

Informe sobre Protección a las Personas Usuarias de Servicios Financieros

Diciembre de 2021



Superintendencia de Entidades
Financieras y Cambiarias

Edición electrónica | ISSN en trámite

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

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

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

Prólogo

Como lo indica su Carta Orgánica (CO)¹, 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 y proveedores no financieros de créditos incorporen una conducta preventiva tendiente a proteger a las personas usuarias, implementando una evaluación previa de los riesgos vinculados a los servicios ofrecidos, y buscando reducir la desigualdad entre quien vende/brinda el servicio y quien lo adquiere/recibe. La prevención es lo que evita que los inconvenientes impacten en un mayor número de personas.

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

El objetivo de este reporte es acercar a la comunidad conceptos útiles que son el resultado de la tarea que, desde el Banco Central, se viene realizando desde hace años, encolumnada en la búsqueda de tres objetivos básicos (las 3 “P”):

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

¹ Carta Orgánica del Banco Central de la República Argentina https://www.bcra.gob.ar/Institucional/Carta_Organica.asp

Síntesis ejecutiva

Todo lo que se expone en el presente reporte se refiere al rol del BCRA para asegurar el cumplimiento de las normas sobre Protección de los Usuarios de Servicios Financieros (PUSF), del “Marco Legal del Sistema Financiero Argentino” y de las normas complementarias aplicables a la operatoria involucrada (Textos ordenados de normativa general, según corresponda https://www.bcra.gob.ar/SistemasFinancierosYdePagos/Ordenamiento_y_resumenes.asp).

El presente informe incluye un primer capítulo que contiene conceptos generales vinculados con las normas y funciones del Banco Central en temas de protección. Estos elementos son fundamentales para reflejar las principales responsabilidades y permitir el trabajo conjunto entre organismos públicos competentes en estas cuestiones. El capítulo también incluye la descripción de la forma organizativa que lleva adelante las funciones de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros.

Además, se describen los roles de cada una de las partes que participan de esta forma de trabajo en equipo y a quiénes alcanza la normativa. Se completa con herramientas e información de utilidad que están a disposición de las personas, con énfasis en los canales de comunicación disponibles, cómo proceder ante inconvenientes, derechos de las personas usuarias y obligaciones de las entidades, entre otros.

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

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

El capítulo cuarto reúne las acciones generadas desde el Banco Central, con impacto en las personas usuarias, y que surgieron a partir de las problemáticas identificadas. Entre los cambios que se hicieron se pueden mencionar aquellos relacionados con los préstamos pre-aprobados, seguridad en pagos electrónicos, uso gratuito de cajeros automáticos, etc. Completa esta información una síntesis de las noticias y recomendaciones que les pueden interesar a las personas usuarias que se vinculan con las entidades, como por ejemplo: recomendaciones para prevenir estafas virtuales y consejos sobre los problemas frecuentes de las personas.

Contenidos

Pág. 6 | 1. Marco general

Pág. 33 | 2. Consultas, quejas y reclamos gestionados desde el BCRA

Pág. 59 | 3. Información brindada por las entidades

Pág. 74 | 4. Acciones del BCRA con foco en las personas usuarias

Capítulo 1. Marco general

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.”

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 resulta de 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 vigente².

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 crédito³, sobre gestión crediticia⁴, sobre depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales⁵, incluso en aquellas dirigidas a la seguridad en las entidades reguladas, regímenes prudenciales, etc., ya que - el buen, adecuado y transparente funcionamiento del sistema financiero “protege” a las personas usuarias porque 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 coordinan con el BCRA para proveer la protección de las personas USF. 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.

² 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.

³ <https://bcra.gob.ar/Pdfs/Texord/t-tasint.pdf>

⁴ <https://bcra.gob.ar/Pdfs/Texord/t-gescre.pdf>

⁵ <https://bcra.gob.ar/Pdfs/Texord/t-depaho.pdf>

Competencia en razón de las personas

Las normas de PUSF definen específicamente el universo de personas a los 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 (CO, LDC y LTC).

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 particular 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 a 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 (artículos 16 y 17).

- Referidas a la prohibición de brindar determinada información a las bases de datos de deudores financieros (artículo 53).

Por lo tanto, en principio, 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 conscs., 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 accesorio de la administradora junto al emisor respecto de las personas usuarias de servicios financieros (titular de la tarjeta de crédito).

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 USF.

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 por las áreas dependientes, mediante el análisis sistémico de las problemáticas que afectan a las personas usuarias, con el fin de promover acciones correctivas y preventivas a través de las normativas o de Foros de PUSF destinados a las entidades reguladas.

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

En aquellos casos en que persistan 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.

¿Qué se entiende por Usuario de Servicios Financiero (USF)?

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 bancos, compañías financieras, tarjetas de crédito o proveedores no financieros de crédito, sin utilizarlos para su actividad comercial.

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

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

Las entidades son:

- **Bancos y compañías financieras**
- **Emisoras tarjetas de crédito**
- **Operadores de cambio**
- **Otros proveedores no financieros de créditos**
- **Fideicomisos financieros**

Las entidades que deben cumplir con la normativa de PUSF (sujetos obligados), y por lo tanto están reguladas y monitoreadas en aspectos de protección de las personas usuarias de servicios financieros son en total 562, según la siguiente tipología:

- Todas las entidades financieras (Bancos y Compañías Financieras) que brindan servicios a personas físicas sin actividad comercial
- Las emisoras de tarjetas de crédito y/o compra

- Los operadores de cambio
- Otros proveedores no financieros de créditos -incorporados recientemente- y
- Los fideicomisos financieros

El Banco Central publica, a través de su sitio oficial <https://bcra.gob.ar/>, 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, fax, sitio web, email).

También está a disposición información adicional, como por ejemplo, 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.

¿Qué se hace desde el Banco Central?

El Banco Central realiza:

- **Gestión de trámites (análisis de cada caso, 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)**

Gestión de Trámites Individuales: Todos los planteos recibidos en el Banco Central son considerados trámites e incluyen el análisis de las quejas y sugerencias, dándose respuesta a las consultas y gestionando con las entidades los reclamos. Las quejas se evalúan y pueden derivarse o no, según la problemática, y las sugerencias son evaluadas y trasladadas a otras áreas con competencia según de qué se traten.

