

Informe sobre Protección a las Personas Usuarias de Servicios Financieros

Diciembre de 2024



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Informe sobre Protección a las Personas Usuarias de Servicios Financieros

Diciembre de 2024



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: [Protección al Usuario](#)

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, 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 y productos 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 marco, 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. 08 | Capítulo 1 / Consultas, quejas y reclamos gestionados desde el BCRA
- Pág. 30 | Capítulo 2 / Información brindada por las entidades
- Pág. 44 | 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.

En relación con los reclamos ante los sujetos obligados, el 66% fue resuelto de manera favorable. Se destaca que los reclamos por aplicación de condiciones no pactadas alcanzan un 90% de resolución favorable a los usuarios.

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 128.659.527 usuarios (frente a las 100.070.982 de dic 2023) 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 50% operó a través de entidades financieras, 35% como proveedores de servicios de pago (que ofrecen cuentas de pago y/o prestan servicios de billetera digital), 11% a través de las empresas emisoras de tarjetas de crédito y 4% mediante otros proveedores no financieros de créditos.

A nivel consolidado, el indicador de reclamos se mantuvo en niveles bajos en 2024, en un 0,55%, es decir, menos de un reclamo por cada 100 personas que operan con las entidades.

De los 703,2 mil reclamos presentados en diciembre de 2024 en el sistema financiero regulado, el 61,3% correspondió a entidades financieras, 30,7% a los proveedores de servicios de pago, el 7,7% a empresas emisoras de tarjetas de crédito/compra y el 0,3% a otros proveedores no financieros de créditos.

Cabe señalar que el 84,1% de los reclamos informados durante diciembre de 2024 fueron por los siguientes productos: *Tarjeta de crédito (30,9%); Cuentas (28,7%); Cajeros automáticos, terminales autoservicio y otros canales electrónicos (24,5%)*.

Las principales problemáticas reportadas fueron sobre Desconocimientos de compras o transacciones con Tarjetas de crédito (con resolución favorable para las personas usuarias del 83%), luego siguen las Promociones/descuentos/programas de beneficios no aplicados o aplicados incorrectamente, seguido por Operaciones desconocidas posiblemente fraudulentas e Imposibilidad para operar por Home Banking u otros canales de atención electrónica, entre otras.

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 2024, ingresaron a través de los canales del BCRA un total de 13.917 trámites entre consultas, reclamos y quejas. 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 sistemático. También, se emiten regularmente consejos y recomendaciones para que las personas usuarias conozcan sus derechos y estén atentos para evitar posibles estafas, fraudes o abusos.

Asimismo, cabe señalar que se han tratado en forma especial los reclamos por ciberincidentes. Las principales tipologías analizadas fueron:

- PHARMING: Ingreso a sitios web falsos
- VISHING: Ingeniería social por llamada telefónica
- PHISHING: Suplantación de correo electrónico
- MALWARE: Software malicioso –acceso a información personal–

La principal problemática consultada fue sobre Bases de datos, le siguen las consultas sobre Cuentas, requisitos para la apertura de caja de ahorro en Moneda Extranjera e inconvenientes en la acreditación y demora en las transferencias, Tarjeta de Crédito para solicitar cambios en los límites de compra y solicitud de baja de la TC, Préstamos dudas acerca del Scoring para el otorgamiento de créditos.

En cuanto a la utilización de las preguntas frecuentes disponibles en la WEB institucional del BCRA se recibieron 1.236.987 visualizaciones para las principales de ellas (incremento del 13% respecto del 2023 que fue de 1.098.007).

A partir de las diferentes problemáticas visualizadas en Cuenta oficial X (ex twitter) por las personas usuarias, el BCRA difundió advertencias, recomendaciones y medidas de seguridad sobre el uso de billeteras digitales y/o servicios de pago para proteger la información personal y evitar estafas bancarias virtuales. Además, la cuenta X a lo largo del año tuvo 512.977 visualizaciones a los posteos.

Por último, en el año 2024 el BCRA refuerza su rol de liderazgo en la transformación digital de los medios de pago con avances que aportan más agilidad, seguridad y transparencia al sistema, mejorando la experiencia para comercios y usuarios. Como ser:

- La interoperabilidad de los códigos QR para el pago con tarjetas de crédito.
- La nueva modalidad de transferencias inmediatas pull para el fondeo entre cuentas propias.
- El nuevo plazo fijo electrónico.

Asimismo, se continuó con la aplicación de 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.

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

Trámites de las personas usuarias de servicios financieros ante el BCRA

Trámites gestionados en el BCRA

- **Total gestionado en 2024: 13.917**
- **Total gestionado en 2023: 28.193**
- **Reducción 2024-2023: 50,64%**

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.

El BCRA posee dos 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 X (ex Twitter).

Cabe resaltar que, los reclamos se reciben exclusivamente mediante formulario web. La exigencia radica en la necesidad de identificar a la persona usuaria de servicios financieros que reclama por el accionar concreto de una entidad, además de que se exige el cumplimiento de ciertos requisitos definidos en las normas de PUSF.

En la cuenta oficial de 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 cierta a las personas y desde el Banco Central no se les solicitan datos personales en ningún caso y no se responden por mensajes directos.

El promedio mensual de 2024 fue de 1.160 trámites, siendo el total del año de 13.917 casos, inferiores a los 28.193 trámites gestionados en el período 2023 con promedio mensual de 2.349 casos.

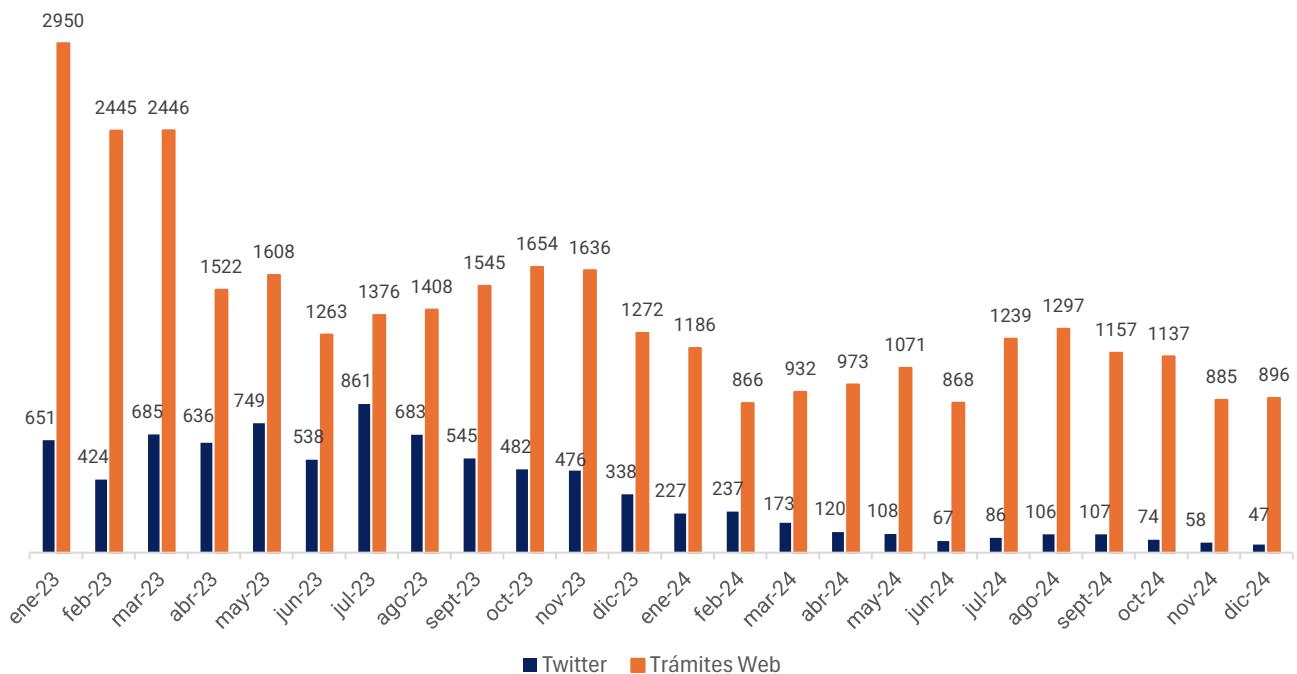
Esta disminución se debe principalmente a:

- **Cuenta X (ex Twitter):** Durante el año 2024 solo se tramitaron y analizaron los tweets con mensajes que requirieron una gestión específica del caso por implicar una consulta, queja y/o sugerencia o tratamiento sistémico.
Por otra parte, se señala que se comenzó a realizar análisis sobre los posteos y visualizaciones que realizan los usuarios alcanzando un total de 512.977.

- Consultas: La disminución verificada se debe principalmente a la baja de las consultas relacionadas con el mercado cambiario y al incremento de las autoconsultas por medio de las preguntas frecuentes de nuestro sitio WEB.

Durante 2024, el formulario web fue el canal más utilizado por las personas usuarias, ingresando 12.507 trámites y por la cuenta de X se analizaron 1.410 tweets (ver Gráfico 1).

Gráfico 1 / Evolución de trámites gestionados por el BCRA por tipo de canal de ingreso



Cuenta X (ex Twitter)

Durante el año 2024, se tramitaron:

- **1.410 comentarios de X**
- **512.977 visualizaciones**

Durante el año 2024 se cambió el criterio de análisis de los tweets registrando solamente aquellos mensajes que requirieron una gestión específica del caso por implicar una consulta, queja y/o sugerencia o tratamiento sistemático. Por tal motivo, en el período 2024 se registraron 1.410 tweets, disminuyendo en un 80% con respecto al año anterior y se recibieron 512.977 visualizaciones a los principales posteos.

A continuación, se expone en un cuadro las principales temáticas posteadas:

Ranking	Temas
1°	Procedimiento para realizar reclamos
2°	Plazo de las entidades para responder reclamos
3°	Procedimiento para rectificación/actualización de Central de Deudores
4°	Procedimiento para visualizar la Central de Deudores - error página web BCRA
5°	Procedimiento para la baja de cuentas y/o productos
6°	Normativa sobre operaciones por ventanilla
7°	Tope para compras en Moneda Extranjera con Tarjeta de débito
8°	Canales del BCRA para el tratamiento de consultas y reclamos
9°	Normativa sobre baja de Tarjeta de crédito
10°	Normativa sobre FOGAR

Principales temas | Cuenta X

Los principales temas del año 2024:

- **Cuentas 28%**
- **Tarjetas de Crédito 12%**
- **Información a Base de Datos 11%**
- **Información sobre responsables de atención a la clientela 10%**
- **Canales Electrónicos 8%**
- **Circulación Monetaria 4%**
- **Otros comentados 27%**

