

Protección a las Personas Usuarias de Servicios Financieros

Marco General 2025



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Protección a las Personas Usuarias de Servicios Financieros (PUSF) Marco General 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.

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

Marco General PUSF

Marco regulatorio Competencia del BCRA y relaciones de consumo financiero

Introducción

Las competencias surgen de normas legales expresas.

En nuestro sistema, las competencias surgen de normas expresas: la Constitución, leyes, decretos, normas internas de las organizaciones, etc.

La Ley de Procedimientos Administrativos establece, con carácter general, que la competencia de cada órgano administrativo sólo puede surgir de la Constitución, de las leyes o reglamentos. Puntualmente, el artículo 3° de la Ley N° 19.549 de Procedimientos Administrativos (LNPA) ordena "Competencia del órgano".

ARTÍCULO 3°.- La competencia de los órganos administrativos será la que resulte, según los casos, de la Constitución Nacional, de las leyes y de los reglamentos dictados en su consecuencia. Su ejercicio constituye una obligación de la autoridad o del órgano correspondiente y es improrrogable, a menos que la delegación o sustitución estuvieren expresamente autorizadas; la avocación será procedente a menos que una norma expresa disponga lo contrario."

1. La competencia del BCRA en general

El Banco Central es una entidad autárquica del Estado Nacional y se rige por las disposiciones de su Carta Orgánica.

Dado que el Banco Central es una entidad autárquica del Estado Nacional, se rige por las disposiciones de su Carta Orgánica (CO), establecida por la Ley N° 24.144 y sus modificatorias.

En su artículo 1°, dicha CO define al Banco Central de la República Argentina como "...una entidad autárquica del Estado nacional regida por las disposiciones de la presente Carta Orgánica y las demás normas legales concordantes...". La competencia del Banco surge del artículo 4° de la misma norma donde se indican las funciones, facultades y acciones que le corresponden.

La competencia del BCRA respecto de las relaciones de consumo

Objetivo: proveer a la protección de los derechos de las personas usuarias de servicios financieros (USF).

La CO expresa en su artículo 4° inciso “h” que es competencia del BCRA el “... 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...”. Esta tarea es de la incumbencia de la Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros.

Como consecuencia de esta norma, el Directorio dicta las reglamentaciones vinculadas con la protección de las personas usuarias de servicios financieros. En especial, las normas de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros surgen del texto ordenado que contiene las regulaciones sobre las relaciones entre las entidades financieras y sus clientes, siempre y cuando cumplan con la condición de consumidores según la normativa vigente¹.

Esta perspectiva debe ser leída e interpretada en el contexto en que se encuentra y en relación con el orden jurídico que le aplica sobre las relaciones y contratos de consumo.

El significado de “proveer” es la necesidad de “tomar medidas” que afecten o beneficien la “protección” de los derechos de las personas usuarias de servicios financieros, en tanto sean “consumidores o usuarios”. Puede considerarse parte de esa “provisión”, lo incluido en las normas sobre tasas de interés en las operaciones de crédito², sobre gestión crediticia³, sobre depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales⁴, incluso aquellas dirigidas a la seguridad en las entidades reguladas, regímenes prudenciales, etc. Un funcionamiento adecuado y transparente del sistema financiero “protege” a las personas usuarias, dado que éstas depositan su confianza en la estabilidad y continuidad de dichas entidades.

Por otra parte, el artículo 4° inciso “h” de la ley reconoce la existencia de otras “autoridades públicas” que se coordinan con el BCRA para proveer la protección de las personas usuarias. Esto es así porque las leyes que forman el conjunto de normas del sistema de defensa del consumidor atribuyen la aplicación de la ley a la Secretaría de Comercio Interior y a las autoridades de cada provincia y de la ciudad de Buenos Aires.

Sin perjuicio de las facultades del BCRA en materia de supervisión de la actividad financiera, en los casos de reclamos individuales no le han sido legalmente concedidas potestades jurisdiccionales para decidir sobre diferendos existentes entre las entidades financieras y las personas usuarias de servicios financieros. Tales cuestiones deben ser planteadas ante las instancias judiciales o de defensa del consumidor que resulten competentes para ello según la jurisdicción.

¹ Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor (LDC) artículo 1°, del Código Civil y Comercial (CCyC) artículo 1.092 y de las normas PUSF del BCRA del punto 1.1.1.

² <https://www.bkra.gov.ar/archivos/Pdfs/Texord/t-tasint.pdf>

³ <https://bcra.gov.ar/Pdfs/Texord/t-gescre.pdf>

⁴ <https://www.bkra.gov.ar/archivos/Pdfs/Texord/t-depaho.pdf>

Competencia en razón de las personas

Las normas de PUSF definen específicamente el universo de personas a las cuales se aplicarán.

Además de lo expresado previamente, debe considerarse la competencia con relación a las personas. En ese sentido, las normas de PUSF definen específicamente el universo de personas a las cuales se aplicarán. Es de destacar que, cuando excede dicho universo, no se considera la relación como una de consumo en los términos del artículo 3º de la Ley de Defensa del Consumidor (LDC) (en relación, a su vez, con los artículos 1º y 2º de la misma ley y la remisión implícita contenida en el artículo 4º inciso 'h' de la CO).

Competencia en razón de la materia

La competencia en razón de la materia surge específicamente de tres normas legales (Carta Orgánica, Ley de Defensa del Consumidor y Ley de Tarjetas de Crédito).

En cuanto a la competencia en razón de la materia, surge específicamente de tres normas legales:

- La CO, en el ya citado inciso 'h' del artículo 4º.
- La LDC, artículo 36, en el cual se definen los requisitos de los documentos de las operaciones financieras para consumo y de los de crédito para consumo. También allí se encomienda al Banco Central adoptar *"...las medidas conducentes para que las entidades sometidas a su jurisdicción cumplan, en las operaciones a que refiere el presente artículo, con lo indicado en la presente ley..."*.
- La Ley de tarjetas de crédito (LTC), que en su artículo 50, inciso 'a', establece que el Banco Central actuará como autoridad de aplicación *"...en todas las cuestiones que versen sobre aspectos financieros..."*.

La competencia del BCRA en relación con otras autoridades públicas

El BCRA coordina su accionar con las autoridades públicas competentes en materia de consumo.

La competencia asignada en la CO indica la necesidad de coordinar el accionar del BCRA con las autoridades públicas competentes en materia de consumo (o de defensa del consumidor).

El BCRA, en el ejercicio de esta función, no sustituye ni subroga a las autoridades competentes. Se desprende del texto legal el reconocimiento (y ratificación) de la competencia originaria, en materia de consumo, de las autoridades públicas establecido por las leyes específicas de la materia (LDC en el orden nacional y leyes provinciales en cada jurisdicción local).