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 a las normas o errores operativos, se procede a identificarlos como alertas. Estos casos son monitoreados hasta su corrección y reportados a las autoridades, así como 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 eviten la 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 a la atención y prevención de problemas que presentan 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 análisis de las causas que originan los reclamos a fin de evitar la recurrencia de eventos que puedan afectar sistémicamente a una generalidad de clientes. 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 de 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.
- 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: En cuanto a la supervisión y al control de cumplimiento de la regulación, la Subgerencia General de Análisis y Auditoría dirige las actividades de fiscalización del cumplimiento normativo por parte de las entidades financieras en relación con la protección de las personas usuarias, el financiamiento con tarjetas de crédito, los medios de pago y de los productos que hacen a la inclusión financiera.

Por su parte, la Subgerencia General de Supervisión y Seguimiento controla integralmente a las entidades financieras y fiscaliza el cumplimiento normativo por parte de las entidades financieras y no financieras.

¿Qué información reportan las entidades al BCRA?

Por PUSF, las entidades reportan:

- Datos de los responsables de Atención de 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 muestra 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 activar acciones tendientes a la búsqueda de soluciones.

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 ⁶.

También deben informar en este régimen y de manera previa, las altas y los aumentos en las comisiones y cargos, las que sólo podrán ser notificadas a sus clientes/as luego de transcurridos

⁶ <https://www.bkra.gob.ar/Pdfs/Texord/t-RI-Transpa.pdf>

treinta (30) días desde la fecha de información al BCRA y deberán transcurrir como mínimo sesenta (60) días para su efectivo cobro. Cuando estas modificaciones resulten económicamente más beneficiosas para las personas podrán aplicarse sin demora y sin necesidad de notificación anticipada.

Esta información es sometida a control para asegurar la calidad de los datos a difundir. Con ella, se elaboran 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.

Esta información posibilita a las personas usuarias de servicios financieros tomar mejores decisiones al comparar desde un solo lugar 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.

¿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 es a través de acuerdos de cooperación 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 procurando 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 colaboración, los que se concentran en la Gerencia de Análisis Técnico Legal.

A tales efectos los requerimientos se canalizan a través de una cuenta de correo electrónico de uso exclusivo. Recibida la solicitud, el área la analiza y determina el curso de acción, el cual es comunicado a la autoridad u organismo requirente.

¿Qué información se pone a disposición de las personas usuarias de servicios financieros?

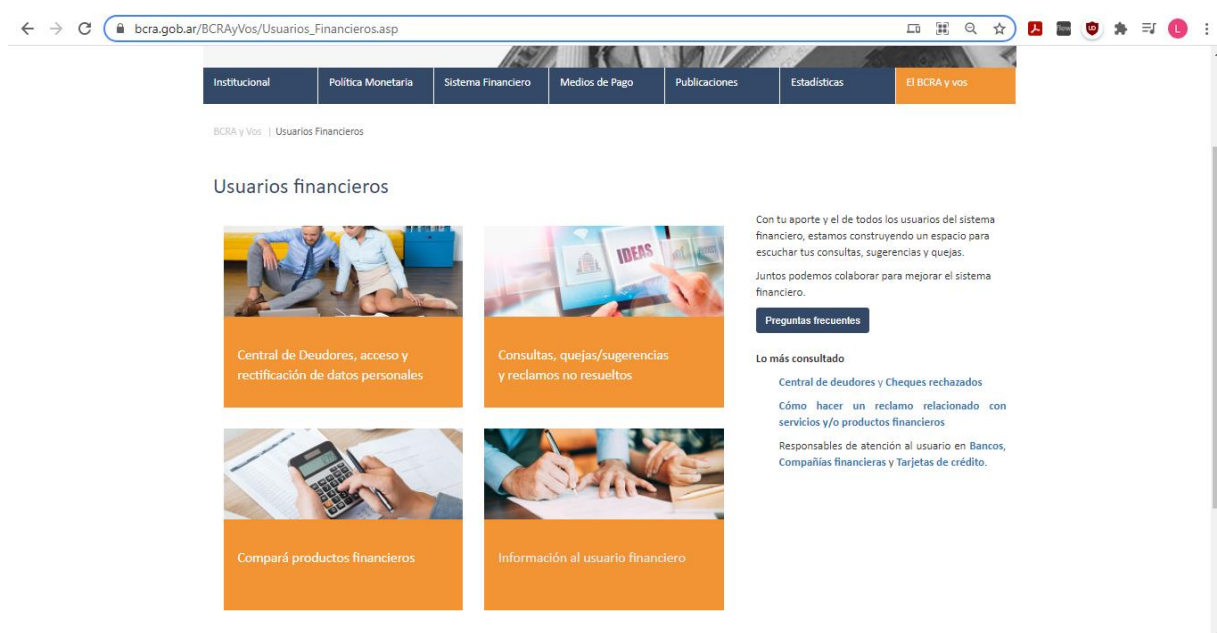
En el sitio web del BCRA hay información útil y específica para las personas usuarias y está disponible en la solapa naranja “El BCRA y vos”.

El sitio web del BCRA tiene la solapa “El BCRA y vos” especialmente diseñada para brindar información a las personas usuarias de servicios financieros.

A través del sitio https://bcra.gob.ar/BCRAyVos/Usuarios_Financieros.asp se puede acceder a las preguntas frecuentes donde se encuentra información referidas a las inquietudes y los problemas más frecuentes de las personas, ordenadas por temas. También se puede encontrar información relacionada con:

- Datos de contacto de los responsables de atención en las distintas entidades y acceso directo a la sección “información al usuario financiero” de sus sitios web.
- Productos financieros: comparación de comisiones y costos.
- Derechos de las personas usuarias y obligaciones de los bancos y otros sujetos.
- Situación en la central de deudores del BCRA, pudiendo solicitar la rectificación o supresión de datos que consideren erróneos.
- Detalle de cheques denunciados y/o extraviados.

La siguiente imagen muestra la pantalla donde se encuentra la información descripta:



En la mencionada sección titulada “información al usuario financiero”, - que tienen las entidades a disposición de las personas usuarias-, se encuentran datos útiles referidos a:

- Nombre y apellido, cargo y medios de contacto y el procedimiento de atención de los responsables de atención al USF
- Comisiones, cargos, tasas de interés y costo financiero total de los productos que las personas deban abonar
- Promociones y bonificaciones ofrecidas, con el plazo de inicio y fin
- Posibilidad de que la persona usuaria pueda revocar la aceptación, así como rescindir relaciones contractuales –según el tipo de producto o servicio de que se trate–, a través del “botón de baja” y “botón de arrepentimiento”
- Cartelería, que recuerdan derechos de las personas usuarias de servicios financieros y obligaciones de bancos con sus clientes, entre otras

