

Informe sobre Protección a las Personas Usuarias de Servicios Financieros

Diciembre de 2023



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Informe sobre Protección a las Personas Usuarias de Servicios Financieros

Diciembre de 2023



Superintendencia de Entidades
Financieras y Cambiarias

Edición electrónica | ISSN 2953-495X

Contenidos y edición | Subgerencia General de Régimen Informativo y Protección al Usuario de Servicios
Financieros | Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros.

Para comentarios o consultas a la edición electrónica: proteccionalusuario@bcra.gob.ar.

El contenido de esta publicación puede reproducirse libremente siempre que se cite la fuente.

Prólogo

Como lo indica su [Carta Orgánica](#) (CO), el Banco Central de la República Argentina “tiene por finalidad promover, en la medida de sus facultades y en el marco de las políticas establecidas por el Gobierno Nacional, la estabilidad monetaria, la estabilidad financiera, el empleo y el desarrollo económico con equidad social”.

En ese marco, establece que el Banco Central tiene entre sus competencias la de “... proveer a la protección de los derechos de los usuarios de servicios financieros y a la defensa de la competencia, coordinando su actuación con las autoridades públicas competentes en estas cuestiones...”.

Para ello realiza un seguimiento continuo del accionar de las entidades reguladas, con el objeto de fortalecer las acciones preventivas, y mejorar la protección de los derechos básicos de las personas usuarias de servicios financieros, minimizando los incidentes que las perjudiquen.

De esta manera se promueve que las entidades financieras, emisoras de tarjetas de crédito, proveedores no financieros de créditos y proveedores de servicios de pago y otros sujetos obligados previstos en las normas sobre “Protección al Usuario de Servicios Financieros” incorporen una conducta preventiva tendiente a proteger a las personas usuarias, implementando una evaluación previa de los riesgos vinculados a los servicios ofrecidos, y buscando reducir la desigualdad entre quien vende/brinda el servicio y quien lo adquiere/recibe. La prevención es lo que evita que los inconvenientes impacten en un mayor número de personas.

En ese orden, se busca minimizar la exposición de estas personas a los errores operativos, de comunicación u otras situaciones que generen insatisfacción, inconvenientes económicos, etc. que, además de dar origen a reclamos, puedan desalentar la utilización del sistema financiero como herramienta diaria de la economía doméstica.

Por ello, el Banco Central monitorea a las entidades, promoviendo la mejora continua y asistiendo a las personas usuarias de servicios financieros a través de los canales que se ponen a su disposición. Con este accionar se logra, a partir de unos pocos casos, prevenir la afectación a un número mucho mayor de personas y mejorar el funcionamiento del sistema financiero.

A partir del año 2021 se emitió el primer informe de “Protección a las Personas Usuarias de Servicios Financieros”, que trata sobre la información que se reúne a través de los canales de comunicación disponibles para realizar reclamos y consultas, los derechos de las personas usuarias, las obligaciones de las entidades, la normativa y las funciones del BCRA en la materia.

En ese orden, el objetivo principal es proveer a la protección de los derechos de las personas usuarias de servicios financieros, a través de tres ejes de acción conocidos como “las 3 P”:

- **Proteger** a las personas usuarias de servicios financieros respecto del accionar de las entidades.
- **Prevenir** en las entidades, situaciones de errores o incumplimientos frecuentes.
- **Promover** mejores prácticas en beneficio de las personas usuarias.

Contenidos

Pág. 05		Síntesis Ejecutiva
Pág. 07		Capítulo 1 / Consultas, quejas y reclamos gestionados desde el BCRA
Pág. 33		Capítulo 2 / Información brindada por las entidades
Pág. 49		Capítulo 3 / Acciones del BCRA con foco en las personas usuarias

Síntesis ejecutiva

Todo lo que se expone en el presente reporte se refiere al rol del BCRA en relación con las normas sobre Protección de los Usuarios de Servicios Financieros (PUSF), el “Marco Legal del Sistema Financiero Argentino” y las normas complementarias aplicables a la operatoria involucrada (Textos ordenados de normativa general, según corresponda).

El presente informe incluye un primer capítulo, donde se describen las principales cuestiones que se recibieron y gestionaron desde el Banco Central a través de sus diferentes canales. Se realiza un comparativo respecto del período anterior, permitiendo observar si existe una continuidad en la problemática o si se logró, a partir del accionar del Banco Central, prevenir su recurrencia.

El capítulo segundo resume los reclamos que reportan las entidades a través de la información que brindan al Banco Central mediante Regímenes Informativos, ordenados por productos y temáticas. Se muestran dos indicadores de monitoreo: el nivel de reclamos del sistema, y el nivel de resolución favorable a quienes reclaman.

El capítulo tercero reúne las principales acciones generadas desde el Banco Central, con impacto en las personas usuarias, y que surgieron a partir de las problemáticas identificadas. Entre las novedades más significativas se puede mencionar la inclusión, a partir de marzo de 2023, de los Proveedores de servicios de pago que ofrecen cuentas de pago (PSP) y de los Proveedores de servicios de pago que cumplen la función de iniciación (PSI) y prestan el servicio de billetera digital, dentro de las normas de Protección al Usuario de Servicios Financieros.

En relación con los reclamos ante los sujetos obligados, el 71% fue resuelto de manera favorable.

Del informe también se desprende que se produjo un aumento significativo en el número de personas usuarias que operó en el sistema financiero, que sumaron un total de 100.070.982 usuarios (frente a las 62.570.092 de dic 2022, teniendo en cuenta que una misma persona que utiliza servicios o productos en varias entidades cuenta como un usuario en cada una de estas entidades). De ese total, el 59% operó a través de entidades financieras, el 6% a través de las empresas emisoras de tarjetas de crédito, 9% mediante otros proveedores no financieros de créditos y 26% mediante proveedores de servicios de pago (que ofrecen cuentas de pago y/o prestan servicios de billetera digital).

Cabe señalar que, los Proveedores de servicios de pago que ofrecen cuentas de pago (PSP) y de los Proveedores de servicios de pago que cumplen la función de iniciación (PSI) y prestan el servicio de billetera digital a partir de marzo de 2023 quedan alcanzados por las normas de Protección al Usuario de Servicios Financieros. La cantidad de reclamos en diciembre 2023 alcanzó un total de 130,9 mil, y con un promedio mensual de 111,5 mil durante 2023.

A nivel consolidado, el indicador de reclamos se mantuvo en niveles bajos en 2023, en un 0,60% (0,59% en 2022), es decir, menos de un reclamo por cada 100 personas que operan con las entidades.

De los 604,0 mil reclamos presentados en diciembre de 2023 en el sistema financiero regulado, el 71% correspondió a entidades financieras, el 4% a empresas emisoras de tarjetas de crédito/compra, el 3% a otros proveedores no financieros de créditos y el 22% a los proveedores de servicios de pago.

La información reunida en el presente informe forma parte de la labor de seguimiento y control que realiza el Banco Central de las entidades reguladas (entidades financieras, emisoras de tarjetas de crédito, operadores de cambio, proveedores no financieros de créditos, fideicomisos financieros y proveedores de pago) con el fin de proteger a las personas y promover mejores prácticas para reducir la desigualdad entre quien brinda el servicio y quien lo recibe.

Además de monitorear a las entidades, el Banco Central también asiste de forma directa a las personas usuarias a través de los canales que se ponen a su disposición: en su sitio web y en la cuenta de X @BCRAUsuarios. En 2023, ingresaron a través de los canales del BCRA un total de 28.193 trámites entre consultas, reclamos y quejas (21.125 a través de los formularios web y 7.068 por X). Estos trámites se analizan según su problemática, buscando las causas de origen que lo provocaron, para activar acciones no sólo para su pronta resolución, sino para prevenir su recurrencia a partir del análisis sistémico. También, se emiten regularmente consejos y recomendaciones para que las personas usuarias conozcan sus derechos y estén atentos para evitar posibles estafas o abusos.

Otros puntos a destacar son:

El 89% de todos los reclamos informados durante diciembre de 2023 se relacionaron con los siguientes productos: Tarjeta de crédito (34%), Cajeros automáticos, Terminales autoservicio y otros canales electrónicos (29%) y Cuentas a la vista y de pago (26%).

Las principales problemáticas reportadas fueron sobre Desconocimientos de operaciones con Tarjetas de crédito con resolución favorable para la persona usuaria el 86%, luego siguen los reclamos por Operaciones desconocidas o posiblemente fraudulentas, Promociones/descuentos/ beneficios, errores en cajero automáticos y canales electrónicos.

A partir de las diferentes problemáticas reportadas por las personas usuarias, el BCRA difundió advertencias, recomendaciones y medidas de seguridad sobre el uso de billeteras digitales y/o servicios de pago.

Por último, es dable destacar que se han implementado nuevas medidas para facilitar la inclusión financiera de personas con discapacidad; para mejorar la seguridad de las billeteras digitales y para continuar facilitando la operatoria del sistema de pagos electrónicos, entre otras disposiciones.

Capítulo 1 | Consultas, quejas y reclamos gestionados desde el BCRA

Volúmenes de trámites de las personas usuarias de servicios financieros ante el BCRA

Trámites gestionados en el BCRA

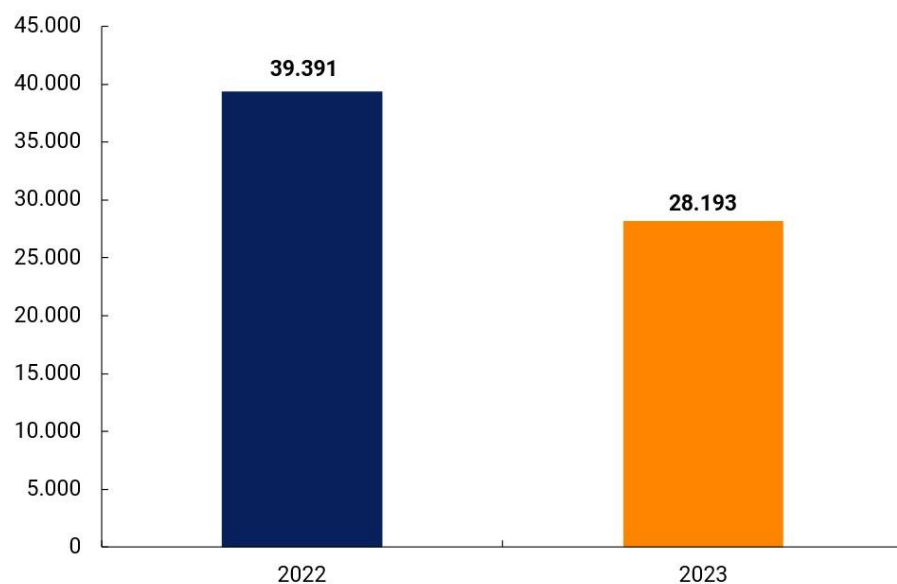
- **Total gestionado en 2023: 28.193**
- **Total gestionado en 2022: 39.391**
- **Reducción: 28%**

El área de Protección al Usuario Financiero del BCRA recibe diariamente trámites de las personas usuarias vía formularios web, que están conformados por consultas, quejas, sugerencias y reclamos. Además, por la cuenta X se reciben consultas, quejas y sugerencias. Cada uno de ellos es registrado internamente permitiendo su tratamiento, monitoreo y seguimiento.

Asimismo, el BCRA registra las presentaciones referidas a la normativa cambiaria por parte de las personas usuarias de servicios financieros en sus dos canales de contacto, y se las incluye en el presente informe dentro del volumen de trámites recibidos, pero no así en el análisis realizado de los temas consultados, en tanto las quejas y reclamos no deriven de deficiencias en el servicio prestado por las entidades en esta materia.

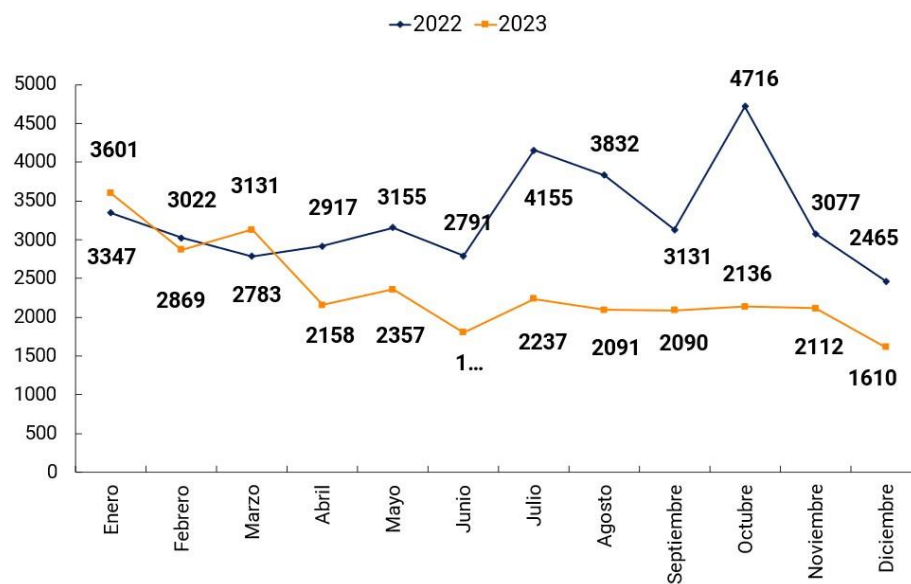
El promedio mensual del período 2023 fue de 2.349 trámites, siendo el total del año de 28.193 casos, los que resultaron inferiores a los 39.391 trámites gestionados durante el período 2022 con promedio mensual de 3.283 casos (ver Gráfico 1).

Gráfico 1 | Cantidad de trámites ingresados



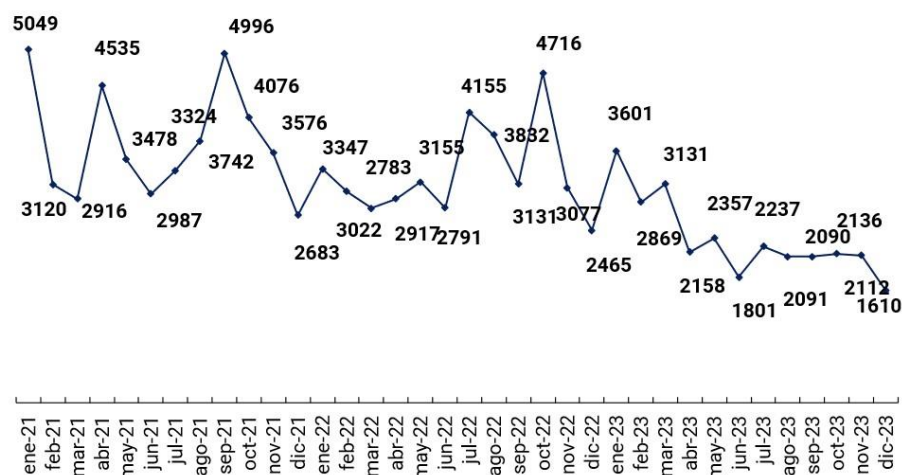
Fuente: BCRA.