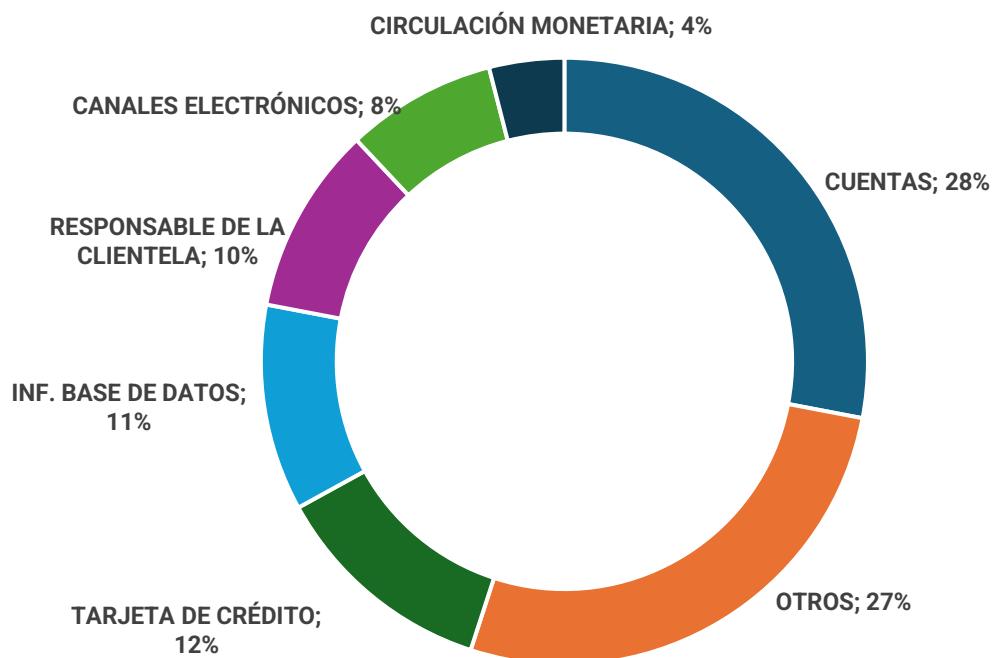
En relación con los principales temas ya mencionados, caben señalar los siguientes aspectos tratados:

- Cuentas: aplicación de condiciones no pactadas y demora en la acreditación de transferencias.
- Tarjetas de crédito: aplicación de términos y condiciones no acordados y falta de tramitación de la solicitud de baja de las tarjetas.
- Base de datos: plazos de actualización y rectificación de datos de la Central de Deudores del BCRA.
- Información sobre Responsables: datos de contacto de la entidad con la que se opera para formalizar las consultas y/o reclamos.
- Canales Electrónicos: dificultades para operar.
- Circulación monetaria: cambio de billetes deteriorados, tanto moneda nacional como extranjera.

El resto de las temáticas consultadas se relacionan con la atención en sucursales, préstamos y gestión de cobranza.

En todos los casos, se brindó al usuario información vinculada con las regulaciones, normativa vigente y, de haber correspondido, se remitieron los casos a las entidades involucradas en el trámite gestionado para su atención y resolución.

Gráfico 2 / Principales temas / Cuenta X



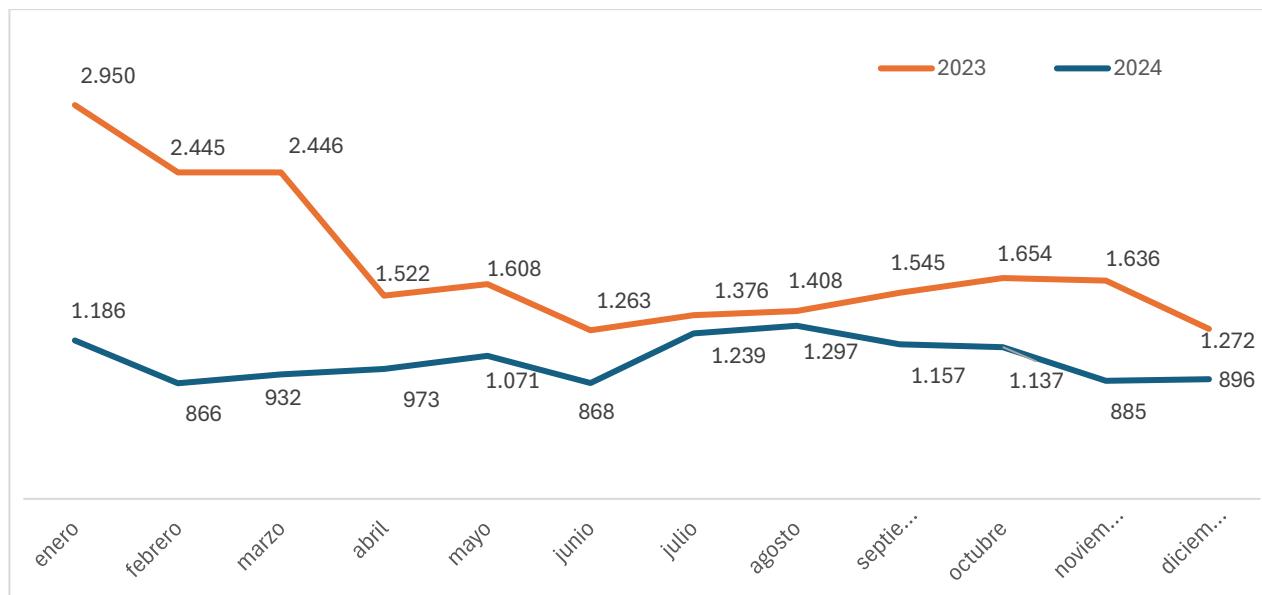
Trámites Web

Durante el año 2024 se gestionaron un total de 12.507:

- **Reclamos: 8.638**
- **Consultas: 2.695**
- **Quejas: 1.174**

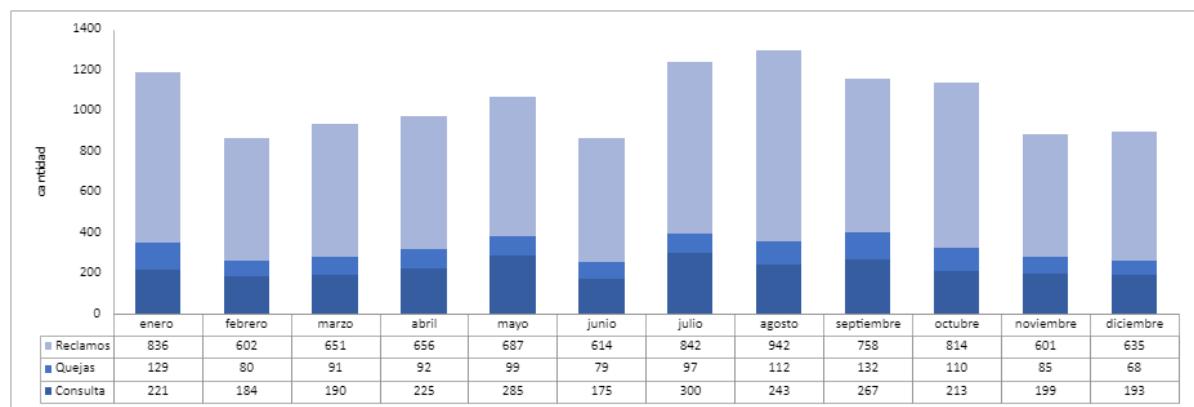
En el período 2024 se gestionaron 12.507 trámites por formulario web, este total fue un 41% inferior al tramitado en el período 2023 (21.125 trámites). Esta merma se debió principalmente por la disminución de las consultas y quejas sobre la normativa cambiaria por adquisición de moneda extranjera. (Ver gráfico 3)

Gráfico 3 / Evolución mensual de trámites ingresados por formulario web



La evolución mensual de los trámites por reclamos consultas y quejas fue la siguiente (ver Gráfico 4).

Gráfico 4 / Evolución mensual 2024 por tipo de trámites ingresados por formulario web



Consultas

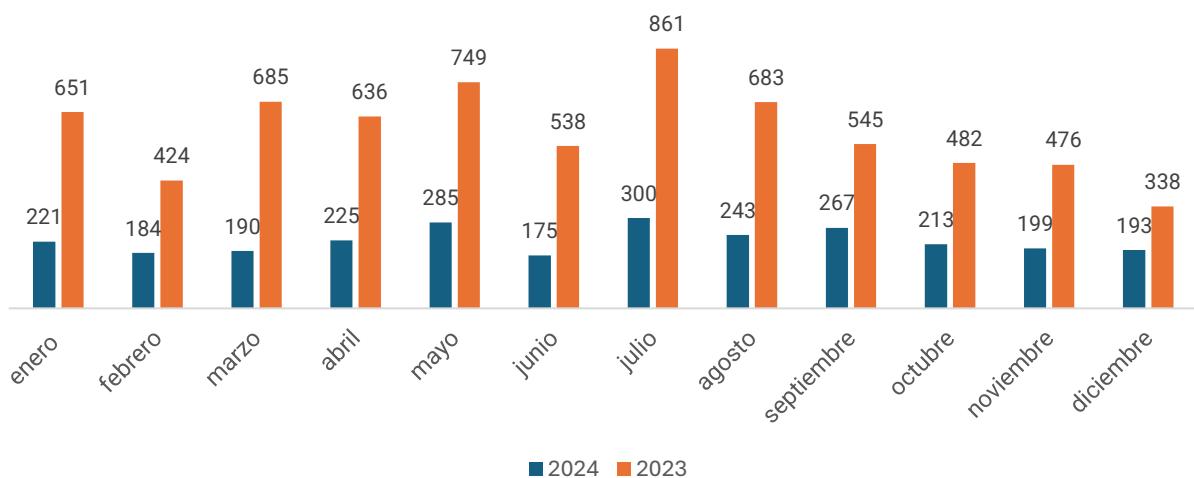
Durante el año 2024 se gestionaron:

- **2.695 consultas por formulario WEB**
- **1.236.987 visualizaciones de las principales preguntas frecuentes**

En el período 2024 se gestionaron 2.695 consultas por formulario web, disminuyendo en un 67% con respecto al año anterior que alcanzó a 8.162 consultas. Como se dijo anteriormente esta tendencia decreciente se debió a la merma en las consultas sobre normativa cambiaria principalmente para la compra de moneda extranjera.

A continuación, se informa la evolución de las consultas realizadas por los usuarios durante los años 2023 y 2024 (ver Gráfico 5).

Gráfico 5 / Evolución mensual de consultas



En relación con el tratamiento de las consultas de las personas usuarias, este BCRA cuenta con un servicio de información sobre las principales preguntas frecuentes en la página WEB institucional a fin de que los usuarios puedan realizar las consultas a sus inquietudes y obtener en forma directa la respuesta correspondiente.

Durante el año 2024 se recibieron 1.236.987 visualizaciones para las preguntas frecuentes, un 13% mayor a las del año 2023 (1.098.007).

Además, otras herramientas de consulta disponibles en la WEB Institucional (El BCRA y Vos) sumaron las siguientes visualizaciones: comparación de comisiones bancarias 570.700; Como reclamar ante el BCRA 141.688; Otros 40.278. El total de las principales visualizaciones fue de 1.989.653.

Adicionalmente, es dable destacar que las personas usuarias cuentan con la posibilidad de realizar las consultas en forma directa a esta Institución, cuando no las pueda obtener de las preguntas frecuentes.

Con relación a las consultas sobre [Preguntas Frecuentes](#) cabe destacar que, el 55% se concentra en 10 preguntas. A continuación, se detallan las preguntas con sus respectivas respuestas:

Me comunican que tengo una deuda ¿Cómo sé qué entidad me está informando?

Se debe Ingresar la clave de identificación fiscal en la opción “El BCRA y vos / Consulta / Central de Deudores” de nuestra web, ingresando la CUIT/CUIL, y de existir alguna deuda actual o histórica, se podrá observar además el nombre de la entidad informante, el mes y el monto de la deuda.

Si no se está difundiendo deuda alguna, se deberá dirigir la consulta directamente a quienes, a la fecha, estén informando datos distintos a los que está publicando el Banco Central.