A través del sitio web institucional del BCRA https://bcra.gob.ar/BCRAyVos/Informacion_al_usuario_financiero.asp se puede acceder directamente a esta sección en cada una de las entidades. También es posible acceder de manera directa a esta sección del BCRA a través de la web de cada entidad. En un lugar visible dentro del sitio, cada entidad está obligada a permitir este acceso, el que se realiza ingresando a la siguiente imagen:

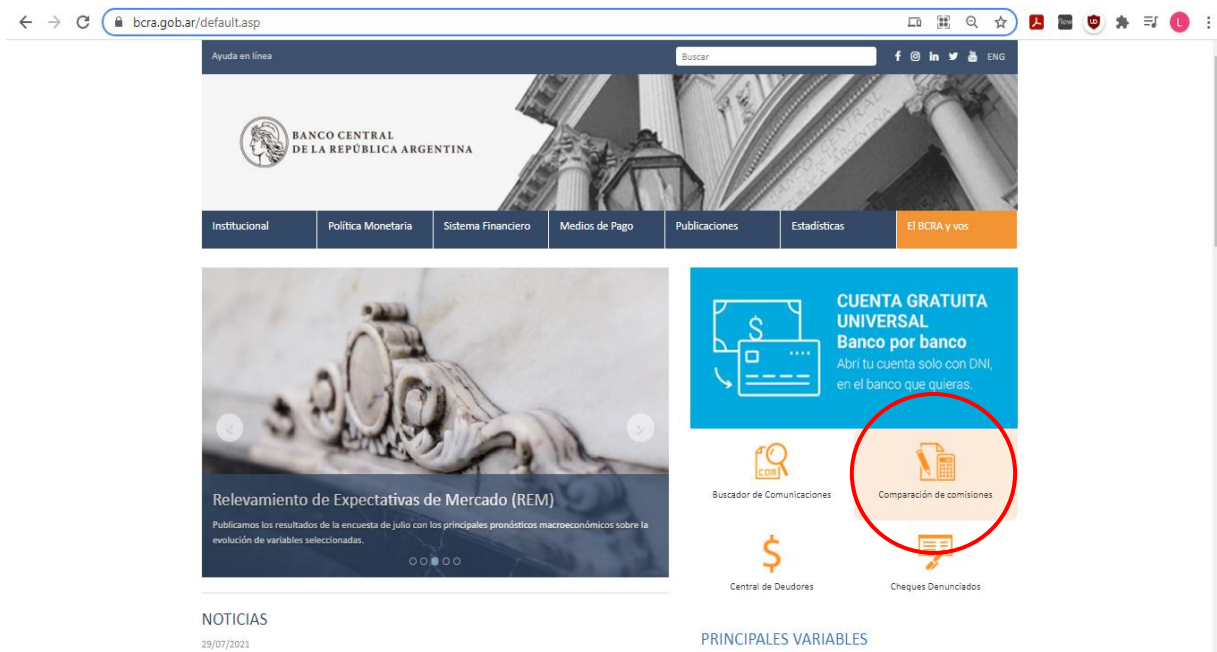


Comparación de comisiones y costos

A través del sitio web del BCRA se puede acceder a los cuadros comparativos de comisiones para productos utilizados por las personas.

En la solapa “El BCRA y vos” también se ponen a disposición del público los cuadros comparativos de comisiones vigentes de las entidades financieras. Estos cuadros se actualizan mensualmente y exponen de manera comparativa las comisiones vinculadas a los productos financieros de Caja de Ahorro, Cuenta Corriente, Tarjetas y Paquetes abarcando un total de 63 entidades que reportan todos y/o algunos de ellos según su nómina https://bcra.gob.ar/BCRAyVos/Comparacion_de_Comisiones.asp

También se puede acceder de manera directa desde la página inicial del sitio web del BCRA, como se observa en la siguiente imagen:



Estas comisiones vigentes deben estar publicadas, a su vez, en la página web de cada entidad, junto con el total de los productos que comercializa.

Es de destacar que, en oportunidad de producirse una modificación de tarifas, la notificación de la entidad debe incluir el cuadro comparativo elaborado por este BCRA para las primeras diez (10) entidades según cantidad de productos, ordenadas alfabéticamente, referido a otros valores cobrados en el mercado por un producto similar.

Esta información es una herramienta útil para que la persona pueda evaluar las condiciones y tarifas que mantiene con su entidad, y para que el público en general cuente con elementos comparativos de mercado y medidas estadísticas de productos financieros que permitirán tomar decisiones más convenientes.

¿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.

Cada entidad está obligada a designar un responsable de atención al usuario de servicios financieros. 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 al usuario 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 segunda 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: https://bcra.gob.ar/BCRAyVos/Informacion_al_usuario_financiero.asp.

¿Qué canales específicos tienen las personas usuarias de servicios financieros para hacer presentaciones ante el Banco Central?

Se pueden presentar consultas, quejas/sugerencias o reclamos a través de formularios web (https://bcra.gob.ar/BCRAyVos/Usuarios_Financieros.asp) y consultas y quejas mediante de la cuenta de twitter (@BCRAUsuarios).

Las personas usuarias pueden acercarse al Banco Central a través de los siguientes canales específicos habilitados:

Sitio web: Ingresando a https://bcra.gob.ar/BCRAyVos/Usuarios_Financieros.asp se puede acceder a información de interés y formularios para acercar

- Consultas
- Quejas y sugerencias
- Reclamos previamente presentados en las entidades con las que opera

