



**BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA**

COMUNICACIÓN "A" 5948

13/04/2016

A LAS ENTIDADES FINANCIERAS,
A LAS EMPRESAS NO FINANCIERAS EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO,
A LOS FIDUCIARIOS DE FIDEICOMISOS FINANCIEROS COMPRENDIDOS EN LA LEY DE ENTIDADES FINANCIERAS:

Ref.: Circular
RUNOR 1 - 1188

Régimen Informativo sobre Consultas y Reclamos.

Nos dirigimos a Uds. en relación con las disposiciones difundidas en la Comunicación "A" 5826 vinculadas con el régimen informativo de referencia.

Al respecto, les hacemos llegar en anexo el texto ordenado de la Sección 58 de "Presentación de Informaciones al Banco Central" que contiene las respectivas instrucciones operativas.

Adicionalmente, llevamos a su conocimiento que las disposiciones relativas a este régimen informativo tendrán vigencia a partir de las informaciones correspondientes a Junio de 2016.

Asimismo, les recordamos que esta presentación inicial incluirá el stock de casos pendientes al 31/05/16.

Saludamos a Uds. atentamente.

BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Ricardo O. Maero
Gerente Principal de Informativo y
Centrales de Información

Estela M. del Pino Suárez
Subgerente General de Régimen Informativo y
Protección al Usuario de Servicios Financieros

ANEXO



B.C.R.A.	PRESENTACION DE INFORMACIONES AL BANCO CENTRAL
	Sección 58. Consultas y reclamos.

58.1. Instrucciones generales.

58.1.1. La información a remitir se grabará en un archivo comprimido denominado "RECLAMOS.ZIP" que contendrá los archivos: "RECLAMOS.TXT" conforme a el diseño de registro inserto en el punto 58.3. y las instrucciones previstas en los puntos siguientes y si corresponde, los archivos "EEEEEEAAAAMMDD_XXXX.PDF". El citado archivo deberá enviarse accediendo al sitio de Internet (<https://www3.bcra.gob.ar>) de acuerdo con lo establecido en la Sección 1 de "Presentación de Informaciones al Banco Central".

Para la identificación de este régimen se utilizará 79 para código de régimen y para código de requerimiento se consignará el código 1.

58.1.2. Al momento de efectuar la remisión de los datos, en el aplicativo pertinente se consignará la fecha de información, en el formato AAAAMMDD, que deberá coincidir con el último día del mes a informar.

58.1.3. El archivo plano denominado "RECLAMOS.TXT" será de longitud variables, conforme al diseño de registro correspondiente, y teniendo en cuenta las siguientes especificaciones:

- i. Se utilizará el símbolo ";" (punto y coma) como separador de campos.
- ii. Deberán respetar la codificación de caracteres ANSI – 1252.
- iii. Para separar cada registro se deben consignar los caracteres hexadecimales que representan un <CR> "Carriage Return" y un <LF> "Line Feed".
- iv. El último campo de cada registro NO debe contener al final del mismo el símbolo ";". Es decir, la cantidad de ";" por registro es igual a la cantidad de campos esperados menos 1, por ejemplo, para el archivo "RECLAMOS.TXT" se esperan 9 campos por registro, por lo tanto habrá 8 ";".
- v. No es necesario completar el campo hasta llenar la longitud máxima esperada (es decir, llenar los numéricos con 0 a la izquierda o los alfanuméricos con caracteres en blanco).
- vi. Si no existieran datos a informar en un campo (valor "NULO" o ausencia de valor) deberán completarse en forma sucesiva los separadores de campo ";" sin mediar espacios en blanco.
- vii. Los campos tipo carácter deberán generarse en caracteres mayúsculas sin acento. No deben contener caracteres tabuladores ni comillas. No deben utilizarse en estos campos el carácter nueva línea (Enter) y el carácter punto y coma (;).
- viii. Los campos numéricos se informarán sin consignar puntos ni comas.