La norma exige la coordinación con dichas autoridades para ejercer la función. En este sentido, las normas PUSF aclaran en el punto 4.2.2. del texto ordenado que la intervención del BCRA es a los fines de utilizar “... *la información recibida a efectos de analizar las prácticas y conductas de los sujetos obligados en relación con la normativa aplicable, identificar el universo de usuarios alcanzados y, de advertir incumplimientos, ejercer sus facultades disciplinarias*” y que “... *paralelamente, se remitirán las presentaciones recibidas a las autoridades administrativas con competencia en defensa del consumidor para su tramitación y respuesta individual al usuario...*”.

También existe la necesidad de coordinación con las autoridades competentes con el objeto de evitar pronunciamientos o actuaciones contradictorias que pudiesen entrar en colisión con criterios de actuación o con la actividad de la autoridad competente.

El artículo 41 de la LDC establece cuáles son las autoridades de aplicación tanto en el orden nacional (Secretaría de Comercio Interior u organismo que la sustituya) como en el orden local (gobiernos provinciales y de la ciudad de Buenos Aires). El artículo 42, por su parte, declara que tales competencias son concurrentes. Reforzando estos criterios, el artículo 45, regulatorio del procedimiento ante la autoridad nacional, establece en su último párrafo que la ciudad de Buenos Aires y las provincias “...*dictarán las normas referidas a su actuación como autoridades de aplicación, estableciendo en sus respectivos ámbitos un procedimiento compatible con sus ordenamientos locales.*”.

Cada provincia ha dictado sus normas internas que, con mayor o menor amplitud, regulan lo concerniente a la autoridad de aplicación y los procedimientos en materia de consumo (o defensa del consumidor, como se prefiera).

La competencia del BCRA en relación con la Ley de tarjetas de crédito (N° 25.065)

El Banco Central es autoridad de aplicación de la LTC en todas las cuestiones relacionadas con aspectos financieros.

El artículo 50, inciso ‘a’, de la Ley N° 25.065 de tarjetas de crédito designa al Banco Central como autoridad de aplicación de la ley en todas las cuestiones relacionadas con aspectos financieros. El inciso siguiente designa a la Secretaría de Comercio Interior para todas aquellas cuestiones que se refieran a aspectos comerciales, añadiendo la facultad de dictar normas reglamentarias y ejercer las atribuciones de control, vigilancia y juzgamiento.

Las cuestiones relativas a la contratación, a su desarrollo, a la emisión y contenido del resumen, a la vigencia y resolución del contrato, resulta de índole comercial pues refieren al contrato que, como tal, resulta una convención entre particulares.

La misma ley, contiene normas dirigidas puntualmente al BCRA referidas al interés compensatorio o financiero y a las sanciones por falta de información (artículo 16).

Por lo tanto, se puede concluir que todas aquellas cuestiones que versen sobre aplicación de intereses, tanto financieros (o compensatorios) como punitivos (pues tienen relación con aquellos), resultan de competencia del BCRA.

En el caso particular de las empresas organizadoras de sistemas de tarjetas de crédito, que no son propiamente una entidad financiera, cabe resaltar que las normas PUSF regulan con el objeto de impedir que pueda invocarse la división o delegación de tareas a fin de eludir el cumplimiento de lo allí previsto. Por tanto, las administradoras de tarjetas, en tanto desarrollen tareas relativas a servicios ofrecidos por las entidades reguladas, deberán ser responsables junto a éstas por el cumplimiento de dicha normativa.

Asimismo, mediante las normas dadas a conocer por la Com. A 5388 se dispuso, conforme lo autorizado por el Art. 3° de la Ley de Entidades Financieras N° 21.526 y concordantes, extender la aplicación de las disposiciones de la Ley de Entidades Financieras a las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y a los fiduciarios de fideicomisos acreedores de créditos cedidos por entidades financieras, a los efectos previstos en las normas de PUSF y las demás que se dicten para tales sujetos.

Queda clara, por lo tanto, la responsabilidad solidaria y accesoria de la administradora junto al emisor respecto de las personas usuarias de servicios financieros (titular de la tarjeta de crédito).

2. Organización del BCRA

En la estructura organizativa del BCRA, es la Subgerencia General de RI y PUSF quien lleva adelante la función de protección de los derechos de las personas usuarias.

Como ya se ha señalado, es competencia del BCRA proveer a la protección de los derechos de las personas usuarias de servicios financieros, coordinando su actuación con las autoridades públicas competentes en estas cuestiones.

A tales fines, en el ámbito de la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias (SEFyC), funciona la Subgerencia General de Régimen Informativo y Protección al Usuario de Servicios Financieros que tiene a su cargo, entre otras responsabilidades, coordinar la instrumentación de las actividades destinadas a la protección de los derechos de las personas usuarias de servicios financieros y promover lineamientos y/o recomendaciones, así como normativas inherentes a su protección.

Tales responsabilidades son gestionadas mediante el análisis sistémico de las problemáticas que afectan a las personas usuarias, con el fin de promover acciones correctivas y preventivas en los procesos de cada sujeto obligado y/o en las normativas aplicables.

También se asiste a diferentes organismos públicos nacionales, provinciales y municipales y se coordinan acciones conjuntas.

En aquellos casos en que persistan posibles incumplimientos a las normativas, o cuando se requieran fiscalizaciones que pudieran dar lugar a potenciales sanciones, las restantes áreas que conforman la SEFyC intervienen en el proceso conforme sus competencias.

3. Normas sobre Protección al Usuario de Servicios Financiero (PUSF)

Usuarios financieros (USF): son aquellas personas humanas y jurídicas que utilizan los servicios que ofrecen las entidades, en beneficio propio o de su grupo familiar o social y en carácter de destinatarios finales (sin utilizarlos para su actividad comercial).

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 (entidades alcanzadas).

Por lo tanto, quienes hagan uso de servicios financieros como parte de su actividad comercial, no se consideran personas usuarias de servicios financieros.

¿Cuáles son las entidades alcanzadas por la normativa de PUSF?

Las entidades son:

- **Entidades financieras.**
- **Operadores de cambio.**
- **Fiduciarios de fideicomisos acreedores de créditos cedidos por entidades financieras**
- **Empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra.**
- **Otros proveedores no financieros de crédito alcanzados por las normas sobre “Proveedores no financieros de crédito”, excepto que se trate de asociaciones mutuales o cooperativas, por las financiaciones que otorguen**

- **Proveedores de servicios de pago que ofrecen cuentas de pago (PSPCP)**
- **Proveedores de servicios de pago que cumplen la función de iniciación (PSI) y prestan el servicio de billetera digital**

El Banco Central publica, a través de su [sitio oficial](#) el listado completo de entidades que están bajo su regulación y la información para poder contactarse. Allí, se encuentran datos de todas las entidades que operan en el país: número de banco, CUIT, mes de cierre de balance, datos de contacto (dirección de la casa central, teléfono, sitio web, email).