Si tengo consumos en dólares en mi tarjeta de crédito ¿Qué cotización se aplica al pagarlos?

Se podrá pagar los consumos en dólares de tu tarjeta de crédito en esa moneda o en pesos, y se podrá aplicar como máximo el tipo de cambio vendedor (para operaciones por ventanilla o a través de medios electrónicos) del momento de cancelación –o día hábil inmediato anterior cuando el pago se efectúe un día inhábil–.

En caso de que la tarjeta sea de una empresa emisora de tarjetas de crédito y no de un banco, los consumos en dólares podrán ser cancelados en esa moneda o en pesos, aplicándole el tipo de cambio vendedor por canales electrónicos publicado por el Banco de la Nación Argentina el mismo día hábil de la fecha de pago, o el día hábil inmediato anterior cuando el pago se efectúe un día inhábil.

¿Qué es un cheque y como se utiliza?

Un cheque es una orden de pago librada contra un banco que permite a la persona que lo recibe cobrar cierta cantidad de dinero que está estipulada en el documento y que debe estar disponible en la cuenta bancaria de quien lo expide.

El cheque se utiliza como medio de pago, reemplaza al dinero en efectivo, permitiendo a una persona realizar una extracción de dinero de una cuenta, sin necesidad de ser el titular de la misma.

¿Cuándo son inmediatas las transferencias?

Las transferencias inmediatas se podrán cursar sin necesidad de solicitudes especiales hasta el monto equivalente a 15.000 UVAs como mínimo para operaciones en pesos por día y por cuenta, y por 12.500 dólares estadounidenses o euros para las operaciones denominadas en esas monedas, siempre por día y por cuenta.

Sigo en situación irregular y ya cancelé o bien acabo de pagarle a la entidad ¿Cuánto-tiempo demoran en excluirme de la Central?

El Banco Central difunde tu historial crediticio de los últimos 24 meses, por lo que los registros continuarán informándose por ese período desde el mes en que se produjo la cancelación.

Dicha cancelación se verá reflejada cuando se actualice y publique ese mes. El BCRA realiza actualizaciones periódicas de la información. La primera actualización y publicación de cada mes se producirá en fecha cercana a la finalización del mes siguiente.

Para demostrar tu actual situación frente a las entidades, se podrá mostrar los certificados que obren en tu poder.

¿Cuáles son los diferentes tipos de cheque y para qué se utiliza cada uno?

Existen dos clases de cheques: 1) Comunes, 2) De pago diferido.

Los cheques comunes son pagaderos desde el día de su emisión y cuentan con treinta días para su presentación.

Los cheques diferidos son aquellos emitidos en una fecha, pero para ser presentados al cobro en una fecha posterior. En este caso también hay un plazo máximo de treinta días para su presentación, pero a contar desde la fecha de vencimiento fijada por la persona que emitió el cheque.

¿Qué hacer si aparecen monto de débitos no consentidos o no pactados en tu cuenta?

Si se detecta un débito en cuenta no convenido o pactado, se podrá solicitar su reversión y efectuar el reclamo ante la empresa que originó tal débito.

Si la empresa no responde a tu reclamo vas a poder presentarlo ante el Dirección Nacional de Defensa del Consumidor que lo derivará al organismo local correspondiente para su tratamiento.

Se recuerda que se puede solicitar la baja definitiva del débito indistintamente ante la entidad financiera o la empresa receptora de los fondos.

¿Qué significa cada situación en la Central de deudores considerando sólo la mora?

1. Normal | Atraso en el pago que no supere los 31 días. (*)
2. Riesgo bajo | Atraso en el pago de más de 31 y hasta 90 días desde el vencimiento. (*)
3. Riesgo medio | Atraso en el pago de más de 90 y hasta 180 días. (*)
4. Riesgo alto | Atraso en el pago de más de 180 días hasta un año. (*)
5. Irrecuperable | Atrasos superiores a un año

¿Tienen costo las transferencias?

Las transferencias que realicen los “Usuarios Finales de Servicios Financieros” son gratuitas.

¿Dónde puedo cambiar billete deteriorados?

Todos los bancos deben cambiar los billetes deteriorados/fragmentados que tengan con mínimo el 60 % de su composición, a todas las personas, sean clientes o no.

Además, los bancos deben aceptar los billetes que tengan menos del 60 %, o no se pueden determinar las cantidades o el monto a canjear debido al grado de deterioro.

En esos casos podrás:

- ✓ Presentarte en cualquier banco, por ejemplo, el más cercano a tu domicilio, con todos los fragmentos de los billetes y las pruebas que justifiquen que el deterioro fue accidental.
- ✓ El banco que elijas para hacer el trámite deberá recibirlos y cumplir los pasos adecuados para enviarlos junto con toda la documentación respaldatoria al Banco Central de la República Argentina (BCRA).
- ✓ El BCRA procederá a su verificación. Si el dictamen de laboratorio confirma la integridad de los billetes, el BCRA acreditará el monto aprobado a la entidad que recibió los billetes.
- ✓ Finalmente, el banco donde iniciaste el trámite podrá entregarte el dinero o acreditarlo en tu cuenta (si sos cliente de ese banco) por el valor aprobado.

Hay que tener en cuenta que el BCRA sólo cambia billetes deteriorados de la moneda de curso legal argentina, no cambia moneda extranjera.

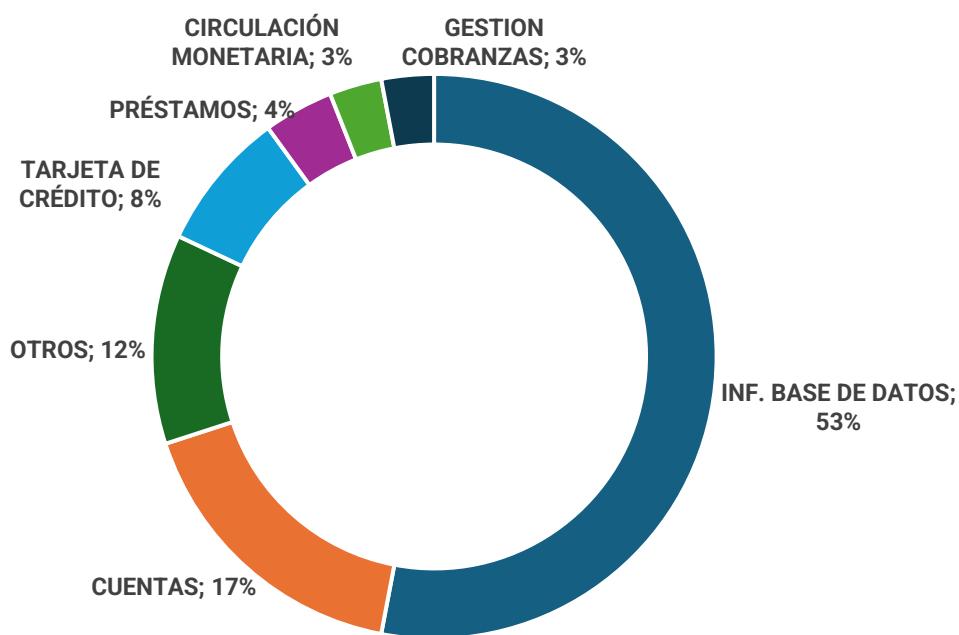
Principales temas | Consultas

Las principales cuestiones consultadas durante el período 2024 fueron sobre:

- *Información a Base de datos 53%*
- *Cuentas 17%*
- *Tarjeta de Crédito 8%*
- *Préstamos 4%*
- *Circulación monetaria 3% (incluye billetes en M.E. deteriorados)*
- *Gestión de Cobranzas 3%*
- *Otros temas 12%*

Durante el período 2024 los temas más consultados estuvieron vinculados con la información sobre deudas difundida a través de las bases de datos del BCRA, cuentas, tarjeta de crédito, préstamos y otros temas. (ver Gráfico 6).

Gráfico 6 | Principales Temas / Consultas



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

a) Información sobre Base de datos

¿Cómo debo proceder si detecto errores en la Central de Deudores publicada por el BCRA?

De acuerdo con lo establecido por la [Ley 25.326](#), el trámite se inicia a través de la entidad que informó los datos erróneos al Banco Central. Todas las entidades disponen de un procedimiento ágil para suprimir o rectificar la información del Régimen Informativo Contable Mensual – Deudores del Sistema Financiero que se refleja en la Central de Deudores del Sistema Financiero.

Tener en cuenta:

- ✓ Verificar en la [Central de Deudores](#) el último período publicado. **Si el pago fue posterior a esa fecha solo se debe aguardar la próxima actualización de la Central.**
- ✓ El Banco Central realiza **actualizaciones periódicas de la información**. La actualización se produce en los últimos días de cada mes con la información del mes anterior (por ejemplo, la información del mes de marzo se puede ver a finales del mes de abril).
- ✓ Recordá que el Banco Central difunde el historial crediticio de los últimos 24 meses.
- ✓ Solo se reciben solicitudes de personas humanas que hayan realizado el **reclamo previo con la entidad** y que no hayan obtenido un resultado satisfactorio.

Documentación requerida:

- ✓ Número de reclamo asignado por la entidad involucrada;
- ✓ Copia escaneada del anverso y reverso del documento de identidad;
- ✓ Copia de la respuesta brindada por la entidad al reclamo;
- ✓ Copia de los documentos que respalden el pedido.

Las solicitudes solo se procesan cuando tienen la totalidad de la información y documentación requerida. Si el reclamo se relaciona con una información incorrecta en bases de datos de información crediticia difundida por empresas de información comercial privadas (Veraz, Nosis, etc.), **debes dirigirte directamente hacia esas empresas comerciales.**

Quiero entrar a la Base de datos del BCRA y la página da error ¿Cómo debo proceder?

Intenta hacer la consulta usando este vínculo de internet: [Base de Datos BCRA](#)

De ser necesario, te sugerimos, que cliques el símbolo de actualizar al “captcha” para introducir las palabras/ímagenes requeridas. También te sugerimos, reiniciar el ordenador e ingresar al sitio web señalado bajo la modalidad de “NUEVA VENTANA DE INCÓGNITO” o “NUEVA VENTANA DE INPRIVATE” o “VENTANA PRIVADA” o “NAVEGACIÓN PRIVADA” u otro nombre que identifique esa característica.

Cabe aclarar que, podrás acceder a la central de cheques denunciados a través de este enlace de internet: [Cheques Denunciados](#)

Por último, te recordamos que, por dudas o reclamos, podés comunicarte por correo electrónico o teléfono con el responsable de tu entidad cuyos datos encontrarás ingresando al también por siguiente link:

[Responsables de atención al Usuario](#)

b) Cuentas:

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

Banco Central equiparó las condiciones para abrir una caja de ahorro en moneda extranjera con la apertura de las cajas de ahorro en pesos.

Cabe aclarar –y que ya no se encuentra vigente– que hasta el dictado de la comunicación “A” 8027 del 23/5/24, las normas sobre “Depósitos de ahorro cuenta sueldo y especiales” disponían en su punto 1.4.2 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–.*

¿Puede demorarse la acreditación de una transferencia?

La acreditación de una transferencia (débitos o créditos) puede demorarse cuando la transacción es considerada por la entidad financiera como inconsistente respecto de los parámetros de seguridad adoptados, según el siguiente esquema:

- Hasta las 18:00 del mismo día: para las transferencias ordenadas antes de las 13:00.
- Hasta las 13:00 del día hábil siguiente: cuando las transferencias fueron ordenadas luego de las 13:00.

