



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

COMUNICACIÓN "A" 7728	23/03/2023
-----------------------	------------

A LAS ENTIDADES FINANCIERAS,
A LOS FIDUCIARIOS DE FIDEICOMISOS FINANCIEROS COMPRENDIDOS EN LA LEY DE ENTIDADES FINANCIERAS,
A LAS EMPRESAS NO FINANCIERAS EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO,
A LAS EMPRESAS NO FINANCIERAS EMISORAS DE TARJETAS DE COMPRA,
A LOS OTROS PROVEEDORES NO FINANCIEROS DE CRÉDITO,
A LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE PAGO QUE OFRECEN CUENTAS DE PAGO,
A LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE PAGO QUE CUMPLEN LA FUNCIÓN DE INICIACIÓN:

Ref.: Circular
RUNOR 1-1787:

Régimen Informativo sobre Reclamos. Adecuaciones.

Nos dirigimos a Uds. para hacerles llegar en anexo las hojas que corresponden reemplazar en el texto ordenado de la Sección 58. de "Presentación de Informaciones al Banco Central" relacionada con la remisión de la dirección URL "Información al usuario financiero" y la consulta de stock de casos pendientes de resolución.

En tal sentido, se destacan las siguientes adecuaciones:

- punto 58.1.7. con la relocalización de la opción de carga.
- punto 58.2. con las precisiones para consultar el stock de Reclamos pendientes de resolución según cada sujeto.

Por último, les recordamos que, a partir de las informaciones correspondientes a marzo del corriente, tanto los Proveedores de servicios de pago que ofrecen cuentas de pago (PSPCP) como los Proveedores de servicios de pago que cumplen la función de iniciación (PSI) y prestan el servicio de billetera digital, quedan alcanzados como sujetos obligados a remitir este régimen informativo.

Saludamos a Uds. atentamente.

BANCO CENTRAL DE LA REPUBLICA ARGENTINA

Rodrigo J. Danessa
Gerente Principal de Régimen Informativo y
Centrales de Información

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

ANEXO



B.C.R.A.	PRESENTACION DE INFORMACIONES AL BANCO CENTRAL
	Sección 58. Reclamos.

58.1.4. Las notas a las 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:

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.

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. 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.

58.1.7. La dirección URL “Información al usuario financiero” referida en las normas sobre “Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente” deberá ser informada a través del sitio seguro ww3.bcra.gob.ar. A tal efecto, **deberán seleccionar en el menú principal la opción “Carga de URL - RI Reclamos”.**

Esta dirección deberá declararse en el primer período informado. Posteriormente, solo deberá ser reportada cuando existan novedades.



B.C.R.A.	PRESENTACION DE INFORMACIONES AL BANCO CENTRAL
	Sección 58. 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 **dicho** sitio, se podrá conocer el stock de casos pendientes a fin de cada mes.

Dependiendo del tipo de sujeto, se deberá acceder de la siguiente manera:

- Entidades que ingresan con usuario "EXXXXX":

La opción se encuentra ingresando a "Carga de información" y en el menú de la izquierda la sección "Consultas y reclamos".

- Entidades que ingresan con CUIT:

La opción se encuentra en la página principal.

58.3. Diseño de registro.