

Informe sobre Protección a las Personas Usuarias de Servicios Financieros

Diciembre de 2025



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Informe sobre Protección a las Personas Usuarias de Servicios Financieros

Diciembre de 2025



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 los reclamos recibidos en segunda instancia, 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 informe sobre “Protección a las Personas Usuarias de Servicios Financieros”. Actualmente, dicho informe trata sobre los reclamos y consultas gestionados desde el BCRA (Segunda instancia), la información brindada por las entidades sobre los reclamos (Primera instancia) y las principales acciones complementarias del BCRA con foco en las personas usuarias.

Por cuerda separada, anualmente se actualiza, de corresponder, el documento denominado “Protección a las Personas Usuarias de Servicios Financieros. Marco General.”, el cual trata distintos aspectos de carácter permanente referidos a: el marco regulatorio, competencia del BCRA, relaciones de consumo financiero, normas sobre “Protección al Usuario de Servicios Financiero”, ¿Qué se hace desde el Banco Central?, ¿Qué información reportan las entidades al BCRA? y sobre distinta información, herramientas y trámites para los usuarios disponibles en la página WEB Institucional (Sección “Herramientas y conocimiento financiero” y “Servicios y trámites”).

En ese marco, el objetivo principal es proveer a la protección de los derechos de las personas usuarias de servicios financieros, a través de los siguientes tres ejes de acción:

- **Proteger** a las personas usuarias de servicios financieros en su relación de consumo con las entidades financieras y otros sujetos obligados.
- **Prevenir** en las entidades, situaciones de errores o incumplimientos frecuentes.
- **Promover** mejores prácticas en beneficio de las personas usuarias.

Contenidos

Pág. 06		Síntesis Ejecutiva
Pág. 08		Capítulo 1 / Reclamos y consultas gestionados desde el BCRA (Segunda instancia).
Pág. 20		Capítulo 2 / Información brindada por las entidades sobre los reclamos (Primera instancia).
Pág. 31		Capítulo 3 / Principales acciones complementarias 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 para proveer a la protección de los derechos de los usuarios de servicios financieros de acuerdo con el “Marco Legal del Sistema Financiero Argentino”, las normas sobre “Protección de los Usuarios de Servicios Financieros” (PUSF) y las normas complementarias aplicables a la operatoria involucrada.

El informe se estructura en tres capítulos complementarios sobre la protección de las personas usuarias. En el Capítulo 1, se analizan los reclamos y consultas gestionados por el BCRA en segunda instancia, focalizándose en su evolución y tipología. En el Capítulo 2, se examina los reclamos presentados directamente ante las entidades (primera instancia), incluyendo su volumen, características e indicadores de desempeño. Finalmente, en el Capítulo 3, se recopila las principales acciones complementarias del BCRA con foco en las personas usuarias reforzando un sistema más seguro, transparente y accesible y promoviendo usuarios mejor informados y protegidos.

Con respecto a la dimensión del sistema financiero, es dable destacar el crecimiento de la interacción de las personas usuarias con las entidades, alcanzando 140,5 millones de usuarios (considerados por cada entidad con la cual operan) frente a los 128,6 millones del 2024.

De ese total, el 51% operó a través de entidades financieras, 34% con proveedores de servicios de pago (que ofrecen cuentas de pago y/o prestan servicios de billetera digital), 10% a través de las empresas emisoras de tarjetas de crédito y el 5% mediante otros proveedores no financieros de créditos.

En relación con los reclamos ante los sujetos obligados (Primera instancia), durante el año 2025 se registró un total de 769,5 miles de reclamos promedio mensual en el sistema financiero, superando en un 5% al volumen del año anterior.

El total de reclamos fue registrado en un 59,8% por las entidades financieras, un 32,8% por los proveedores de servicios de pago, el 6,9% por las empresas emisoras de tarjetas de crédito/compra y el 0,5% por los otros proveedores no financieros de crédito.

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

Sobre esa base, el 64% de los reclamos fueron resueltos de manera favorable para las personas usuarias, destacándose, un nivel de resolución a favor del 86 % para los reclamos por desconocimiento de compras o transacciones con tarjetas de crédito.

Por su parte, es dable señalar que el 88% de los reclamos informados fueron por los siguientes productos: cuentas a la vista y de pago (34%), tarjeta de crédito (32%) y cajeros automáticos, terminales autoservicio y otros canales electrónicos (22%).

Asimismo, los cinco principales conceptos reclamados fueron por: 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, Débitos/monto de débitos no consentidos o pactados y Efectivo mal dispensado o computado en extracciones o depósitos en cajeros.

En cuanto a los reclamos y consultas gestionados en segunda instancia en el BCRA, se observa un crecimiento en el volumen total de trámites (18.317 + 31,62%) y en los reclamos (14.190 + 44,62%), manteniéndose estables las consultas (4.127).

Por su parte, los cinco principales conceptos aquí reclamados fueron por: Operaciones desconocidas posiblemente fraudulentas, Información errónea informada en bases de datos, Pago duplicado o erróneo en tarjetas de crédito, Inconvenientes para la adquisición de moneda extranjera y Solicitud de baja de tarjetas de crédito.

Además, los cinco principales conceptos consultados en esta instancia fueron por: Información sobre deudas en el Sistema Financiero, Normativa BCRA, Tarjeta de Crédito, Operaciones en cuenta de depósito y Uso y funcionamiento de cuentas bancarias.

En lo que se refiere a la información para las personas usuarias, se observó un incremento en el uso de las Preguntas Frecuentes disponibles en la web institucional del BCRA, registrándose 1.805.529 visualizaciones de las principales consultas, lo que representa un incremento del 45,96 %.

En esa línea, las consultas más visitadas estuvieron vinculadas con: la información sobre deudas en el Sistema Financiero, las normativas emitidas por este BCRA y sobre tarjetas de crédito, operaciones de depósito y uso y funcionamiento de las cuentas bancarias.

Por otra parte, durante el año 2025, la cuenta oficial en X @BCRAusuarios registró un total de 743.923 visualizaciones en publicaciones vinculadas a derechos, procedimientos y normativa aplicable a las personas usuarias de servicios financieros, representando un incremento del 45 %.

Por último, en cuanto a las principales acciones complementarias del BCRA con foco en las personas usuarias, se realizaron diferentes acciones con el objetivo de mejorar la protección e información para las personas usuarias del Sistema Financiero, destacándose las siguientes iniciativas: Recomendaciones del BCRA para evitar estafas virtuales, Protección de los Usuarios de Servicios Financieros. Mayor transparencia, Sistemas de pago minoristas. Medidas para mitigar el fraude, Nuevo sitio web, Herramientas y conocimientos financieros e Informes de interés para las personas usuarias.

Capítulo 1 | Reclamos y consultas gestionados desde el BCRA (Segunda instancia)

Trámites de las personas usuarias de servicios financieros ante el BCRA

Trámites gestionados en el BCRA

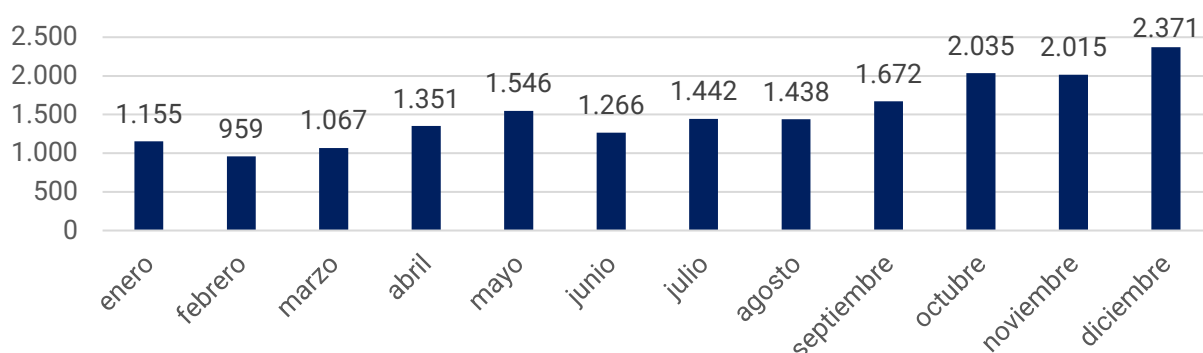
- **Total gestionado en 2025: 18.317**
- **Total gestionado en 2024: 13.917**
- **Incremento 2025-2024: 31,62%**

El área de Protección al Usuario Financiero del BCRA recibe diariamente trámites conforme a las normativas del Banco Central que considera usuario de servicios financieros a las personas humanas y jurídicas que en beneficio propio o de su grupo familiar y social y en carácter de destinatarios finales hacen uso de productos y servicios ofrecidos por los sujetos obligados sin utilizarlos para su actividad comercial.