Dentro de los horarios estipulados precedentemente, la entidad deberá cursar o rechazar la transferencia, según el resultado de su evaluación. Para más información, accede al punto 5.2. de las normas sobre SISTEMA NACIONAL DE PAGOS – TRANSFERENCIAS.

Hice una transferencia por error, ¿qué puedo hacer?

Como la entidad financiera no intervino en la decisión de efectivizar la transferencia o depósito, no puede revertirla. Se trata de un acuerdo entre particulares

c) Tarjeta de Crédito

¿A dónde puedo recurrir, si tengo dudas respecto de impuestos que figuran en el resumen de la tarjeta de crédito?

El Banco Central no es autoridad de aplicación en materia impositiva. Si tenés dudas respecto de impuestos que figuran en el resumen de tu tarjeta de crédito podrás consultar con la Agencia de Recaudación y Control Aduanero (ARCA) o la agencia de recaudación tributaria a nivel regional (Vgr. AGIP, ARBA, etc.)

¿Puede el banco modificar los límites de compra o la cantidad cuotas de la tarjeta de crédito?

Si bien las normas del Banco Central no regulan este aspecto, las entidades financieras y las administradoras de tarjetas de crédito pueden modificar el límite crediticio o de compra según su política comercial y de riesgos, notificado a sus clientes con 60 días de anticipación.

d) Préstamos

No me otorgan un préstamo por no tener un “buen scoring” ¿Qué significa?

El scoring o puntaje es elaborado por cada banco según parámetros propios. Comprende un análisis global del perfil de su cliente, del cual se desprende la posibilidad de acceso a determinados productos o servicios, según su política comercial.

Si mi situación crediticia en la Central de Deudores es desfavorable, ¿pueden otorgarme un préstamo?

La información disponible en la Central de Deudores es proporcionada por distintas entidades que integran el sistema financiero y son las mismas entidades que evalúan las solicitudes de préstamos siguiendo su política comercial, aspecto que no regula el Banco Central.

e) Circulación Monetaria

¿Dónde puedo cambiar billetes de dólares deteriorados?

En el Banco Central regulamos la circulación monetaria de la moneda de curso legal emitida en el país. Los bancos y entidades financieras que operan en el país pueden decidir según su criterio comercial si aceptan o cambian billetes de dólares estadounidenses deteriorados.

Quejas

Durante el año 2024 se gestionaron:

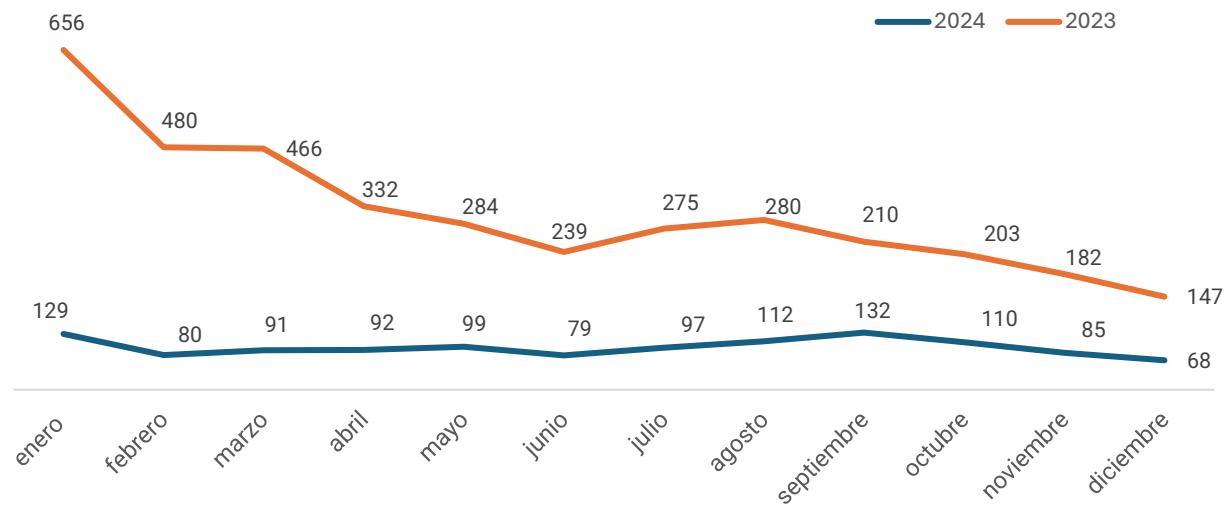
- **1.174 quejas**

Se consideran Quejas a la disconformidad que manifiestan los usuarios respecto al servicio o atención de una entidad o con el funcionamiento del sistema financiero. Estos trámites no generan respuesta, sin embargo, ayudan a mejorar el sistema financiero.

En el período 2024 se gestionaron 1.174 quejas ingresadas por formulario web, este total fue un 69% inferior al tramitado en el año 2023. Dicha disminución se debe principalmente a la reducción de las quejas por adquisición de moneda extranjera.

A continuación, se resume la evolución de las quejas recibidas (ver Gráfico 7).

Gráfico 7 | Evolución mensual de quejas



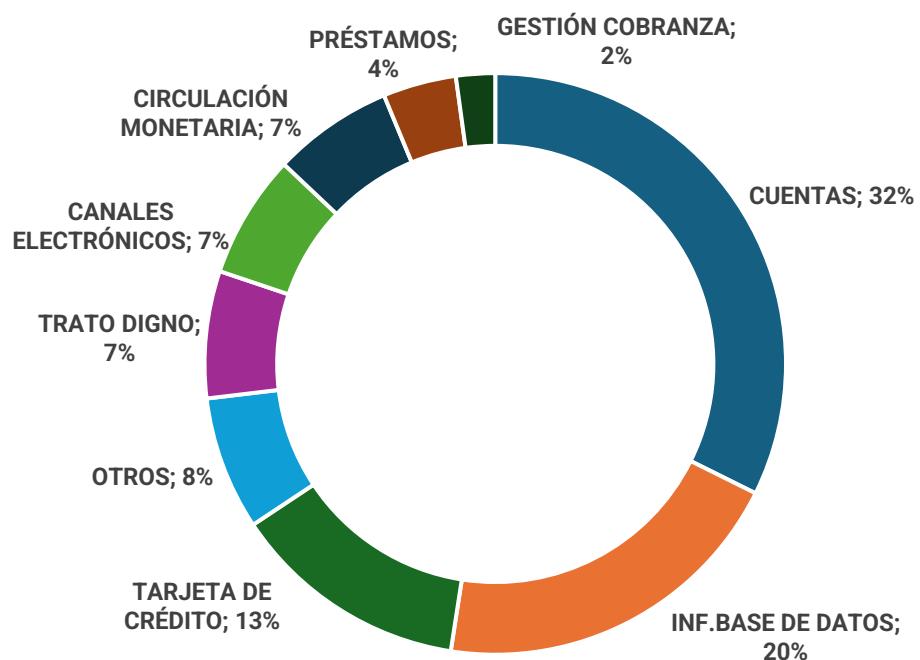
Principales temas | Quejas

Los principales motivos de quejas durante el año 2024 fueron:

- **Cuentas 32%**
- **Información a bases de datos 20%**
- **Tarjeta de crédito 13%**
- **Trato digno 7%**
- **Canales electrónicos 7%**
- **Circulación Monetaria 7%**
- **Prestamos 4%**
- **Gestión de Cobranza 2%**
- **Otros temas 8%**

Los temas más recurrentes de las quejas recibidas y gestionadas durante el período 2024 fueron principalmente sobre cuentas, información de deudas difundida desde el BCRA, tarjeta de crédito, trato digno, canales electrónicos y Otros temas (ver Gráfico 8).

Gráfico 8 | Principales Temas / Quejas



a) Cuentas

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.

Moneda Extranjera -Operaciones Varias-

Las principales quejas ingresadas se basan en inconvenientes para aperturas de caja de ahorro en moneda extranjera y por demoras o acreditación para realizar transferencias en dólares entre cuentas radicadas en el país.

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, por ser servicios no solicitados o porque la entidad no suspendió los débitos automáticos cuando la persona los hubiera solicitado.

Se puede solicitar la reversión de un pago por débito directo o débito automático en la entidad financiera en 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.

Bloqueo de cuentas

Los usuarios se quejan porque las entidades bloquean o inhabilitan sus cuentas -por error o sin motivo alguno- sin previo aviso y este accionar provocan la prohibición de realizar operaciones, retiro de dinero y uso de la tarjeta de débito.

Al respecto, el Banco Central no regula este aspecto. No obstante, en caso de que el banco haya bloqueado la tarjeta o inhabilitado el acceso a tu cuenta o homebanking por cuestiones de seguridad (sospechas de fraude, olvido de clave, entre otras situaciones.) éste deberá informar por medios electrónicos o teléfono en el mismo día, explicando los motivos del bloqueo.

b) Información Base de Datos

Deudas difundidas en la base de datos del BCRA o bases de análisis de riesgo crediticio privadas

Las personas usuarias refieren inconveniencias cuando ya cancelaron su deuda y siguen apareciendo como deudores en la base del BCRA o empresas de información comercial privadas (Veraz, Nosis, etc.)

Si en la Central de Deudores del BCRA hay que considerar que, si la cancelación se hizo durante un determinado mes, se deberá esperar la actualización y publicación de ese mes, que se producirá cerca de la finalización del mes siguiente.

Para aquellos casos que los datos están informados por empresas privadas, se deberán dirigir directamente hacia la empresa en cuestión.

c) Tarjeta de crédito

Dificultades ante la solicitud de baja de tarjeta de crédito

Respecto a esta problemática la persona usuaria pueda anular contractualmente el vínculo con la misma velocidad y eficacia con la que contrata el producto/servicio.

Para estos casos se podrá requerir la baja personalmente en cualquier sucursal o mediante alguno de los medios electrónicos habilitados por la entidad a tal efecto. Si se tienen deudas pendientes, también se podrá solicitar la baja del producto y el banco no podrá devengar ningún tipo de comisión y/o cargo, siendo posible solo cobrar comisiones y/o cargos devengados antes de la fecha de tu requerimiento.

Con respecto a los consumos realizados en cuotas, seguirán devengándose mensualmente de acuerdo con el sistema de amortización acordado, no pudiéndose devengar 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.

Desconocimiento de compras

Las quejas versan principalmente en desconocer compras en moneda nacional y/o extranjera, principalmente en compras e-commerce. Este BCRA recomienda, entre otras cuestiones, no perder de vista la tarjeta al pagar y también se podrá solicitar la opción de alerta por notificaciones de compras o retiro de dinero.

d) Trato digno

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 importante 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

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.

f) Circulación Monetaria

Billetes deteriorados

Se reciben quejas por que las entidades rechazan los billetes que están rotos o deteriorados. Al respecto todos los bancos deben cambiar los billetes que tengan como mínimo el 60 % de su composición, a todas las personas, sean clientes o no.

Reclamos

Durante el año 2024 se gestionaron 8.638 reclamos:

- 7.640 otros reclamos relacionados con productos o servicios financieros
- 998 Ciberincidentes

La normativa del Banco Central busca proteger a aquellas personas que utilizan los servicios que ofrecen las entidades y cuyo vínculo refleja una desigualdad de información y recursos entre quien vende/brinda el servicio y quien lo adquiere/recibe.