Gráfico 2 | Cantidad de trámites mensuales, ingresados por periodo



Fuente: BCRA.

Gráfico 3 | Evolución histórica de cantidad de trámites gestionados



Fuente: BCRA.

Canales de atención: Evolución del total de trámites

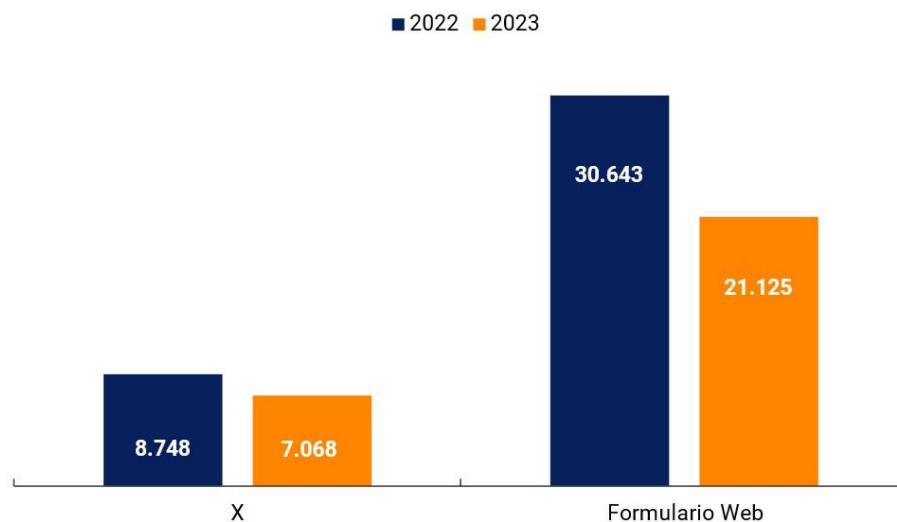
- El canal de ingreso con mayor volumen gestionado fue el formulario web.
- Durante el período 2023, enero y marzo, fueron los meses con mayor cantidad de trámites.

El BCRA mantiene diversos canales de ingreso de trámites por parte de las personas usuarias de servicios financieros: el formulario que se encuentra en el [sitio web institucional](#) y la cuenta oficial de X¹.

Durante 2023, el formulario web fue el canal más utilizado por la gente. En el período 2023 ingresaron 21.125 trámites a través de los formularios web. Los trámites ingresados por la cuenta de X fueron 7.068 (ver Gráfico 4).

¹ @BCRAusuarios

Gráfico 4 | Comparativo anual de trámites por canales de atención



Fuente: BCRA.

Cabe destacar que los reclamos se reciben exclusivamente mediante formulario web. Esta exigencia radica en la necesidad de identificar fehacientemente a la persona usuaria de servicios financieros que se presente a reclamar por el accionar concreto de una entidad, adicionado al hecho de que se exige el cumplimiento de ciertos requisitos definidos en las normas de PUSF.

En X se reciben quejas, consultas y sugerencias en general, que pueden o no referir a entidades puntuales. Los perfiles de quienes comentan generalmente no identifican de manera fehaciente a las personas y desde el Banco Central no se les solicitan datos personales en ningún caso y no se responden por mensajes directos.

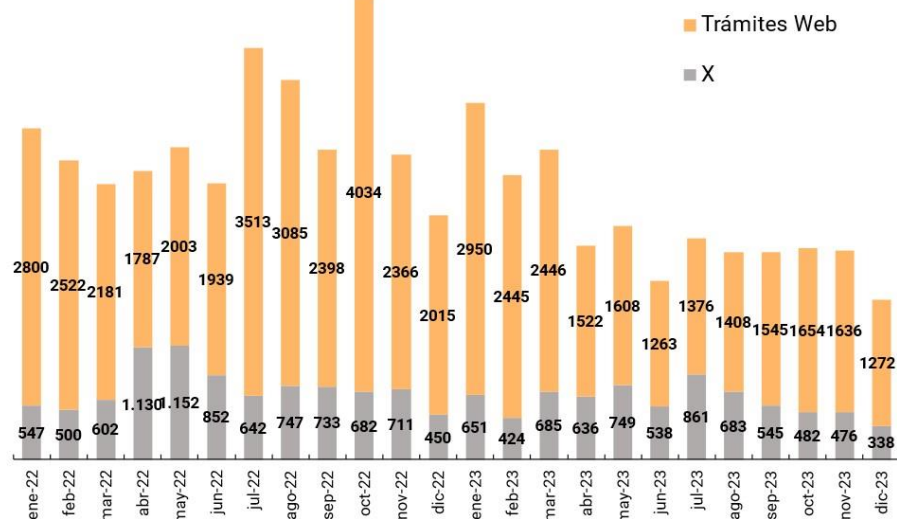
Del total de trámites recibidos en el período 2023, el 75% fue a través del formulario web y el 25% a través de la cuenta en X. En tanto, la relación en el período 2022 fue de 78% y 22%, respectivamente (ver Cuadro 1).

Cuadro 1 | Trámites Recibidos

	2022	Participación	2023	Participación
Cuenta X	8.748	22%	7.068	25%
Formulario Web	30.643	78%	21.125	75%
Totales	39.391	100%	28.193	100%

Durante el periodo 2023, se dieron tres máximos en enero, febrero y marzo (ver Gráfico 5). A lo largo de todos los meses los trámites ingresados por formularios web fueron superiores a los ingresos por la cuenta en X. Por su parte, durante el periodo 2022, se dieron dos máximos en julio y octubre.

Gráfico 5 | Volumen de trámites gestionados por el BCRA por tipo de canal de ingreso



Fuente: BCRA.

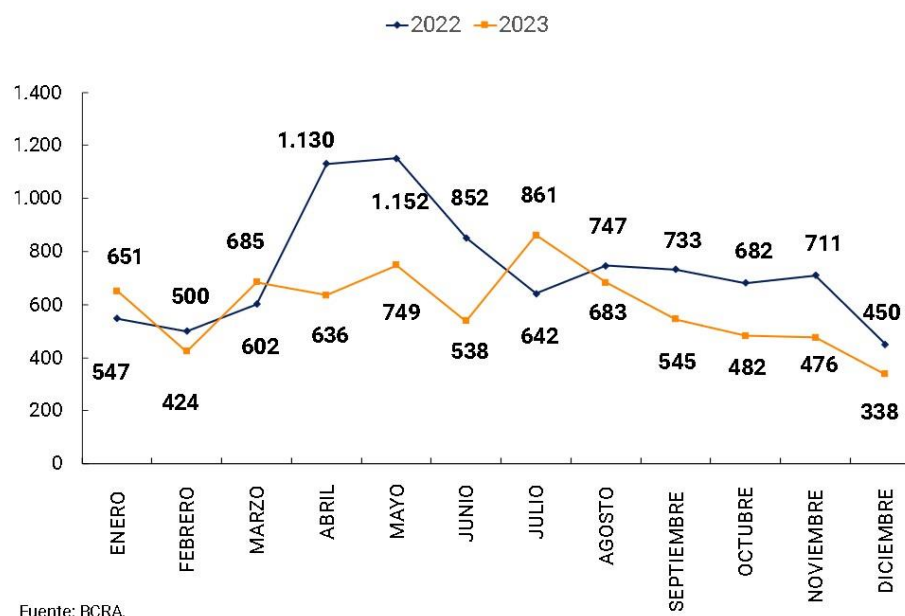
Evolución de los trámites ingresados por X

Durante el año 2023, se tramitaron 7.068 comentarios de X.

El total de posteos tratados en el período 2023 fue de 7.068, siendo 8.748 el total gestionado durante el período 2022, reflejando así una reducción del orden del 19%.

Los datos individuales para cada uno de los meses muestran máximos en los meses de abril y mayo 2022 y julio 2023 (ver Gráfico 6).

Gráfico 6 | Evolución mensual de trámites ingresados por X



X: ¿Cuáles fueron los principales temas?

Los principales temas del año 2023:

- **Préstamos UVA 34%**
- **Comentarios varios 22%**
- **Operaciones desconocidas, posiblemente fraudulentas 7%**
- **Información sobre responsables de clientela 5%**
- **Transferencias 5%**
- **Otros temas 27%**

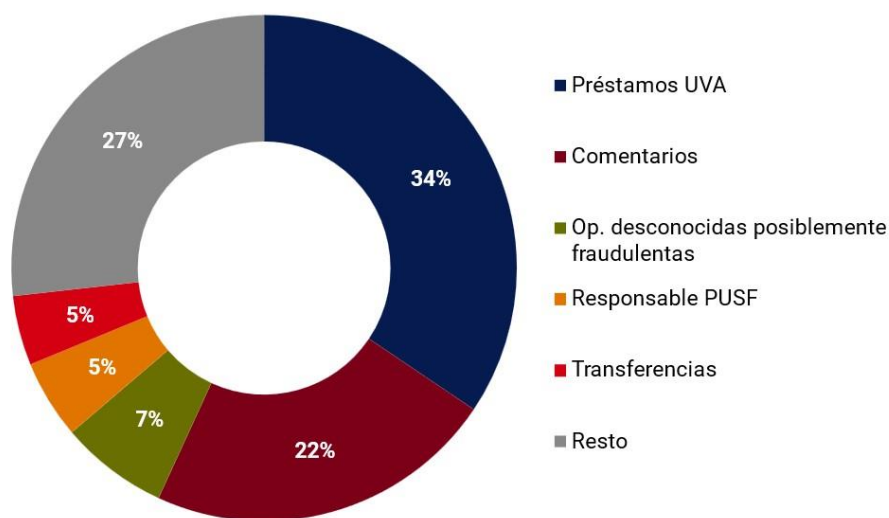
El principal tema planteado por la gente durante el período 2023 se concentró en comentarios sobre préstamos UVA (34%, ver gráfico 7) manifestando la disconformidad de la modalidad de ajuste y la necesidad de encontrar una solución a la problemática sobre este tipo de préstamos que originó elevadas cuotas y dificultades de los clientes para afrontar los pagos pactados.

Con respecto a los comentarios varios (22%) sobre avisos de cuentas falsas de redes sociales, son derivados a las entidades cuya identidad se suplanta para su pronta resolución y bloqueo.

También se recibieron posteos vinculados a cómo proceder ante operaciones desconocidas posiblemente fraudulentas, cómo contactarse con el responsable de la entidad con la que se opera, dudas respecto a demoras en la acreditación de transferencias y/o a restricciones que involucran CVU, etc.

En todos los casos, se brindó al usuario información vinculada con las regulaciones, sobre cada tema, normativa vigente y, de corresponder, se remitieron los casos a las entidades involucradas en la problemática para su atención y resolución.

Gráfico 7 | Comentarios de X por problemáticas / Principales temas



Fuente: BCRA.

Evolución de trámites recibidos por formulario web

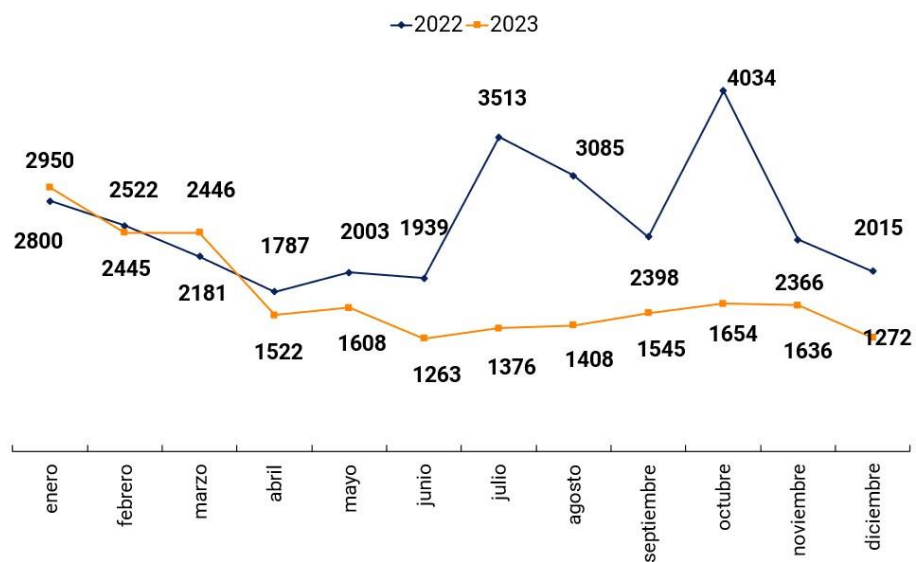
Durante el año 2023 se gestionaron un total de 21.125:

- **Reclamos: 9.209**
- **Consultas: 8.162**
- **Quejas: 3.754**

En el período 2023 se gestionaron 21.125 trámites por formulario web, este total fue un 31% inferior al tramitado en el período 2022, que fue de 30.643 trámites.

La cantidad de trámites mensuales mostró valores elevados en el primer trimestre del año, con una estabilización durante el resto del periodo (ver Gráfico 8). Para el 2022, se observan valores máximos en julio y octubre.

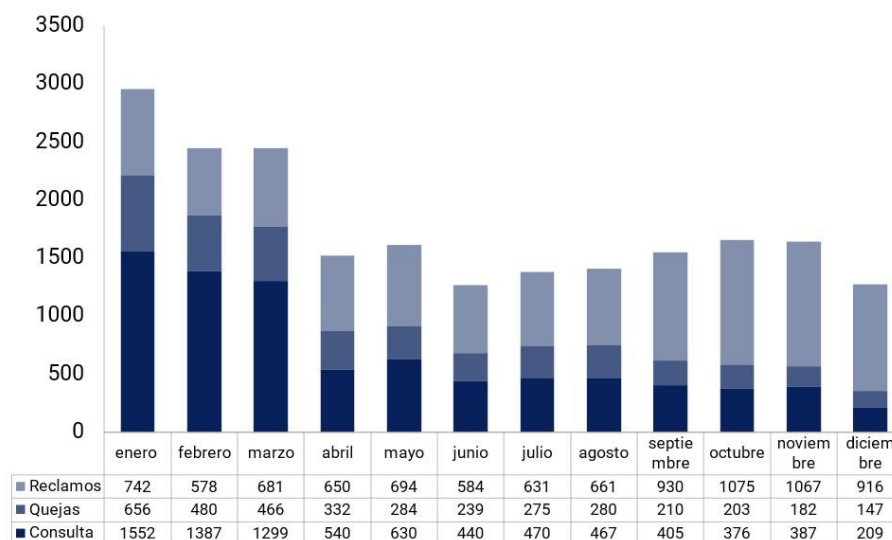
Gráfico 8 | Evolución mensual de trámites ingresados por formulario web



Fuente: BCRA.

Las consultas y quejas disminuyeron significativamente a partir de marzo (ver Gráfico 9) debido a la implementación de una nueva solapa en la sección para usuarios financieros que brinda mayor información sobre el acceso al mercado de cambios.

Gráfico 9 | Evolución mensual por tipo de trámites ingresados por formulario web



Fuente: BCRA.