También en el [sitio oficial](#) está a disposición información adicional de las entidades financieras, como datos de sus directivos, accionistas, auditores y responsables de atención al USF, información sobre sus estados contables, situación de deudores, indicadores económicos, estructura (cantidad de cuentas corrientes, cajas de ahorro, plazos fijos, préstamos, dotación de personal), sucursales y cajeros automáticos e información presentada trimestralmente.

¿Quién es el Responsable de Atención al Usuario de Servicios Financieros y qué función tiene en una entidad?

Cada entidad dispone de un Responsable de Atención al Usuario de Servicios Financieros. Es posible recurrir a esta persona cuando se detectan dificultades para resolver el caso planteado. El listado está disponible en el sitio web del BCRA.

El Directorio o autoridad equivalente de los sujetos obligados, deberá nombrar a un funcionario como responsable de atención al usuario de servicios financieros en carácter de titular y, por lo menos, otro como suplente. Esta persona es la encargada de asegurar la adecuada atención para las personas con quienes interactúa.

En ese marco, este Banco Central le exige al responsable, entre otras funciones, que:

- Se asegure de recibir y dar curso a las presentaciones de las personas.
- Participe y vele para que los productos que comercializa estén alineados con la normativa de PUSF.
- Verifique que la publicidad que por cualquier medio realice sobre productos y servicios que ofrece, se ajuste a las normativas PUSF vigentes.
- Asegure que se cumplan las disposiciones PUSF, en todos los puntos de atención que posea (casas operativas y cajeros automáticos).
- Se analicen las causas generadoras de reclamos.
- Contemple la designación de personal con funciones de representación del responsable de atención a las personas usuarias de servicios financieros por casa o por región –sin que ello implique una delegación de sus responsabilidades–, cuando la envergadura de la entidad y/o la naturaleza y complejidad de sus productos y procesos y/o la magnitud de sus operaciones lo justifiquen.

El responsable funciona como una instancia dentro de la misma entidad, por lo que es posible recurrir a él cuando se detectan dificultades para resolver el caso planteado. Para conocer a la persona responsable designada de cada entidad se puede consultar el [sitio web](#) institucional.

¿Cómo se debe accionar ante problemas con una entidad?

Ante alguna dificultad:

- **Primero, siempre reclamar en la entidad y exigir número de trámite.**
- **Si la entidad no atiende el caso, recurrir al responsable de atención al USF.**
- **Si la respuesta al reclamo no fue favorable (o transcurrido el plazo dispuesto normativamente y sin respuesta) y/o no satisface sus expectativas, puede continuar el reclamo en el BCRA ingresándolo por formulario web.**
- **La entidad reconsiderará el caso y es ella quien dará una nueva respuesta, monitoreada por el BCRA.**
- **También se puede ingresar el trámite por la ventanilla única de Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del consumo.**

Siempre, la primera instancia de reclamo es ante la entidad con la que se opera o donde se produjo el inconveniente. Por normativa, estas entidades disponen de un plazo máximo de 10 días hábiles para brindar una respuesta, excepto cuando reglamentariamente el sujeto obligado posea mayores plazos para adecuarse normativamente o cuando medien causas ajenas a dicho sujeto debidamente justificadas.

Una vez ingresado el trámite en la entidad, ésta dispone de 3 días hábiles para brindar a la persona el número asignado a su reclamo. Este dato es importante para dar formalidad, asegurarse de que sea registrado y gestionado y para poder continuarlo ante el BCRA como instancia superior de reclamación.

Transcurrido el plazo de 10 días hábiles -salvo que normativamente se justificasen plazos mayores-, si la respuesta es desfavorable y/o no satisface sus expectativas, la persona usuaria podrá ingresar al formulario de reclamos no resueltos del sitio web del Banco Central. La respuesta, en esta etapa de reclamación, provendrá nuevamente de la entidad involucrada o de Defensa del Consumidor, según el caso.

La entidad en cuestión vuelve a analizar el caso y debe reportar al Banco Central la resolución donde conste la notificación a la persona usuaria y la referencia a la derivación por parte de este ente rector.

¿Cuáles son los derechos de las personas usuarias de servicios financieros?

Principales derechos de las personas usuarias son:

- Contratar una cuenta gratuita universal.
- Saber qué puede hacer y qué no.
- Pedir la baja de productos y/o servicios.
- Consultar o reclamar en su entidad.
- Estar informado (aun teniendo cuentas de la seguridad social).
- Consultar información del BCRA.

Los principales derechos de las personas usuarias de los servicios financieros son:

- La libertad de elección de productos y/o servicios.
- Contratar una cuenta Gratuita Universal con DNI y sin costo de apertura, mantenimiento, movimientos de fondos y consultas de saldos en cajeros automáticos de distintas entidades o redes del país.
- Pedir la baja de productos o servicios a distancia y en forma ágil a través de medios electrónicos o de manera presencial.
- La restitución de cobros mal aplicados.
- Cancelar cualquier servicio y/o producto dentro de los 10 días hábiles de solicitado, sin costo siempre que no se haya utilizado.
- Consultar o reclamar en el banco a través del *home banking*, teléfono o correo electrónico. Una vez ingresado el trámite en la entidad, esta dispone de 3 días hábiles para brindar el número de reclamo y la respuesta dentro de los 10 días hábiles.
- Contactarte con el Banco Central para comparar precios y condiciones de los productos, conocer situación crediticia accediendo a la Central de Deudores y Central de cheques rechazados, consultar sobre productos y servicios financieros y enviar sugerencias y quejas.

Además, tienen derechos, entre otras cuestiones, a:

- Recurrir al Responsable de Atención al Usuario, en caso de que el trámite no prospere por los canales previstos.
- Al acceso a reproductores de audio en sus *home banking* y en sus aplicaciones de banca móvil para permitir una adecuada comprensión de sus contenidos a personas con discapacidad, según una medida dispuesta por el Directorio del BCRA.
- A contar con los medios para que las comunicaciones, avisos y publicidades que contengan imágenes cuenten con el texto alternativo descripto referido a dicha imagen mediante reproductor de audio.
- A recibir la atención en las sucursales por medio de personal capacitado y/o de videollamadas con equipos de interpretación de lengua de señas.