Cada trámite se registra internamente, lo que permite su adecuado tratamiento, monitoreo y seguimiento. Del total de trámites (18.317), **14.190** corresponden a reclamos y **4.127** a consultas.

A continuación, se presenta el gráfico evolutivo de los trámites gestionados por el BCRA durante el período 2025 (ver Gráfico 1).

Gráfico 1 | Evolución mensual de trámites gestionados por el BCRA



Reclamos

Reclamos gestionados en el BCRA

- **Total gestionado en 2025: 14.190**
- **Total gestionado en 2024: 9.812**
- **Incremento 2025-2024: 44,62%**

Los usuarios pueden realizar sus reclamaciones ante el BCRA mediante el formulario que se encuentra en el [sitio web institucional](#) de acuerdo con las siguientes opciones:

- ✓ **Reclamo por fraude o estafa:** Se consideran reclamos por fraude o estafa aquellos vinculados a productos o servicios financieros, frente a operaciones presuntamente fraudulentas o no autorizadas. Incluye situaciones como:
 - transacciones que la persona usuaria no reconoce;
 - vulneración del acceso a homebanking, aplicaciones bancarias o billeteras digitales;
 - movimientos, transferencias, compras, retiros de dinero o solicitudes de préstamos realizados sin autorización.
- ✓ **Reclamos relacionados con productos o servicios financieros:** Son aquellos reclamos relacionados con el uso y funcionamiento de productos o servicios financieros, cuando la respuesta de la entidad regulada no resulta satisfactoria o no se obtiene solución. Comprende, entre otros, reclamos vinculados a:
 - tarjetas de crédito y tarjetas de compra;
 - cajeros automáticos y terminales de autoservicio;
 - cuentas corrientes y cajas de ahorro;
 - cajas de seguridad;
 - préstamos y seguros;
 - servicios de banca electrónica (homebanking, aplicaciones, etc.);
 - otros productos o servicios ofrecidos por entidades financieras o no financieras reguladas por el BCRA.
- ✓ **Rectificar o suprimir información en la Central de Deudores:** Se reclama cuando los datos informados por una entidad financiera u otro proveedor de crédito fueran incorrectos o no estuvieran actualizados. De acuerdo con la Ley 25.326 de protección de datos personales, el procedimiento se inicia siempre ante la entidad que informó los datos al Banco Central. El BCRA interviene como segunda instancia, solo cuando la persona ya reclamó ante la entidad y no obtuvo una respuesta satisfactoria. La información que se publica en la Central de Deudores surge del Régimen Informativo Contable Mensual – Deudores del Sistema Financiero y se actualiza periódicamente.

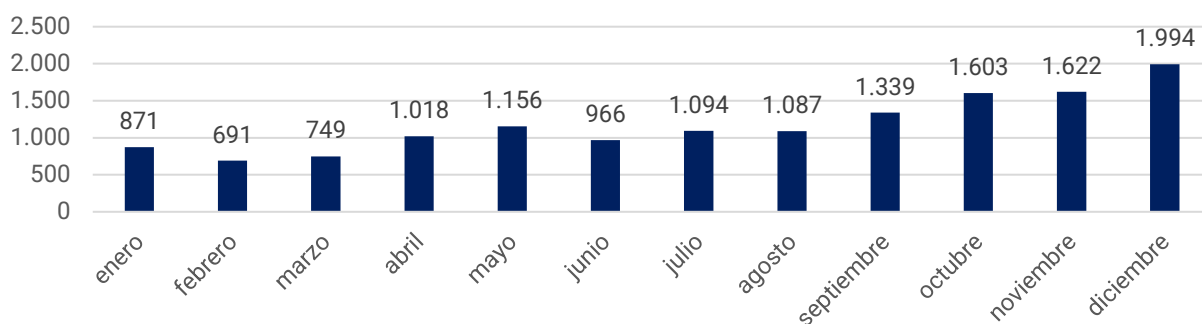
Además, cabe destacar que desde el BCRA se tramita una segunda instancia de resolución de los reclamos con la entidad y de mantenerse el problema ante la reiteración de la persona usuaria, el reclamo es derivado a la Dirección Nacional de Defensa al Consumidor y Arbitraje del Consumo.

Durante el período 2025 se gestionaron **14.190** reclamos ingresados a través del formulario web y de expedientes electrónicos. Este total representó un incremento del **44,62%** respecto de 2024, año en el que se tramitaron 9.812 casos.

Desde la gestión del año 2025 se unificó el tratamiento de las quejas con el de los reclamos.

En el gráfico 2 que sigue se observa la evolución de los reclamos durante el año 2025, destacándose un cambio de tendencia crecientes desde el mes de septiembre.

Gráfico 2 | Evolución mensual de reclamos



Los motivos de los reclamos gestionados durante el año 2025 fueron:

Cuadro 1 | Principales conceptos reclamados

CONCEPTOS	%
<i>Operaciones desconocidas posiblemente fraudulentas</i>	17%
<i>Información errónea informada en bases de datos</i>	10%
<i>Pago duplicado o erróneo en tarjetas de crédito</i>	6%
<i>Inconvenientes para la adquisición de moneda extranjera (ME)</i>	6%
<i>Solicitud de baja de tarjetas de crédito</i>	6%
<i>Desconocimiento de compras con tarjeta de crédito</i>	5%
<i>Cargos / comisiones no pactadas</i>	5%
<i>Bloqueo o inhabilitación de productos</i>	4%
<i>Inconvenientes con las Transferencias</i>	4%
<i>Aplicación de condiciones no pactadas</i>	4%
<i>Débitos y/o montos no pactados</i>	4%
<i>Promociones no aplicadas</i>	4%
<i>Cuentas Otros</i>	4%
<i>Gestión de Cobranzas</i>	3%

<i>Retenciones y percepciones impositivas cuestionadas</i>	2%
<i>Producto no solicitado</i>	2%
<i>Imposibilidad de operar en canales electrónicos</i>	2%
<i>Resto</i>	12%

Asimismo, cabe señalar que bajo la denominación “Resto de reclamos” se agrupan diversas problemáticas de menor participación relativa.

A continuación, se realiza una breve descripción de las 10 temáticas más reclamadas, aclarando que para todos los casos el BCRA interviene como segunda instancia, solo cuando la persona ya reclamó ante la entidad y no obtuvo una respuesta satisfactoria:

a) *Operaciones desconocidas posiblemente fraudulentas*

Esta tipología de reclamos se vincula con operaciones desconocidas o no autorizadas por las personas usuarias, asociadas a presuntos fraudes o estafas relacionados con productos o servicios financieros.

Incluye situaciones como: transacciones que la persona usuaria no reconoce; vulneración del acceso a homebanking, aplicaciones bancarias o billeteras digitales; movimientos, transferencias, compras, retiros de dinero o solicitudes de préstamos realizados sin autorización.

En estos casos y en la mayoría de las situaciones tratadas, se observa que los usuarios son inducidos, de manera cada vez más sofisticada, a entregar sus credenciales de acceso. Estas maniobras se basan principalmente en técnicas de ingeniería social, a través de comunicaciones fraudulentas que simulan provenir de entidades financieras, organismos públicos u otros actores legítimos, dificultando la detección temprana del engaño por parte de los usuarios.

b) *Información errónea informada en bases de datos*

Estos reclamos se originan principalmente cuando, a criterio de la persona usuarias, los datos informados por una entidad financiera u otro proveedor de crédito son incorrectos o no están actualizados.

En ese sentido, es dable destacar que existe un trámite para pedir la rectificación o supresión de información publicada en la Central de Deudores del Sistema Financiero.

c) *Pago duplicado o erróneo en tarjetas de crédito*

Estos reclamos se presentan cuando el usuario realizó un pago que no figura acreditado en el resumen dentro del plazo habitual, o cuando se produce un pago duplicado, por ejemplo, al

abonar manualmente el resumen y, adicionalmente, debitarse el mismo importe mediante débito automático.