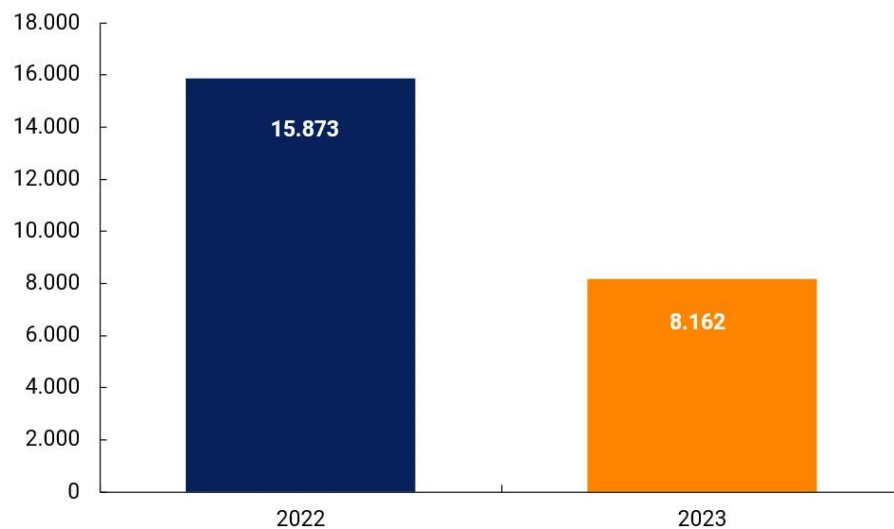
Consultas: ¿Cuáles fueron los principales temas?

Las principales cuestiones consultadas durante el período 2023 fueron sobre:

- Información de deudores y otras bases (38%)
- Cuentas (25%)
- información sobre tarjeta de Crédito (8%)
- Préstamos (5%)
- Resto (24%)

En el período 2023 se gestionaron 8.162 consultas por formulario web. Este total fue un 48,6% inferior al tramitado en el año 2022, que fue de 15.873 trámites (ver Gráfico 10). Asimismo, las preguntas frecuentes recibieron 1.098.007 visualizaciones.

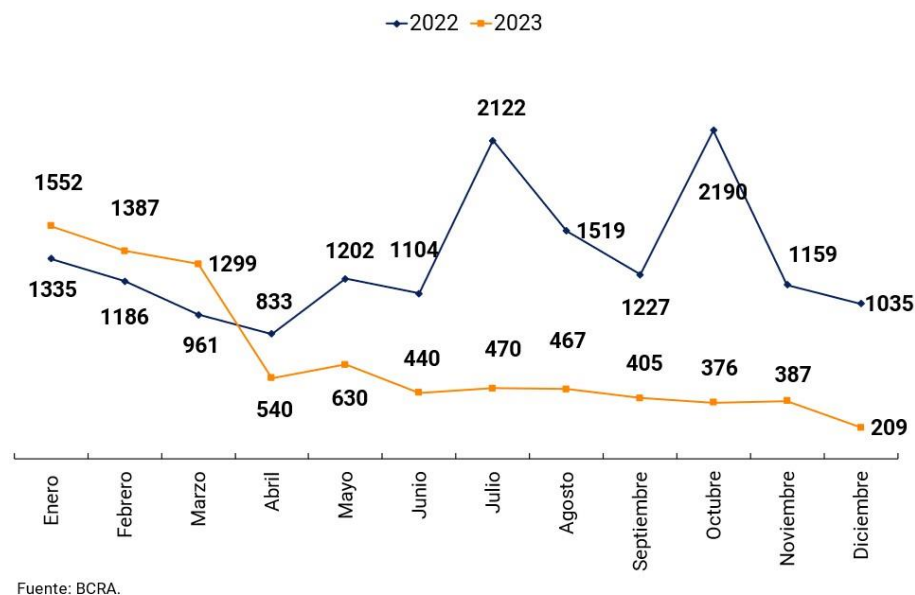
Gráfico 10 | Total de consultas por periodo / Formulario web



Fuente: BCRA.

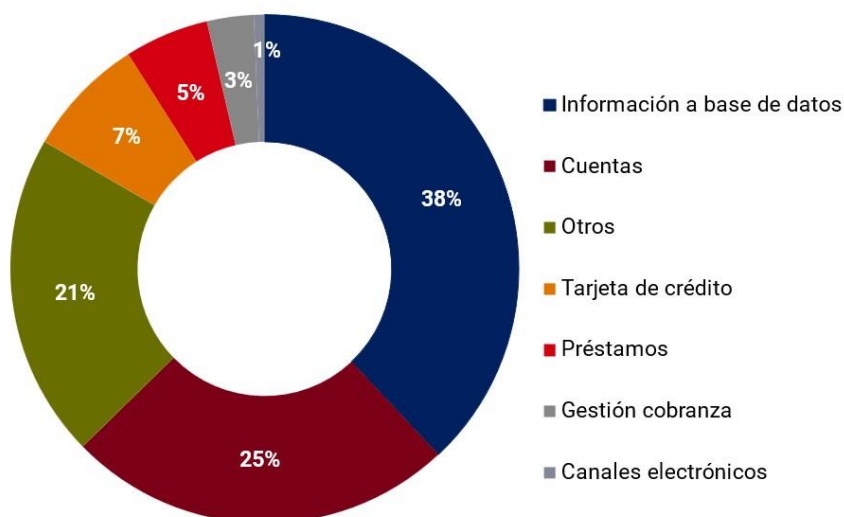
Los datos individuales para cada uno de los meses muestran que en el primer trimestre del año se registraron la mayor cantidad de consultas. En cambio, en el 2022 presentó dos picos, uno en julio y otro en octubre (ver Gráfico 11).

Gráfico 11 | Evolución mensual de consultas ingresadas por periodo / Formulario web



Durante el período 2023 los temas más consultados estuvieron vinculados con la información sobre deudas difundida a través de las bases del BCRA (38%), cuentas (25%), tarjeta de crédito (8%), préstamos (5%), y otros temas 24% (ver Gráfico 12).

Gráfico 12 | Consultas según principales problemáticas / Formulario web



Fuente: BCRA.

A continuación, se describe cada uno de estos temas y la información que se puso a disposición de las personas usuarias:

a) Información sobre Base de datos -Deudas-

- *¿Cómo consulto la Base de deudas, quién remite la información y qué puedo hacer si detecto errores?*

El Banco Central administra, entre otras, una base de datos que concentra las deudas en el sistema financiero argentino y que se construye a partir de la información que suministran las entidades reguladas por el BCRA.

Es posible consultar la situación individual de una persona ingresando su clave de identificación fiscal en la opción "[Central de Deudores](#)" del sitio web del BCRA, ingresando la CUIT/CUIL. De existir alguna deuda actual o histórica, se detalla el mes al cual corresponde y su monto, además de la entidad informante.

En caso de dudas o errores, siempre se deben plantear previamente ante la entidad que informó el dato al Banco Central, de acuerdo con la Ley 25.326 de Protección de los Datos Personales, artículo 16, Decreto Reglamentario: "...En el caso de los archivos o bases de datos públicas conformadas por cesión de información suministrada por entidades financieras (...) los derechos de rectificación, actualización, supresión y confidencialidad deben ejercerse ante la entidad cedente que sea parte en la relación jurídica a que se refiere el dato impugnado. Si procediera el reclamo, la entidad respectiva

debe solicitar al Banco Central de la República Argentina (...) que sean practicadas las modificaciones necesarias en sus bases de datos. Toda modificación debe ser comunicada a través de los mismos medios empleados para la divulgación de la información...”.

Si la información es publicada por empresas que prestan servicios de información crediticia, la consulta sobre la difusión de datos debería ser dirigida directamente a quienes estén difundiendo dichos datos. Cabe aclarar que, la Ley 25.326 de Protección de los Datos Personales establece en su artículo 26 inciso 4. que “...se podrán archivar, registrar o ceder los datos personales que sean significativos para evaluar la solvencia económico-financiera de los afectados durante los últimos cinco años. Este plazo se reducirá a dos años cuando el deudor cancele o de otro modo extinga la obligación, debiéndose hacer constar dicho hecho...”.

b) Cuentas:

➤ *¿Cuáles son los requisitos para la apertura de una caja de ahorro en moneda extranjera?*

Las normas sobre “Depósitos de ahorro cuenta sueldo y especiales” disponen en su punto 1.4.2 establece que: *cuando”... se trate de la apertura de una caja de ahorros en moneda extranjera –excepto que se solicite para acreditar transferencias–, las entidades financieras deberán obtener evidencia de la que surja que el cliente posee ingresos y/o activos consistentes con el ahorro en moneda extranjera, no siendo admisible que sea beneficiario de algún plan o programa caracterizado como de ayuda social -incluyendo los subsidios de carácter alimentario-, sin perjuicio de que podrán percibir prestaciones de la seguridad social derivadas de la relación laboral –tales como las asignaciones familiares–”.*

Cabe aclarar que, aunque se demuestre que el cliente tiene ingresos y/o activos consistentes con el ahorro de moneda extranjera, su apertura dependerá de la política comercial de cada entidad financiera.

➤ *¿Por qué pueden haberme bloqueado transferencias en moneda extranjera?*

El BCRA no dispone los bloqueos de las cuentas de ahorro. La normativa exige, entre otras consideraciones, que a partir de una segunda transferencia en dólares en el mes calendario las entidades deben diferir las acreditaciones.

Además, podrán requerir al cliente receptor de los fondos que justifique el motivo de la transferencia. En caso de no producirse la justificación del movimiento en el término previsto (13 hs del día siguiente), la entidad receptora procederá al rechazo de la transferencia.

c) Otros Temas

➤ *¿Cuáles son las transacciones que le corresponde el impuesto país?*

De acuerdo a lo dispuesto por la LEY DE SOLIDARIDAD SOCIAL Y REACTIVACIÓN PRODUCTIVA No. 27.541 (“la Ley”) sancionada por el Congreso Nacional el 21 de diciembre de 2019, y promulgada el día 23 de Diciembre de 2019, a partir del día de su promulgación todas las transacciones (compras,

extracciones y/o adelantos) realizadas en moneda extranjera por usuarios de tarjetas de crédito, débito y prepagas emitidas en Argentina, tendrán una percepción del 30% o del 8% sobre el monto total de la operación.

El Banco Central no es autoridad de aplicación en materia impositiva, debido a ello, las consultas al respecto deberán ser dirigidas a la [Administración Federal de Ingresos Públicos \(AFIP\)](#)

d) Tarjeta de Crédito

- *¿Cómo hago para dar de baja una tarjeta de crédito?*

Cada entidad deberá brindar el número de trámite correspondiente a la solicitud de baja de tarjeta de crédito y se podrá requerir la baja personalmente en cualquier sucursal o mediante alguno de los medios electrónicos habilitados por la entidad a tal efecto (ejemplo “Home Banking” o Cajero Automático).

- *Tengo consumos realizados en cuotas, ¿el banco puede exigirme el pago de los consumos por vencer para dar de baja la tarjeta de crédito?*

Se puede tramitar la baja de la tarjeta de crédito, aun teniendo consumos en cuotas por vencer. Dichos consumos se continuarán pagando mensualmente según lo acordado con el banco, pero no podrán seguir cobrando el costo de mantenimiento. Solo podrán cobrarte los cargos por envío de resumen de cuenta en formato papel (no virtual), si previamente hubieras elegido esa modalidad.

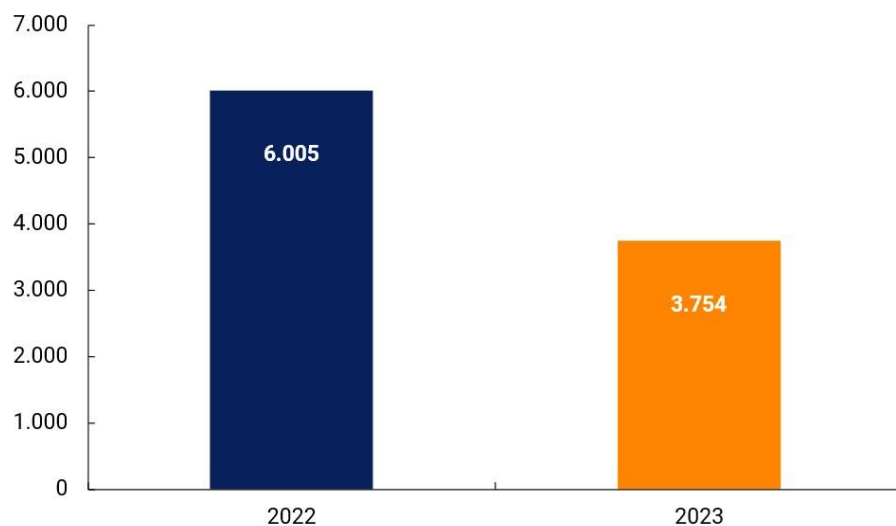
Quejas: ¿Cuáles fueron los principales temas?

Los principales motivos de quejas durante el año 2023 fueron:

- **Cuentas (27%)**
- **Información de Deudores y otras bases (23%),**
- **Tarjeta de crédito (12%)**
- **Trato digno (10%)**
- **Canales electrónicos (9%)**
- **Resto (19%)**

En el período 2023 se gestionaron 3.754 quejas ingresadas por formulario web. Este total fue un 37.5% inferior al tramitado en el año 2022 que fue de 6.005 trámites (ver Gráfico 13).

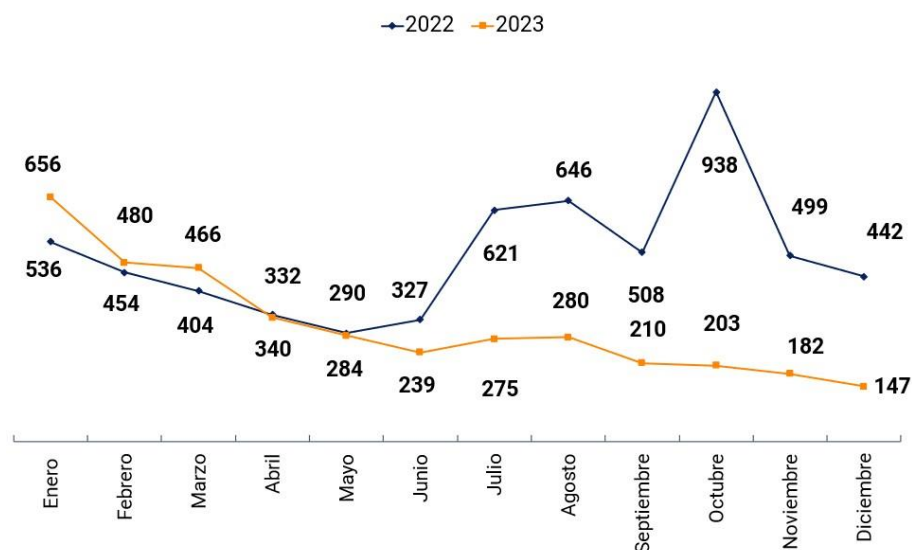
Gráfico 13 | Total de quejas por periodo / Formulario web



Fuente: BCRA.