En ese contexto, se considera USF a las personas humanas y jurídicas que en beneficio propio o de su grupo familiar o social y en carácter de destinatarios finales hacen uso de los productos y servicios ofrecidos por los sujetos obligados, sin utilizarlos para su actividad comercial.

Por lo tanto, quienes hagan uso de servicios financieros como parte de su actividad comercial, no se consideran usuarios/as de servicios financieros.

Los usuarios pueden realizar sus presentaciones ante el BCRA vía “*Formulario WEB*” de acuerdo con las siguientes opciones:

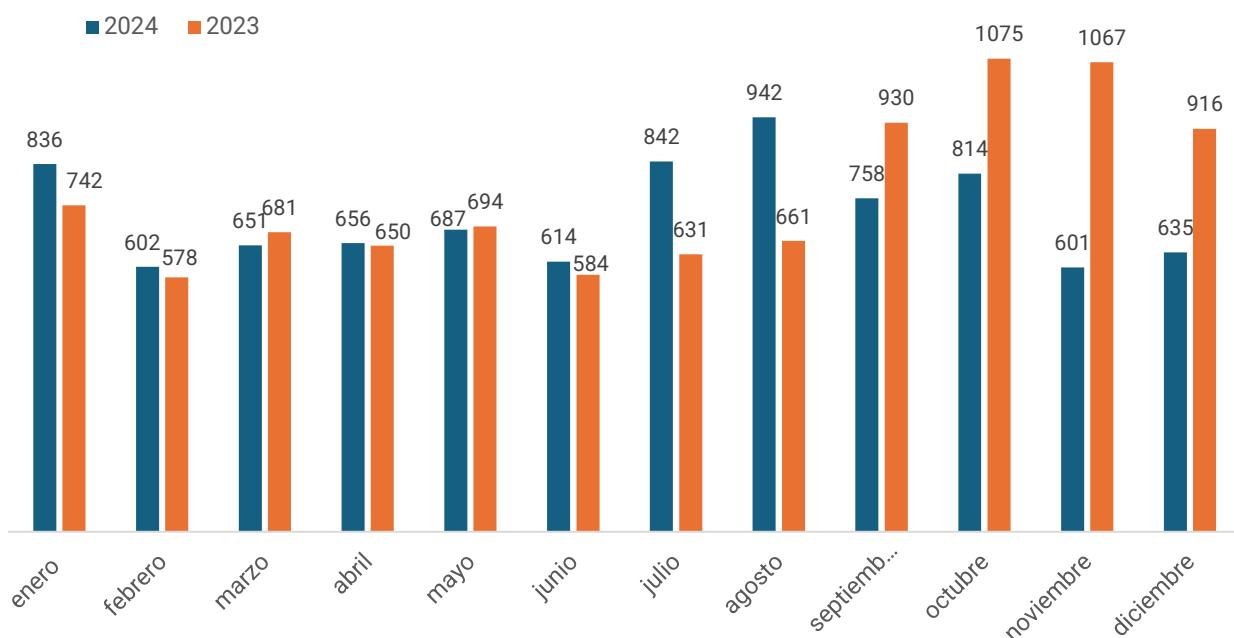
- ✓ **Reclamo por fraude o estafa:** Frente a una operación posiblemente fraudulenta, es decir, cualquier transacción que no se haya autorizado o que parezca sospechosa. Por ejemplo: si vulneraron el acceso al homebanking, aplicación bancaria o billetera digital y /realizaron operaciones en tu nombre (movimientos o transferencias desconocidas, compras, retiros de dinero, solicitudes de préstamos). Es dable aclarar que los desconocimientos de consumos de tarjetas de crédito se tramitan por la opción que prosigue. Para estos tipos de reclamos se aconseja comunicarse inmediatamente con el banco o proveedor financiero para reportar las operaciones y solicitar su intervención (como bloquear el acceso a la cuenta). Es importante dejar registrado formalmente el reclamo.
- ✓ **Otros reclamos relacionados con productos o servicios financieros:** Por el uso y funcionamiento de productos bancarios y/o servicios financieros (tarjetas de crédito, tarjetas de compra, cajeros automáticos, terminales de autoservicio, cuentas corrientes, cajas de ahorro, cajas de seguridad, préstamos, seguros, homebanking, entre otros productos).
- ✓ **Rectificar o suprimir información en la Central de Deudores:** Para corregir o eliminar datos incorrectos en la [Central de Deudores del Sistema Financiero](#).

Además, cabe destacar que desde el BCRA se tramitará una segunda instancia de resolución con la entidad y de mantenerse el problema, el reclamo será derivado a la [Dirección Nacional de Defensa al Consumidor](#) y Arbitraje del Consumo.

En el período 2024 se gestionaron 8.638 reclamos ingresados por formulario web. Este total fue un 6% inferior al tramitado en año 2023, que ascendió a 9.209 trámites.

En la comparación del total de trámites por reclamos recibidos en los dos períodos, se observa que en el 2024 los reclamos se mantuvieron parejos durante todo el periodo, mientras que en el año anterior se recibieron la mayor cantidad de trámites en el tercer cuatrimestre. Los mínimos en ambos años se visualizan en febrero (ver Gráfico 9).

Gráfico 9 | Evolución mensual de reclamos



Cabe señalar que, a comienzos del año 2024, se conformó un equipo de trabajo dedicado exclusivamente al análisis y tratamiento de los casos ingresados sobre **ciberincidentes**.

Ese año ingresaron un total de **998 casos por Fraude/Estafas**. De su análisis fue posible extraer los siguientes datos:

Cuadro 1 | Tipología de ciberincidentes

TIPOLOGÍA	CANTIDAD
PHARMING: Ingreso a sitios web falsos.	27,10%
VISHING: Mediante técnicas de ingeniería social a través de llamadas telefónicas se obtienen datos confidenciales.	21,94%
ROBO DE CELULAR	7,42%
PHISHING: Suplantación de identidad del titular mediante correo electrónico.	4,84%
MALWARE: Mediante descarga de un software malintencionado se accede a información personal del usuario.	0,97%
S/D	34,19%
OTROS	3,54%

Asimismo, a lo largo del año se realizaron distintas actividades de capacitación dirigidas a las autoridades de defensa del consumidor en orden actualizarlas en materia de normativa emitida por el BCRA.

A fines de este año, se implementó en la página del BCRA un formulario dedicado a la recepción de casos de fraude de parte de los usuarios de servicios financieros: [Reclamos por Fraude/Estafa](#)

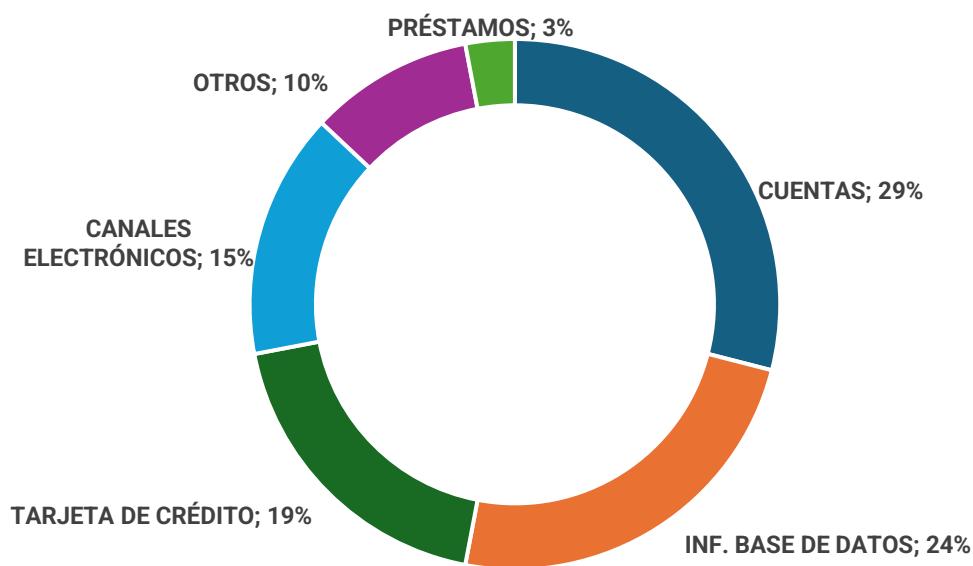
Principales temas | Reclamos (otros -7640 casos)

Los principales motivos de los otros reclamos gestionados durante el año 2024 fueron:

- **Cuentas 29%**
- **Información a base de datos 24%**
- **Tarjeta de crédito 19%**
- **Canales electrónicos 15%**
- **Préstamos 3%**
- **Otros temas 10%**

Los otros reclamos recibidos durante el período 2024 fueron por cuentas, información sobre base de datos, tarjeta de crédito, canales electrónicos, préstamos y resto de temas. (Ver Gráfico 10).

Gráfico 10 | Principales Temas / Reclamos



a) Cuentas

Débitos / montos de débitos dudosos no consentidos o pactados

Los reclamos se basan en débitos no autorizados en la cuenta bancaria *sin autorización o consentimiento del usuario*.

Los débitos en cuenta no convenido o pactado, se podrá solicitar su reversión y efectuar el reclamo ante la empresa que originó tal débito.

Hay que recordar que también se puede solicitar la baja definitiva del débito indistintamente ante la entidad financiera o la empresa receptora de los fondos.

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 – normas complementarias" establece que *"las transferencias electrónicas de fondos que se cursen entre cuentas de una misma entidad financiera o PSP deberán tener idénticas características para los clientes que las transferencias que se realicen entre cuentas de distintas entidades financieras o PSPs, igualándolas a las transferencias inmediatas, el 'Pago con transferencia' o las transferencias en lote según corresponda.*

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, estás 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 de acuerdo con lo establecido por la Ley 25.326, el trámite debe iniciarse en la entidad que informó los datos erróneos a este Banco Central.

Todas las entidades disponen de un procedimiento ágil para suprimir o rectificar la información del Régimen Informativo Contable Mensual – Deudores del Sistema Financiero que se refleja en la Central de Deudores del Sistema Financiero.

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.

Al respecto es importante saber que cuando se desconoce una operación con tarjeta de crédito se deberá ponerse en contacto con el banco emisor de la tarjeta, donde su número de teléfono se podrá encontrar en el resumen de cuenta o en el reverso de la tarjeta.

Solicitud de Baja

Demoras y/o inconvenientes en el procesamiento de las solicitudes de baja de tarjetas de crédito.

Respecto a esta problemática, se envía a las entidades los reclamos recibidos, donde el trámite se resuelve generalmente de manera favorablemente para el usuario.

d) Canales electrónicos

Desconocimiento de operaciones asociadas a situaciones de fraudes

Los reclamos recibidos se relacionan con la existencia de operaciones no reconocidas por los usuarios y posiblemente fraudulentas (retiros de dinero a través de cajeros automáticos, transferencias no autorizadas y robo de datos personales y/o claves, etc.).

Al respecto, el usuario deberá contactar inmediatamente al banco emisor o proveedor financiero para solicitar su intervención (por ejemplo: bloquear el acceso a tu cuenta, poner en pausa o dar de baja tarjeta) y para dejar registro formal del reclamo. También es recomendable efectuar las denuncias policiales o judiciales (Ministerio Público Fiscal) correspondientes.

Es importante saber que desde el Banco Central no contactamos de ninguna manera para pedir datos personales o bancarios.