- A una atención que garantice el acceso en condiciones de igualdad y mediante un trato respetuoso a los usuarios con dificultad o discapacidad auditiva y/o del habla, evitando todo tipo de discriminación.
- A dar de baja la tarjeta de crédito, aun cuando haya consumos en cuotas por vencer. En este caso, pueden requerir que el trámite se realice en forma presencial en cualquier sucursal.

Principales obligaciones de las entidades sobre PUSF:

- **Suscribir ejemplares de contratos.**
- **Brindar libertad de elección de productos/servicios.**
- **Emitir notificación previa y aguardar consentimiento para poder aplicar cambios de las condiciones pactadas.**
- **Reintegrar todo importe que no se ajuste a lo convenido.**
- **Informar a la persona usuaria toda situación que impida el uso de sus productos.**
- **Ofrecer el servicio para tratamiento y resolución de las consultas y reclamos.**
- **Llevar registro de todos los reclamos.**
- **Brindar atención prioritaria a las personas con movilidad reducida, deficiencias motrices o dificultades de acceso y/o permanencia en los puntos de atención.**
- **Asegurar la accesibilidad a personas con capacidades especiales.**

Las entidades están obligadas a adoptar las acciones necesarias para garantizar estos derechos a las actuales y potenciales personas usuarias de los servicios que ofrecen y prestan, de manera de asegurarles condiciones de igualdad de acceso a tales servicios. Además, están obligadas, entre otras cuestiones, a:

- *Brindar atención prioritaria a las personas con movilidad reducida, deficiencias motrices o dificultades de acceso y/o de permanencia en los puntos de atención a la persona USF (sucursales), además de eximir las de formar la fila correspondiente. En caso de que deban aguardar para ser atendidas, deben proveerlos de asientos adecuados.*
- *Contar con cajeros automáticos destinados a las personas con dificultades visuales, mediante “software” reproductor de texto-a-voz, auriculares con su respectivo conector estándar, teclado con sistema Braille o estándar con relieve resaltado y mecanismo audible y perceptible destinado a alertar el olvido de la tarjeta y/o del dinero dispensado por el equipo.*
- *Contar con condiciones de accesibilidad para personas con capacidades especiales. Disponer de tecnología y/o el software de acceso a las plataformas operativas, en condiciones de igualdad, evitando cualquier tipo de discriminación. Además, disponer de*

personal de atención al público en materia de perspectiva de discapacidad –basada en el principio de accesibilidad– y en la Lengua de Señas Argentina (LSA).

- *Suscribir ejemplares de contratos* a un solo efecto y en el acto de la contratación entregar uno a la persona debidamente suscripto por el sujeto obligado. Las cláusulas del contrato deben ser comprensibles y autosuficientes, correspondiendo tener por no escritas las que remitan a textos o documentos que no se proporcionen a las personas en forma simultánea al momento de la firma del contrato.
- *Brindar la libertad de elección de productos/servicios*, posibilitando la separación de los contratos asociados a varios productos (multiproductos), en contratos individuales autónomos, de manera tal que cada persona pueda adherir solamente a el/los producto/s que efectivamente le interesen.
- *Cumplir con una serie de requisitos para poder materializar cambios de las condiciones pactadas con las personas USF*. A tal fin, debe darse la totalidad de las condiciones exigidas normativamente, entre ellas:
 - i) La modificación no debe alterar el objeto del contrato ni importar un desmedro respecto de los productos o servicios contratados.
 - ii) Consentimiento. En el caso de que el sujeto obligado pretenda incorporar nuevos conceptos en calidad de comisiones y/o cargos que no hubiesen sido previstos en el contrato o reducir prestaciones contempladas en él, deberá previamente obtener el consentimiento expreso de la persona usuaria.
 - iii) Cuando se trate de modificaciones en los valores de comisiones y/o cargos debidamente aceptados por la persona, su consentimiento al cambio podrá quedar conformado por la falta de objeción al mismo dentro del plazo establecido en el acápite.
 - iv) En los contratos de tarjeta de crédito el consentimiento a modificaciones en las condiciones pactadas (nuevas comisiones y/o cargos) sólo puede ser dado por el titular de la cuenta.
 - v) Notificaciones. Forma, plazos y efectos. La persona debe ser notificada de las modificaciones que aplicará el sujeto obligado con una antelación mínima de sesenta (60) días corridos a su entrada en vigencia. Las modificaciones que resulten económicamente más beneficiosas para la persona –por una reducción de los valores pactados– no requieren notificación anticipada. Las notificaciones por cambios de condiciones pactadas (nuevos conceptos y/o valores o reducción de prestaciones del servicio) serán en todos los casos gratuitas para las personas USF. Deberán efectuarse mediante documento escrito dirigido al domicilio real de la persona –en forma separada de cualquier otra información que remita el sujeto obligado (resúmenes de cuenta, boletines informativos, etc.), aun cuando forme parte de la misma remesa– o por vía electrónica en aquellos casos en que ésta fuera la forma de comunicación. En

este último caso, la notificación deberá ser clara, de fácil acceso para el cliente/a e incluir la fecha de emisión.

- *Reintegrar todo importe cobrado o adeudado de cualquier forma a la persona USF, que no se ajuste a los términos, condiciones y/o modalidades que hubieran sido ofrecidos, publicitados o convenidos. Para ello, dispone de un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados desde el momento de la presentación del reclamo por parte de su cliente/a, o de cinco (5) días hábiles desde el momento de constatarse tal circunstancia por el sujeto obligado o por la fiscalización que realice la SEFyC.*
- *Informar a la persona USF toda situación que impida el uso de sus productos y/o servicios –por ejemplo, a través del bloqueo de tarjetas de débito, crédito y/o compra y/o inhabilitando el acceso al servicio de banca por Internet “home banking”–, producida como resultado de la aplicación de medidas de seguridad.*
- *En aquellos casos que no sean seguros de vida sobre saldo deudor, ofrecer a las personas USF por lo menos tres compañías aseguradoras no vinculadas entre sí entre las que deberán poder optar y conservar constancia del ejercicio de ese derecho por parte de dichos clientes/as.*
- *Brindar el servicio para el tratamiento y resolución de las consultas y reclamos que presenten las personas USF, observando las normas legales, reglamentarias y disposiciones vigentes en materia de protección al usuario de servicios financieros, adoptando acciones que reduzcan su reiteración.*
- *Llevar registro de todos los reclamos, reintegros de importes y denuncias ante las Instancias Judiciales y/o Administrativas de Defensa del Consumidor.*
- *Permitir que las presentaciones de las personas USF se puedan realizar por teléfono, internet, por escrito, fax, correo postal y electrónico (e-mail), etc., además de contemplar un procedimiento de atención personalizada para aquellos clientes que lo soliciten.*

4. ¿Qué se hace desde el Banco Central?