De la comparación del total de trámites por quejas recibidas en los dos períodos, se observa un pico en enero 2023 (ver Gráfico 14).

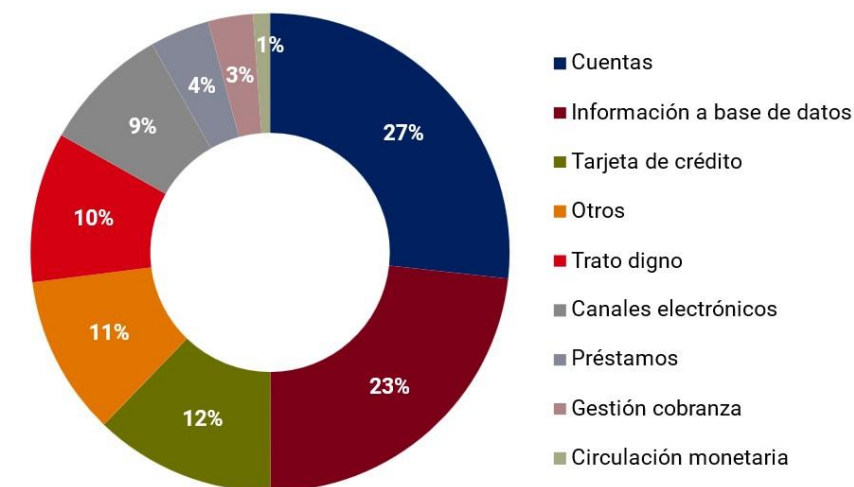
Gráfico 14 | Evolución mensual de quejas por periodo / Formulario web



Fuente: BCRA.

Los temas más recurrentes de las quejas recibidas y gestionadas durante el período 2023 fueron sobre cuentas (27%), información de deudas difundida desde el BCRA (23%), tarjeta de crédito (12%), otros temas (11%), trato digno (10%), y canales electrónicos (9%, ver Gráfico 15).

Gráfico 15 | Quejas según problemáticas / Principales temas
Formulario web



Fuente: BCRA.

a) Cuentas

➤ *Débitos / monto de débitos no consentidos o pactados*

Estas quejas se realizan por la existencia de descuentos de dinero que no contaban con la aprobación de la persona usuaria, ya sea por tratarse de servicios no solicitados o bien porque la entidad no procedió a suspender los débitos automáticos cuando la persona los hubiera solicitado.

Es de destacar que también se puede solicitar la reversión de un pago por débito directo o débito automático en la propia entidad financiera dentro de los 30 días corridos contados desde la fecha del débito y la devolución del dinero por parte de la entidad debe producirse dentro de los 3 días hábiles.

➤ *Transferencias*

La principal queja por este tema radica en la posible existencia de demoras en la acreditación de las transferencias en pesos. Al respecto, la acreditación de una transferencia puede demorarse cuando

la transacción es considerada por la entidad financiera como inconsistente respecto de los parámetros de seguridad adoptados -hasta las 18hs. del mismo día cuando la transferencia fue ordenada antes de las 13 hs. y hasta las 13 hs. del día hábil siguiente cuando la transferencia fue ordenada luego de las 13hs.-. Dentro de los horarios estipulados, la entidad deberá cursar o rechazar la transferencia, según el resultado de su evaluación.

En cuanto a los casos por transferencias en dólares que no pudieron ser cursadas. La normativa indica que, a partir de una segunda transferencia en moneda extranjera en el mes calendario, la entidad podrá requerir al cliente receptor de los fondos que justifique el motivo de la transferencia. En caso de no realizar la justificación la operación será rechazada.

b) Información Base de Datos

➤ *Deudas difundidas por el BCRA en la Central de Deudores*

Las personas usuarias refieren inconveniencias cuando ya cancelaron su deuda y siguen apareciendo como deudores en la base del BCRA. Hay que tener en cuenta que, si la cancelación se hizo durante el transcurso de un determinado mes, se deberá esperar la actualización y publicación de ese mes, que se producirá en fecha cercana a la finalización del mes siguiente.

c) Tarjeta de crédito

➤ *Desconocimiento de compras*

Las quejas versan principalmente en desconocer compras en moneda nacional y/o extranjera, principalmente en compras e-commerce.

Este BCRA recomienda lo siguiente:

- ✓ No pierdas de vista tu plástico al momento de efectuar un pago en un comercio con tu tarjeta de crédito o débito.
- ✓ Consultá con tu proveedor de tarjeta si cuentan con una opción de alerta por notificaciones de las compras o retiro de dinero superiores a cierto monto. De esta manera, si tu tarjeta fue clonada, el banco o entidad emisora de la tarjeta te van a avisar si se registran compras por un valor mayor al acordado.
- ✓ Monitoreá tu estado de cuenta y transacciones con periodicidad, anticipándote y evitando esperar hasta que llegue tu resumen mensual para verificar si hay alguna compra, retiro de dinero o transacción sospechosa.
- ✓ Recordá que contás con 30 días para impugnar o cuestionar tu resumen una vez que lo recibís. Para ello tenés que presentar una nota ante el emisor del plástico, señalando las cuestiones y conceptos que motivan tu reclamo.
- ✓ Durante el tiempo que dure el proceso de la impugnación, el emisor no puede impedirte el uso de la tarjeta de crédito ni exigirte el pago de los consumos cuestionados.

➤ *Dificultades ante la solicitud de baja de tarjeta de crédito*

Respecto a esta problemática, se trabajó con las entidades y proveedores de tarjeta de crédito para resaltar la importancia de que la persona usuaria pueda anular contractualmente el vínculo con la misma velocidad y eficacia con la que contrata el producto/servicio.

Se monitoreó el comportamiento de las entidades con mayor concentración de casos, haciendo foco en la respuesta oportuna a las personas. Con ello, se advirtió que fueron reduciéndose las quejas por este motivo con el correr de los meses.

d) Trato digno

➤ *Información incompleta sobre condiciones de productos y servicios*

La mayoría de los casos se refieren a recibir información insuficiente o que no condice con la realidad, sobre los productos contratados.

Las normas sobre “Protección al Usuario de Servicios Financieros” establece en el punto 2.4 que, los sujetos obligados deberán dar cumplimiento a entregar a los usuarios de servicios financieros, cuando lo soliciten, un detalle con las características de los productos y servicios que ofrecen, precisando especialmente la totalidad de las comisiones y cargos asociados. Además, el acceso a la información deberá ser fácil y directo desde la página de inicio de su sitio de Internet institucional a través de un único hipervínculo y ocupar un lugar destacado, en cuanto a visibilidad y tamaño.

Desde esta Gerencia se verifica que las páginas web institucionales de las entidades cumplan con los requisitos exigidos normativamente.

➤ *Modos inadecuados de trato*

Las quejas reflejan situaciones puntuales que afectan a las personas usuarias. Hay quejas vinculadas con el modo de quienes atienden al público, la falta de consideración ante situaciones puntuales, derivaciones innecesarias, etc.

Es necesario aquí recordar que la normativa determina que los usuarios tienen derecho a condiciones de trato equitativo y digno.

Cada caso es analizado y, de considerarlo, se remite a la entidad involucrada para que revea el accionar, informe sobre el protocolo/procedimiento que aplica, y de ser necesario, se contacte con el usuario afectado.

e) Canales electrónicos

➤ *Operaciones posiblemente fraudulentas*

Las quejas recibidas se relacionan con la existencia de operaciones no reconocidas por los usuarios y posiblemente fraudulentas (retiros de dineros a través de cajeros automáticos, compras, robo de identidad, transferencias no autorizadas de dinero, robo de datos personales y de claves bancarias, etc.) producidas desde los canales electrónicos.

Se detectó que, en la mayoría de los casos, los usuarios son víctimas de situaciones de estafas que los llevan a la entrega de claves y datos para acceder a sus cuentas, facilitando así la llave para el robo del dinero allí disponible.

Desde el sistema, se viene trabajando en mejorar los controles, monitoreando el comportamiento de sus clientes y detectando situaciones inusuales que alerten sobre posibles fraudes, dando origen a las diferentes acciones, tales como:

- Mejoras en la seguridad de las operatorias.
- Inclusión, a partir del 2023, de otros sujetos intervinientes dentro de la normativa de Protección al Usuario de Servicios Financieros, entre ellos, los Proveedores de Servicios de Pagos y billeteras digitales.
- Se reforzó la responsabilidad de los bancos en los préstamos que otorgan a través de canales electrónicos (ej. Homebanking). Las entidades financieras deben verificar fehacientemente la identidad de las personas que solicitan la acreditación de dichos préstamos.

➤ *Imposibilidad de operar en homebanking*

La mayoría de los casos se relacionan con la imposibilidad de acceder a las cuentas en forma virtual cuando se refiere a bancos sin sucursal física o billeteras virtuales.

Cada caso es analizado y se contacta al sujeto involucrado para que investigue los motivos por el cual se origina el inconveniente e informe a la brevedad sobre el protocolo/procedimiento que aplica y el tiempo estimado de regularización.

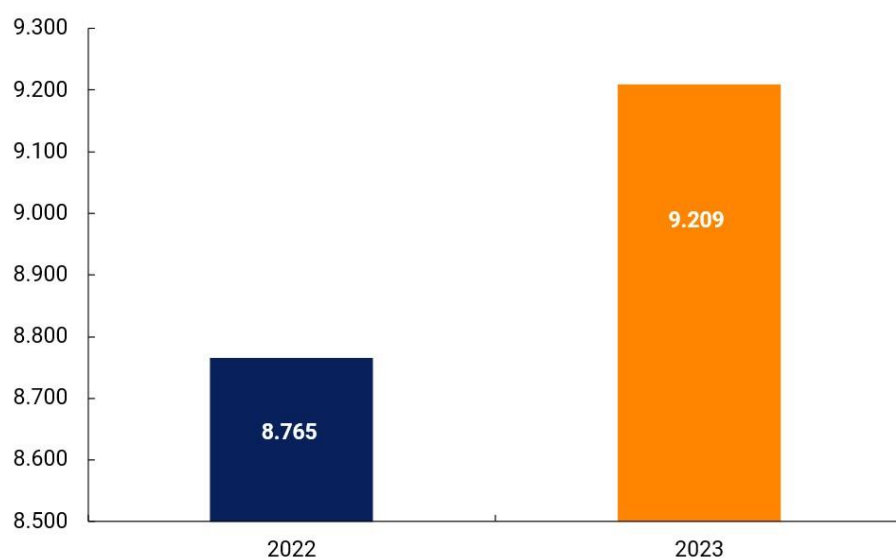
Reclamos: ¿Cuáles fueron los principales temas?

Los principales motivos de reclamos durante el año 2023 fueron:

- Cuentas (19%).
- Información sobre base de datos (17%)
- Tarjeta de crédito (13%)
- Canales electrónicos (8%)
- Préstamos (2%),
- Otros temas (41%)

En el período 2023 se gestionaron 9.209 reclamos ingresados por formulario web. Este total fue un 5% superior al tramitado en año 2022, que ascendió a 8.765 trámites (ver Gráfico 16).

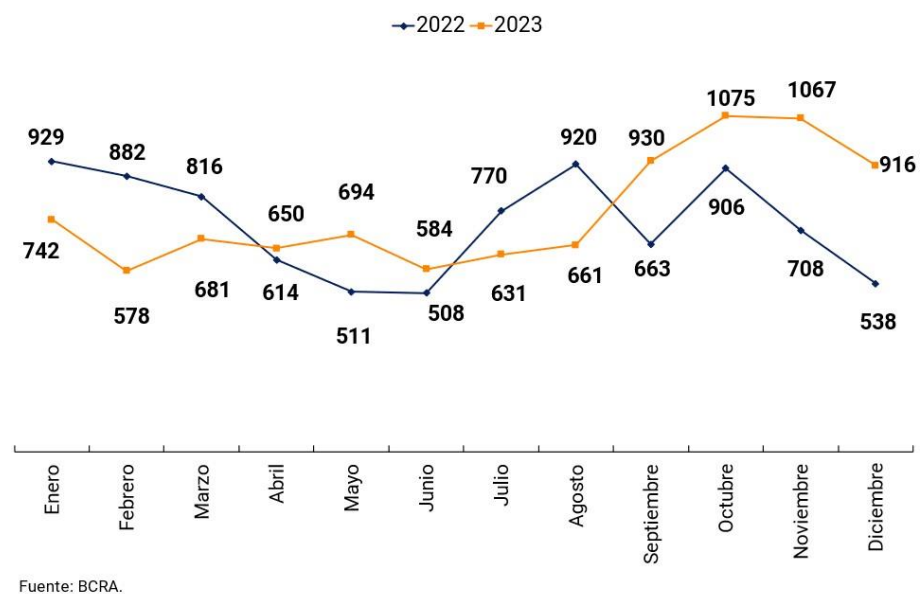
Gráfico 16 | Total de reclamos por periodo / Formulario web



Fuente: BCRA.

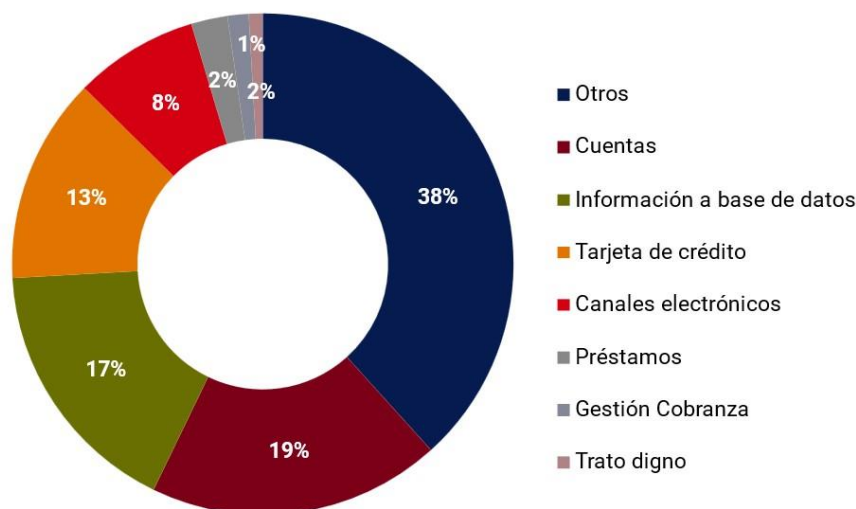
De la comparación del total de trámites por reclamos recibidos en los dos períodos, se observan máximos en los meses de octubre y noviembre de 2023 ocasionado, principalmente, por la incorporación del acceso directo al formulario de reclamos en la página web principal del BCRA (ver Gráfico 17).

Gráfico 17 | Evolución mensual de reclamos por periodo / Formulario web



Los planteos recibidos durante el período 2023 fueron por cuentas (19%), información sobre base de datos (17%), tarjetas de créditos (13%), canales electrónicos (8%), préstamos (2%) y resto de temas (41%), (ver Gráfico 18).