En todos los casos, las entidades emisoras de tarjetas de crédito prevén mecanismos para tramitar estas situaciones.

d) Inconvenientes para la adquisición de moneda extranjera (ME)

Los reclamos se relacionan con dificultades para acceder al mercado de cambios, ante la comunicación de las entidades de que la persona usuaria registra inconsistencias para operar.

Generalmente, estas situaciones obedecen a la existencia de inconsistencias registradas en los términos de la Comunicación "A" 8336 que establece que *"En todos los casos, la entidad deberá contar con una declaración jurada del cliente en la que deje constancia que se compromete a no concertar, de manera directa o indirecta o por cuenta y orden de terceros, compras de títulos valores con liquidación en moneda extranjera a partir del momento en que requiere el acceso y por los 90 (noventa) días corridos subsiguientes"*. En esos casos corresponde a las entidades financieras brindar al usuario una explicación clara sobre el alcance de la normativa aplicable.

e) Solicitud de baja de tarjetas de crédito

Incluye reclamos por demoras o inconvenientes en el procesamiento de solicitudes de baja de tarjetas de crédito.

f) Desconocimiento de compras con tarjeta de crédito

Estos reclamos reflejan la existencia de compras u operaciones no autorizadas por el usuario, en su mayoría correspondientes a operaciones no presenciales.

Ante el desconocimiento de una operación, el usuario debe comunicarse con el banco emisor de la tarjeta, cuyos datos de contacto se encuentran disponibles en el resumen de cuenta o en el reverso de la tarjeta.

g) Cargos y/o comisiones no pactadas

Estos reclamos se originan por la aplicación de cargos, comisiones o servicios que no fueron debidamente informados, aceptados o pactados con el usuario, o que no se ajustan a las condiciones contractuales ni al cuadro tarifario vigente. En muchos de los casos, se identificaron situaciones que están vinculadas con el incremento de las comisiones y con un proceso de solicitud de reducción del precio y/o el pedido de una bonificación.

h) Bloqueo o inhabilitación de productos

Estos reclamos se originan cuando las entidades financieras implementan medidas de seguridad que imposibilitan el uso de productos y/o servicios financieros, tales como el bloqueo de tarjetas de débito, crédito y/o compra y/o la inhabilitación del acceso a los servicios de banca electrónica.

En estos casos, la entidad deberá informar al usuario dicha situación el mismo día en que la medida sea efectivamente aplicada, utilizando alguno de los medios electrónicos de comunicación disponibles –tales como correo electrónico o teléfono–, indicando los motivos que dieron origen a la medida y los canales habilitados para gestionar la rehabilitación del servicio.

La comunicación podrá efectuarse a través de los medios electrónicos que el sujeto obligado utilice habitualmente para comunicarse con sus clientes y/o de forma presencial en cualquiera de sus sucursales.

i) Inconvenientes con las transferencias

El principal motivo de reclamo se vincula con inconvenientes en la acreditación de transferencias, especialmente aquellas que involucran cuentas con CVU.

j) Aplicación de condiciones no pactadas

Reclamos originados por la aplicación de condiciones, requisitos, cargos, limitaciones o modalidades de uso que no fueron informadas ni aceptadas por el usuario al momento de la contratación o que difieren de las condiciones contractuales vigentes.

Consultas

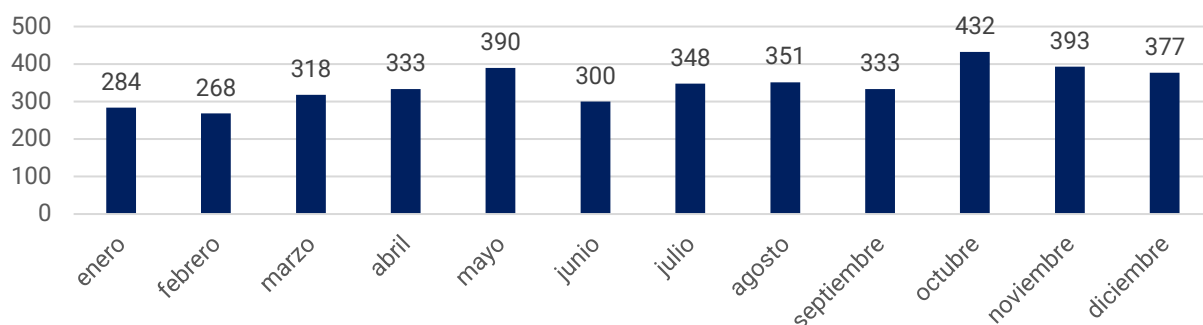
Consultas gestionadas en el BCRA

- **Total gestionado en 2025: 4.127**
- **Total gestionado en 2024: 4.105**
- **Incremento 2025-2024: 0,54%**

Durante el período analizado, las consultas fueron gestionadas a través de los distintos canales habilitados por el BCRA (Formulario web y Cuenta oficial en X).

A continuación, se presenta un gráfico que muestra la evolución de las consultas recibidas y gestionadas durante el año:

Gráfico 3 | Evolución mensual de Consultas



Cabe señalar que el BCRA pone a disposición de las personas usuarias el formulario web como canal para la realización de consultas directas, especialmente en aquellos casos en que la información requerida no se encuentre disponible en el sitio web institucional.

En este contexto, los principales motivos de las consultas gestionadas durante el año 2025 fueron los que se detallan a continuación:

Cuadro 2 | Principales conceptos consultados

CONCEPTOS	%
<i>Información sobre deudas en el Sistema Financiero</i>	43%
<i>Normativa BCRA</i>	12%
<i>Tarjeta de Crédito</i>	8%
<i>Operaciones en cuenta de depósito</i>	6%
<i>Uso y funcionamiento de cuentas bancarias</i>	6%
<i>Préstamos</i>	4%
<i>Uso de billetes y monedas</i>	3%
<i>Resto</i>	18%

A continuación, se realiza una breve descripción de los principales temas más consultados:

a) Información sobre deudas en el Sistema Financiero:

Negativa en la solicitud de productos financieros:

El BCRA no restringe ni bloquea a las personas para obtener productos financieros. Las decisiones de otorgamiento pertenecen exclusivamente a cada entidad, que evalúa el riesgo crediticio en función de criterios internos. Las razones más frecuentes de rechazo incluyen: deudas vigentes, atrasos en pagos, deudas recientemente canceladas que aún figuran (hasta

24 meses), categorías elevadas de mora e información negativa en bases privadas (Veraz, Nosis).

Diferencias entre BCRA y los burós de créditos privados:

La Central de Deudores del BCRA solo publica deudas con entidades financieras. Los burós privados, en cambio, incorporan antecedentes comerciales, cheques, servicios y otros datos adicionales. Las entidades financieras consultan ambas fuentes, pero estos burós no dependen del BCRA.

b) Normativa BCRA

Transferencias bancarias:

Consultas referidas especialmente a transferencias no acreditadas o acreditadas con demora, a los límites y plazos de acreditación establecidos por la normativa vigente, a las medidas de seguridad aplicables, así como a transferencias o depósitos realizados por error.

c) Tarjeta de Crédito:

Situaciones frecuentes vinculadas a la tarjeta de crédito:

Entre las situaciones más frecuentes se encuentran:

- ✓ Bloqueo de la tarjeta de crédito: Es una medida preventiva que se aplica cuando la persona usuaria detecta una operación no reconocida, pérdida, robo o posible uso indebido. Ante la denuncia, la entidad bloquea de inmediato el plástico, registra el reclamo y, de corresponder, inicia la investigación y la emisión de una nueva tarjeta con distinta numeración.
- ✓ Solicitud de baja de TC: Los usuarios podrán solicitar la baja de la tarjeta de crédito y anular el vínculo contractual con la misma rapidez y eficacia con la que contrataron el producto o servicio. Dicha solicitud podrá realizarse de manera personal en cualquier sucursal de la entidad o a través de los medios electrónicos que ésta tenga habilitados a tal efecto. En caso de existir deudas pendientes, el usuario igualmente podrá solicitar la baja del producto. A partir de la fecha del requerimiento, la entidad no podrá devengar comisiones y/o cargos adicionales, pudiendo únicamente percibir aquellos que se hubieran devengado con anterioridad a dicha fecha. Respecto de los consumos realizados en cuotas, los mismos continuarán devengándose mensualmente conforme al sistema de amortización oportunamente acordado, sin que resulte aplicable el cobro del costo de mantenimiento de la tarjeta.

d) Operaciones en cuentas de depósito

Débitos automáticos: reversión, suspensión y baja:

Los débitos automáticos son cobros que se realizan en la cuenta con autorización previa de la persona usuaria para pagar productos y/o servicios.