Cuenta oficial de twitter @BCRAusuarios para manifestar

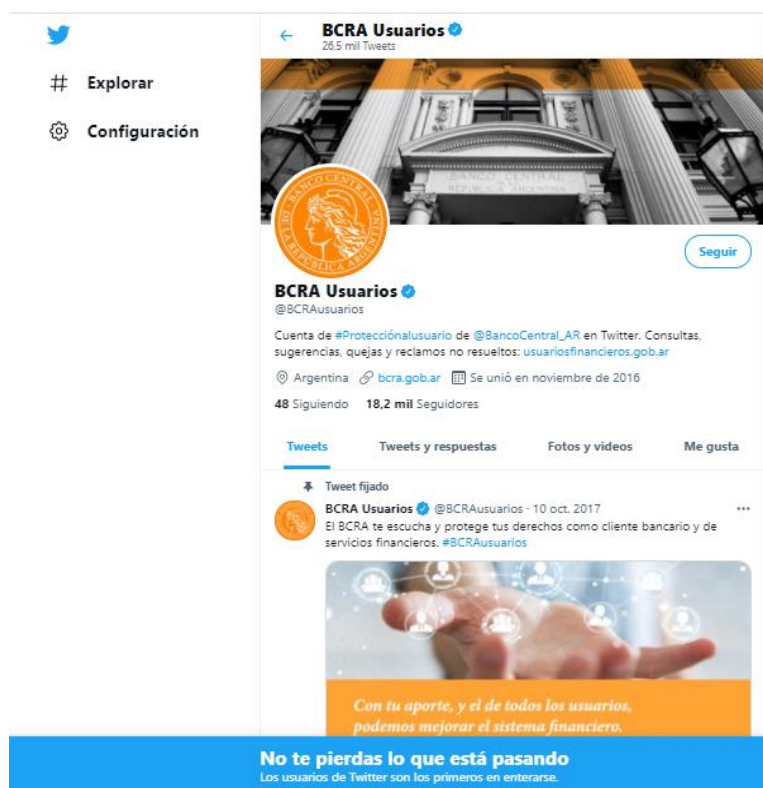
- Consultas
- Quejas y sugerencias

En la siguiente imagen se puede ver la pantalla de acceso a los trámites referidos mediante formulario web que se encuentra disponible en el sitio oficial:



La cuenta de twitter oficial se identifica con el logo naranja y se encuentra verificada por la red social (tilde celeste), dándole a las personas seguridad sobre su autenticidad. Esta cuenta no atiende por mensaje directo (DM) y brinda respuestas que son públicas. Estas respuestas están vinculadas con las regulaciones del Banco Central que alcanzan a las personas usuarias de servicios financieros.

La imagen de la cuenta de twitter es la siguiente:



Se promueve que aquellas entidades que cuentan con sus propias cuentas oficiales de twitter, intervengan en los comentarios de sus clientes y les brinden asesoramiento. Para ello, se procede al arrobado, reforzando así el trabajo de información y educación financiera. En estos casos se solicita a la persona que confirme si fue posible la resolución del problema, a modo de seguimiento y evaluación del accionar de la entidad.

¿Qué tipos de trámites se pueden presentar directamente en el BCRA?

Preguntas Frecuentes

La respuesta inmediata a una duda se puede encontrar a través de las preguntas frecuentes disponibles en el sitio web del BCRA.

Las personas tienen a su disposición un compendio de las consultas más recurrentes sobre servicios y productos financieros, que les permite acceder a una respuesta inmediata.

Para ello podrán ingresar en el siguiente link https://bcra.gob.ar/BCRAyVos/Preguntas_frecuentes.asp donde se localizan las preguntas agrupadas por tema. Dentro de cada tema encontrarán

las inquietudes más recurrentes y sus respectivas respuestas, como lo muestra la siguiente imagen:

Preguntas frecuentes

Para obtener una **respuesta inmediata**, podés entrar a las siguientes **preguntas frecuentes**, donde encontrarás información sobre las cuestiones más consultadas:

▼ Billetes y Monedas

- 🔗 ¿Quién es responsable de la emisión de billetes y monedas?
- 🔗 ¿Cómo consigo cambio de billetes y monedas?
- 🔗 ¿Cómo reconozco un billete falso y como sería el procedimiento para denunciarlo?
- 🔗 ¿Dónde puedo ver los billetes y monedas que están vigentes?
- 🔗 ¿Dónde puedo cambiar billetes deteriorados?

▼ Caja de Ahorros para el pago de planes o programas de ayuda social

▼ Caja de ahorros repatriación de fondos - Bienes Personales Ley 27.541

Consultas

Se pueden presentar consultas puntuales que no hayan encontrado respuesta en las preguntas frecuentes, utilizando el formulario web o de la cuenta de twitter. Todas las consultas son respondidas.

En caso que las preguntas frecuentes no hayan resuelto la duda, la persona usuaria podrá realizar una consulta puntual a través de un formulario específico disponible en el sitio web: <http://bcra-web.bcra.gob.ar/sitios/aplicacionespublicasbcra/proteccionusuarioweb/SitePages/Consultas.aspx>

Consultas

* indica un campo obligatorio

Apellido/s *

Nombre/s *

DNI *

Email *

Consulta *

Obligatorio

☐ Autorizo expresamente al BCRA a utilizar la información y datos personales aquí proporcionados y a compartirlos con otros organismos competentes en materia de defensa del consumidor.[Volver](#)

Las consultas generan una respuesta que es enviada al mail que la persona declaró en el trámite, siempre que se encuentren dentro de las incumbencias y competencias del BCRA y sus normas de PUSF.

Quejas y sugerencias

Aquellas opiniones a favor o en contra del servicio o atención brindada por alguna entidad, se pueden presentar a través del formulario web o de la cuenta de twitter. Las quejas no generan respuesta, pero se analizan para mejorar el sistema.

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.

Puede tratarse de sugerencias o ideas para mejorar el sistema financiero, una operatoria o un procedimiento en particular, o de una disconformidad con el servicio o atención.

Las sugerencias, son ideas para mejorar el sistema financiero en forma global. Las quejas, son disconformidades puntuales con el servicio, atención o funcionamiento del sujeto obligado con el cual operan o bien, con el sistema financiero.

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

El formulario está disponible en el sitio web institucional:
<https://bcra.gob.ar/BCRAyVos/Sugerencias.asp> accediendo a la siguiente pantalla:

The screenshot shows the 'Sugerencias y Quejas' (Suggestions and Complaints) form on the BCRA website. The form is titled 'Protección al Usuario de Servicios Financieros' and 'Sugerencias y Quejas'. It includes a list of required fields marked with an asterisk (*): Apellido/s, Nombre/s, CUIT/CUIL/CDI, Email, Entidad involucrada, and Sugerencia o queja. The form fields are: a text box for Apellido/s, a text box for Nombre/s, a text box for CUIT/CUIL/CDI with a placeholder '00-00000000-0', a text box for Email, a text box for Entidad involucrada, and a large text area for Sugerencia o queja. The text 'Obligatorio' (Mandatory) is written in red next to the Entidad involucrada and Sugerencia o queja fields. At the bottom, there is a checkbox for 'Autorizo expresamente al BCRA a utilizar la información y datos personales aquí proporcionados y a compartirlos con otros organismos competentes en materia de defensa del consumidor.' and a 'Volver' (Return) button.

Reclamos no resueltos

Aquellos reclamos que no hayan sido resueltos previamente por una entidad, pueden continuar su gestión en el BCRA. Se pueden presentar a través del formulario web y deben cumplir ciertos requisitos. La entidad revisa y responde a su cliente/a con monitoreo del BCRA.

Para aquellos casos en los cuales las personas usuarias entiendan que se ha cometido un error (por acción u omisión) o que algo pactado no fue cumplido por la entidad que le brinda el servicio/producto, el sistema prevé un formulario para ingresar el reclamo que no ha sido resuelto previamente por su entidad.