Síntesis Capítulo 1



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Trámites totales gestionados en el año 2024 ante el BCRA fue de 13.917

- El canal de ingreso con mayor volumen gestionado fue el formulario web.
- Los meses con mayor volumen de trámites fueron enero, julio y agosto.



- **Se tramitaron 1.410 comentarios a través de la cuenta de X**
- **Se obtuvieron 512.977 visualizaciones a los posteos**

- Cuentas 28% (Ej. aplicación de condiciones no pactadas y transferencias)
- Tarjetas de crédito 12% (Ej. términos y condiciones no acordados)
- Información a Base de Datos (en especial Central de Deudores del BCRA) 11%
- Información sobre responsables de clientela 10%
- Cajeros automáticos, ATM y otros canales electrónicos 8%
- Circulación Monetaria (4%)
- Resto 27%

Se recibieron 12.507 trámites por formularios web

Total, consultas: 2.695

Los temas fueron:

- Información de deudores y otras bases (53%)
- Cuentas (17%)
- Información sobre tarjeta de crédito (8%)
- Préstamos (4%)
- Circulación monetaria (3% -incluye billetes en M.E. deteriorados-)
- Gestión de Cobranzas (3%)
- Otros temas (12%)

Consultas en la página web BCRA Y VOS 1.989.653 veces

- Preguntas frecuentes 1.236.987
- Comparar comisiones bancarias 570.700
- Como reclamar ante el BCRA 141.688
- Otros 40.278

Total, quejas: 1.174

Los temas fueron:

- Cuentas (32%)
- Información a bases de datos (20%)
- Tarjeta de crédito (13%)
- Trato digno (7%)
- Canales electrónicos (7%)
- Circulación Monetaria (7%)
- Prestamos (4%)
- Gestión de cobranzas (2%)
- Otros temas (8%)

Total, reclamos: 8.638

- **7.640 reclamos otros productos y servicios financieros**
- **998 Ciberincidentes**

Los temas fueron:

- Cuentas (29%)
- Información base de datos de deudores (24%)
- Tarjeta de crédito (19%)
- Canales electrónicos (15%)
- Préstamos (3%)
- Otros temas (10%)

Capítulo 2. Información brindada por las entidades

Información sobre Reclamos ante las entidades

Total de personas usuarias que operaron: 128.659.527. Una misma persona que utiliza servicios o productos en varias entidades cuenta como un USF en cada una de estas entidades.

- **50% a través de EF**
- **35% mediante PSPCP y PSI**
- **11% a través de EETC**
- **4% mediante OPNFC**

Total de reclamos en diciembre 2024 y variación respecto de diciembre de 2023:

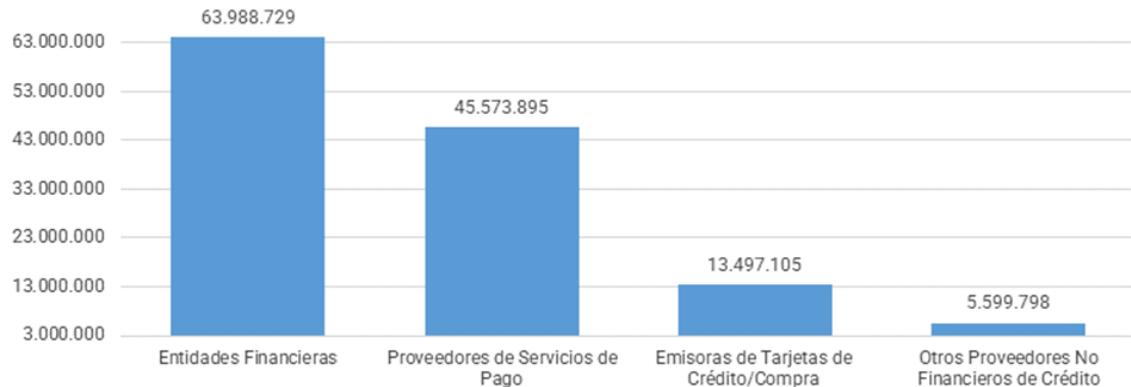
- **EF: 430,9 mil; +0,01%**
- **PSPCP y PSI; 215,6 mil +31%**
- **EETC: 54,4 mil; +101%**
- **OPNFC, 2,3 mil; -85%**

A partir de la información presentada a través del Régimen Informativo 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 presente informe abarca la información remitida por las entidades financieras (EF), 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), las empresas emisoras de tarjetas de crédito y/o compra (EETC) y los otros proveedores no financieros de crédito (OPNFC). 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 128.659,5 mil 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.

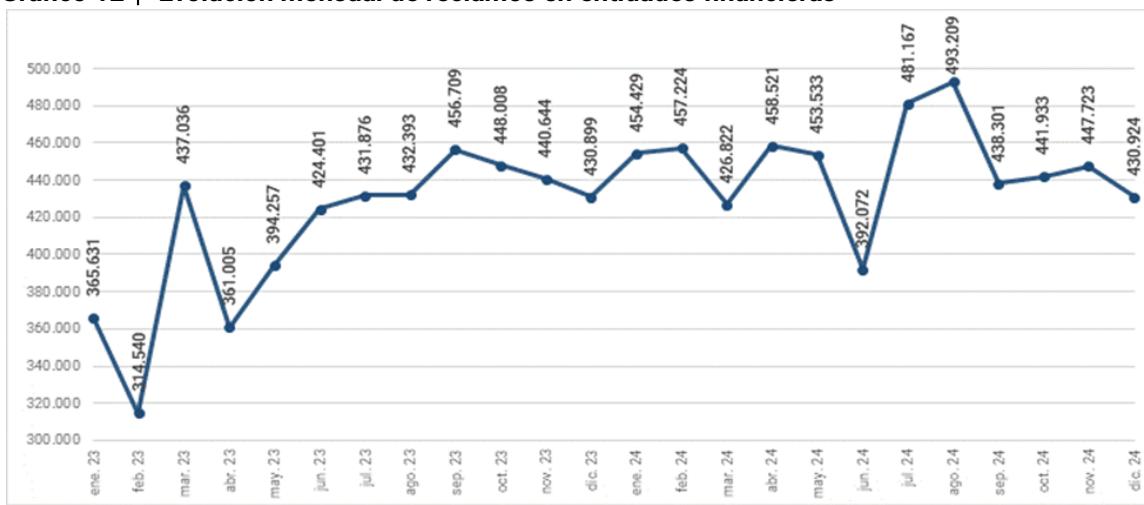
El 50% de las personas usuarias de servicios financieros interactúa a través de las entidades financieras, el 35% a través de los proveedores de servicios de pago, el 11% a través de las emisoras de tarjetas de crédito/compra y el 4% a través de otros proveedores no financieros de crédito. El gráfico 11 permite ver la distribución mencionada.

Gráfico 11 | Distribución de personas usuarias de servicios financieros por tipo de entidad



Los reclamos tramitados por las entidades financieras durante el año 2024 resultaron un +8,9% (+438,5 mil) superior a la cantidad informada durante el 2023. Las 3 problemáticas que mayormente incidieron en el incremento de los reclamos reportados durante el 2024 contra el 2023 fueron Desconocimiento de compras o transacciones con tarjeta de crédito, Operaciones desconocidas posiblemente fraudulentas (extracciones, compras, etc.) en canales electrónicos y Efectivo mal dispensado o computado en extracciones o depósitos en Cajeros Automáticos.

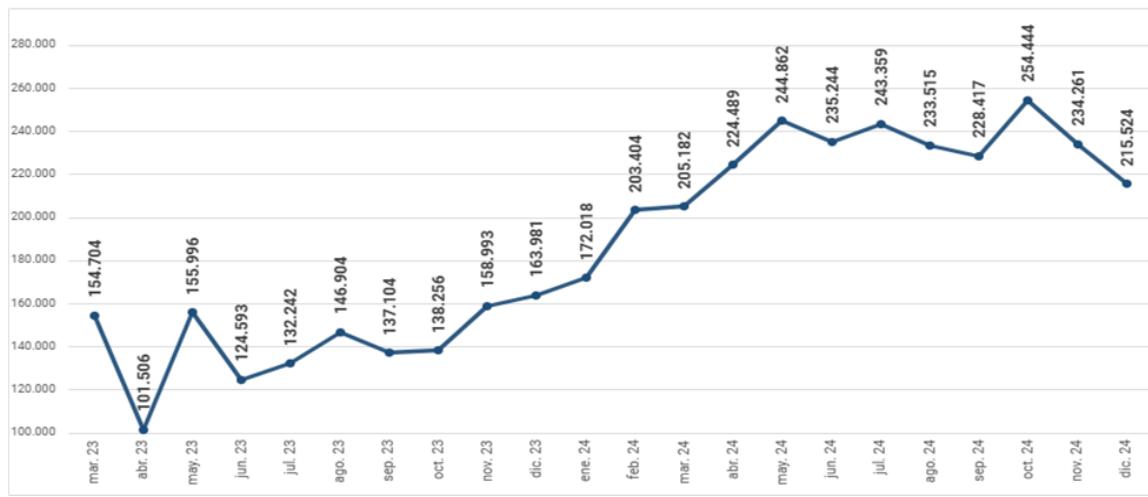
Gráfico 12 | Evolución mensual de reclamos en entidades financieras



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.

Los reclamos promedio informados por los PSPCP y PSI para el 2024 fueron un 59% superior al promedio del 2023 con +83,1 mil tramitaciones. El período graficado muestra que la mayor cantidad de reclamos se presentó en el mes de octubre 2024, con un volumen de 254,4 mil reclamos.

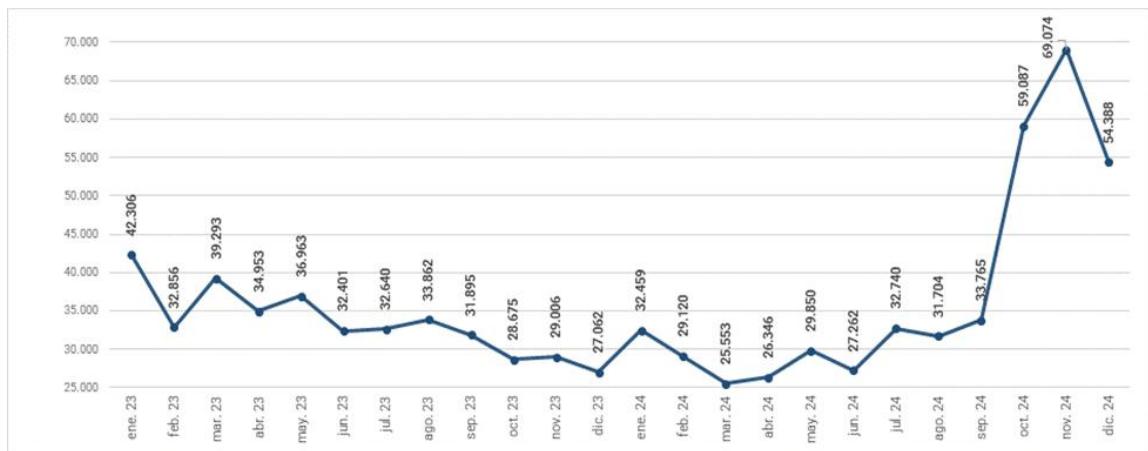
Gráfico 13 | Evolución mensual de reclamos en proveedores de servicios de pago.



En cuanto a las emisoras de tarjetas de crédito y/o compra, el período graficado muestra la mayor cantidad de reclamos en el mes de noviembre 2024 con un volumen de 69,1 mil casos, este valor está afectado principalmente por la incorporación de nuevos sujetos obligados.