- ✓ Reversión del débito: permite pedir la devolución de un importe cuando el débito es incorrecto o no corresponde.
- ✓ Baja de la adhesión: implica dar de baja en forma definitiva el servicio de débito automático. Una vez solicitada, no deben realizarse nuevos débitos.
- ✓ Stop debit: es una suspensión temporal del débito automático, mientras se analiza una situación o se resuelve un reclamo, sin dar de baja el servicio.

e) Uso y funcionamiento de cuentas bancarias:

Operaciones en ventanilla (depósitos y extracciones):

Para hacer depósitos o retirar dinero por ventanilla, no existe un límite general fijado por el Banco Central. Sin embargo, cada banco puede establecer límites propios, por razones de seguridad y organización del servicio.

Estos límites deben estar claramente informados a las personas usuarias. Cuando se trata de montos elevados, el banco puede pedir aviso previo, verificar la identidad o solicitar documentación que respalde la operación.

f) Préstamos

Scoring

Es el puntaje crediticio definido por cada entidad bancaria en función de criterios y metodologías propias. Consiste en una evaluación integral del perfil de la persona usuaria, a partir de la cual se determina el acceso a determinados productos y servicios, de acuerdo con la política comercial de cada entidad.

Preguntas frecuentes

- **Visualizaciones en 2025: 1.805.529**
- **Visualizaciones en 2024: 1.236.987**
- **Incremento 2025-2024: 45,96%**

En la sección de “Herramientas y conocimientos financieros” se informan las respuestas a las principales consultas de las personas usuarias.

Durante el año 2025, las preguntas frecuentes vigentes en ese período registraron **1.805.529 visualizaciones**, lo que representa un incremento del 45,96% respecto de 2024 (1.236.987 visualizaciones).

Las principales **Preguntas Frecuentes** consultadas fueron:

a) Bases de datos publicadas por este BCRA:

Central de Deudores

Es una base de datos pública administrada por el BCRA que reúne información sobre las financiaciones otorgadas a personas humanas y jurídicas por las entidades financieras y otros proveedores de crédito.

Central de Cheques Rechazados

Es una base de datos administrada por el BCRA que registra información sobre los cheques que fueron rechazados por las entidades financieras, así como sobre las personas o empresas vinculadas a esos cheques.

b) Transferencias inmediatas

Es una operación mediante la cual una persona usuaria puede enviar fondos desde su cuenta a otra cuenta bancaria o de pago, propia o de terceros, con acreditación inmediata en la cuenta de destino, a través del sistema nacional de pagos, utilizando medios electrónicos habilitados por la entidad.

c) Cotización para consumos en moneda extranjera

Los consumos realizados en moneda extranjera pueden abonarse en dólares o en pesos. En caso de optar por el pago en pesos, se puede aplicar como máximo el tipo de cambio vendedor vigente al momento de la cancelación.

d) Estafas virtuales

Prácticas fraudulentas realizadas mediante canales electrónicos, en las que las personas usuarias son engañadas para revelar datos personales o financieros, autorizar operaciones o transferir fondos, a través de comunicaciones que simulan provenir de entidades financieras, organismos públicos u otros actores legítimos.

EL BANCO CENTRAL NO TE CONTACTARÁ PARA PEDIRTE DATOS PERSONALES O BANCARIOS.

e) Cambio de billetes deteriorados en bancos

Todos los bancos están obligados a cambiar billetes deteriorados o fragmentados a cualquier persona, sea o no cliente de la entidad. El Banco Central de la República Argentina (BCRA) solo realiza el cambio de billetes en moneda nacional, no así de moneda extranjera.

f) Débitos no consentidos

Son débitos efectuados en una cuenta bancaria que no fueron autorizados por la persona usuaria, que no se encuentran previstos en el contrato o que no fueron debidamente informados y aceptados, ya sea por errores operativos, fallas en la gestión del servicio o prácticas indebidas.

Posteos Cuenta X

- **Visualizaciones en 2025: 743.923**
- **Visualizaciones en 2024: 512.977**
- **Incremento 2025-2024: 45,02%**

Durante el año 2025, la cuenta oficial en X @BCRAusuarios registró un total de 743.923 visualizaciones en publicaciones vinculadas a derechos, procedimientos y normativa aplicable a las personas usuarias de servicios financieros.

El análisis de las visualizaciones por temática es otra herramienta utilizada para identificar cuáles son las principales preocupaciones e intereses de los usuarios, así como los contenidos que generan mayor demanda de información y orientación.

A continuación, se presenta un cuadro con las principales 10 temáticas posteadas en la cuenta oficial de X:

Ranking	Temas
1°	Normativa relativa a la baja de tarjetas de crédito
2°	Procedimiento para realizar reclamos
3°	Plazos establecidos para que las entidades respondan los reclamos
4°	Procedimiento para la rectificación y/o actualización de la información en la Central de Deudores
5°	Procedimiento para solicitar la baja de cuentas y/o productos
6°	Respuesta a los reclamos ingresados mediante el formulario web del BCRA
7°	Normativa sobre la suspensión de débitos automáticos
8°	Normativa vinculada al hipervínculo que permite finalizar relaciones contractuales
9°	Canales disponibles del BCRA para el tratamiento de consultas y reclamos
10°	Normativa para asegurar un trato digno a todas las personas usuarias

Síntesis Capítulo 1

El BCRA gestiona en segunda instancia los reclamos y consultas de personas usuarias, asegurando seguimiento, resolución y protección de derechos.

Se observa un aumento significativo de reclamos, especialmente vinculados a fraudes, y una creciente demanda de información, consolidando al BCRA como actor clave en la protección y orientación de las personas usuarias del sistema financiero.

Volumen de trámites

- ✓ Total 2025: **18.317** (↑31,62% vs. 2024)
- ✓ Reclamos: **14.190** (↑ 44,62%)
- ✓ Consultas: **4.127**

Reclamos (segunda instancia)

- ✓ Se presentan cuando la respuesta de la entidad no resulta satisfactoria.
- ✓ Principales motivos:
 - Operaciones desconocidas posiblemente fraudulentas
 - Información errónea informada en bases de datos
 - Pago duplicado o erróneo en tarjetas de crédito
 - Inconvenientes para la adquisición moneda extranjera (ME)
 - Solicitud de baja de tarjetas de crédito
 - Desconocimiento de compras con tarjeta de crédito
 - Cargos / comisiones no pactadas

Tendencia creciente hacia fin de año y fuerte incidencia de operaciones desconocidas posiblemente fraudulentas.

Consultas

- ✓ Canalizadas vía web y redes
- ✓ Temas principales:
 - Información sobre deudas
 - Normativa del BCRA
 - Uso de tarjetas, cuentas y préstamos
- ✓ Reflejan demanda de orientación e información financiera.

Información al usuario

- ✓ Alto uso de Preguntas Frecuentes **1.805.529 millones** de visualizaciones; ↑ 45,96%.
- ✓ Difusión en redes sociales centrada en:
 - Normativa relativa a la baja de TC
 - Procedimientos para realizar reclamos
 - Plazos establecidos para que las entidades respondan los reclamos

743.923 miles de visualizaciones, ↑ 45,02%.

Capítulo 2. Información brindada por las entidades sobre los reclamos (segunda instancia)

Información sobre Reclamos ante las entidades

Total de personas usuarias que operaron: 140.509.790. Una misma persona que utiliza servicios o productos en varias entidades cuenta como un USF en cada una de estas entidades.