Gráfico 18 | Reclamos según problemáticas / Principales temas / Formulario web



Fuente: BCRA.

a) Cuentas

➤ *Transferencias*

El principal motivo de reclamo radica en la posible existencia de demoras en la acreditación de transferencias que involucran cuentas con CVU.

Al respecto, las normas sobre “Sistema Nacional de Pagos – Transferencias” prevén una serie de medidas que las entidades pueden adoptar para mantener la seguridad de las transferencias pero que no se relacionan con la imposición de límites diferentes a los mínimos exigidos previamente. Al respecto, en su punto 5.1.2. se establece que las entidades financieras pueden aplicar, bajo su responsabilidad, el diferimiento, rechazo o reversión de débitos y/o créditos como medidas adicionales a las medidas de seguridad que hayan adoptado de acuerdo con los perfiles de sus clientes, las características de sus cuentas, los movimientos que efectúen normalmente y otros criterios. Adicionalmente, en el punto 5.1.3. en materia de la política “conozca a su cliente” se contempla la posibilidad de tomar recaudos especiales, de manera previa a la efectivización de una transferencia, con el fin de minimizar el riesgo.

➤ *Solicitud de Baja*

Demoras y/o inconvenientes en el procesamiento de las solicitudes de baja de cuentas o paquetes de productos en las entidades.

Respecto a esta problemática, se envía al banco los reclamos recibidos, donde el trámite se resuelve favorablemente para el usuario.

➤ *Cargos / comisiones no procedentes o mal aplicados*

Estos reclamos generalmente se encuentran asociados a fallas en la notificación previa respecto de la finalización de la gratuidad y/o bonificación de los paquetes de productos vigentes. Ello se da, especialmente, ante la baja de productos y/o cambio de característica de la cuenta sueldo, etc.

Respecto a este tema, es importante considerar entre otros los siguientes aspectos:

- ✓ El banco debe realizar un resumen informativo en el que se sinteticen los términos y alcances de las principales cuestiones que rigen la contratación. Esto implica que, la persona debe comprender lo que contrata, las cuentas y operaciones que son gratuitas, los costos y riesgos asociados a la contratación. En caso de que haya una fecha límite para que los productos sean gratuitos, la misma debe estar claramente informada.
- ✓ Se deben indicar cuáles son las operaciones que se pueden realizar con el producto o servicio de que se trate, así como los medios para poder hacerlas.
- ✓ Tienen que especificarse qué comisiones y cargos se asocian al producto o servicio contratado y el mecanismo para aplicar cambios a las condiciones pactadas.
- ✓ Los plazos de la gratuidad asociada al producto o servicio contratado.
- ✓ Las bonificaciones convenidas, las condiciones para su aplicación y plazo de vigencia.

En el caso de multiproductos (paquetes de productos), se deberá informar las condiciones que aplican, costo y alcance y dar la posibilidad al usuario de optar por el producto que desea contratar y/o conservar sin quedar atado a los demás.

b) Información Base de Datos

➤ *Central de Deudores*

Estos reclamos se originan principalmente en usuarios que solicitan crédito en las entidades financieras y estas les informan que poseen deudas en otras entidades.

Al respecto se les manifiesta que, si la deuda es informada por empresas de prestación de servicios crediticios, éstas no están sujetas a supervisión por parte del BCRA.

En el caso de que estén informadas en la Central de Deudores que administra este BCRA, se le comunica que deberá dirigirse a la entidad que informó el dato al Banco Central, de acuerdo con la [Ley 25.326 de Protección de los Datos Personales](#), artículo 16, Decreto Reglamentario: "...En el caso de los archivos o bases de datos públicas conformadas por cesión de información suministrada por entidades financieras (...) los derechos de rectificación, actualización, supresión y confidencialidad deben ejercerse ante la entidad cedente que sea parte en la relación jurídica a que se refiere el dato

impugnado. Si procediera el reclamo, la entidad respectiva debe solicitar al Banco Central de la República Argentina (...) que sean practicadas las modificaciones necesarias en sus bases de datos. Toda modificación debe ser comunicada a través de los mismos medios empleados para la divulgación de la información...”

Las entidades disponen de un procedimiento para suprimir o rectificar información ante este Banco Central en la medida que la supresión o rectificación esté encuadrada en las normas contables y de clasificación de deudores del BCRA y con lo especificado en el contrato que hubieras firmado con la entidad.

c) Tarjeta de crédito

➤ *Desconocimiento de compras o transacciones*

Estos reclamos reflejan, en general, la existencia de transacciones y/u operaciones que no contaban con la aprobación del cliente, en su mayoría son compras no presenciales.

Existe un plazo de 30 días para impugnar o cuestionar tu resumen una vez que lo recibís. Para ello, tenés que presentar una nota ante el emisor del plástico, señalando las cuestiones y conceptos que motivan tu reclamo.

Durante el tiempo que dure el proceso de la impugnación, el emisor no puede impedir el uso de la tarjeta de crédito ni exigir el pago de los consumos cuestionados.

Es importante considerar que algunos proveedores de tarjetas cuentan con opción de alerta de notificaciones por compras/retiro de dinero superiores a cierto monto, resultando una eficaz medida de prevención dado que permite el rápido conocimiento de la maniobra fraudulenta y el accionar ágil del titular.

En forma adicional a lo expuesto, puede incorporarse la ampliación del plazo de demora para la resolución de reclamos en los casos de desconocimiento de consumos en moneda extranjera que es de 60 días desde que se recibe la impugnación (artículo 27 de la Ley de Tarjeta de Crédito 25.065).

También son útiles las siguientes recomendaciones:

- No pierdas de vista tu plástico al momento de efectuar un pago en un comercio con tu tarjeta de crédito o débito.
- Consultá con tu proveedor de tarjeta si cuentan con una opción de alerta por notificaciones de las compras o retiro de dinero superiores a cierto monto. De esta manera, si tu tarjeta fue clonada, el banco o entidad emisora de la misma te van a avisar si se registran compras por un valor mayor al acordado.

- Monitoreá tus estados de cuenta y transacciones con periodicidad, anticipándote y evitando esperar hasta que llegue tu resumen mensual para verificar si hay alguna compra, retiro de dinero o transacción sospechosa.

d) Canales electrónicos

➤ *Desconocimiento de operaciones asociadas a situaciones de fraudes*

Los reclamos recibidos se relacionan con los proveedores de servicios de pago que ofrecen cuentas de pago (PSP).

Al respecto, estos sujetos deberán brindar al cliente la posibilidad de establecer parámetros de uso de los servicios de billetera digital (por ejemplo: límites de montos por periodos y cantidad de operaciones) y permitir la visualización, modificación y desvinculación de su cuenta al servicio de billetera digital de manera sencilla e inmediata, especialmente ante sospecha de fraude.

Síntesis Capítulo 1



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Trámites totales gestionados ante el BCRA fue de 28.193

- El canal de ingreso con mayor volumen gestionado es el formulario web.
- Los meses con mayor volumen de trámites fueron enero y marzo.

Se tramitaron 7.068 solicitudes a través de la cuenta de X

- Préstamos UVA 34%
- Comentarios Varios 22%
- Op. desconocidas posiblemente fraudulentas 7%
- Información sobre responsables de clientela 5%
- Transferencias 5%
- Resto 27%



Se tramitaron 21.125 formularios web

Total consultas del período 2023: 8.162

Los temas fueron:

- Información de deudores y otras bases (38%)
- Cuentas (25%)
- Información sobre tarjeta de crédito (8%)
- Préstamos (5%)
- Resto (24%)

Total quejas: 3.754

Los temas fueron:

- Cuentas (27%)
- Información de deudores (23%),
- Tarjeta de crédito (12%)
- Trato digno (12%)
- Canales electrónicos (9%)
- Resto (19%)

Total reclamos: 9.209

Los temas fueron:

- Cuentas (19%).
- Información de base de datos (17%)
- Tarjeta de crédito (13%)
- Canales electrónicos (8%)
- Préstamos (2%),
- Resto (41%)

Capítulo 2 | Información brindada por las entidades

Información sobre reclamos ante las entidades

Total de personas usuarias que operaron: 100.070.982. Una misma persona que utiliza servicios o productos en varias entidades cuenta como un USF en cada una de estas entidades.

- 59% a través de EF
- 6% a través de EETC
- 9% mediante OPNFC
- 26% mediante PSPCP y PSI

Total de reclamos en diciembre 2023 y variación respecto de diciembre de 2022:

- EF: 430,9 mil; +15%
- EETC: 27,0 mil; -28%
- OPNFC, 15,2 mil; -15%
- PSPCP y PSI: 130,9 mil ²

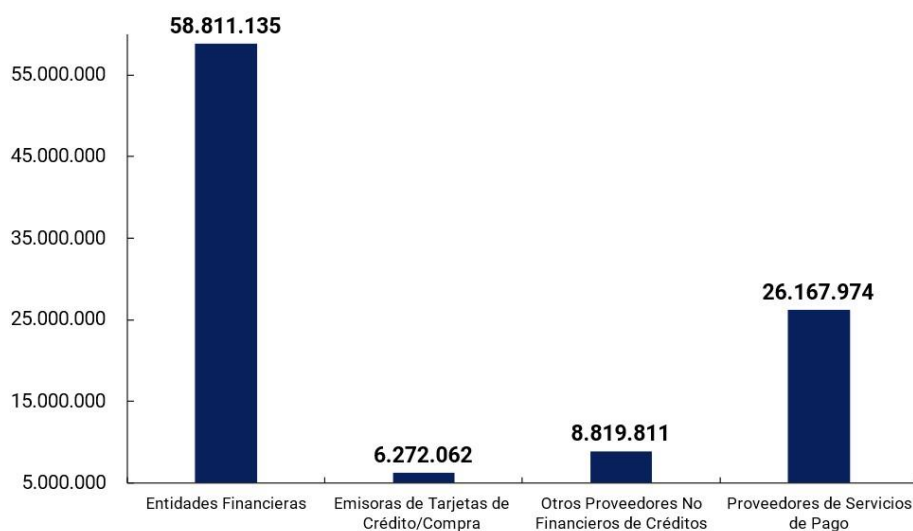
² Los proveedores de servicios de pago que ofrecen cuentas de pago (PSPCP) y los que cumplen la función de iniciación (PSI) quedaron alcanzados por el Régimen Informativo sobre Reclamos a partir de marzo del 2023.

A partir de la información presentada a través del Régimen Informativo Contable Mensual sobre Reclamos, en relación con las cantidades de reclamos que los sujetos obligados reciben de sus clientes/as, se realiza el seguimiento del nivel de reclamos en el sistema financiero. El informe abarca la información remitida por las entidades financieras (EF), las empresas emisoras de tarjetas de crédito y/o compra (EETC), los otros proveedores no financieros de crédito (OPNFC) y los proveedores de servicios de pago que ofrecen cuentas de pago (PSPCP) y los que cumplen la función de iniciación y prestan el servicio de billetera digital (PSI). Todos los gráficos y cuadros que se presentan en este capítulo tienen su origen en dicha información.

A través de las entidades mencionadas en el párrafo anterior se asiste a un total de 100.070.982 personas usuarias que utilizan los productos y/o servicios que las entidades ofrecen. Una misma persona que utiliza servicios o productos en varias entidades cuenta como un USF en cada una de estas entidades.

El 59% de las personas usuarias de servicios financieros interactúa a través de las entidades financieras, el 6% a través de las emisoras de tarjetas de crédito, el 9% a través de otros proveedores no financieros de crédito y el 26% a través de los proveedores de servicios de pago (ver Gráfico 19).

Gráfico 19 | Distribución de personas usuarias de servicios financieros por tipo de entidad

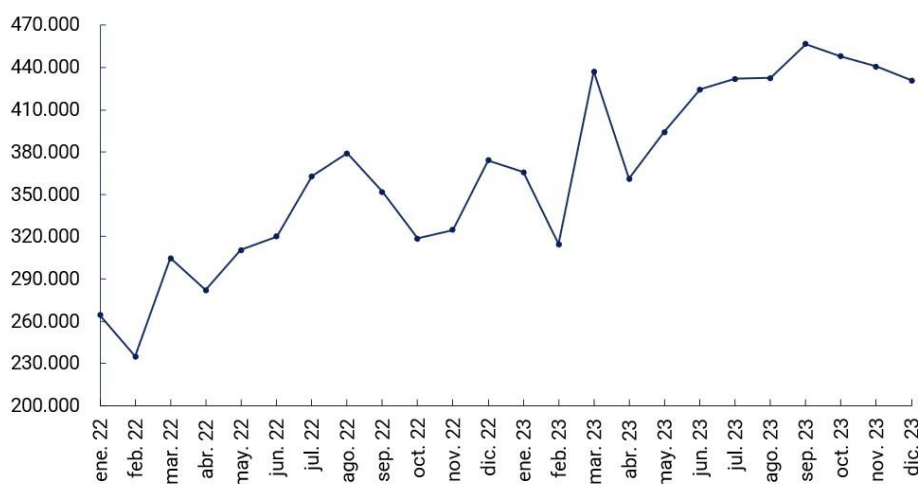


Fuente: BCRA.

La evolución de los reclamos tramitados en las entidades financieras mostró una tendencia creciente durante el 2023 -excepto en febrero-, alcanzando el valor máximo de gestión de casos en septiembre con 456,7 mil reclamos (ver Gráfico 20). Las 3 problemáticas que mayormente incidieron en el incremento de los reclamos reportados durante el 2023 contra el 2022 fueron Desconocimiento de compras o transacciones, Efectivo mal dispensado o computado en extracciones o depósitos (cajeros) y operaciones desconocidas posiblemente fraudulentas (extracciones, compras, etc.).

En diciembre 2023 las entidades financieras informaron 430,9 mil reclamos que, comparados con los 374,1 mil reclamos de diciembre de 2022 refleja un incremento del +15% entre ambos meses. Si se compara el volumen de reclamos para el año 2022 contra el año 2023 la variación es del +29% (1.109,0 mil reclamos).

Gráfico 20 | Evolución mensual de reclamos en entidades financieras

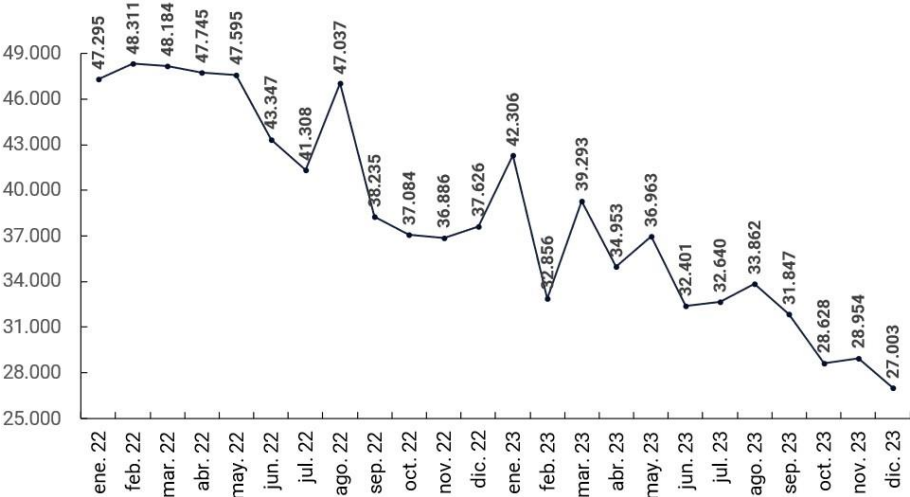


Fuente: BCRA.