El Banco Central realiza:

- **Gestión de trámites (análisis de cada caso, tratamiento en segunda instancia y monitoreo de resolución).**
- **Análisis sistémico (evaluación del proceso de protección al USF en los sujetos obligados y prevención de problemas por parte de las entidades).**
- **Supervisión de las entidades (control del cumplimiento normativo).**

Gestión de Trámites Individuales: Todos los planteos recibidos en el Banco Central son considerados trámites, se da respuesta a las consultas y se gestiona con las entidades los reclamos.

Respecto del tratamiento individual de reclamos recibidos en el Banco Central, atento que esta institución no tiene competencia para resolver conflictos entre partes, éstos son gestionados mediante la reconsideración de las entidades con resolución en tiempo y forma, incluida su notificación a las personas usuarias. Desde aquí se aplica la mirada sistémica, buscando identificar sus causas, trabajando para ello con las entidades y, eventualmente, ejerciendo sus facultades disciplinarias cuando así corresponda.

Con el fin de prevenir la generalización de problemas, en el caso de identificar situaciones que pudieran afectar a un número importante de personas y cuya causa implique apartamientos de las normas o errores operativos, se procede a identificarlos como alertas. Estos casos son monitoreados hasta su corrección y reportados a las áreas que se ocupan de fiscalizar y supervisar.

Con este accionar se logra que, a partir de un grupo reducido de casos, se tomen acciones que minimicen el riesgo de afectación de un número mayor de personas.

Análisis Sistémico: En la búsqueda de protección a las personas usuarias de servicios financieros se lleva adelante una interacción permanente con los sujetos obligados. Para ello, se monitorea su accionar en cuanto al proceso de protección al USF y prevención de problemas que presenten sus clientes/as.

El modelo de protección a la persona usuaria que se aplica, hace foco en el análisis sistémico de las problemáticas, a través de mejoras en el ambiente de control en las entidades, profundizando el estudio de las causas que originan los reclamos a fin de evitar la recurrencia de eventos que puedan afectar a una generalidad de personas usuarias. Esto es posible mediante la comunicación permanente de las áreas de Protección al Usuario del BCRA con los responsables de atención al USF de cada entidad, para avanzar hacia un accionar preventivo y dinámico que tienda a una mayor transparencia y efectividad en la gestión.

Los principales lineamientos específicos de la metodología que se aplica (de gestión preventiva con análisis sistémico) son:

- Enfoque orientado a riesgos por procesos/operaciones/ transacciones.
- Proceso de protección integrado con los sujetos obligados.
- Canal de comunicación y coordinación con distintos referentes de los sujetos obligados.
- Análisis y acciones sistémicas (alertas, acciones preventivas y específicas).
- Sistema de monitoreo permanente.
- Fortalecimiento de los procesos de las entidades para la reducción de los reclamos y mejora de la atención y demás procesos de protección.
- Propuestas de adecuaciones normativas, difusión de lineamientos y recomendaciones.

En ese orden, una particularidad del sistema radica en considerar los procedimientos que aplican las entidades, con el fin de integrarlos como parte de un proceso mayor de protección a la persona USF de la entidad.

En ese marco, se consideran y evalúan, por ejemplo, los procesos de controles internos, de gestión de riesgos, cumplimiento normativo, auditorías internas, procesos de calidad, controles de tecnología informática, etc., induciendo a cada entidad a incorporarlos en una visión integral en materia de protección.

Esta tarea requiere la interacción permanente con las entidades, con otras dependencias internas del BCRA y con otros organismos de la Administración Pública.

Supervisión de las entidades: La Subgerencia General de Supervisión y Seguimiento y la Subgerencia General de Análisis y Auditoría cuentan con facultades para el control y fiscalización en materia de protección de las personas usuarias en función de la temática y el sujeto obligado involucrado.

¿Cómo es el trabajo entre organismos públicos con competencias en la materia?

El trabajo entre las distintas autoridades y organismos con competencia en la materia se realiza por medio de un esquema de interacción y colaboración permanente.

En materia de defensa del consumidor existen diversas autoridades y organismos públicos que actúan a requerimiento de las personas usuarias de servicios financieros y procuran mediar en los conflictos entre éstos y los proveedores de servicios. En tal sentido, las relaciones y contratos bancarios, en cuanto tienen como una de sus partes a consumidores, son relaciones y contratos de consumo a los que les resultan aplicables las previsiones de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor y del Código Civil y Comercial, en especial lo dispuesto respecto de los contratos de consumo (arts. 1092 a 1122) y de los contratos bancarios con consumidores/as y persona usuarias (arts. 1384 a 1389).

En función de ello, las distintas autoridades (Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo, autoridades provinciales y autoridades municipales con competencia en la materia), así como organismos públicos (Defensoría del Pueblo de la Nación y Defensorías del Pueblo provinciales y municipales), formulan requerimientos de asistencia técnica y colaboración.

5. ¿Qué información reportan las entidades al BCRA?

Por PUSF, las entidades reportan:

- **Datos de los responsables de Atención al USF.**
- **Información sobre reclamos de sus clientes/as.**
- **Comisiones (tarifario que aplica a las personas).**
- **Otros (reportes sobre problemáticas, resolución, etc.).**

Las entidades reguladas están obligadas a informar la composición de sus órganos de conducción, sitio web oficial, datos de las personas responsables designadas ante el BCRA, entre ellos, del responsable de atención al usuario de servicios financieros, datos de su composición de clientes/as, entre otros.

Específicamente, la normativa de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros exige la presentación regular de información que se utiliza para el monitoreo y seguimiento a través del análisis de diferentes indicadores, comparaciones, etc. Esa información está integrada por:

Régimen Informativo Mensual de Reclamos. Las entidades alcanzadas están obligadas a cumplir con la presentación de información mediante un régimen informativo mensual que reporta los reclamos presentados por sus clientes/as. Esta información refleja la labor de tramitación y resolución de los reclamos por parte de las entidades supervisadas por el Banco Central.

Está organizada por productos/operatorias y problemáticas, permitiendo con ello el análisis y seguimiento a distancia de aquellas dificultades que presentan las personas usuarias y el accionar de las entidades al respecto.

Para ello, se monitorean los volúmenes de reclamos por problemáticas, tiempos de resolución promedio, porcentajes de reclamaciones resueltas a favor de los/as clientes/as, entre otros, dando origen a reportes que permiten realizar un análisis sistémico para mejorar el sistema de PUSF.

Régimen Informativo Mensual de Comisiones. Las entidades alcanzadas están obligadas a informar mensualmente al Banco Central las comisiones y cargos que cobren a las personas usuarias mediante el capítulo II del régimen informativo de transparencia – módulo comisiones, cargos y tasas para usuarios de servicios financieros ⁵.