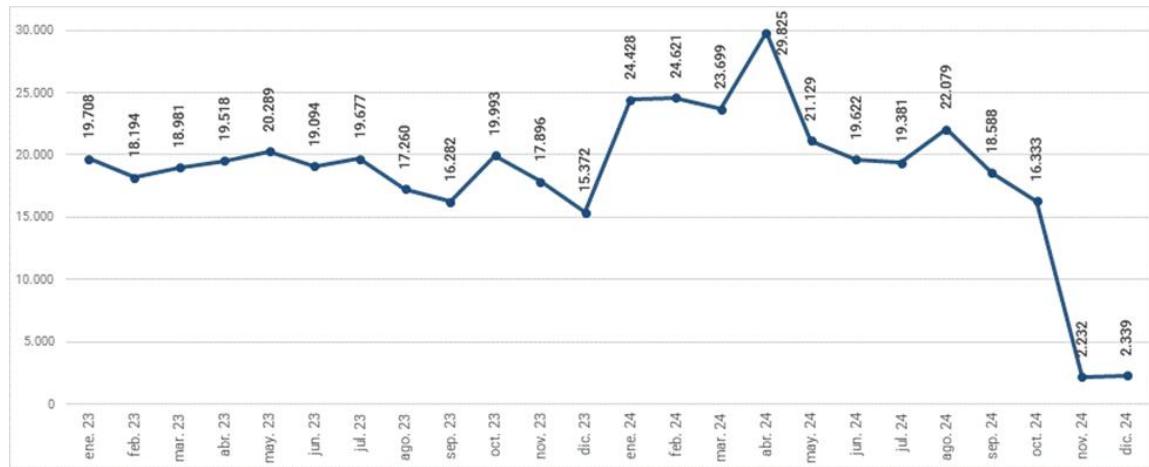
En diciembre 2024 las emisoras de tarjetas informaron 54,4 mil reclamos que, comparados con los 27,1 mil reclamos de diciembre de 2023 muestra un incremento de 101 % entre ambos meses.

Gráfico 14 | Evolución mensual de reclamos en empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito/compra



La mayor cantidad de reclamos reportados por los otros proveedores no financieros de crédito, según se observa en el período graficado, fue en abril 2024 con un volumen de 29,8 mil casos. Los reclamos promedio para este sector durante el 2024 fueron de 18,7 mil reclamos que, comparados con los 18,5 mil reclamos promedios de 2023 muestra una leve variación del 0,8% entre ambos períodos. La disminución en la cantidad de reclamos que se produce en noviembre del 2024 está afectada por una menor cantidad de sujetos obligados a reportar información.

Gráfico 15 | Evolución mensual de reclamos en otros proveedores no financieros de crédito



Durante el mes de diciembre de 2024 se registró un total de 703,2 mil reclamos en todo el sistema financiero regulado por el BCRA, correspondiendo el 61,3% a las entidades financieras, 30,7% a los proveedores de servicios de pago, 7,7% a las empresas emisoras de tarjetas de crédito/compra y 0,3% a los otros proveedores no financieros de crédito.

Principales reclamos ordenados por productos/operatorias:

El 84% de los reclamos informados durante diciembre de 2024 se relacionaron con los siguientes productos:

- **Tarjeta de crédito (31%)**
- **Cuentas (29%)**
- **Cajeros automáticos, Terminales autoservicio y otros canales electrónicos (24%)**

Los 3 principales productos/operatorias que concentran la mayor cantidad de reclamos presentados por las personas usuarias en las entidades financieras para diciembre 2023 y diciembre 2024 fueron:

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

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 66%.

Los reclamos vinculados con estos tres productos representan a diciembre de 2024 el 84% del total de reclamos informados por el sistema financiero, donde las entidades financieras participan

con el 66%, los proveedores de servicios de pago lo hacen con el 29% y las emisoras de tarjetas de crédito y/o compra con el 5%.

La distribución del total de reclamos por tipo de entidad informados para diciembre del 2023 y 2024 para estos 3 productos/operatorias, puede observarse en el cuadro 2.

Cuadro 2 | Comparativo de reclamos por entidad y productos

Producto/ Operatoria	Cantidad de reclamos									
	Diciembre 2023					Diciembre 2024				
	EF	PSP	EETC	OPNFC	EF+PSP +EETC+ OPNFC	EF	PSP	EETC	OPNF C	EF+PSP+ EETC+ OPNFC
Tarjeta de crédito	180.029	4.869	22.020	0	206.918	188.752	182	28.306	0	217.240
Cuentas	69.147	102.943	58	74	172.222	60.340	141.398	6	22	201.766
Cajeros automáticos y terminales de autoservicio y otros canales electrónicos	150.423	31.713	10	0	182.146	142.410	29.999	4	0	172.413
Restantes productos/operatorias	31.300	24.456	4.974	15.298	76.028	39.422	43.945	26.072	2.317	111.756
Total	430.899	163.981	27.062	15.372	637.314	430.924	215.524	54.388	2.339	703.175

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	Porcentaje de participación									
	Diciembre 2023					Diciembre 2024				
	EF	PSP	EETC	OPNFC	EF+PSP+E ETC+OP NFC	EF	PSP	EETC	OPNFC	EF+PSP+E ETC+OP NFC
Tarjeta de crédito	42%	3%	81%	0%	32%	44%	0%	52%	0%	31%
Cuentas	16%	63%	0%	0%	27%	14%	66%	0%	1%	29%
Cajeros automáticos y terminales de autoservicio y otros canales electrónicos	35%	19%	0%	0%	29%	33%	14%	0%	0%	24%
Restantes productos/operatorias	7%	15%	19%	100%	12%	9%	20%	48%	99%	16%
Totales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Principales temas

Los principales temas reportados fueron:

- *Desconocimientos de operaciones*
- *Promociones/descuentos/programas de beneficios*
- *Operaciones desconocidas o posiblemente fraudulentas*
- *Errores en cajeros 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 2024, fueron las siguientes 5 problemáticas y que se sintetizan en el cuadro 4:

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

Cuadro 4 | Comparativo de totales de reclamos por problemáticas

Descripción	Cantidad de reclamos									
	Diciembre 2023					Diciembre 2024				
	EF	PSP	EETC	OPNFC	EF+PSP+EETC+OPNFC	EF	PSP	EETC	OPNFC	EF+PSP+EETC+OPNFC
Desconocimiento de compras o transacciones (Tarjetas de Crédito)	117.982	431	16.781	0	135.194	118.182	19	24.763	0	142.964
Promociones / descuentos / programas de beneficios no aplicados o aplicados incorrectamente	34.115	29.920	1.074	0	65.109	42.294	44.653	716	0	87.663
Operaciones desconocidas posiblemente fraudulentas (Extracciones, compras, etc.)	51.337	7.316	2	0	58.655	49.966	7.948	2	0	57.916
Imposibilidad de operar (homebanking, teléfono, etc.)	27.081	8.644	0	0	35.725	28.336	14.087	0	0	42.423
Efectivo mal dispensado o computado en extracciones o depósitos (Cajeros)	41.194	14.577	8	0	55.779	34.204	6.170	2	0	40.376
Restantes problemáticas	159.190	103.093	9.197	15.372	286.852	157.942	142.647	28.905	2.339	331.833
Totales	430.899	163.981	27.062	15.372	637.314	430.924	215.524	54.388	2.339	703.175

Los reclamos vinculados con estas 5 problemáticas representan, a diciembre del 2023 y diciembre del 2024, el 53% y el 55%, respectivamente, en relación con el total de reclamos informados por el sistema financiero.

De los cinco temas expuestos, la problemática que presenta el mayor aumento de participación fue Promociones/descuentos/beneficios y la mayor disminución fue Efectivo mal dispensado o computado en extracciones o depósitos (Cajeros).

El cuadro 5 permite visualizar la participación por segmento de entidad para cada problemática.

Cuadro 5 | Comparativo de participación de reclamos por problemáticas

Descripción	Porcentaje de participación									
	Diciembre 2023					Diciembre 2024				
	EF	PSP	EETC	OPNFC	EF+PSP+EETC+OPNFC	EF	PSP	EETC	OPNFC	EF+PSP+EETC+OPNFC
Desconocimiento de compras o transacciones (Tarjetas de Crédito)	27%	0%	62%	0%	21%	27%	0%	46%	0%	20%
Promociones / descuentos / programas de beneficios no aplicados o aplicados incorrectamente	8%	18%	4%	0%	10%	10%	21%	1%	0%	12%
Operaciones desconocidas posiblemente fraudulentas (Extracciones, compras, etc.)	12%	5%	0%	0%	9%	11%	4%	0%	0%	8%
Imposibilidad de operar (homebanking, teléfono, etc.)	6%	5%	0%	0%	6%	7%	6%	0%	0%	7%
Efectivo mal dispensado o computado en extracciones o depósitos (Cajeros)	10%	9%	0%	0%	9%	8%	3%	0%	0%	6%
Restantes problemáticas	37%	63%	34%	100%	45%	37%	66%	53%	100%	47%
Totales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Nivel de reclamos (indicador de reclamos)

- *0,55 de cada 100 personas usuarias de servicios financieros, presentó un reclamo.*
- *El 66% de los reclamos fueron resueltos de manera favorable al cliente/a.*

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

A nivel consolidado, este indicador fue del 0,59% para diciembre del 2023 y del 0,55% para diciembre del 2024, es decir, en ambos casos no se llega a un reclamo por cada 100 personas que operan con las entidades.

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 los proveedores de servicios de pago, a las empresas emisoras de tarjetas de crédito y/o compra y a los otros proveedores no financieros de crédito en diciembre del 2024 fue de 66 cada 100 y en diciembre del 2023 de 70 cada 100.

Cuadro 6 | Comparativo del nivel de reclamos

Sector	Diciembre 2023		Diciembre 2024	
	Nivel de resolución favorable al usuario	Nivel de reclamos	Nivel de resolución favorable al usuario	Nivel de reclamos
Entidades Financieras - EF	74%	0,73%	71%	0,67%
Proveedores de servicios de pago – PSPCP y PSI	57%	0,48%	51%	0,47%
Emisoras de Tarjetas de Crédito/Compra - EETC	88%	043%	90%	0,40%
Otros Proveedores No Financieros de Crédito - OPNFC	61%	0,17%	86%	0,04%
Total	70%	0,59%	66%	0,55%

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

- **Gestión de cobranzas presenta el mayor nivel de resolución favorable al cliente, un 89%.**
- **Cuentas presenta el menor nivel de resolución de reclamos favorable al usuario/a, un 66%.**

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 2024, es el que presenta el mayor grado de resolución a favor de la persona usuaria con un valor del 89% y los reclamos informados para Cuentas con el 55% refleja el menor valor.

En el siguiente cuadro, se puede observar el porcentaje de resolución de reclamos a favor de las personas usuarias, por producto/operatoria, a diciembre 2023 y diciembre 2024 en el sistema financiero.

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 2023	Diciembre 2024
Tarjeta de crédito	79%	78%
Cuentas	62%	55%
Préstamos	59%	83%
Cajeros automáticos y terminales de autoservicio y otros canales electrónicos	74%	66%
Información, trato discriminatorio y mala atención	72%	72%
Gestión cobranza	87%	89%
Restantes (Incluye Base de datos/Circulación Monetaria y Otros)	50%	52%

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, proveedores de servicios de pago, emisoras de tarjetas de crédito/compra y otros proveedores no financieros de crédito, con su correspondiente porcentaje de resolución a favor de los clientes/as, surge que la cuestión referida a Aplicación de condiciones no pactadas es la que presenta el mayor nivel de resolución a favor de la persona usuaria con un 90% y Producto/servicio no solicitado presenta el menor nivel de resolución a favor de la persona usuaria con el 19%.