- 51% a través de EF
- 34% mediante PSPCP y PSI
- 10% a través de EETC
- 5% mediante OPNFC

Variación 2025 contra 2024:

- EF: 9,9 miles; +2%
- PSPCP y PSI: 27,6 miles; +12%
- EETC: 15,7 miles; +42%
- OPNFC: -14,6 miles; -78%

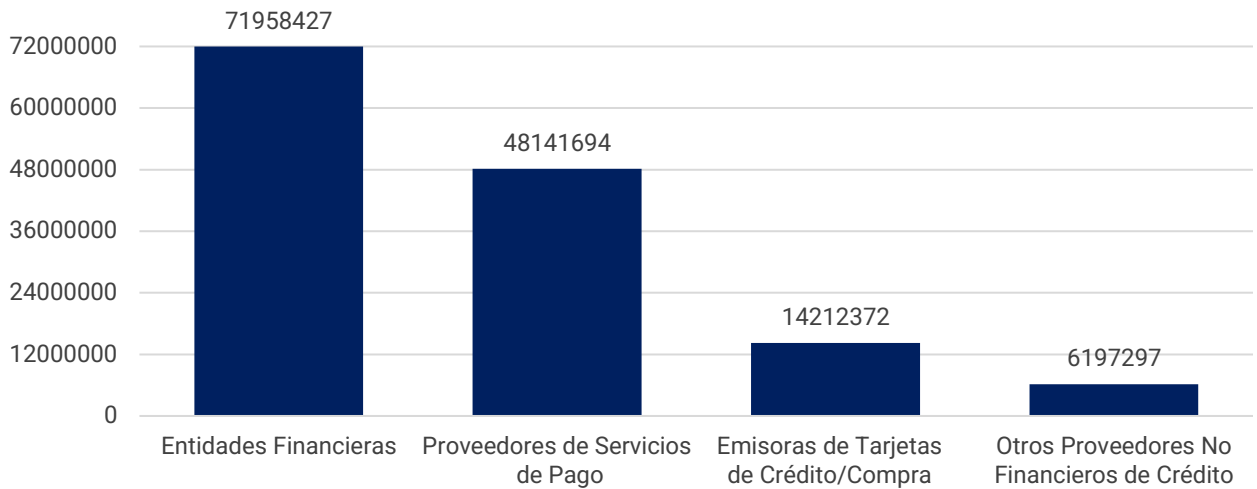
A partir de la información presentada mensualmente a través del Régimen Informativo sobre Reclamos, vinculada con la cantidad de reclamos que los sujetos obligados reciben de sus clientes, se realiza el seguimiento del nivel de reclamos en el sistema financiero.

Todos los cuadros y gráficos incluidos en este capítulo se elaboran a partir de la información remitida por las entidades financieras (EF), los proveedores de servicios de pago que ofrecen cuentas de pago (PSPCP) y los proveedores que cumplen la función de iniciación y brindan 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).

A través de las entidades mencionadas en el párrafo anterior se asiste a un total de 140.509.790 personas usuarias de servicios financieros (USF) 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 51% de las personas usuarias de servicios financieros interactúa a través de las entidades financieras, el 34% a través de los proveedores de servicios de pago, el 10% a través de las emisoras de tarjetas de crédito/compra y el 5% a través de otros proveedores no financieros de crédito. El gráfico 4 permite ver la distribución mencionada.

Gráfico 4 | Distribución de personas usuarias de servicios financieros por tipo de entidad



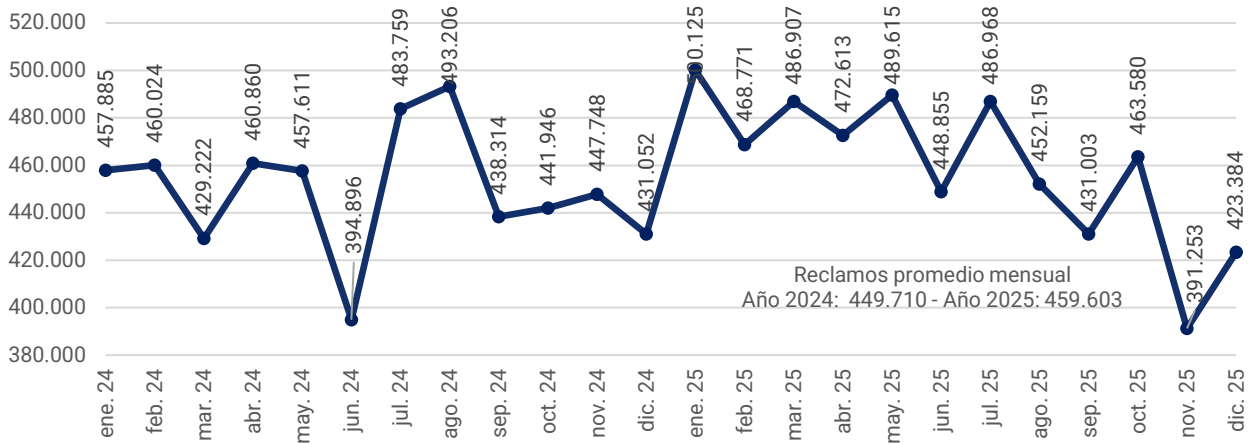
Durante el año 2025 se registró un total de 769,5 miles de reclamos promedio mensual en el **sistema financiero**, superando en un 5% al volumen del año anterior. El total de reclamos fue registrado en un 59,8% por las entidades financieras, un 32,8% por los proveedores de servicios de pago, el 6,9% por las empresas emisoras de tarjetas de crédito/compra y el 0,5% por los otros proveedores no financieros de crédito (Cuadro 3).

Según el gráfico 5, en el mismo año, el promedio mensual de reclamos tramitados por las **entidades financieras** fue de 459,6 miles casos, lo que representa un incremento interanual de 2% (+9,9 miles) respecto de 2024.

El período con mayor cantidad de reclamos registrados fue enero de 2025, con 500,1 miles de casos, mientras que noviembre de 2025 presentó el menor volumen, con 391,2 miles de reclamos.

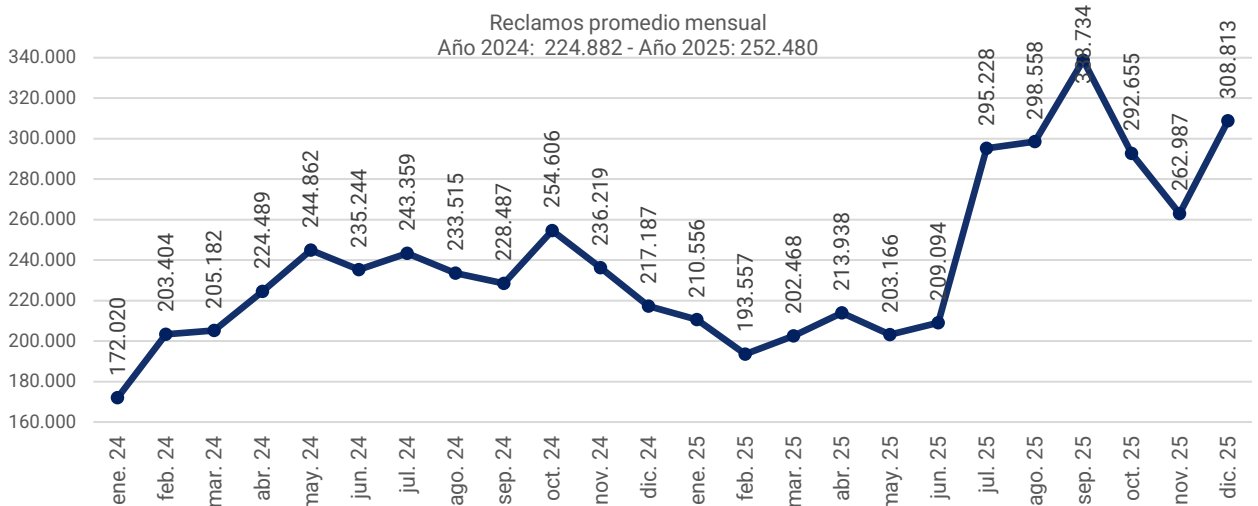
Las 3 problemáticas que mayormente incidieron en el incremento de los reclamos reportados durante el 2025 contra el 2024 fueron Desconocimiento de compras o transacciones con tarjeta de crédito, cargos/comisiones no precedentes o mal aplicados e Imposibilidad de operar (homebanking, teléfono, etc.).