También deben informar en este régimen y de manera previa, las altas y los aumentos en las comisiones y cargos, debiendo transcurrir como mínimo sesenta (60) días para su efectivo cobro. Cuando estas modificaciones resulten económicamente más beneficiosas para las

⁵ <https://www.bcra.gob.ar/archivos/Pdfs/Texord/t-RI-Transpa.pdf>

personas podrán aplicarse sin demora y sin necesidad de notificación anticipada. Esta información es sometida a un control para asegurar la calidad de los datos a difundir.

Con ella, se generan los cuadros comparativos de comisiones vigentes que son publicados en la página institucional del BCRA para conocimiento del público y para que las entidades obligadas los incluyan en las notificaciones -correo y/o mail- cursadas en oportunidad de comunicar a sus clientes los cambios en las comisiones.

Ambas modalidades de información posibilitan a las personas usuarias de servicios financieros tomar mejores decisiones al comparar los valores que le cobra su entidad con los de la competencia.

Otros reportes solicitados especialmente

Adicionalmente, desde las áreas que monitorean el funcionamiento de protección de cada entidad, se reciben reportes vinculados con el análisis de causa raíz, reintegros de importes, reportes trimestrales PUSF, reportes de auditoría de PUSF, etc. Todos estos elementos funcionan como registros que denotan el ambiente de control de la entidad y puntualmente el grado de integración de la protección y experiencia del cliente/a dentro de la cultura organizacional.

6. Información página WEB

Sección: Herramientas y conocimientos financieros

Contenidos para comprender mejor cómo manejar tu dinero, conocer tus derechos y usar herramientas bancarias y tecnológicas con confianza

[Allí](#) podrás:

- [Acceder a los datos de contacto de los Responsables de Atención a Usuarios Financieros.](#)
- [Rectificar o suprimir registros en la Central de Deudores.](#)
- [Reclamar por fraude o estafa en productos o servicios financieros.](#)
- [Reclamar por productos o servicios financieros.](#)
- [Enviar sugerencias y quejas](#)

Rectificar o suprimir registros en la Central de Deudores

¿Qué es?

Es el trámite para pedir la rectificación o supresión de información publicada en la Central de Deudores del Sistema Financiero, 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.

Reclamar por fraude o estafa

¿Qué es?

Es el trámite para informar al Banco Central de la República Argentina (BCRA) un reclamo por fraude o estafa vinculado 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.**

En aquellos casos en que las personas usuarias consideren estar frente a una estafa u operación potencialmente fraudulenta, deberán, con carácter previo a la presentación del reclamo ante el BCRA, comunicarse con la entidad financiera o proveedor correspondiente a fin de reportar los hechos y solicitar su intervención inmediata (por ejemplo, el bloqueo de la cuenta).

Resulta relevante que dicha gestión quede debidamente registrada de manera formal.

Asimismo, se aclara que los desconocimientos de consumos con tarjetas de crédito deben canalizarse a través de la opción siguiente: “Otros reclamos relacionados con productos o servicios financieros”.

En caso de que el reclamo por fraude o estafa no haya sido resuelto por la entidad o que la resolución haya sido desfavorable, el BCRA prevé un [formulario](#) en el que se deberá cumplir con los siguientes requisitos dispuestos normativamente:

- Datos personales: nombre, apellido, DNI/CUIT, domicilio, teléfono, correo electrónico;
- Imagen del DNI y de la denuncia realizada en sede policial/judicial;
- Relato de los hechos y el reclamo efectuado a la entidad;
- Nro. de reclamo previo en la entidad y en su caso, la respuesta;
- Documentación que acredite dicho reclamo;
- Hayan transcurrido 10 días hábiles desde la presentación del reclamo ante la entidad excepto que reglamentariamente se hayan otorgado al sujeto obligado mayores plazos o cuando medien causas ajenas a dicho sujeto debidamente justificadas.

Este tipo de trámites NO se responden individualmente desde el área. Sin embargo, todos son analizados y si cumplen con todos los requisitos, son derivados a las entidades involucradas para una segunda instancia de análisis con monitoreo del BCRA.

Reclamar por productos o servicios financieros

¿Qué es?

Es el trámite para presentar ante el Banco Central de la República Argentina (BCRA) 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.);**

En aquellos casos en que las personas usuarias consideren que se ha producido un error (por acción u omisión) o que la entidad prestadora del servicio o producto no haya dado cumplimiento a lo oportunamente pactado, el BCRA prevé un [formulario](#) específico para la presentación del reclamo, siempre que este no haya sido resuelto previamente por la entidad.

En este supuesto, se verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos normativamente, a saber:

- Datos personales del reclamante: nombre y apellido, DNI/CUIT, domicilio, teléfono y correo electrónico;
- Relato detallado de los hechos y del reclamo efectuado ante la entidad;
- Número de reclamo previo presentado ante la entidad y, en su caso, la respuesta recibida;
- Acreditación de que hayan transcurrido al menos diez (10) días hábiles desde la presentación del reclamo ante la entidad, salvo que la normativa contemple plazos mayores para el sujeto obligado o que existan causales ajenas debidamente justificadas.

Este tipo de trámites no se responden individualmente desde el área. No obstante, todos son analizados y si cumplen con todos los requisitos, son derivados a las entidades involucradas para una segunda instancia de análisis con monitoreo del BCRA.

El formulario para ingresar los reclamos no resueltos se encuentra disponible en este [sitio web](#).

Adicionalmente, el reclamo podría llegar a ser derivado a la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor para que continúe la gestión en la jurisdicción correspondiente. También es posible contactarse directamente con este organismo.

Enviar sugerencias o quejas

¿Qué es?

Es un trámite destinado a que las personas usuarias puedan formular sugerencias o quejas al Banco Central sobre la actuación de las entidades financieras y la información disponible para personas usuarias de servicios financieros.

El sitio también brinda la posibilidad de que la gente pueda acercar aquellas opiniones a favor o en contra del servicio o atención brindada por alguna entidad, a través de un [formulario](#) web.

Pueden ser sugerencias o ideas para mejorar el sistema financiero en general, o de quejas vinculadas a disconformidades puntuales con el servicio, la atención o el funcionamiento de una entidad o del sistema financiero.

Por tratarse de opiniones o propuestas, estos trámites no generan respuesta. Sin embargo, todos son analizados a los fines de ayudar a mejorar el sistema financiero.

Tus derechos

Desde el Banco Central establecemos normas y supervisamos que se respeten tus derechos como usuario de servicios financieros frente a bancos y otras entidades financieras.