En cuanto a las emisoras de tarjetas de crédito y/o compra, la mayor cantidad de reclamos fue en el mes de febrero 2022, con un volumen de 48,3 mil casos, superando los 40 mil reclamos hasta agosto 2022, y llegando al menor volumen de la serie graficada en diciembre 2023 con 27,0 mil reclamos (ver Gráfico 21).

En diciembre 2023 las emisoras de tarjetas informaron 27,0 mil reclamos que, comparados con los 37,6 mil reclamos de diciembre de 2022 muestra una disminución del -28% entre ambos meses. Los reclamos acumulados para el año 2023 muestran una disminución del -23% (118,9 mil reclamos) respecto del 2022.

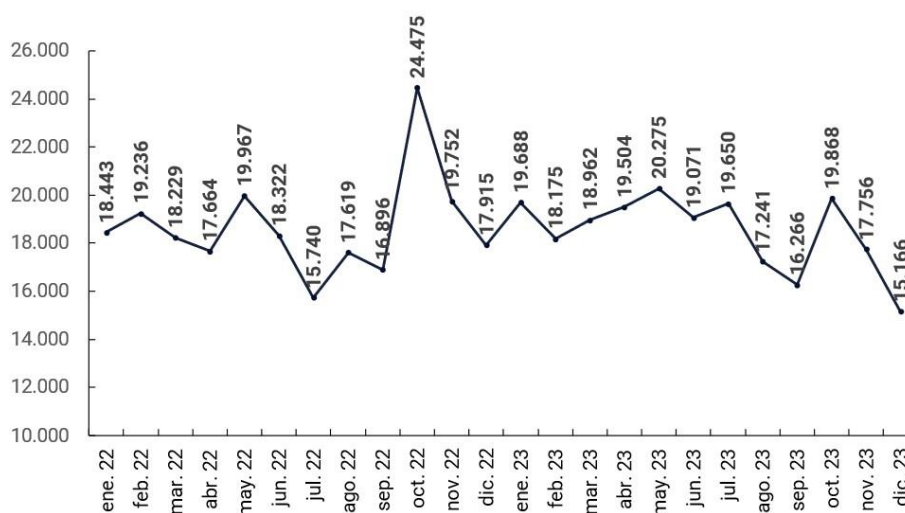
Gráfico 21 | Evolución mensual de reclamos en empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito/compra



Fuente: BCRA.

La mayor cantidad de reclamos reportados por los otros proveedores no financieros de crédito de los últimos dos años fue en octubre 2022 con un volumen de 24,5 mil casos (ver Gráfico 22). En diciembre 2023 este sector informó 15,2 mil reclamos que, comparados con los 17,9 mil reclamos de diciembre de 2022, representa una disminución del -15% entre ambos meses. Los reclamos gestionados por los OPNFC durante el 2023 se mantuvieron relativamente estables (disminución del -1%) respecto del año 2022.

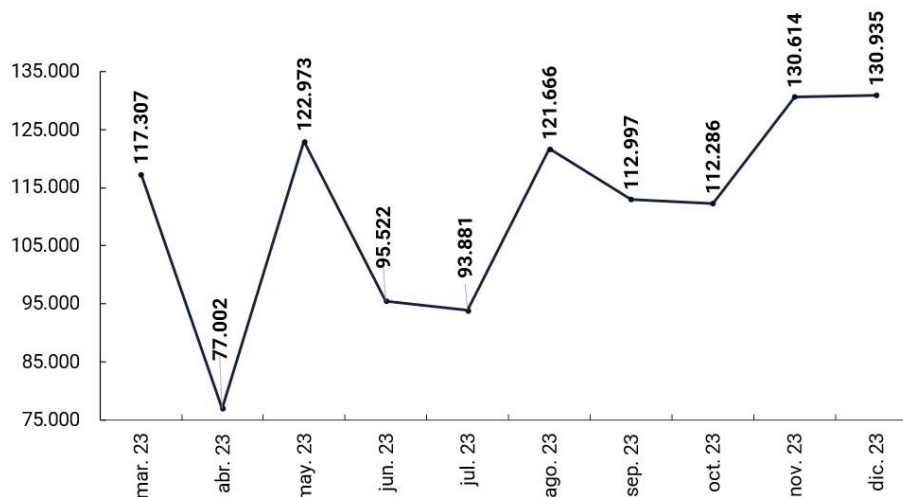
Gráfico 22 | Evolución mensual de reclamos en otros proveedores no financieros de crédito



Fuente: BCRA.

Los proveedores de servicios de pago que ofrecen cuentas de pago (PSPCP) y los proveedores de servicios de pago que cumplen la función de iniciación (PSI) quedaron alcanzados por el régimen informativo de reclamos a partir de marzo 2023. La mayor cantidad de reclamos se presentó en el mes de diciembre 2023, con un volumen de reclamos de 130,9 mil y siendo el promedio mensual de 111,5 mil (ver Gráfico 23).

Gráfico 23 | Evolución mensual de reclamos en proveedores de servicios de pago



Fuente: BCRA.

Nota: Los Proveedores de servicios de pago que ofrecen cuentas de pago (PSPCP) y Proveedores de servicios de pago que cumplen la función de iniciación (PSI) quedaron alcanzados por el régimen informativo de reclamos a partir de marzo 2023.

Durante el mes de diciembre de 2023 se registró un total de 604,0 mil reclamos en todo el sistema financiero regulado por el BCRA, correspondiendo el 71% a las entidades financieras, 4% a las empresas emisoras de tarjetas de crédito/compra, 3% a los otros proveedores no financieros de créditos y 22% a los proveedores de servicios de pago.

Principales reclamos ordenados por productos/operatorias:

El 89% de los reclamos informados durante diciembre de 2023 se relacionaron con los siguientes productos:

- **Tarjeta de crédito (34%)**
- **Cajeros automáticos, terminales autoservicio y otros canales electrónicos (29%)**
- **Cuentas (26%)**

Los 3 principales productos/operatorias que concentran la mayor cantidad de reclamos presentados por las personas usuarias en las entidades financieras para diciembre 2022 y diciembre 2023 fueron:

- tarjeta de crédito
- cajeros automáticos y terminales autoservicio y otros canales electrónicos
- cuentas a la vista y de pago

En el caso de las empresas emisoras de tarjetas de crédito se observa una concentración de los reclamos en la operatoria de tarjeta de crédito dado que, básicamente, operan con un mono producto.

Para los otros proveedores no financieros de crédito la mayor concentración se registró en el producto préstamos, con un 93%, y para los proveedores de servicios de pago en los reclamos relacionados con cuentas, con un 67%.

Los reclamos vinculados con estos tres productos representan a diciembre de 2023 el 89% del total de reclamos informados por el sistema financiero, donde las entidades financieras participan con el 74%, las emisoras de tarjetas de crédito y/o compra con el 4% y los proveedores de servicios de pago lo hacen con el 22%. La incorporación de los PSPCP y PSI como sujetos obligados ha incidido en la participación del producto Cuentas, el que pasó de una participación del 13% en diciembre de 2022 al 26% en diciembre de 2023.

La distribución del total de reclamos por tipo de entidad informados para diciembre del 2022 y 2023 para estos 3 productos/operatorias (ver Cuadro 2).

Cuadro 2 | Comparativo de reclamos por entidad y productos

Producto/ Operatoria	Cantidad de reclamos								
	diciembre 2022				diciembre 2023				
	EF	EETC	OPNFC	EF+ EETC+ OPNFC	EF	EETC	OPNFC	PSP	EF+ EETC+ OPNFC+ PSP
Tarjeta de crédito	151.077	31.535	0	182.612	180.029	21.974	0	4.673	206.676
Cajeros automáticos y terminales de autoservicio y otros canales electrónicos	138.800	57	0	138.857	150.423	10	0	25.659	176.092
Cuentas	54.401	102	117	54.620	69.147	52	46	87.744	156.989
Restantes productos/operatorias	29.826	5.932	17.798	53.556	31.301	4.967	15.120	12.859	64.247
Totales	374.104	37.626	17.915	429.645	430.900	27.003	15.166	130.935	604.004

Restantes productos/operatorias: incluye Préstamos, Información, trato discriminatorio y mala atención, Información a base de datos, Gestión de cobranzas, Circulación monetaria y Otros.

El porcentaje de participación por producto/operatoria por tipo de entidad para cada mes señalado, se observa en el cuadro 3.

Cuadro 3 | Participación de reclamos por entidad y productos

Producto/ Operatoria	Porcentajes de participación								
	diciembre 2022				diciembre 2023				
	EF	EETC	OPNFC	EF+ EETC+ OPNFC	EF	EETC	OPNFC	PSP	EF+ EETC+ OPNFC+PSP
Tarjeta de crédito	40%	84%	0%	43%	42%	81%	0%	3%	34%
Cajeros automáticos y terminales de autoservicio y otros canales electrónicos	37%	0%	0%	32%	35%	0%	0%	20%	29%
Cuentas	15%	0%	1%	13%	16%	0%	0%	67%	26%
Restantes productos/operatorias	8%	16%	99%	12%	7%	19%	100%	10%	11%
Totales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Restantes productos/operatorias: incluye Préstamos, Información, trato discriminatorio y mala atención, Información a base de datos, Gestión de cobranzas, Circulación monetaria y Otros.

Principales temas

Los principales temas reportados fueron:

- **Desconocimientos de operaciones**
- **Operaciones desconocidas o posiblemente fraudulentas**
- **Promociones/descuentos/programas de beneficios**
- **Errores en cajero automáticos y canales electrónicos**

Los principales temas involucrados en los reclamos presentados por las personas usuarias en las entidades, según el nivel de participación a diciembre de 2023, fueron las siguientes 5 problemáticas (ver Cuadro 4):

- Desconocimiento de compras o transacciones en tarjetas de crédito
- Operaciones desconocidas o posiblemente fraudulentas en cajeros automáticos y canales electrónicos
- Efectivo mal dispensado o computado en extracciones o depósitos en cajeros
- Promociones/descuentos/programas de beneficios no aplicados o aplicados incorrectamente
- Imposibilidad de operar (*homebanking*, teléfono, etc.)

Cuadro 4 | Comparativo de totales de reclamos por problemáticas

Descripción	Cantidad de reclamos								
	diciembre 2022				diciembre 2023				
	EF	EETC	OPNFC	EF+ EETC+ OPNFC	EF	EETC	OPNFC	PSP	EF+ EETC+ OPNFC+P SP
Desconocimiento de compras o transacciones (Tarjetas de Crédito)	94.175	25.619	0	119.794	117.982	16.780	0	431	135.193
Operaciones desconocidas posiblemente fraudulentas (Extracciones, compras, etc.)	41.759	5	0	41.764	51.337	2	0	6.944	58.283
Efectivo mal dispensado o computado en extracciones o depósitos (Cajeros)	28.837	51	0	28.888	41.194	8	0	14.572	55.774
Promociones / descuentos / programas de beneficios no aplicados o aplicados incorrectamente	28.699	622	0	29.321	34.115	1072	0	14.815	50.002
Imposibilidad de operar (<i>homebanking</i> , teléfono, etc.)	23.140	0	0	23.140	27.081	0	0	2.967	30.048
Restantes problemáticas	157.494	11.329	17.915	186.738	159.191	9.141	15.166	91.206	274.704
Totales	374.104	37.626	17.915	429.645	430.900	27.003	15.166	130.935	604.004

Los reclamos vinculados con estas 5 problemáticas representan, a diciembre del 2022 y diciembre del 2023, el 57% y el 55%, respectivamente, en relación con el total de reclamos informados por el sistema financiero.

La incorporación de los reclamos informados por el segmento de los PSP influyó en los porcentajes de participación relativa de diciembre de 2023. La problemática relacionada con los Desconocimientos de operaciones con tarjeta de crédito disminuye un 6% su participación relativa en tanto las problemáticas relacionadas con Operaciones en cajeros, Promociones/descuentos/beneficios y las agrupadas bajo el concepto Restantes problemáticas tienen mayor incidencia en el total de reclamos respecto de diciembre 2022.

Cuadro 5 | Comparativo de participación de reclamos por problemáticas

Descripción	Porcentajes de participación								
	diciembre 2022				diciembre 2023				
	EF	EETC	OPNFC	EF+ EETC+ OPNFC	EF	EETC	OPNFC	PSP	EF+ EETC+ OPNFC+ PSP
Desconocimiento de compras o transacciones (Tarjetas de Crédito)	25%	68%	0%	28%	27%	62%	0%	0%	22%
Operaciones desconocidas posiblemente fraudulentas (Extracciones, compras, etc.)	11%	0%	0%	10%	12%	0%	0%	5%	10%
Efectivo mal dispensado o computado en extracciones o depósitos (Cajeros)	8%	0%	0%	7%	10%	0%	0%	11%	9%
Promociones / descuentos / programas de beneficios no aplicados o aplicados incorrectamente	8%	2%	0%	7%	8%	4%	0%	11%	8%
Imposibilidad de operar (<i>homebanking</i> , teléfono, etc.)	6%	0%	0%	5%	6%	0%	0%	2%	5%
Restantes problemáticas	42%	30%	100%	43%	37%	34%	100%	71%	46%
Totales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Nivel de reclamos (indicador de reclamos)

- **0,60 de cada 100 personas usuarias de servicios financieros, presentó un reclamo.**
- **El 71% de los reclamos fueron resueltos de manera favorable al cliente/a.**

El **indicador de reclamos** muestra cuántos reclamos cada 100 personas usuarias activas son presentadas ante las entidades.

A nivel consolidado, este indicador fue del 0,59% para diciembre del 2022 y del 0,60% para diciembre del 2023, es decir, en ambos casos no se llega a un reclamo por cada 100 personas que operan con las entidades. Cabe mencionar que el cálculo a diciembre 2023 incluye los reclamos informados por los proveedores de servicios de pago (PSPCP y PSI).

Si la cantidad de reclamos se comparara con el alto nivel de operatividad del período (cantidad de transferencias, pagos con tarjeta de débito o crédito, pago de cuotas de financiaciones, débitos

por comisiones, descuentos por promociones especiales, etc.) por usuario, resultaría un indicador aún más reducido.

El nivel de resolución favorable para las personas usuarias representa la cantidad de reclamos que se resuelven a favor por cada 100 reclamos planteados ante las entidades. Sumando a las entidades financieras, a las empresas emisoras de tarjetas de crédito y/o compra, a los otros proveedores no financieros de crédito y a los proveedores de servicios de pago, en diciembre del 2023 fue de 71 cada 100 y en diciembre del 2022 de 82 cada 100 (sin PSPCP ni PSI en ese período).