Gráfico 5 | Evolución mensual de reclamos en entidades financieras



Los reclamos informados por los **PSPCP y PSI** para 2025 fueron un 12% superiores al promedio registrado en 2024, lo que equivale a +27,6 miles de tramitaciones mensuales. El período graficado muestra que la mayor cantidad de reclamos se presentó en septiembre de 2025, con un volumen de 338,7 miles de casos (Gráfico 6)

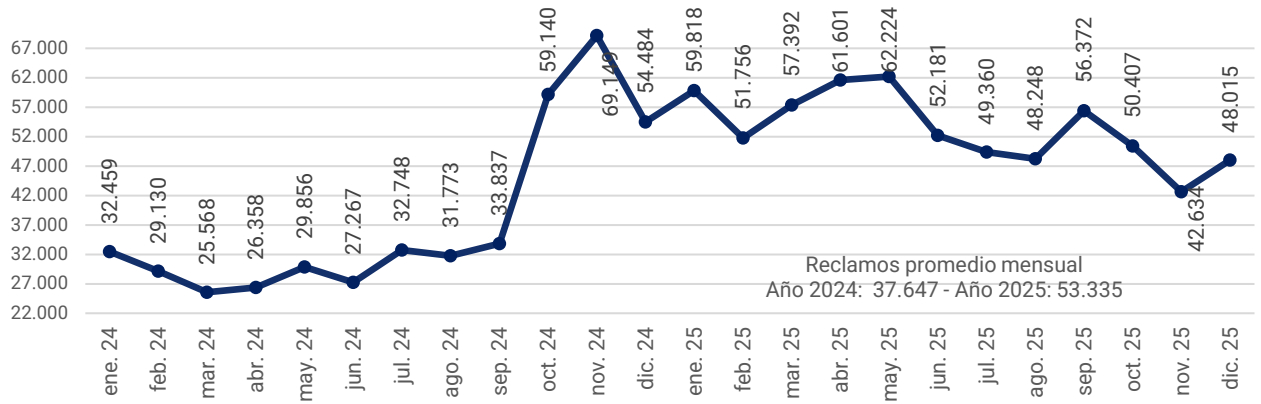
Gráfico 6 | Evolución mensual de reclamos en proveedores de servicios de pago.



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

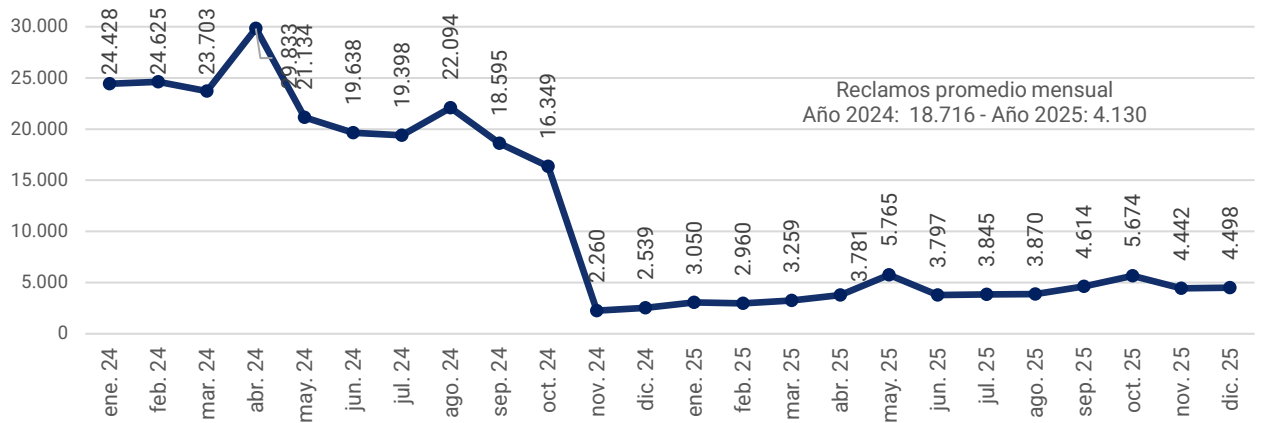
Durante el año 2025 las emisoras de tarjetas informaron 53,3 miles de reclamos promedio mensual que, comparados con los 37,6 miles de 2024 muestra un incremento de 42% (Gráfico 7)

Gráfico 7 | Evolución mensual de reclamos en empresas emisoras de tarjetas de crédito/compra



Para los **otros proveedores no financieros de crédito**, el promedio mensual para el 2025 fue de 4,1 miles de reclamos, cantidad que, comparada con los 18,7 miles de casos promedio de 2024, muestra una disminución del 78% entre ambos períodos. La reducción en el promedio de reclamos comienza a observarse en noviembre del 2024, motivada en la menor cantidad de sujetos en el segmento (Gráfico 8).

Gráfico 8 | Evolución mensual de reclamos en otros proveedores no financieros de crédito



Principales reclamos ordenados por productos/operatorias:

El 88% de los reclamos informados por las EF, PSP, EETC y OPNFC durante 2025 se relacionaron con los siguientes productos:

- Cuentas (34%)
- Tarjeta de crédito (32%)
- Cajeros automáticos, Terminales de autoservicio y otros canales electrónicos (22%)

Para las **entidades financieras**, los 3 principales productos/operatorias que concentraron la mayor cantidad de reclamos durante el 2024 y el 2025 fueron:

- ✓ Tarjeta de crédito
- ✓ Cajeros automáticos y terminales de autoservicio y otros canales electrónicos
- ✓ Cuentas a la vista

Para los **proveedores de servicios de pago**, la mayor concentración se registró en el producto cuentas con un 78% y para los otros proveedores no financieros de crédito, en los reclamos relacionados con préstamos con un 81% de participación.

Los reclamos vinculados con estos tres productos representan, para el año 2025 el 88% del total de reclamos informados por el sistema financiero. Dentro de ese total, las entidades financieras participan con el 62,5%, los proveedores de servicios de pago con el 32,5% y las emisoras de tarjetas de crédito y/o compra con el 5,0%.

La distribución del total de reclamos por tipo de entidad informados para el 2024 y 2025 para los tres productos/operatorias, se observa en el cuadro 3.

Cuadro 3 | Comparativo de reclamos promedio mensual por entidad y productos

Producto/ Operatoria	Cantidad de reclamos promedio mensual									
	2024					2025				
	EF	PSP	EETC	OPNFC	TOTAL	EF	PSP	EETC	OPNFC	TOTAL
Cuentas	68.770	148.214	37	38	217.059	69.116	195.988	199	56	265.359
Tarjetas de crédito	192.545	4.634	27.379	0	224.558	208.187	884	33.400	0	242.471
Cajeros automáticos y terminales de autoservicio y otros canales electrónicos	153.056	37.362	11	0	190.429	144.270	22.796	2	0	167.068
Restantes productos/operatorias	35.339	34.672	10.220	18.678	98.909	38.030	32.812	19.734	4.074	94.650
Totales	449.710	224.882	37.647	18.716	730.955	459.603	252.480	53.335	4.130	769.548

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 año señalado, se observa en el cuadro 4.

Cuadro 4 | Participación de reclamos por entidad y productos

Producto/ Operatoria	Porcentajes de participación									
	2024					2025				
	EF	PSP	EETC	OPNFC	TOTAL	EF	PSP	EETC	OPNFC	TOTAL
Cuentas	15%	66%	0%	0%	30%	15%	78%	0%	1%	34%
Tarjetas de crédito	43%	2%	73%	0%	31%	45%	0%	63%	0%	32%
Cajeros automáticos y terminales de autoservicio y otros canales electrónicos	34%	17%	0%	0%	26%	31%	9%	0%	0%	22%
Restantes productos/operatorias	8%	15%	27%	100%	13%	8%	13%	37%	99%	12%
Totales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Principales conceptos

Los principales conceptos reportados fueron:

- *Desconocimientos de operaciones*
- *Promociones/descuentos/programas de beneficios*
- *Operaciones desconocidas o posiblemente fraudulentas*
- *Débitos no consentidos o pactados*
- *Errores en cajeros automáticos*

Los principales conceptos involucrados en los reclamos presentados por las personas usuarias ante las entidades, según su nivel de participación durante el 2025, fueron las cinco problemáticas que se sintetizan en el Cuadro 5:

- ✓ 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
- ✓ Débitos / monto de débitos no consentidos o pactados
- ✓ Efectivo mal dispensado o computado en extracciones o depósitos en cajeros

Cuadro 5 | Comparativo de reclamos promedio por problemáticas

Descripción	Cantidad de reclamos promedio mensual									
	2024					2025				
	EF	PSP	EETC	OPNFC	TOTAL	EF	PSP	EETC	OPNFC	TOTAL
Desconocimiento de compras o transacciones (Tarjetas de Crédito)	121.333	207	22.818	0	144.358	133.266	18	29.085	0	162.369
Promociones / descuentos / programas de beneficios no aplicados o aplicados incorrectamente	43.234	44.361	829	0	88.424	37.445	32.539	886	0	70.870
Operaciones desconocidas posiblemente fraudulentas (canales electrónicos)	54.026	9.611	1	0	63.638	56.130	5.701	1	0	61.832
Débitos/monto de débitos no consentidos o pactados	13.452	11.863	0	34	25.349	11.001	49.816	1	25	60.843
Efectivo mal dispensado o computado en extracciones o depósitos (Cajeros)	43.143	13.258	9	0	56.410	38.757	4.641	1	0	43.399
Restantes problemáticas	174.522	145.582	13.990	18.682	352.776	183.004	159.765	23.361	4.105	370.235
Totales	449.710	224.882	37.647	18.716	730.955	459.603	252.480	53.335	4.130	769.548

Para el año 2025, al igual que para el 2024, los reclamos vinculados con estas cinco problemáticas representan el 52% del total de reclamos informados por el sistema financiero.