Tus derechos y las obligaciones de los bancos

De acuerdo con las normas sobre “Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente”, todos los bancos deben difundir en sus sucursales y espacios de atención los [siguientes mensajes](#), que recuerdan los derechos de sus usuarios y las obligaciones de bancos con sus clientes:

Contactate con el Banco Central para:

- ✓ Comparar precios y condiciones de productos.
- ✓ Conocer tu situación crediticia y acceder a la central de cheques rechazados y denunciados.
- ✓ Consultar información sobre productos y servicios financieros.
- ✓ Enviar sugerencias y quejas.

Conocé más en: www.bcra.gob.ar



Seguinos en @BCRAusuarios  BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

¿Consultas o reclamos?

-  Contactate con nosotros a través de la web, teléfono o correo electrónico.
-  Pedí el número de reclamo para su seguimiento.
-  ¡Recordá! Son 10 días hábiles como máximo para que recibas tu respuesta.

Conocé más en: www.bcra.gob.ar



Seguinos en @BCRAusuarios  BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Atención

Jubilado o Beneficiario de la Seguridad Social

- ✗ No es obligatorio contratar productos o préstamos para cobrar haberes.
- ✓ Antes de firmar una solicitud de préstamo, es importante que leas las condiciones y aclares tus dudas.
- ✓ Pedí información sobre la tasa de interés y costo financiero total aplicable a la operación.
- ✗ Podés cancelar un préstamo u otro servicio dentro de los 10 días hábiles de solicitado, sin costo si no lo usaste.
- ✓ Siempre pedí una copia de la documentación firmada por el banco.

Conocé más en:
www.bcra.gov.ar

Seguinos en @BCRAusuarios  BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

SÍ

Tenés derecho a:

- ✓ La restitución de cobros mal aplicados.
- ✓ Dar de baja tus productos y servicios a distancia y de forma ágil.
- ✓ Cancelar cualquier servicio dentro de los 10 días hábiles de solicitado, sin costo si no lo usaste.

NO

Tu banco no puede cobrarte por:

- ✗ Apertura y mantenimiento de Caja de Ahorro, Cuenta Sueldo y Seguridad Social.
- ✗ Generación y envío de resúmenes de cuenta por medios electrónicos.
- ✗ Transferencias dentro del país en pesos y en moneda extranjera.

Conocé más en:
www.bcra.gov.ar

Seguinos en @BCRAusuarios  BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Baja de productos y servicios

Podés hacerlo a través de los **medios electrónicos habilitados** por tu banco o entidad, **o de manera presencial** en cualquiera de sus sucursales.

Además:

- ✓ Si registrás deudas, no podrán exigirte su cancelación como condición para revocar o rescindir el servicio.
- ✓ Aun si tenés deudas pendientes con tu tarjeta de crédito podés darla de baja, sólo pueden requerirte que realices el trámite en forma presencial en cualquier sucursal.
- ✓ Recordá que una vez solicitada la baja no te pueden cobrar ningún cargo o comisión, salvo por el envío de resumen y el eventual recupero de una deuda no cancelada.
- ✓ Pedí siempre tu constancia por el trámite realizado.

Conocé más en:
www.bcra.gov.ar

Seguinos en @BCRAusuarios  BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Cuenta Gratuita Universal

Únicamente en pesos

Para su apertura:

- ✓ No podés tener ningún tipo de cuenta, en este banco ni en otras entidades financieras.
- Sólo debés presentar tu DNI.

Además:

- +

Sin costos de apertura, mantenimiento, movimientos de fondos y consultas de saldos en cajeros automáticos de distintas entidades o redes del país.

Recordá que:

- !

Ante cualquier inconveniente, podés presentar tu reclamo al responsable de atención al usuario de servicios financieros del banco.

Conocé más en:
www.bcra.gov.ar

Seguinos en @BCRAusuarios  BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Además, los bancos deberán ofrecerte un enlace en sus sitios web a nuestro sitio web, para que cuentes con la información para realizar tus consultas, sugerencias, quejas y reclamos de manera inmediata.

Respuestas a tus consultas

Si no encontrás la respuesta que necesitás, podés completar el formulario y enviarnos tu consulta. Con el aporte de las personas usuarias podemos mejorar el sistema financiero del país.

En el apartado “Respuestas a tus consultas” del sitio web del BCRA, las personas usuarias pueden acceder a un compendio de preguntas frecuentes presentadas en una grilla que facilita el acceso a respuestas inmediatas y, en caso de no resolver su duda, realizar consultas a través de un [formulario](#), cuya respuesta se envía por correo electrónico dentro del ámbito de competencia del BCRA y la normativa de PUSF.

RESPUESTAS A TUS CONSULTAS

Si no encontrás la respuesta que necesitás, podés completar el formulario y enviarnos tu consulta. Con el aporte de las personas usuarias podemos mejorar el sistema financiero del país.

[Realizar una consulta](#)

¿Qué es la Central de Deudores?	¿Qué pasa si aparezco en situación 1 en la Central de Deudores?	¿Qué puedo hacer si mi información en la Central de Deudores no está actualizada?	¿Dónde puedo cambiar billetes deteriorados?
¿Tienen límite las transferencias inmediatas de fondos?	¿Si tengo consumos en dólares en mi tarjeta de crédito, qué cotización se aplica al pagarlos?	¿Qué hacer si aparecen débitos no consentidos o no pactados en tu cuenta?	¿Cómo se accede a la Central de Cheques Rechazados?
¿Cómo puedo prevenir estafas virtuales?			

Las preguntas más frecuentemente consultadas podrán visualizarse en el [“Informe sobre protección a las personas usuarias de servicios financieros”](#), Capítulo 1| Reclamos y consultas gestionados desde el BCRA (Segunda instancia).

Sección: Servicios y Trámites

Guías paso a paso y acceso a trámites, consultas y servicios del Banco Central de la República Argentina (BCRA).

Consultá herramientas e información útil, y accedé también a los trámites que requieren una gestión o presentación formal ante el Banco Central.

Servicios principales

[Accedé](#) a consultas y herramientas de uso frecuente:

- [Consultar cheques denunciados](#)
- [Consultar situación crediticia y cheques rechazados](#)
- [Consultar tasas de Plazos Fijos Online en pesos](#)
- [Feriados bancarios](#)
- [Comparar comisiones de productos financieros](#)
- [Buscador de Comunicaciones](#)
- [Catálogo de Datos](#)
- [API del Banco Central](#)

Comparar comisiones de productos financieros

Con el objeto de generar mayor transparencia en la determinación del valor de las comisiones bancarias, se publican las tablas comparativas con los valores que los bancos cobran a sus personas clientas por distintos productos.