Versión: 1a.	COMUNICACIÓN "A" 5948	Vigencia: 01/06/2016	Página 1
--------------	-----------------------	-------------------------	----------



B.C.R.A.	PRESENTACION DE INFORMACIONES AL BANCO CENTRAL
	Sección 58. Consultas y reclamos.

58.1.4. Las notas a que hacen referencia las instrucciones generales de las Normas de Procedimiento, deberán grabarse en documentos de formato portable (Portable Document Format – PDF), denominados “EEEEEEAAAAMMDD_XXXX.PDF” (18 caracteres fijos) donde EEEEE corresponde al código de entidad, AAAAMMDD a la fecha de información y XXXX al tema/ concepto “Otros” (códigos 0099 y/o 0X99/ 9999) informado en los campos 2 y 3 respectivamente.

Se grabará un archivo “.PDF” por cada concepto/ tema “Otros” que cumpla las siguientes condiciones:

Reclamos

Para cada tema informado, cuando la cantidad de eventos ingresados en el período integrada en el campo 4 para el concepto “Otros” (campo 3= X99 o 9999) es superior al 10% respecto del total de ese tema.

Consultas

Cuando la cantidad de casos ingresados en el período (campo 4) correspondiente al tema “Otros” (campo 2= 99) es superior al 10% respecto del total de casos informados para todos los temas.

Los archivos pueden incluir texto, tablas, colores, distintos estilos de fuentes y subrayados. Se recomienda no variar en exceso el tamaño de la fuente utilizada (fuente sugerida: Arial, tamaño 12). También debe permitir su impresión, copia o extracción del contenido.

Todas las características de los archivos tipo PDF que no se detallaron anteriormente están prohibidas. Por ejemplo: incluir imágenes incrustadas y/o elementos multimedia o restringir el acceso al documento por clave, firma electrónica o firma digital.

El tamaño máximo de la totalidad de los archivos permitido por presentación es de 4Mb.

58.1.5. Se informará un registro por cada tema que registre novedades en el período. Los temas/ conceptos que no registren movimientos no se informarán.

58.1.6. Cuando se informen consultas (campo 1= 1) los campos 3 “Concepto”, 7 “Cantidad de casos resueltos a favor del usuario” y 8 “Cantidad de casos resueltos en contra del usuario” no se integrarán y deberá procederse conforme a lo establecido en el punto 58.1.3.vi..

58.1.7. El campo 9 “Stock de casos al inicio del período” sólo se integrará en la presentación correspondiente a junio de 2016, con los casos pendientes al 31/05/2016, admitiéndose su integración con “0” (cero) cuando así corresponda. En los restantes períodos este campo no se integrará y deberá procederse conforme a lo establecido en el punto 58.1.3.vi.

Versión: 1a.	COMUNICACIÓN “A” 5948	Vigencia: 01/06/2016	Página 2
--------------	-----------------------	-------------------------	----------



B.C.R.A.	PRESENTACION DE INFORMACIONES AL BANCO CENTRAL
	Sección 58. Consultas y reclamos.

58.2. Validación de la información.

Los listados correspondientes a los resultados de los procesos de validación estarán disponibles en el sitio seguro <https://www3.bcra.gob.ar>.

Adicionalmente, a través de una consulta en el sitio de Internet, se podrá conocer el stock de casos pendientes a fin de cada mes.

58.3. Diseño de registro.



B.C.R.A.	PRESENTACION DE INFORMACIONES AL BANCO CENTRAL
	Sección 58. Consultas y reclamos.

Denominación: Consultas y Reclamos - "RECLAMOS.TXT"				Hoja 1 de 1
N° Campo	Nombre	Tipo	Longitud máxima (1)	Observaciones
1	Tipo de dato	Numérico	2	1: Consulta 2: Reclamo
2	Tema	Numérico	2	Según punto 3 de las N.P.
3	Concepto	Numérico	4	Según punto 3 de las N.P. No aplicable a consultas.
4	Cantidad de casos ingresados en el período	Numérico	11	
5	Cantidad de casos resueltos en el período	Numérico	11	
6	Plazo promedio de resolución	Numérico	4	Expresado en días hábiles.
7	Cantidad de casos resueltos a favor del usuario	Numérico	11	No aplicable a consultas.
8	Cantidad de casos resueltos en contra del usuario	Numérico	11	No aplicable a consultas.
9	Stock de casos al inicio del período	Numérico	11	

(1) Se deberá utilizar el delimitador ";" como separador de campos.
N.P.: Normas de Procedimiento de este régimen.