De los cinco temas expuestos, la problemática que registró la mayor variación interanual en su participación relativa fue Débitos no consentidos o pactados.

El cuadro 6 permite visualizar la participación por segmento de entidad para cada problemática.

Cuadro 6 | Comparativo de participación por problemáticas

Descripción	Porcentajes de participación									
	2024					2025				
	EF	PSP	EETC	OPNFC	TOTAL	EF	PSP	EETC	OPNFC	TOTAL
Desconocimiento de compras o transacciones (Tarjetas de Crédito)	27%	0%	61%	0%	20%	29%	0%	55%	0%	21%
Promociones/descuentos/programas de beneficios no aplicados o aplicados incorrectamente	10%	20%	2%	0%	12%	8%	13%	2%	0%	9%
Operaciones desconocidas posiblemente fraudulentas (canales electrónicos)	12%	4%	0%	0%	9%	12%	2%	0%	0%	8%
Débitos/monto de débitos no consentidos o pactados	3%	5%	0%	0%	3%	2%	20%	0%	1%	8%
Efectivo mal dispensado o computado en extracciones o depósitos (Cajeros)	9%	6%	0%	0%	8%	9%	2%	0%	0%	6%
Restantes problemáticas	39%	65%	37%	100%	48%	40%	63%	43%	99%	48%
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 64% 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 0,57% para el promedio de reclamos tramitados durante el 2024 y del 0,55% para el 2025, es decir, en ambos casos no se llega a un reclamo por cada 100 personas que operan con las entidades.

De relacionarse la cantidad de reclamos con el alto nivel de operatividad del período (cantidad de transferencias, pagos con tarjeta de débito o crédito, pagos con transferencias, pago de cuotas de financiaciones, débitos por comisiones, descuentos por promociones especiales, etc.) por usuario, el nivel de reclamos 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, para el año 2024 fue de 70 casos resueltos a favor cada 100 reclamos presentados y en el 2025 fue de 64 casos resueltos a favor cada 100.

Cuadro 7 | Comparativo del nivel de reclamos y de resolución favorable al usuario

Sector	2024		2025	
	Nivel de resolución favorable al usuario	Nivel de reclamos	Nivel de resolución favorable al usuario	Nivel de reclamos
Entidades Financieras - EF	75%	0,71%	74%	0,64%
Proveedores de servicios de pago - PSP	58%	0,49%	44%	0,52%
Emisoras de Tarjetas de Crédito/Compra - EETC	88%	0,28%	80%	0,38%
Otros Proveedores No Financieros de Crédito - OPNFC	73%	0,33%	58%	0,07%
Totales	70%	0,57%	64%	0,55%

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

- **Tarjetas de Crédito presenta el mayor nivel de resolución favorable al cliente (81%).**

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 durante el 2025 los reclamos relacionados con Tarjetas de crédito presentaron el mayor grado de resolución a favor de la persona usuaria con un valor del 81% mientras que Información, trato discriminatorio y mala atención refleja el menor valor con el 23% de los casos resueltos a favor de las personas usuarias.

En el siguiente cuadro, se puede observar el porcentaje de resolución de reclamos a favor de las personas usuarias, por producto/operatoria, para los períodos 2024 y 2025 en el sistema financiero.

Cuadro 8 | Indicador de reclamos resueltos a favor de las personas usuarias, por producto/operatoria

Indicador de reclamos resueltos a favor de la persona usuaria Productos/Operatorias	2024	2025
Tarjeta de crédito	79%	81%
Cuentas	62%	49%
Préstamos	74%	60%
Cajeros automáticos y terminales de autoservicio y otros canales electrónicos	73%	70%
Información, trato discriminatorio y mala atención	73%	23%
Gestión cobranza	86%	79%
Restantes (Incluye Información a Base de datos/Circulación Monetaria y Otros)	54%	53%

Nivel de resolución favorable para los USF por temática.

Para el cálculo del nivel de resolución por temática, 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 desconocimiento de compras o transacciones con tarjetas de crédito es la que presenta el mayor nivel de resolución a favor de la persona usuaria con un 86% y Producto/servicio no solicitado presenta el menor nivel de resolución a favor de la persona usuaria con el 22%.

Cuadro 9 | Indicador de reclamos resueltos a favor de las personas usuarias, por problemáticas

Indicador de reclamos resueltos a favor de las personas usuarias Por tipo de problemática	2024	2025
Desconocimiento de compras o transacciones (Tarjetas de Crédito)	85%	86%
Promociones / descuentos / programas de beneficios no aplicados o aplicados incorrectamente	58%	57%
Operaciones desconocidas posiblemente fraudulentas (canales electrónicos)	71%	70%
Débitos / monto de débitos no consentidos o pactados	75%	28%
Efectivo mal dispensado o computado en extracciones o depósitos (Cajeros)	82%	84%
Cargos / comisiones no precedentes o mal aplicados	70%	74%
Imposibilidad de operar (homebanking, teléfono, etc.)	65%	59%
Producto / servicio no solicitado	27%	22%
No recepción de la tarjeta	79%	79%
Retención, bloqueo, inhabilitación u olvido de tarjeta de débito / crédito	43%	61%
Restantes problemáticas	67%	60%

Síntesis Capítulo 2

El objetivo de este capítulo es el de analizar los reclamos de las personas usuarias presentados directamente ante las entidades (primera instancia) a partir de la información reportada al BCRA.

El sistema presenta un bajo nivel relativo de reclamos, aunque con una fuerte concentración en los reclamos relacionados con las distintas modalidades de pagos minoristas (Tarjetas de crédito, transferencias, débitos en cuenta, etc) y una resolución mayoritariamente favorable para las personas usuarias.

Alcance del sistema

- ✓ Personas usuarias: 140,5 millones (contabilizadas por entidad)
- ✓ Distribución:
 - 51% en EF
 - 34% en PSPCP y PSI
 - 10% en EETC
 - 5% en OPNFC

Alcance del sistema

- ✓ Personas usuarias: **140,5 millones** (contabilizadas por entidad)
- ✓ Distribución:
 - 51% en EF
 - 34% en PSPCP y PSI
 - 10% en EETC
 - 5% en OPNFC

Principales Indicadores

- ✓ **0,55 reclamos cada 100 usuarios** (nivel bajo).
- ✓ **64% resueltos a favor del usuario.**
- ✓ **Mayor resolución:** desconocimiento de consumos con tarjeta de crédito (86%).

Principales productos reclamados

- ✓ Cuentas a la vista y de pago (34%)
- ✓ Tarjeta de crédito (32%)
- ✓ Cajeros automáticos, terminales de autoservicio y otros canales electrónicos (22%)
- ✓ Estos concentran el 88% de los reclamos.

Principales problemáticas

- ✓ Desconocimientos de operaciones con Tarjetas de Crédito.
- ✓ Promociones/descuentos/programas de beneficios no aplicados o aplicados incorrectamente
- ✓ Operaciones desconocidas o posiblemente fraudulentas
- ✓ Débitos no consentidos o pactados
- ✓ Errores en cajeros automáticos

Capítulo 3 | Principales 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, información puesta a disposición a través de redes sociales y en la web Institucional.