Es de destacar que, en este caso, se controla el cumplimiento de los requisitos dispuestos normativamente:

- Datos personales: nombre, apellido, DNI/CUIT, domicilio, teléfono, correo electrónico;
- Imagen del DNI;
- 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.

El formulario para ingresar los reclamos no resueltos se encuentra disponible en el siguiente link: <https://bcra.gob.ar/BCRAyVos/reportes.asp> y se accede a la siguiente pantalla:

Adicionalmente, el reclamo puede llegar a ser derivado a la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor para que continúe la gestión en la Jurisdicción correspondiente. No obstante, la persona también puede ingresar el trámite directamente ante dicho organismo a través del [formulario de denuncias Ventanilla Única Federal de Defensa del Consumidor](#) y registrar así formalmente su denuncia. Por consultas se puede llamar a la línea gratuita 0800-666-1518 o escribir a consultas@consumidor.gob.ar

También es importante considerar las siguientes particularidades que no podrán ser atendidas desde el BCRA:



¿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 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.**

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.

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, 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.

Por lo tanto, el camino sugerido ante inconvenientes con una entidad, es el siguiente:

- Siempre hacer el reclamo en la entidad y exigir número de trámite.
- Saber que existe un responsable de atención al USF en cada entidad y que puede recurrir a él -sus datos figuran en la web de cada entidad y en la del BCRA -.
- Si la respuesta al reclamo no fue favorable o la persona usuaria no está de acuerdo con ella, puede presentar en el BCRA un trámite de reclamo no resuelto, utilizando para ello el formulario disponible en el sitio web del BCRA y cumpliendo los requisitos allí indicados. Aquí se inicia una segunda instancia monitoreada por el BCRA, donde la entidad reconsidera el caso y es ella quien va a brindar una nueva respuesta.
- También puede ingresar el trámite en la ventanilla única de Dirección Nacional de Defensa del Consumidor.

¿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 se reflejan en las carteleras de exhibición obligatoria por parte de las entidades en los puntos de atención y sitios web:

A contratar una cuenta gratuita universal

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.usuariosfinancieros.gob.ar
#InclusionFinanciera

Contacto @BCRAusuarios BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

A saber, qué se puede y qué no

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.usuariosfinancieros.gob.ar

Seguinos en @BCRAusuarios BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

A pedir la baja de productos o servicios

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.usuariosfinancieros.gob.ar

Seguinos en @BCRAusuarios BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

A consultar o reclamar en su entidad

¿Consultas o reclamos?

- ✎ Contactá a tu banco a través del **home banking**, teléfono o correo electrónico.
- # Pedí el número de reclamo para su seguimiento.
- 📅 ¡Recordá! Tu banco tiene un máximo de 10 días hábiles para responderte.

Conocé más en:
www.usuariosfinancieros.gob.ar

Seguinos en @BCRAusuarios BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

A elegir libremente teniendo en cuenta estas recomendaciones

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.usuariosfinancieros.gob.ar

Síguenos en @BCRAusuarios

A consultar información del Banco Central

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.usuariosfinancieros.gob.ar

Síguenos en @BCRAusuarios

¿Qué obligaciones tiene una entidad?

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.**

Las entidades están obligadas a adoptar las acciones necesarias para garantizar estos derechos a todos los 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.
- **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 constatare 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.

Síntesis Capítulo I



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

- Bancos y compañías financieras
- Emisoras tarjetas de crédito
- Operadores de cambio
- Otros proveedores no financieros de créditos
- Fideicomisos financieros

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/as

- A contratar una cuenta gratuita universal.
- A saber qué puede hacer y qué no.
- A pedir la baja de productos.
- A consultar o reclamar en su entidad.
- A estar informado (aun teniendo cuentas de la seguridad social).
- A consultar información del BCRA.

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.

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.

Se pueden presentar consultas, quejas/sugerencias o reclamos a través de formularios web (https://bcra.gob.ar/BCRAyVos/Usuarios_Financieros.asp) y consultas y quejas mediante de la cuenta de twitter (@BCRAusuarios).

Capítulo 2. Consultas, quejas y reclamos gestionados desde el BCRA

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

Trámites gestionados en el BCRA

- **Total gestionado en 2021: 44.482**
- **Total gestionados en 2020: 54.054 con incremento significativo en la cantidad de personas usuarias**
- **Reducción: 18%**

El área de Protección al Usuario Financiero del BCRA recibe diariamente trámites de las personas usuarias que están conformados por consultas, quejas, reclamos y comentarios de twitter. Cada uno de ellos es registrado internamente permitiendo el monitoreo y siendo estos casos la fuente de todos los gráficos que se incluyen en el presente capítulo.

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

Durante el año 2020 se ha gestionado un total de 54.054 trámites, marcando un máximo histórico en el mes de octubre 2020 con casi 9.000 trámites. Este elevado volumen encuentra su razón, especialmente, en la influencia de los cambios en las costumbres y operatorias ocurridas luego de decretarse el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO), producto de la pandemia por Covid-19, en marzo de 2020.

Las políticas de inclusión financiera llevadas a cabo en este contexto, incorporando prestaciones de asistencia social para morigerar el impacto sobre el empleo y la actividad económica, implicaron la incorporación de un gran número de personas que no se encontraban bancarizadas o lo estaban limitadamente, presentándose nuevos desafíos tanto en la educación financiera como en la protección de estos nuevos actores.

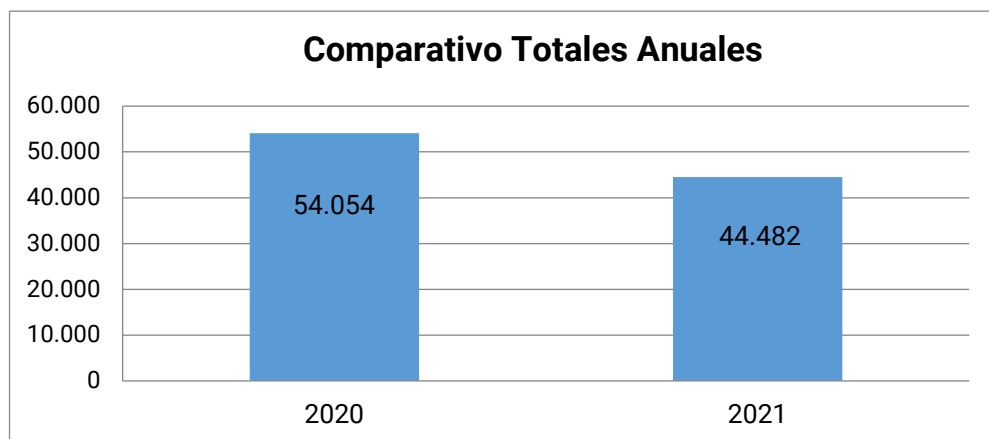
Es así que, acompañando este crecimiento transaccional se dieron mayores niveles de inconvenientes y planteos, una vez iniciado el período 2021 se observaron niveles de tramitaciones más elevados que los previos a la pandemia, pero sin alcanzar los del periodo 2020.