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 2023	Diciembre 2024
Desconocimiento de compras o transacciones (Tarjetas de Crédito)	86%	83%
Promociones / descuentos / programas de beneficios no aplicados o aplicados incorrectamente	58%	52%
Operaciones desconocidas posiblemente fraudulentas (Extracciones, compras, etc.)	77%	52%
Imposibilidad de operar (homebanking, teléfono, etc.)	70%	65%
Efectivo mal dispensado o computado en extracciones o depósitos (Cajeros)	75%	83%
Cargos / comisiones no precedentes o mal aplicados	73%	68%
Débitos / monto de débitos no consentidos o pactados	81%	61%
Producto / servicio no solicitado	76%	19%
Aplicación de condiciones no pactadas	77%	90%
Gestión de cobranzas	87%	89%
Restantes problemáticas	60%	65%

Información sobre Comisiones

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 de crédito y paquete).

Con la información recibida de las entidades financieras vinculada a las comisiones que éstas aplican a las personas usuarias, se realizan controles que permiten elaborar y publicar los cuadros comparativos de comisiones en el sitio web institucional del BCRA a los que se accede mediante el siguiente link: [Comparar comisiones bancarias](#)

Los cuadros comparativos de tarifas son puestos a disposición del público permitiendo evaluar los costos de su entidad respecto de otras y tomar mejores decisiones. También sirve de base para la elaboración de reportes internos sobre cumplimiento y vigencia de tarifas. Esta información se difunde con alcance para todo el sistema financiero y para aquellas diez entidades que más comercializan el producto.

En la web se encuentran disponibles 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. Tarjetas de crédito: Black/Signature; Platinum; Gold; Internacional y Nacional
4. Paquetes: Previsional; Black/Signature; Platinum; Gold y 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 al realizar las consultas de los productos.

BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

- Institucional
- Política Monetaria
- Sistema Financiero
- Medios de Pago
- Publicaciones
- Estadísticas
- El BCRA y vos

El BCRA y vos | Compara productos financieros | Compensación de Comisiones | Comisiones, cargos y tasas

Diciembre 2024 Mes de vigencia: Diciembre 2024

Elección del producto: Caja de Ahorros

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.

Aviso de destaque

"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 pertenezcan."

Comisiones asociadas al producto

Denominación de la Entidad	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 BBVA ARGENTINA S.A.	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 9.700,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 2.300,00	\$ 2.300,00	\$ 8.300,00
BANCO BICA S.A.	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 7.623,00	\$ 7.623,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.355,20	\$ 1.706,10	U\$S 9,68
BANCO BMA S.A.U.	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 890,00	\$ 2.550,00	\$ 0,00	N/A	\$ 1.215,00	\$ 1.325,00	\$ 3.440,00
BANCO CMF S.A.	\$ 0,00	\$ 0,00	N/A	N/A	\$ 0,00	N/A	N/A	N/A	N/A
BANCO COINAG S.A.	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 2.700,00	\$ 0,00	N/A	\$ 1.080,00	\$ 1.080,00	U\$S 20,00
BANCO COLUMBIA S.A.	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 4.800,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.000,00	\$ 1.210,00	U\$S 18,71

Entidades

Buscador de entidades:

Valores sobre el total del sistema

Valores estadísticos del sistema financiero ⁽¹⁾										
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	\$ 7.623,00	\$ 30.000,00	\$ 0,00	\$ 2.299,00	\$ 15.000,00	\$ 15.000,00	\$ 174.651,52	
Mínimo	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	
Promedio	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 810,08	\$ 5.580,83	\$ 0,00	\$ 130,76	\$ 1.685,27	\$ 1.865,17	\$ 12.513,22	
Mediana	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 5.241,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.545,42	\$ 1.754,50	\$ 6.765,44	

Indicadores⁽¹⁾

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: 128.659.527.

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

- 50% a través de EF
- 35% mediante PSPCP y PSI
- 11% a través de EETC
- 4% mediante OPNFC

EF: Total Reclamos en diciembre 2024: 430,9 mil. Variación respecto de diciembre de 2023: +0,01%

PSP: Total reclamos en diciembre 2024: 215,5 mil. Variación respecto de diciembre de 2023: +31%

EETC: Total reclamos en diciembre 2024: 54,4 mil. Variación respecto de diciembre de 2023: +101%

OPNFC: Total reclamos en diciembre 2024: 2,3 mil. Variación respecto de diciembre de 2023: - 85%

0,55 de cada 100 personas usuarias de servicios financieros presentó un reclamo.

El 66% de los reclamos fueron resueltos de manera favorable al cliente/a



Las principales problemáticas reportadas fueron

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

Los reclamos por aplicación de condiciones no pactadas son los que presentan el mayor nivel de resolución a favor de la persona usuaria con un 90%.

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.)



El 84% de los reclamos informados durante diciembre de 2024 fueron por los siguientes productos

- Tarjeta de crédito (31%)
- Cajeros automáticos, terminales autoservicio y otros canales electrónicos (29%)
- Cuentas a la vista y de pago (24%)

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:

- **Convenio entre el BCRA y la ALEA para combatir la ludopatía, el juego ilegal y las apuestas de menores.**
- **Interoperabilidad de los códigos QR para el pago con tarjetas de crédito.**
- **Transferencias inmediatas pull para el fondeo entre cuentas propias.**
- **Nuevo plazo fijo electrónico.**

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

➤ **El BCRA y la Asociación de Loterías firmaron un convenio para combatir la ludopatía, el juego ilegal y las apuestas de menores**

Con el objetivo de prevenir la ludopatía, el juego ilegal y las apuestas por parte de menores de edad, el Banco Central de la República Argentina (BCRA) y la Asociación de Loterías Estatales Argentinas (ALEA) firmaron un convenio marco de cooperación. El acuerdo fue suscripto por el titular del BCRA, Santiago Bausili, y por Ida López, presidenta de ALEA.

El compromiso asumido por ambos organismos busca impulsar todas las alternativas que estén al alcance para evitar que se vea afectado el bienestar y el desarrollo de los menores de edad.

El BCRA y ALEA pondrán en marcha programas, capacitaciones e intercambiarán información para encontrar las soluciones más eficientes.

➤ **Interoperabilidad de los códigos QR para el pago con tarjetas de crédito.**

La interoperabilidad de los QR para el pago con tarjetas de crédito implica un paso más hacia la interoperabilidad total en los pagos desde las billeteras digitales, proceso iniciado y fomentado por el BCRA a partir del pago con transferencia. Los códigos QR que exhiban los comercios para cobrar con tarjetas de crédito deberán aceptar que los clientes puedan realizar los pagos con

cualquier billetera digital (bancaria o de proveedor de servicios de pago), independientemente de que haya coincidencia de marca con el QR. Esto representa una importante mejora en la experiencia de pago para comercios y personas usuarias.

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.

En el mismo sentido, la medida estipula que cuando los adquirentes o agregadores también sean aceptadores de pagos con transferencia deberán ofrecer a los comercios un único código QR que contemple todos los instrumentos de pago.

➤ **Transferencias inmediatas pull para el fondeo entre cuentas propias.**

Las transferencias inmediatas son uno de los instrumentos más utilizados del sistema con más de 455 millones de transferencias mensuales. El BCRA está dando un paso importante en mejorar la seguridad y la experiencia de los usuarios, agregando a las alternativas existentes la posibilidad del consentimiento tácito por parte del ordenante. Como complemento, el consentimiento expreso por parte del ordenante constituirá un pilar fundamental para el futuro de la innovación financiera y el Open Finance en la Argentina.

Las transferencias pull son solicitudes de fondos que permiten, mediante el débito de la cuenta —a la vista o de pago— del cliente receptor de la solicitud y previa autorización o consentimiento, la acreditación inmediata de fondos en la cuenta del cliente solicitante. El movimiento de los fondos es directo de una cuenta a otra, sin pasar por terceros actores y sin costo para el usuario financiero. En esta primera etapa, sólo estarán habilitadas entre cuentas de un mismo titular.

Por lo tanto, el DEBIN recurrente —creado y reglamentado para brindar un servicio de débito automático en línea— dejará de usarse para el fondeo entre cuentas propias.

➤ **Nuevo plazo fijo electrónico El BCRA crea el Plazo Fijo Electrónico, que será transferible, compensable y divisible**

El nuevo plazo fijo electrónico —Certificado Electrónico para Depósitos e Inversiones a Plazo (CEDIP)— brindará mayores alternativas y flexibilidad a aquellos usuarios que decidan constituir un depósito o inversión a plazo a través de los canales electrónicos de su entidad financiera.

Las entidades financieras podrán ofrecerle al cliente la emisión del CEDIP, que les permitirá su uso como medio de pago, y posibilitará su negociación en el mercado secundario para, de esa forma, obtener liquidez. Inicialmente, solo las empresas tendrán acceso al CEDIP mientras que, en una segunda etapa, la operatoria estará disponible para todo el público.

Las entidades financieras, incluso las que no emitan CEDIP por los depósitos a plazo fijo que capten, tendrán la obligación de permitirles a sus clientes aceptar el CEDIP que otra persona

humana o jurídica les transmita y cobrarlo al vencimiento, así como la posibilidad de transmitirlo nuevamente si su cliente lo requiriera.

El CEDIP es un instrumento completamente digital que contará con un registro de todas sus transmisiones con fecha cierta y será totalmente trazable, constituyéndose en un instrumento seguro en el marco de las acciones desplegadas por el BCRA contra el fraude en las operaciones financieras.

Las funcionalidades del nuevo instrumento son:

- Transmitir la titularidad del CEDIP antes de su vencimiento para la cancelación de obligaciones comerciales o entre particulares, como así también para su negociación en mercados de valores a fin de obtener liquidez, y/o para la oferta primaria por parte de las entidades financieras que los emitan.
- A través de su fraccionamiento, transmitir importes menores al monto original, manteniendo el resto de la colocación con las mismas condiciones.
- Incluso si no se transmite su titularidad, se podrá informar como cuenta de cobro una cuenta en una entidad financiera distinta de aquella de donde se emitió el CEDIP.

Otras noticias e información de interés para las personas usuarias

Se dieron a conocer otras noticias e información de utilidad para las personas usuarias en Publicaciones Institucionales.

Publicaciones de interés para las personas usuarias

Usuarios financieros

Con el aporte de 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, cuarto trimestre de 2024

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 firmó un convenio entre el BCRA y la ALEA para combatir la ludopatía, el juego ilegal y las apuestas de menores.
- Se reglamentó la interoperabilidad de los códigos QR potenciando su uso
- Se reglamentaron las transferencias inmediatas pull para el fondeo entre cuentas propias.
- Se crea el Plazo Fijo Electrónico con más funcionalidades.



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

- Publicaciones Institucionales
- Informe sobre Protección a las Personas Usuarias de Servicios Financieros
- Educación Financiera
- Informe de Inclusión Financiera (IIF)
- Informe de Proveedores No Financieros de Crédito
- Informe de Pagos Minoristas
- Encuesta de Condiciones Crediticias, cuarto trimestre de 2024