Principales acciones complementarias

- ✓ *Recomendaciones del BCRA para evitar estafas virtuales*
- ✓ *Protección de los Usuarios de Servicios Financieros. Mayor transparencia*
- ✓ *Sistemas de pago minoristas. Medidas para mitigar el fraude*
- ✓ *Nuevo sitio web*
- ✓ *Herramientas y conocimientos financieros*
- ✓ *Informes de interés para las personas usuarias*

Recomendaciones del BCRA para evitar estafas virtuales

Las estafas virtuales son cada vez más frecuentes y sus modalidades cambian de manera constante. Para evitar ser víctimas de operaciones posiblemente fraudulentas o ciberestafas, el Banco Central de la República Argentina recuerda a las personas usuarias de servicios financieros que es clave proteger su información personal y adoptar buenas prácticas para prevenir fraudes y robos de identidad.

Importante: el Banco Central nunca se comunica directamente con clientes bancarios para solicitar datos personales o bancarios, ya sea por teléfono, correo electrónico, mensajes de texto o redes sociales. El BCRA no ofrece servicios bancarios ni financieros al público general. Tampoco pide información de cuentas, ni claves de acceso a redes sociales, ni datos personales para realizar trámites o gestiones ante alguna entidad bancaria.

Recomendaciones:

- No compartir información personal ni bancaria. Los bancos y organismos públicos nunca solicitan la modificación de datos personales o claves, ni la entrega de códigos de verificación recibidos por ningún medio.
- No abrir enlaces enviados por WhatsApp o Telegram, aunque el número tenga el nombre "Mesa de ayuda" o una imagen de perfil similar a la de una billetera digital, entidad bancaria o empresa conocida.

- Ante llamados telefónicos, mensajes de WhatsApp o Telegram, mensajes de texto o correos electrónicos ofreciendo algún servicio financiero como un préstamo, no responder de inmediato. Comunicarse directamente con esa entidad por sus canales oficiales para verificar su autenticidad.
- No responder mensajes que mencionen errores en transferencias. Si alguien se contacta por un supuesto error, no brindar información y consultar directamente al banco.
- No operar con el cajero automático, la app o el home banking si se está en comunicación con un presunto representante del banco. En esos casos, cortar la llamada y verificar por los canales oficiales.
- Activar el doble factor de autenticación en todas tus aplicaciones.
- Elegir contraseñas seguras y cambiarlas con frecuencia.
- No aceptar la sugerencia de guardar las contraseñas en el navegador.
- Evitar el uso de redes públicas y desactivar bluetooth, wifi o NFC para que los dispositivos no se conecten automáticamente.
- Verificar los remitentes de los correos electrónicos recibidos porque suelen ser engañosamente muy parecidos a los de las entidades bancarias.

¿Cómo denunciar? ¿Qué hacer al detectar un fraude virtual o un engaño?

Contactar lo antes posible al banco o entidad financiera.

Realizar la denuncia ante la Unidad Fiscal Especialidad en Ciberdelincuencia (UFECI) escribiendo a: denunciasufeci@mpf.gob.ar.

Protección de los Usuarios de Servicios Financieros. Mayor transparencia.

La Comunicación "A" 8183 establece que las entidades financieras que ofrezcan préstamos hipotecarios en pesos para la compra de vivienda y permitan aplicar esos fondos al pago de los inmuebles en moneda extranjera a través del dólar MEP, deberán informar a los usuarios solicitantes, y en toda publicidad que realicen sobre tales créditos, el costo total de la operación de títulos.

El objetivo es dar mayor transparencia y protección al usuario, permitiéndole conocer el costo real de la operación antes de decidir.

Sistemas de pago minoristas. Medidas para mitigar el fraude.

La Comunicación "A" 8298 establece medidas para prevenir fraudes en los sistemas de pago.

Se crea un registro centralizado de cuentas (CBU y CVU) por persona, con información actual e histórica (altas y bajas).

Las entidades deben utilizar estos datos para fortalecer su esquema de gestión de riesgo con el objetivo de mejorar la seguridad del sistema de pagos y reducir los incidentes de fraudes que afectan a las personas usuarias.

Nuevo sitio web

Se presentó el nuevo sitio web: diseño actualizado, contenidos reorganizados y mayor seguridad. Accede a variables diarias, informes, noticias, trámites y servicios, y explora el catálogo de datos con filtros dinámicos.

Es más simple, seguro y ágil para que puedas:

- Conocer tu situación crediticia.
- Acceder a las principales variables diarias, informes y noticias.
- Encontrar información detallada sobre trámites y servicios.
- Consultar el buscador avanzado y el catálogo de datos con filtros dinámicos.

Esta plataforma actualizada fortalece la transparencia, mejora la experiencia de navegación, moderniza el diseño visual y permite una actualización más ágil de los contenidos.

La nueva arquitectura de la información reorganiza los contenidos, prioriza la accesibilidad digital, la usabilidad móvil y la seguridad del entorno para mejorar la experiencia del usuario.

Herramientas y conocimientos financieros

La sección "Herramientas y Conocimientos Financieros" del sitio web del BCRA reúne contenidos orientados a educar y asistir a las personas usuarias del sistema financiero.

Brinda información y recursos para que las personas comprendan cómo manejar su dinero, conozcan sus derechos y utilicen de manera segura los productos y servicios financieros.

En materia de “Protección al usuario financiero” incluye herramientas prácticas para realizar gestiones como presentar reclamos (por fraudes, errores o problemas con servicios), contactar a las entidades o corregir datos en registros como la Central de Deudores.

Además, se explica las normas y garantías que protegen a quienes usan servicios financieros, promoviendo transparencia y mejor calidad de atención.

También se dispone de un espacio con preguntas frecuentes y canales de consulta, sobre temas como transferencias, endeudamiento, seguridad digital o uso de productos bancarios.

Por otra parte, se ofrece información sobre educación financiera, su importancia y programas formativos del BCRA destinados a mejorar los conocimientos y habilidades para la toma de decisiones económicas.

Informes de interés para las personas usuarias

En la sección “Informes” del sitio web del BCRA, se reúne las principales publicaciones técnicas y estadísticas que elabora la institución sobre el sistema financiero y la economía, entre las cuales, se pueden destacar algunas de las cuales pueden resultar de interés para las personas usuarias:

[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.

Siguiendo la experiencia internacional, este informe analiza la evolución de indicadores que miden el acceso (los canales de atención donde los usuarios pueden tener acceso efectivo a los servicios financieros), el uso (el grado de utilización de productos y servicios financieros) y la calidad de los servicios financieros (la satisfacción de las necesidades de los clientes y a su grado de comprensión de los productos financieros).

[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 Otros Proveedores No Financieros de Crédito](#)

El Banco Central de la República Argentina agrupa bajo la categoría “Otros Proveedores no Financieros de Crédito” (OPNFC) a las empresas que otorgan financiaciones al público en general sin ser entidades financieras ni emisoras no bancarias de tarjetas de crédito o de compra.

El Informe de Otros Proveedores no Financieros de Crédito releva en forma semestral la evolución de los préstamos otorgados por estas entidades, el perfil de sus deudores y las condiciones de financiamiento. Analiza los montos prestados, las tasas de interés, los niveles de irregularidad y el financiamiento que reciben del sistema financiero y del mercado de capitales, ofreciendo un panorama detallado de los segmentos de la población que acceden a este tipo de crédito.

[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 \(ECC\)](#)

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

El BCRA implementó acciones orientadas a fortalecer la protección, la información y la educación financiera de las personas usuarias del sistema financiero.

Se observa un énfasis en la prevención del fraude, la mejora de la transparencia y el acceso a herramientas digitales, consolidando su rol en la protección y orientación de las personas usuarias.

Principales Acciones

- ✓ Recomendaciones del BCRA para evitar estafas virtuales.
- ✓ Protección de los Usuarios de Servicios Financieros. Mayor transparencia.
- ✓ Sistemas de pago minoristas. Medidas para mitigar el fraude.
- ✓ Nuevo sitio web.
- ✓ Herramientas y conocimientos financieros.
- ✓ Informes de interés para las personas usuarias.

Publicaciones Institucionales

- ✓ Educación Financiera.
- ✓ Informe de Inclusión Financiera (IIF).
- ✓ Informe de Proveedores No Financieros de Crédito.
- ✓ Informe de Otros Proveedores no Financieros de Crédito.
- ✓ Informe de Pagos Minoristas.
- ✓ Encuesta de Condiciones Crediticias (ECC).
- ✓ Billetes, monedas y otros medios de pago.