B.C.R.A.	PRESENTACION DE INFORMACIONES AL BANCO CENTRAL
	Sección 58. Consultas y reclamos.

58.4. Tabla de errores de validación.

Código	Leyenda	Causa						
01	NO SE ENCONTRO EL ARCHIVO "RECLAMOS.TXT"	Se omitió grabar el archivo "RECLAMOS.TXT", o bien el archivo informado no corresponde al diseño de registro, o bien está vacío.						
02	NO SE ENCONTRO EL ARCHIVO EEEEEAAAAMMDD_XXXX.PDF.	Dadas las condiciones previstas en el punto 58.1.4., se omitió grabar el archivo "EEEEEAAMMDD_XXXX.PDF" correspondiente, o bien el archivo está vacío.						
03	CODIGO DE "SUJETO" MAL INFORMADO	El código de sujeto no corresponde a una entidad existente o no es correcto.						
04	FECHA DE INFORMACIÓN ERRONEA O INFORMACION ANTICIPADA	Se remitió información correspondiente a una fecha inexistente o a un período no habilitado para su procesamiento.						
05	INFORMACION YA PRESENTADA Y ACEPTADA	Se remitió información correspondiente a un período ya validado.						
06	RECTIFICATIVA MAL INFORMADA	Se remitió información rectificativa correspondiente a un período no validado.						
07	CUP YA REGISTRADA	Se consignó un Número de Orden ya utilizado en el día de la remisión de los datos.						
08	ERROR DE FORMATO	El/los campos detallados no se grabaron de acuerdo con lo establecido en el diseño de registro del punto 58.3. conforme al siguiente detalle: <table border="1" data-bbox="890 1621 1477 1760"> <thead> <tr> <th>Campos</th> <th>Valor admitido</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 a 3</td> <td>Código admitido</td> </tr> <tr> <td>4 a 9</td> <td>Valores numéricos o ausencia de valor</td> </tr> </tbody> </table>	Campos	Valor admitido	1 a 3	Código admitido	4 a 9	Valores numéricos o ausencia de valor
Campos	Valor admitido							
1 a 3	Código admitido							
4 a 9	Valores numéricos o ausencia de valor							



B.C.R.A.	PRESENTACION DE INFORMACIONES AL BANCO CENTRAL
	Sección 58. Consultas y reclamos.

Código	Leyenda	Causa
09	NOVEDAD DUPLICADA	Se consignó mas de un registro para idéntica combinación de campos 1 a 3.
10	CONCEPTO MAL INFORMADO	<ul style="list-style-type: none">- Habiéndose informado en el campo 1 código "2", no se integró el campo 3, o bien- Habiéndose informado en campo 1 código "1" se integró el campo 3.
11	FALTA DE CORRESPONDENCIA ENTRE TEMA XX – CONCEPTO XX	Para el tema señalado, se informó un código de concepto no habilitado según punto 3 de las N.P.
12	FALTA INFORMAR PLAZO PROMEDIO DE RESOLUCIÓN	Habiéndose informado cantidad de casos resueltos en el período (campo 5) no se integró el campo 6 con valor distinto de cero.
13	INCONSISTENCIA EN CASOS RESUELTOS	La suma de los valores informados en los campos 7 y 8 no coincide con la cantidad informada en el campo 5.
14	REGISTRO INCONSISTENTE	Habiéndose informado en el campo 1 código "1", se integraron los campos 7 y 8.
15	STOCK DE CASOS AL INICIO DEL PERIODO MAL INFORMADO	Tratándose de la primera presentación, no se informó valor en el campo 9.