El promedio mensual del período 2021 fue de 3.707 trámites, siendo el total del año de 44.482 casos, los que resultaron inferiores a los 54.054 trámites gestionados durante el período 2020 con promedio mensual de 4.505 casos. Esta reducción del orden del 18% se originó en el trabajo que se viene desarrollando en cumplimiento de las competencias del área y en la estabilización de cambios en las normativas y procesos por parte de todo el sistema.

Es de destacar que la estacionalidad, atento lo atípico de las condiciones dadas durante el período bajo análisis producto de la pandemia, no incide de manera significativa en los volúmenes, los que sí están asociados a situaciones coyunturales. En futuras ediciones se considerará esta cuestión como parte del análisis.

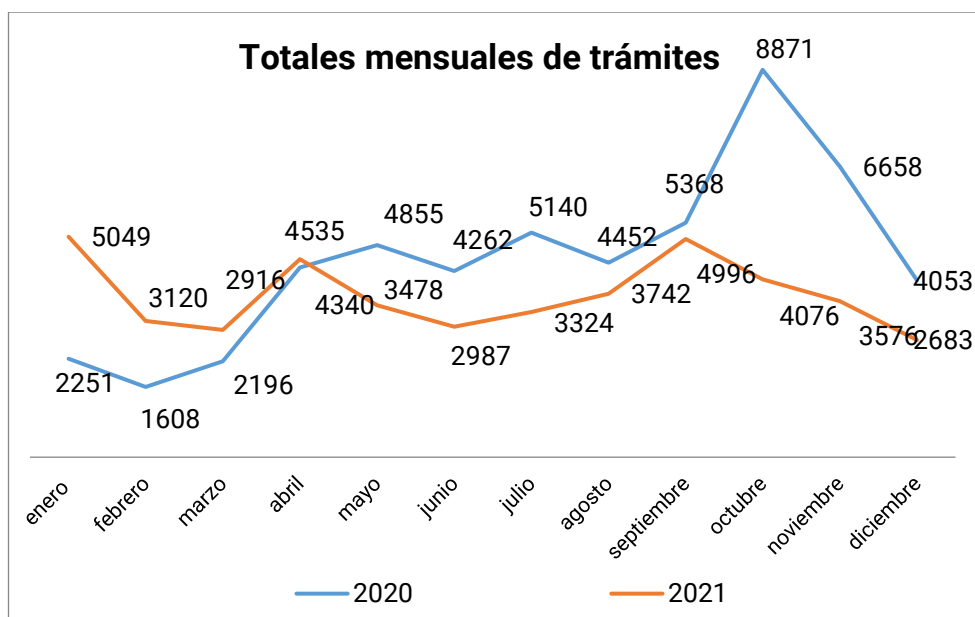
En el gráfico 1 se observan los volúmenes de trámites para cada período.

Gráfico 1 | Cantidad de trámites ingresados por período



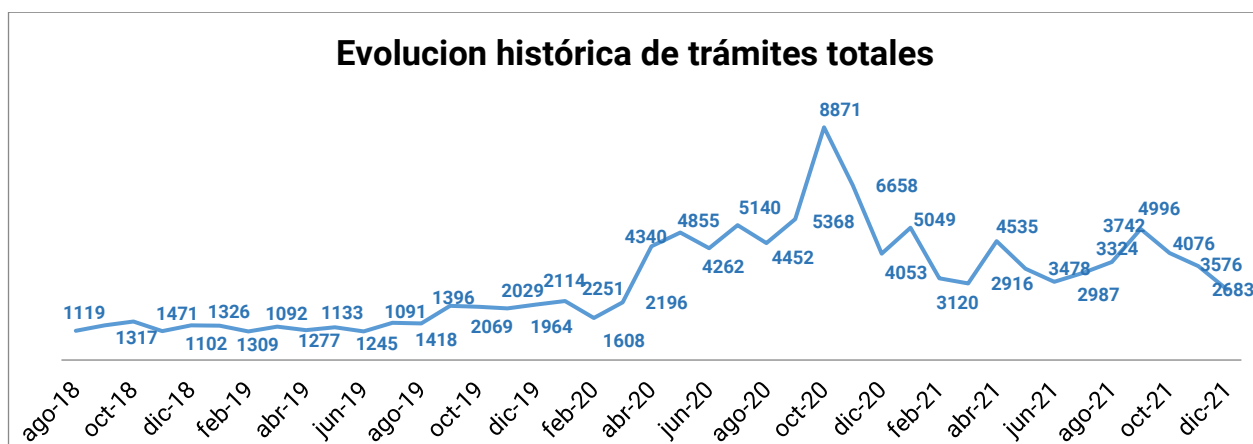
El gráfico 2 muestra los datos individuales para cada uno de los meses, que denotan incrementos a partir de abril 2020 con un máximo en el mes octubre de ese año. Para el 2021, se observan valores elevados en enero, abril y septiembre.

Gráfico 2 | Evolución de trámites ingresados por período



El gráfico 3 permite visualizar a más largo plazo, el incremento significativo de las cantidades de trámites gestionados desde el inicio de la pandemia. El promedio mensual de trámites entre julio de 2018 y julio de 2019 fue de 1.251, luego se observó un crecimiento pasando a un promedio mensual de 1.973 entre los meses de agosto de 2019 y marzo de 2020. Iniciado el aislamiento, este promedio se elevó a 5.333 entre abril y diciembre de 2020 y fue estabilizándose durante el período 2021 alcanzando un promedio de 3.707 trámites mensuales.