Cuadro 6 | Comparativo del nivel de reclamos

Sector	Diciembre 2022		Diciembre 2023	
	Nivel de resolución favorable al usuario	Nivel de reclamos	Nivel de resolución favorable al usuario	Nivel de reclamos
Entidades Financieras - EF	81%	0,65%	74%	0,73%
Emisoras de Tarjetas de Crédito/Compra - EETC	89%	0,53%	88%	0,43%
Otros Proveedores No Financieros de Crédito - OPNFC	83%	0,22%	61%	0,17%
Proveedores de servicios de pago - PSP			61%	0,50%
Total	82%	0,59%	71%	0,60%

Nivel de resolución favorable para las personas usuarias por producto/operatoria

- **Gestión de cobranzas presenta el mayor nivel de resolución favorable al cliente, un 86%.**
- **Préstamos presenta el menor nivel de resolución de reclamos favorable al usuario/a, un 59%.**

Para calcular el nivel de resolución favorable de reclamos por producto, se divide la cantidad de reclamos informados como resueltos a favor de las personas usuarias para cada uno de ellos, y se relaciona con el total de reclamos resueltos del producto/operatoria.

Del análisis de ese indicador, se observa que los reclamos reportados por gestión de cobranzas, para el mes de diciembre 2023, es el que presenta el mayor grado de resolución a favor de la persona usuaria con un valor del 86%. Le sigue el producto Tarjeta de crédito, que a diciembre de 2023 representó el 34% del total de reclamos ante el sistema financiero, con el 79% de los reclamos resueltos a favor de la persona usuaria.

En el siguiente cuadro, se puede observar el porcentaje de resolución de reclamos a favor de las personas usuarias, por producto/operatoria, a diciembre 2022 y diciembre 2023 en el sistema financiero. El cálculo a diciembre 2023 incluye los reclamos informados por los proveedores de servicios de pago (PSPCP y PSI).

Cuadro 7 | Indicador de reclamos resueltos a favor de las personas, por producto/operatoria

Indicador de reclamos resueltos a favor de la persona usuaria Productos/Operatorias	Diciembre 2022	Diciembre 2023
Tarjeta de crédito	87%	79%
Cuentas	70%	64%
Préstamos	68%	59%
Cajeros automáticos y terminales de autoservicio y otros canales electrónicos	82%	76%
Información, trato discriminatorio y mala atención	84%	72%
Gestión cobranza	81%	86%
Restantes (Incluye Información a Base de datos/Circulación Monetaria y Otros)	64%	51%

Nivel de resolución favorable para los USF por temática

Para el cálculo del nivel de resolución por problemática, se divide la cantidad de reclamos resueltos a favor de las personas usuarias por tipo de problemática, sobre el total de reclamos resueltos por problemática del mismo periodo.

A partir del análisis de las diez principales problemáticas consolidadas para entidades financieras, emisoras de tarjetas de crédito/compra, otros proveedores no financieros de crédito y proveedores de servicios de pago, con su correspondiente porcentaje de resolución a favor de los clientes/as, se visualiza que la problemática referida a desconocimiento de compras o transacciones con tarjeta de crédito es la que presenta el mayor nivel de resolución a favor de la persona usuaria con un 86%.

Cuadro 8 | Indicador de reclamos resueltos a favor de las personas, por problemáticas

Indicador de reclamos resueltos a favor de las personas usuarias Por tipo de problemática	Diciembre 2022	Diciembre 2023
Desconocimiento de compras o transacciones (Tarjetas de Crédito)	90%	86%
Operaciones desconocidas posiblemente fraudulentas (Extracciones, compras, etc.)	77%	77%
Efectivo mal dispensado o computado en extracciones o depósitos (Cajeros)	86%	75%
Promociones / descuentos / programas de beneficios no aplicados o aplicados incorrectamente	75%	64%
Imposibilidad de operar (<i>homebanking</i> , teléfono, etc.)	86%	79%
Débitos / monto de débitos no consentidos o pactados	73%	81%
Cargos / comisiones no precedentes o mal aplicados	77%	72%
No recepción de la tarjeta	87%	67%
Retención, bloqueo, inhabilitación u olvido de tarjeta de débito / crédito	73%	36%
Retenciones y percepciones impositivas cuestionadas	71%	61%
Restantes problemáticas	74%	62%

Información sobre Comisiones

En la web hay doce (12) cuadros que reflejan las tarifas del mes en curso vinculadas a 4 productos (caja de ahorro, cuenta corriente, tarjeta y paquete).

Con la información recibida de las entidades financieras referida a comisiones que aplican las entidades reguladas a las personas usuarias, se realizan controles previos que permiten luego elaborar y publicar los cuadros comparativos de comisiones en el sitio del [BCRA](#)

Los controles se realizan con el fin de detectar situaciones que podrían reflejar apartamientos a las normas del BCRA por parte de las entidades. De hallarse, se reportan a las áreas con competencia en la fiscalización y supervisión.

Una vez realizada esa tarea, se elaboran los cuadros de tarifas comparativas que son de utilidad para las personas dado que permiten comparar los costos de su entidad, con otras y tomar mejores decisiones. También sirve de base para la elaboración de reportes internos sobre cumplimiento y vigencia de tarifas.

La información comparativa de comisiones vinculada con cada producto se difunde con alcance para todo el sistema financiero y para aquellas diez entidades que más lo comercializan.

Se encuentran disponibles en la web un total de doce (12) cuadros que reflejan las tarifas del mes en curso vinculadas a 4 productos (caja de ahorro, cuenta corriente, tarjeta y paquete), con sus respectivos segmentos:

1. Caja de Ahorro
2. Cuenta Corriente
3. Tarjeta Black/Signature
4. Tarjeta Platinum
5. Tarjeta Gold
6. Tarjeta Internacional
7. Tarjeta Nacional
8. Paquete Previsional
9. Paquete Black/Signature
10. Paquete Platinum
11. Paquete Gold
12. Paquete Básico

Ingresando al sitio web señalado, se accede a la información descripta. En la siguiente imagen se identifican los elementos más destacados para tener en cuenta tales como: dónde seleccionar los productos, cuál es la fecha de vigencia de esa información, dónde está la descripción del producto, dónde se encuentran las diferentes comisiones asociadas, cómo ubico a la entidad que busco y dónde encuentro el valor de esa comisión:



Vigencia de tarifas: Diciembre 2023

Producto: Caja de Ahorro

Aviso destacado: "El uso de la red de cajeros automáticos es gratuito para titulares de tarjetas de débito asociadas a cuentas sueldo, pago de jubilaciones o planes sociales, quienes podrán utilizar sin costo alguno cualquier cajero, sin importar a qué banco o red pertenecen."

Elección del producto: Caja de Ahorros

Descripción del producto: Las **Cajas de Ahorros** son **gratuitas** en su apertura, mantenimiento y en la provisión de una tarjeta de débito a cada titular al momento de la apertura de la cuenta. También son gratuitas todas las operaciones por ventanilla, las transferencias bancarias y las operaciones que se realicen a través de cajeros automáticos y terminales de autoservicio dentro de alguna sucursal de la misma entidad de la que es cliente.

Buscador de entidades: Tiene **costo** el uso de cajeros automáticos de otros bancos y de los que estén instalados fuera de las sucursales bancarias, como por ejemplo supermercados, shoppings y estaciones de servicio aún cuando sean de la propia entidad. Para las **cuentas sueldo/previsionales**, las entidades no pueden cobrar por extracciones por hasta el total del haber dentro del sistema bancario, o sea que a diferencia de las cajas de ahorro, no pueden cobrar por retiros en cajeros de otras entidades, independientemente de las redes.

Denominación de la Entidad	Buscar:								
	Apertura y mantenimiento de cuenta mensual	Provisión tarjeta débito a titulares en la apertura	Emisión de tarjetas de débito adicional	Reposición de tarjetas de débito por robo o extravío	Uso de cajeros automáticos en sucursales de la entidad	Uso de cajero automático fuera de casa operativa de la entidad	Uso de cajero automático de otra entidad, misma red	Uso de cajero automático de otra entidad, distinta red	Uso de cajero automático en el exterior
BANCO BIVA ARGENTINA S.A.	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.700,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 600,00	\$ 700,00	\$ 2.500,00
BANCO BICA S.A.	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 3.630,00	\$ 3.630,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 393,25	\$ 502,15	US\$ 9,66
BANCO CMB S.A.	\$ 0,00	\$ 0,00	N/A	N/A	\$ 0,00	N/A	N/A	N/A	N/A
BANCO COMIAG S.A.	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.000,00	\$ 0,00	N/A	\$ 400,00	\$ 400,00	US\$ 20,00
BANCO COLUMBIA S.A.	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 2.180,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 757,00	\$ 915,00	US\$ 18,71
BANCO COMAFI SOCIEDAD ANONIMA	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.040,60	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 750,20	\$ 774,40	\$ 1.512,50
BANCO CREDICOOP COOPERATIVO LIMITADO	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 266,20	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 181,50	\$ 229,90	US\$ 4,50
BANCO DE COMERCIO S.A.	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 741,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 66,00	\$ 66,00	US\$ 10,00
BANCO DE CORRIENTES S.A.	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.313,09	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 461,61	\$ 538,67	\$ 2.752,55
BANCO DE FORMOSA S.A.	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 759,22	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 209,09	\$ 234,81	US\$ 14,96
BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES S.A.U.	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 2.100,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 610,00	\$ 740,00	\$ 1.490,00
BANCO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 934,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 346,00	\$ 396,00	US\$ 6,60
BANCO DE LA NACION ARGENTINA	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 2.858,02	\$ 2.858,02	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 790,13	\$ 866,15	US\$ 14,52
BANCO DE LA PAMPA SOCIEDAD DE ECONOMÍA MIXTA	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 3.000,80	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 484,00	\$ 560,80	US\$ 6,05
BANCO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 50,00	\$ 1.250,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 290,00	\$ 360,00	US\$ 8,00

Indicadores

Valores sobre el total del sistema									
Caja de Ahorros	Apertura y mantenimiento de cuenta mensual	Provisión tarjeta débito a titulares en la apertura	Emisión de tarjetas de débito adicional	Reposición de tarjetas de débito por robo o extravío	Uso de cajeros automáticos en sucursales de la entidad	Uso de cajero automático fuera de casa operativa de la entidad	Uso de cajero automático de otra entidad, misma red	Uso de cajero automático de otra entidad, distinta red	Uso de cajero automático en el exterior (1)
Máximo	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 3.630.00	\$ 4.148.24	\$ 0.00	\$ 755.04	\$ 1.700.00	\$ 1.700.00	\$ 7.910.00
Mínimo	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Mediana	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 1.313.09	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 465.85	\$ 532.40	\$ 2.329.50
Promedio	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 294.22	\$ 1.333.38	\$ 0.00	\$ 33.32	\$ 454.75	\$ 512.34	\$ 2.924.91

Comisiones asociadas al producto

Valores del sistema financiero

Mediana: Refleja la tasa o comisión que ocupa la posición central entre todos los valores informados (ordenados éstos en forma creciente o decreciente).

(1) Los valores en dólares de las comisiones por el uso de cajeros automáticos en el exterior fueron tomados al tipo de cambio del último día del segundo mes anterior.

Síntesis Capítulo 2



Total de personas usuarias que operaron:

100.070.982. Una misma persona que utiliza servicios o productos en varias entidades cuenta como un USF en cada una de estas entidades.

- 59% a través de EF
- 6% a través de EETC
- 9% mediante OPNFC
- 26% mediante PSPCP y PSI

EF: Total Reclamos en diciembre 2023: 430,9 mil. Variación respecto de diciembre de 2022: +15%

EETC: Total reclamos en diciembre 2023: 27,0 mil. Variación respecto de diciembre de 2022: -28%

OPNFC: Total reclamos en diciembre 2023: 15,2 mil. Variación respecto de diciembre de 2022: -15%

PSP: Total reclamos en diciembre 2023: 130,9 mil.

0,60 de cada 100 personas usuarias de servicios financieros presentó un reclamo.

El 71% de los reclamos fueron resueltos de manera favorable al cliente/a.



El 89% de los reclamos informados durante diciembre de 2023 fueron por los siguientes productos

- Tarjeta de crédito (34%).
- Cajeros automáticos, terminales autoservicio y otros canales electrónicos (29%).
- Cuentas a la vista y de pago (26%).



Las principales problemáticas reportadas fueron

- Desconocimientos de operaciones.
- Operaciones desconocidas o posiblemente fraudulentas.
- Promociones/descuentos/ beneficios.
- Errores en cajero automáticos y canales electrónicos.

Los reclamos por desconocimientos de operaciones con tarjetas de crédito son los que presentan el mayor nivel de resolución a favor de la persona usuaria con un 86%.

Se encuentran disponibles en la web un total de doce (12) cuadros que reflejan las tarifas comparativas del mes en curso vinculadas a 4 productos (caja de ahorro, cuenta corriente, tarjeta y paquete.)

Capítulo 3 | Acciones del BCRA con foco en las personas usuarias

El Banco Central realizó diferentes acciones con el objetivo de mejorar la protección e información para las personas usuarias del Sistema Financiero.

A continuación, se resumen las principales acciones relacionadas con adecuaciones reglamentarias, noticias de interés para las personas usuarias, información puesta a disposición a través de redes sociales y los principales links con información para el usuario.

Adecuaciones reglamentarias

Se tomaron las siguientes medidas a favor de las personas usuarias:

- Se crea el Plazo Fijo Electrónico con más funcionalidades.
- Se amplía la “Protección de los usuarios de servicios financieros” para las personas que operen con billeteras digitales.
- Se actualizan las normas de riesgos de tecnología y seguridad de la información para fortalecer la ciberresiliencia de las entidades financieras.
- Los proveedores de servicios de pago no podrán realizar ni facilitar operaciones con criptoactivos.
- Nuevas medidas que potencian el uso del QR interoperable.
- Servicios financieros digitales: se actualiza norma antifraude.
- Las billeteras virtuales deberán distribuir a los clientes la rentabilidad que generen por sus depósitos.
- Adecuaciones en instrumentos de pago para prevenir fraudes.

Se sintetizan a continuación algunas de las principales medidas difundidas institucionalmente:

➤ El BCRA crea el Plazo Fijo Electrónico, que será transferible, compensable y divisible

El Directorio del Banco Central de la República Argentina (BCRA) aprobó [la creación de un plazo fijo electrónico](#) que aumentará las funcionalidades de los depósitos y las inversiones a plazo constituidos a través de home banking y de banca móvil, facilitando su fraccionamiento y transferencia: el Certificado Electrónico para Depósitos e Inversiones a Plazo (CEDIP). Vigencia prevista para mayo del 2024. (Comunicaciones “A” 7672/7800/7871/7943/7989)

➤ Proveedores de servicios de pago quedan alcanzados por las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”

A partir de marzo de 2023, los Proveedores de servicios de pago que ofrecen cuentas de pago (PSP) y de los Proveedores de servicios de pago que cumplen la función de iniciación (PSI) y

prestan el servicio de billetera digital, quedan alcanzados por las normas sobre “Protección al Usuario de Servicios Financieros”. (Comunicaciones “A” 7744 / 7593).