En base a lo establecido por la Comunicación A 5928, los bancos deberán enviar esas tablas a sus clientes cuando informen las variaciones en el valor de las comisiones. De ese modo, las personas usuarias de los servicios financieros contarán con mayor información para tomar mejores decisiones y elegir al banco que mejor se ajuste a sus necesidades.

Accedé a la información sobre comisiones, valores y tasas que cobran las entidades (bancos y compañías financieras) por distintos productos.

- Sistema Financiero | [Primeras 10 Entidades Financieras](#)
- Sistema Financiero | [Comisiones, cargos y tasas](#)



Inicio | Servicios y Trámites |

Sistema Financiero | Comisiones, cargos y tasas

Con el objeto de generar mayor transparencia en la determinación del valor de las comisiones bancarias, se publican las tablas comparativas con los valores que los bancos cobran a sus personas clientas por distintos productos.

En base a lo establecido por la [Comunicación A 5928](#), los bancos deberán enviar esas tablas a sus clientes cuando informen las variaciones en el valor de las comisiones. De ese modo, las personas usuarias de los servicios financieros contarán con mayor información para tomar mejores decisiones y elegir al banco que mejor se ajuste a sus necesidades.

Caja de Ahorros

Selector del producto

Descripción del producto

Caja de ahorros

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

Buscador de entidades

Buscar:

Denominación de la Entidad	Denominación de las comisiones del producto								
	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	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
	Valor de las comisiones								
BANCO BBVA ARGENTINA S.A.	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	12.995,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 5.700,00	\$ 5.700,00	10.925,00
BANCO BICA SOCIEDAD ANONIMA	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 12.098,05	\$ 12.098,05	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 2.014,69	\$ 2.572,61	U\$S 9,68
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	\$ 4.600,00	\$ 4.600,00	\$ 0,00	N/A	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	U\$S 20,00
BANCO COLUMBIA S.A.	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 5.838,31	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.568,00	\$ 1.897,00	U\$S 18,71
BANCO COMAFI SOCIEDAD ANONIMA	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 5.106,25	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 4.015,87	\$ 4.141,10	\$ 7.422,26

Trámites

Iniciá gestiones y presentaciones ante el Banco Central según el tipo de trámite o destinatario.

Encontrá los trámites que requieren una gestión, presentación o validación ante el Banco Central.

[Esta página](#) reúne los trámites del BCRA para personas, empresas, entidades y otros organismos, organizados para facilitar su búsqueda según el tipo de gestión o destinatario.

Trámite	Destinatario
Acceder a información pública	Personas humanas o jurídicas
Cambiar billetes deteriorados	Personas humanas
Presentar notas en la Mesa de Entradas	Personas humanas o jurídicas
Rectificar o suprimir registros en la Central de Deudores	Personas humanas
Presentar un oficio judicial al BCRA	Poder Judicial
Pagar multas financieras y cambiarias	Personas humanas o jurídicas
Informar activos y pasivos externos	Personas humanas o jurídicas
Solicitar autorización para operar como entidad financiera	Personas humanas o jurídicas
Solicitar la evaluación de autoridades de una entidad financiera	Entidades financieras
Reportar modificación en la composición accionaria y estructura de control de una entidad	Entidades financieras

Canal de atención en redes sociales (@BCRAusuarios)

De forma complementaria, las personas usuarias pueden efectuar consultas, quejas y sugerencias mediante la cuenta oficial en X (@BCRAusuarios).

Este canal, verificado y vinculado a la Protección al Usuario de Servicios Financieros, permite además comunicar situaciones que requieran especial atención.

Te invitamos a seguir la cuenta @BCRAusuarios en X, donde se brinda información actualizada y recomendaciones útiles sobre servicios financieros. Sumate para mantenerte informado y realizar tus consultas de manera ágil.

Síntesis Marco General



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

El **Banco Central** es una entidad autárquica del Estado Nacional y se rige por las disposiciones de su Carta Orgánica.

Objetivo PUSF Proveer a la protección de los derechos de las personas usuarias de servicios financieros (USF).

- **Proteger** a las personas usuarias.
- **Prevenir** errores recurrentes.
- **Promover** mejores prácticas.



USF son aquellas personas humanas y jurídicas que utilizan los servicios que ofrecen las entidades, en beneficio propio o de su grupo familiar o social y en carácter de destinatarios finales (sin utilizarlos para su actividad comercial).



Las entidades son

- Entidades financieras.
- Operadores de cambio.
- Fiduciarios de fideicomisos acreedores de créditos cedidos por entidades financieras
- Empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra
- Otros proveedores no financieros de créditos.
- Proveedores de Servicios de Pago (PSPCP y PSI)
- Cada entidad dispone de un **Responsable de Atención al Usuario**. Es posible recurrir a esta persona cuando se detectan dificultades para resolver el caso planteado. El listado está disponible en el sitio del BCRA.

El Banco Central realiza

- Gestión de trámites (análisis de cada trámite, con monitoreo de resolución).
- Análisis sistémico (evaluación de la atención y prevención de problemas por parte de las entidades).
- Supervisión de las entidades (control del cumplimiento normativo).

Principales derechos de los usuarios

- Libertad de elección de productos.
- Contratar una cuenta Gratuita Universal.
- Pedir la baja de productos o servicios.
- La restitución de cobros mal aplicados.
- Consultar o reclamar en el banco.

Principales obligaciones de las entidades sobre PUSF

- Suscribir ejemplares de contratos.
- Brindar libertad de elección de productos/servicios.
- Emitir notificación previa y aguardar consentimiento para poder aplicar cambios de las condiciones pactadas.
- Reintegrar todo importe que no se ajuste a lo convenido.
- Informar a la persona usuaria toda situación que impida el uso de sus productos.
- Ofrecer el servicio para tratamiento y resolución de las consultas y reclamos.
- Llevar registro de todos los reclamos.
- Brindar atención prioritaria a las personas con movilidad reducida, deficiencias motrices o dificultades de acceso y/o permanencia en los puntos de atención.
- Asegurar la accesibilidad a personas con capacidades especiales.

Ante problemas

- Siempre primero reclamar en la entidad y exigir número de trámite.
- Si no atiende el caso, recurrir al Responsable de Atención al USF de la entidad.
- Si la respuesta al reclamo no fue favorable y/o no satisface sus expectativas continuar el reclamo en el BCRA ingresando el formulario web.
- La entidad reconsiderará el caso y es ella quien va a brindar una nueva respuesta, monitoreada por el BCRA.
- También puede ingresar el trámite en la ventanilla única de Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del consumo.

Se pueden presentar consultas, quejas/sugerencias o reclamos a través de formularios web en el [sitio oficial](#) y consultas y quejas mediante de la cuenta de X (@BCRAusuarios).

También se pueden consultar las normas de Protección al Usuario en el [sitio web](#).