Gráfico 3 | Evolución histórica de cantidad de trámites gestionados



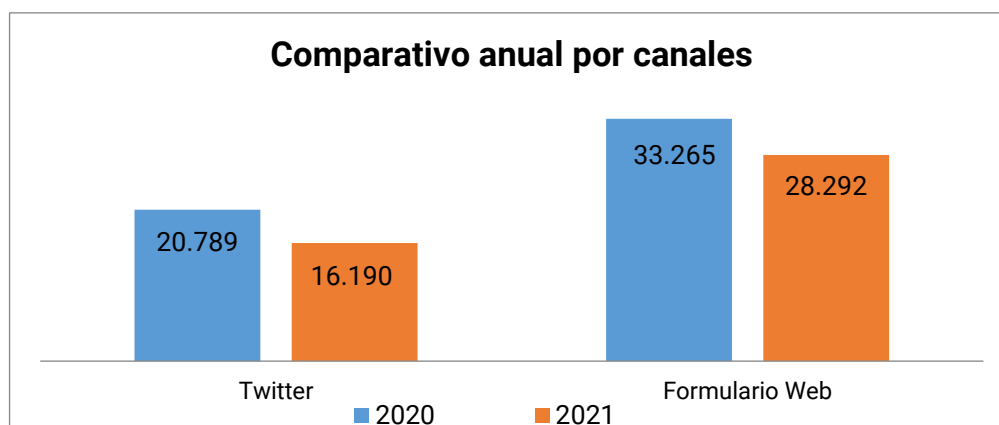
Canales de atención: Evolución del total de trámites

- El canal de ingreso con mayor volumen gestionado fue el formulario web.
- Durante el período 2021, los meses con mayor cantidad de trámites fueron abril y setiembre.
- En los meses de octubre y noviembre de 2020 se registraron los niveles máximos históricos de trámites.

El BCRA mantiene diversos canales de ingreso de trámites por parte de las personas usuarias de servicios financieros: el formulario que se encuentra en el sitio web Institucional⁷ y la cuenta de twitter⁸.

Si se analizan los volúmenes del año 2021, clasificándolos por canal, podemos concluir que el formulario web de nuestra página institucional es el más utilizado, por la gente. En el período 2021 ingresaron 28.292 trámites a través de los formularios web. Los trámites ingresados por twitter fueron 16.190. Similar situación se dio durante el período 2020.

Gráfico 4 | Comparativo anual de trámites por canales de atención



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

En twitter se reciben comentarios en general, que pueden o no referir a entidades puntuales, advertencias, quejas, etc. Los perfiles de quienes comentan, no identifican fehacientemente a las personas y desde el Banco Central no se les solicitan datos personales en ningún caso a través de la red social.

⁷ https://bcra.gob.ar/BCRAyVos/Usuarios_Financieros.asp

⁸ @BCRAUsuarios

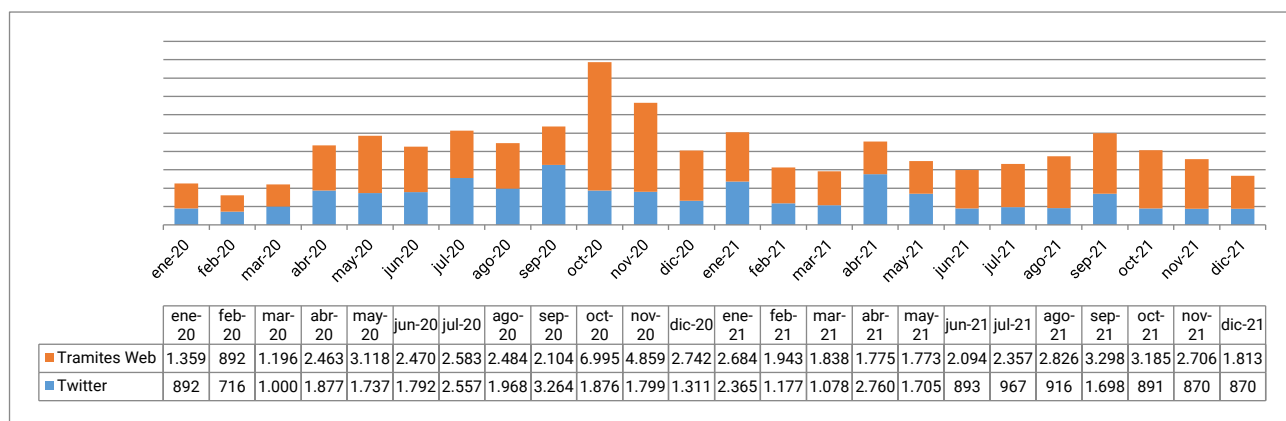
Del total de trámites recibidos en el período 2021, el 64% fue a través del formulario web de nuestra página institucional y el 36% a través de twitter. En tanto, la relación en el período 2020 fue de 62% y 38%, respectivamente. Lo que muestra que, mientras que los trámites fueron sustancialmente menores en cantidad, la participación en los dos canales de ingreso tendió a igualarse. Tal situación se puede ver en el cuadro 1.

Cuadro 1 | Participación de los canales de atención por período

	Período 2020	Participación	Período 2021	Participación
Twitter	20.789	38%	16.190	36%
Form web	33.265	62%	28.292	64%
Totales	54.054	100%	44.482	100%

Durante el periodo 2021, se dieron tres máximos en enero, abril y septiembre, donde sólo en abril los trámites por formularios web fueron inferiores a los ingresos por twitter. Por su parte, durante el período 2020, los meses con mayores volúmenes de trámites fueron octubre y noviembre, donde los formularios web abarcaron un 76% del total de los trámites ingresados en esos meses (11.854 trámites sobre 15.529).

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



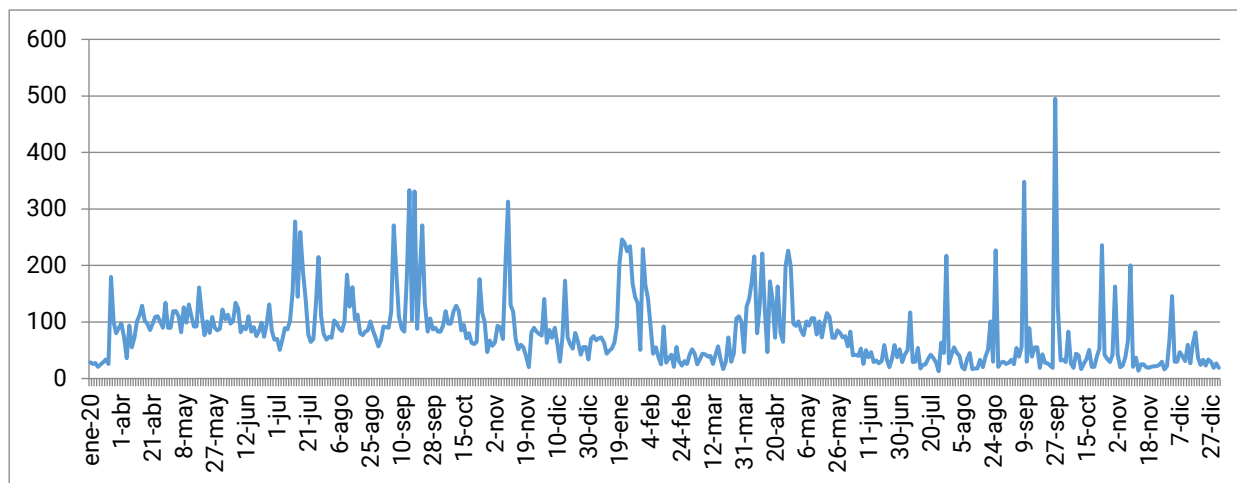
Evolución de los trámites ingresados por twitter

Durante el año 2021, se tramitaron 16.190 comentarios de twitter. Este volumen fue un 22% inferior al gestionado durante el año 2020.