➤ **El BCRA actualiza las normas de riesgos de tecnología y seguridad de la información para fortalecer la ciberresiliencia de las entidades financieras**

[El Banco Central de la República Argentina \(BCRA\) aprobó los requisitos mínimos para la gestión y control de los riesgos de tecnología y seguridad de la información en vistas a mejorar la planificación estratégica de la ciberseguridad, la prevención del fraude y la ciberresiliencia, considerados elementos fundamentales a la hora de brindar adecuadamente los servicios financieros a las personas usuarias.](#)

Es una actualización normativa integral, en línea con las recomendaciones internacionales del BIS y del FSB, que establece parámetros mínimos para las entidades financieras en términos del gobierno, la gestión de los riesgos de la tecnología y seguridad de la información, la continuidad del negocio, la tecnología, la infraestructura informática, la gestión de ciberincidentes y aspectos clave para mejorar la ciberresiliencia del sistema financiero. (y complementarias).

➤ **Los proveedores de servicios de pago no podrán realizar ni facilitar operaciones con criptoactivos**

[Los proveedores de servicios de pago que ofrecen cuentas de pago \(PSPCP\) no podrán realizar ni facilitar a sus clientes las operaciones con activos digitales, incluidos los criptoactivos, que no se encuentren regulados por la autoridad nacional competente y autorizados por el Banco Central de la República Argentina \(BCRA\). \(Comunicación “A” 7759\)](#)

La normativa, por lo tanto, les impide a los PSPCP efectuar este tipo de operaciones por sí mismos ni ofrecer iniciarlas desde sus aplicaciones o plataformas web.

Por ofertar o facilitar se entiende la disponibilidad de botones de compra automatizados para el usuario.

La medida dispuesta por el BCRA procura mitigar los riesgos que las operaciones con estos activos podrían generarles a las personas usuarias de servicios financieros y al sistema nacional de pagos. Esta norma equipara las reglas que los PSPCP y las entidades financieras deben cumplir. Estas últimas ya cuentan con una restricción de igual tenor desde mayo de 2022, difundida a través de la Comunicación “A” 7506.

En mayo de 2021, el Banco Central y la Comisión Nacional de Valores (CNV) publicaron una alerta a efectos de proveer información sobre eventuales implicancias y riesgos que los criptoactivos pueden acarrear, así como recomendar una actitud prudente a fin de mitigar una eventual fuente de vulnerabilidad para las personas usuarias e inversores.

➤ **Nuevas medidas que potencian el uso del QR interoperable**

[Los comercios que exhiban un código QR para cobrar con tarjetas de crédito deberán aceptar que los clientes puedan realizar los pagos con cualquier billetera digital interoperable, independientemente de la marca del QR.](#) Los adquirentes y agregadores que ofrecen el servicio no podrán discriminar en las comisiones y plazos de acreditación de los fondos al comercio según la marca de billetera que ordenó el pago. Esta normativa fue dispuesta por el Banco Central de la República Argentina (BCRA) con el objetivo de mejorar la experiencia tanto para las personas usuarias como para los comercios y entrará en vigor a partir del 30.04.24. (Comunicación "A" 7769 y complementarias).

➤ **El BCRA actualiza las normas de seguridad y prevención del fraude en los servicios financieros digitales**

De acuerdo con la estrategia establecida, el Banco Central de la República Argentina (BCRA) [aprobó los Requisitos mínimos](#) para la gestión y control de los riesgos de tecnología y seguridad de la información asociados a los servicios financieros digitales, en vistas a continuar fortaleciendo la ciberseguridad y la prevención del fraude de los servicios financieros ofrecidos a través de medios digitales a las personas usuarias.

Esta actualización normativa ajusta los parámetros mínimos en términos del gobierno, la gestión de los riesgos de la tecnología y seguridad de la información, las medidas de protección y monitoreo de los servicios y actividad de los clientes, con el objeto de mejorar la seguridad y prevención del fraude en lo relativo a la provisión de servicios a través de medios digitales para las entidades financieras y PSPS.

En el marco de los avances tecnológicos, la diversidad de participantes del sistema financiero y sus interconexiones, y la expansión de los servicios financieros digitales, el BCRA estableció una estrategia para abordar los riesgos y amenazas asociados mediante la adopción de lineamientos y emisión de normativas, tales como:

- ✓ Lineamientos de Respuesta y Recuperación de ciberincidentes (2021).
- ✓ Medidas para mitigar, prevenir y gestionar el fraude en las operaciones de transferencias (2022).
- ✓ Requisitos mínimos para la gestión y control de los riesgos de tecnología y seguridad de la información (2023).

La norma aprobada actualiza las prácticas y requisitos de seguridad, incluyendo requisitos sobre monitoreo y control de las transacciones y actividad de los clientes, identificación digital, controles sobre las aplicaciones y dispositivos provistos, controles para prevenir robo de identidad en el uso de aplicaciones en celulares, controles para prevenir la aparición de cuentas y aplicaciones apócrifas y sitios falsos que imiten a las cuentas y sitios oficiales, entre otros. Se forma así un marco regulatorio completo que busca proteger al usuario, promover la resiliencia operacional y preservar la estabilidad del sistema financiero. (Comunicación "A" 7783)

➤ **Las billeteras virtuales deberán distribuir a los clientes la rentabilidad que generen por sus depósitos**

[Los proveedores de servicios de pago que ofrecen cuentas de pago](#) (conocidas como billeteras virtuales) deberán trasladar a sus clientes la totalidad de la rentabilidad que perciban por los saldos en pesos de las cuentas de depósito en las entidades financieras en la que se depositan los fondos de esos clientes.

La medida alcanza a los fondos depositados en las billeteras que por la decisión de los clientes no están invertidos.

De este modo, las personas que tengan su dinero en las cuentas de pago obtendrán un rendimiento que deberá ser devengado periódicamente. Hasta hoy esos depósitos tenían un rendimiento del 0%. (Comunicación “A” 7825)

➤ **Adecuaciones en instrumentos de pago para prevenir fraudes**

El Banco Central de la República Argentina (BCRA) dispuso modificaciones en el DEBIN recurrente que mejoran el proceso de adhesión por parte de las personas usuarias, requiriendo su autorización expresa antes del primer débito con el fin de prevenir casos de fraude.

A partir de marzo del 2024, toda entidad financiera o PSPCP (proveedores de servicios de pago que brindan cuentas de pago) que reciba un DEBIN recurrente deberá exhibirle al cliente cuya cuenta se debitará una leyenda para que confirme si acepta que periódicamente se le realicen los débitos solicitados por ese proveedor.

En el mismo sentido, el BCRA recuerda que la baja de la adhesión de los DEBIN recurrente puede ser realizada por el cliente receptor a través del cliente ordenante, o bien, de la entidad receptora, de manera indistinta, según lo establecido en las normas sobre “Sistema Nacional de Pagos – Débito Inmediato”.

El DEBIN (débito inmediato) es una transferencia en línea en la cual quien cobra inicia el trámite y quien paga sólo debe aceptarlo. En el caso de la modalidad recurrente, esa autorización es general y habilita cobros periódicos.

Por otra parte, el BCRA también dispuso mejoras en el funcionamiento de las transferencias inmediatas pull entre cuentas de un mismo titular, para promover procedimientos más eficientes y seguros. (Comunicaciones “A” 7841 / 7905).

Otras noticias e información de interés para las personas usuarias

Se dieron a conocer otras noticias e información de utilidad para las personas usuarias referidas a:

- Se amplió las normas para mejorar la accesibilidad al sistema financiero de las personas con discapacidad.
- Uno de cada cuatro pagos con transferencia se inicia a través del código QR.
- Educación Financiera en el aula.
- Mejora en la resolución favorable de los reclamos.
- Publicaciones Institucionales.

Las principales noticias e información complementarias difundidas fueron las siguientes:

➤ **El BCRA, en un trabajo conjunto con la ANDIS, amplió las normas para mejorar la accesibilidad al sistema financiero de las personas con discapacidad (enero 2023).**

El Banco Central de la República Argentina (BCRA) [amplió su marco normativo](#) para mejorar la accesibilidad al sistema financiero por parte de todas las personas con algún tipo de discapacidad. En este sentido, el BCRA aprobó una serie de modificaciones normativas que actualizan y amplían las medidas que deben adoptar las entidades financieras para garantizar la plena accesibilidad, evitando cualquier tipo de discriminación.

➤ **Uno de cada cuatro pagos con transferencia se inicia a través del código QR (febrero 2023).**

De la mano de una mayor adopción de los medios de pagos electrónicos, [el uso del código QR va ganando terreno](#) entre las personas usuarias de servicios financieros. Así, en el último año se multiplicó por 5 la cantidad de operaciones realizadas a través de este sistema y hoy 1 de cada 4 pagos con transferencia se inicia con código QR.

➤ **La Educación Financiera en el aula abre inscripciones para docentes (febrero 2023).**

En el marco del Programa de Educación Financiera 2023, [se dictaron dos cursos virtuales consecutivos, gratuitos y con puntaje docente](#), para docentes de educación secundaria de Ciclo Básico y Ciclo Orientado de todas las modalidades y orientaciones, de escuelas de gestión pública, privada o social de aquellas provincias que cuentan con convenios con el Banco Central (Chubut, Chaco, Formosa, La Pampa, Misiones, Neuquén, San Juan y Santa Fe).

➤ **Boletín sobre Protección a las Personas Usuarias 2022: mejora en la resolución favorable de los reclamos (abril 2023).**

La resolución favorable de reclamos de personas usuarias del sistema financiero mejoró hasta alcanzar el 82% de los reclamos presentados en diciembre de 2022, frente al 78% registrado en el mismo mes de 2021, según se observa en el Informe sobre Protección a las Personas Usuarias de Servicios Financieros, que reúne toda la información relevante sobre los reclamos registrados en las entidades del sistema financiero, así como las principales acciones adoptadas por el Banco Central de la República Argentina (BCRA).

Del informe también se desprende que, en ese periodo, aumentó el número de usuarias que operó en el sistema financiero, sumando 62.570.092 personas (frente a las 61.147.260 de 2021, considerando que una persona que utiliza servicios o productos en varias entidades cuenta como usuario). De ese total, el 80% operó a través de entidades financieras, el 11% a través de las empresas emisoras de tarjetas de crédito y el 9% mediante otros proveedores no financieros de créditos, datos que se mantuvieron estables respecto de 2021.

A nivel consolidado, el indicador de reclamos se mantuvo en niveles bajos en 2022, registrando un 0,68% (0,54% en 2021), es decir, menos de un reclamo por cada 100 personas que operan con las entidades.

De los 428,4 mil reclamos presentados en diciembre de 2022 en el sistema financiero regulado, el 87% correspondió a entidades financieras, el 9% a empresas emisoras de tarjetas de crédito/compra y el 4% a otros proveedores no financieros de créditos.

Publicaciones de interés para las personas usuarias

Usuarios financieros

Con tu aporte y el de todas las personas usuarias del sistema financiero podemos mejorar el servicio que brindan los bancos y las distintas entidades reguladas por el Banco Central.

[En esta página](#) se accede a distinta información, herramientas y trámites.

[Informe sobre Protección a las Personas Usuarias de Servicios Financieros](#)

Este informe reúne la información sobre la protección a las personas usuarias de servicios financieros en Argentina: los canales de comunicación disponibles para realizar reclamos y consultas, los derechos de las personas usuarias, las obligaciones de las entidades, la normativa y las funciones del BCRA en la materia.

Esta publicación anual contiene un análisis de los problemas relacionados con los reclamos que se reciben y gestionan en el Banco Central, los que reportan las entidades mediante regímenes

informativos y las principales medidas tomadas desde el BCRA a partir de las problemáticas identificadas.

Educación Financiera

El BCRA entiende a la educación financiera como el proceso por el cual las personas mejoran sus conocimientos sobre finanzas y los relativos a los productos y servicios financieros, identificando sus riesgos y beneficios. La educación financiera contribuye a la adopción de comportamientos financieros saludables, basados en la planificación financiera personal y familiar y el desarrollo de habilidades y actitudes financieras que permitan alcanzar metas financieras.

La educación financiera facilita que las personas adquieran los conocimientos, desarrollen las habilidades y las actitudes necesarias para conocer, comparar y seleccionar los productos y servicios financieros que mejor se adapten a sus necesidades y posibilidades.

Informe de Inclusión Financiera (IIF)

El Banco Central de la República Argentina publica el Informe de Inclusión Financiera, un reporte semestral para comunicar el estado de la inclusión financiera en el país, las medidas adoptadas y, mediante métricas específicas, monitorear el avance de la inclusión financiera de la población.

Informe de Proveedores No Financieros de Crédito

El Informe de Proveedores No Financieros de Crédito (PNFC) tiene como objetivo analizar la evolución de las financiaciones otorgadas por este conjunto de entidades no financieras, así como caracterizar los grupos de personas que acceden a las mismas.

Los PNFC están compuestos por dos grupos de proveedores: las “Empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito o compra”, es decir, aquellas que otorgan financiamiento mediante el sistema de tarjetas de crédito; y los “Otros proveedores no financieros de crédito”, grupo que comprende a los proveedores que otorgan los restantes tipos de financiaciones.

Informe de Pagos Minoristas

El Banco Central de la República Argentina publica el informe sobre el estado, la perspectiva y evolución de los medios de pago minoristas en el país: las operaciones de débito y crédito entre cuentas según el sistema financiero, excepto las de las entidades financieras entre sí.

Encuesta de Condiciones Crediticias, tercer trimestre de 2023

La Encuesta de Condiciones Crediticias (ECC) es un relevamiento trimestral que tiene como objetivo recabar información adicional sobre el comportamiento y las tendencias observadas en el mercado de crédito bancario.

Síntesis Capítulo 3



Se tomaron medidas a favor de las personas usuarias referidas a:

- Se crea el Plazo Fijo Electrónico con más funcionalidades.
- Se amplía la “Protección de los usuarios de servicios financieros” para las personas que operen con billeteras digitales.
- Se actualizan las normas de riesgos de tecnología y seguridad de la información para fortalecer la ciberresiliencia de las entidades financieras.
- Los proveedores de servicios de pago no podrán realizar ni facilitar operaciones con criptoactivos.
- Nuevas medidas que potencian el uso del QR interoperable.
- Servicios financieros digitales: se actualiza norma antifraude.
- Las billeteras virtuales deberán distribuir a los clientes la rentabilidad que generen por sus depósitos.
- Adecuaciones en instrumentos de pago para prevenir fraudes.



Se dieron a conocer noticias de utilidad para las personas usuarias de servicios financieros referidas a:

- Se amplió las normas para mejorar la accesibilidad al sistema financiero de las personas con discapacidad.
- Uno de cada cuatro pagos con transferencia se inicia a través del código QR.
- Educación Financiera en el aula.
- Mejora en la resolución favorable de los reclamos.
- Publicaciones Institucionales.