Si se analizan los volúmenes diarios de comentarios gestionados a través de twitter durante el período 2021, se observan máximos de más de 200 menciones diarias en los meses de marzo y

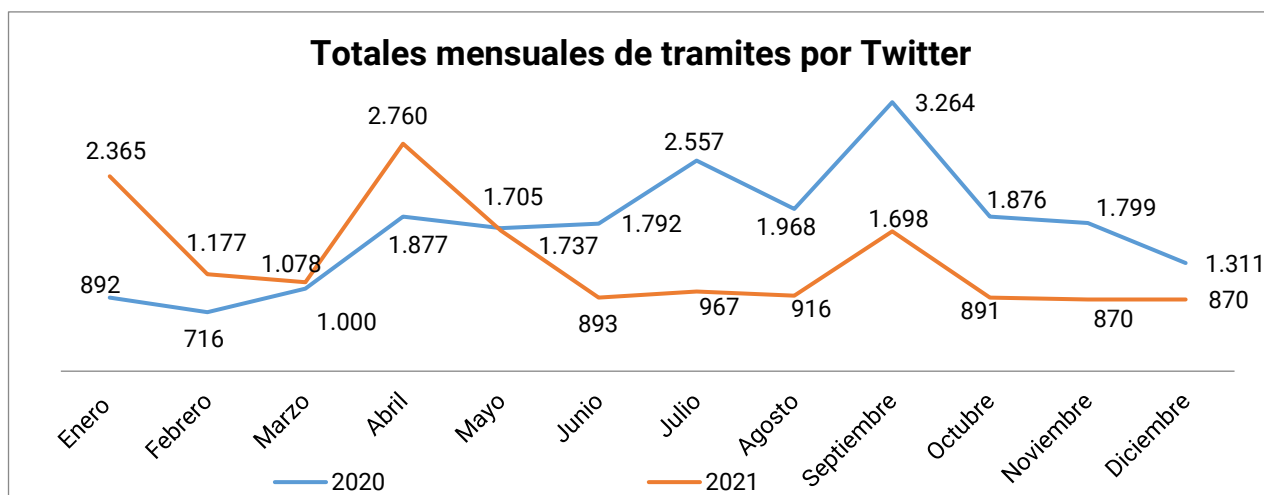
abril, registrándose el máximo diario del período durante el mes de septiembre con más de 400 menciones.

Gráfico 6 | Evolución diaria de trámites ingresados por twitter -desde 01/06/10 al 31/12/21-



El total de tweets tratados en el período 2021 fue de 16.190, siendo 20.789 el total gestionado durante el período 2020, reflejando así una reducción del orden del 22%. Los datos individuales para cada uno de los meses, muestran máximos en los meses de setiembre 2020 y abril 2021, como puede observarse en el gráfico 7.

Gráfico 7 | Evolución de trámites ingresados por twitter por período



Twitter: ¿Cuáles fueron los principales temas?

Los principales planteos del año 2021 fueron sobre:

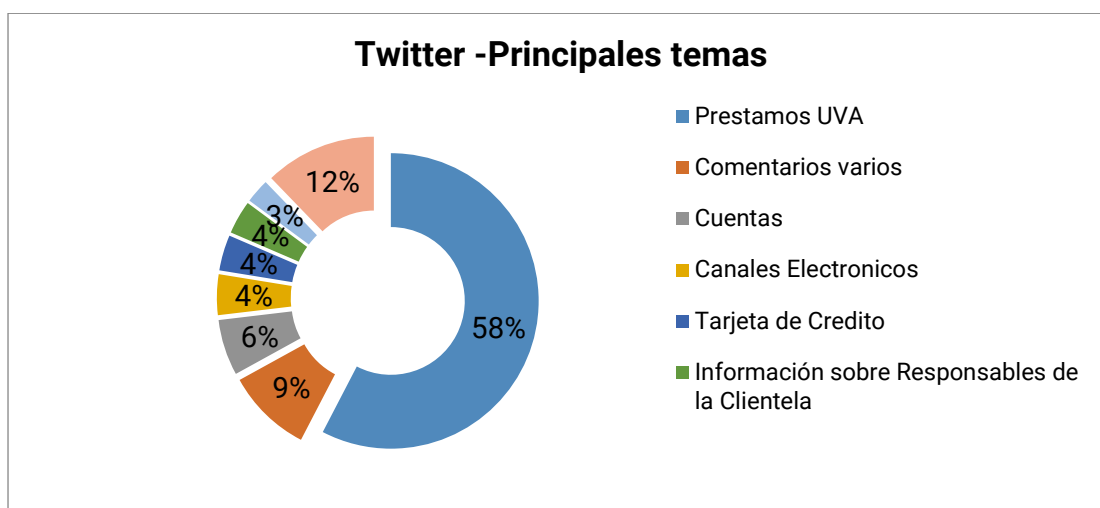
- **Prestamos UVA 58%**
- **Cuentas 6%**
- **Canales electrónicos (posibles fraudes) 4%**
- **Tarjetas de crédito 4%**
- **Información sobre responsables de clientela 4%**
- **Información sobre deudores 3%**

El principal tema planteado por la gente durante el período 2021 y que mayor cantidad de comentarios concentró fue los préstamos UVA (58%). Sobre la disconformidad con dicha modalidad de ajuste y la necesidad de encontrar una solución a la problemática sobre este tipo de préstamos que originó elevadas cuotas y dificultades de los/as clientes/as para afrontar los pagos pactados.

También se recibieron comentarios vinculados a cómo contactarse con el responsable de la entidad con la que se opera, cómo proceder ante operaciones desconocidas posiblemente fraudulentas, sobre la información de deuda incluida en las bases de deudores del BCRA, etc.

La distribución de temas más comentados puede observarse en el gráfico 8.

Gráfico 8 | Comentarios de twitter por temas



Evolución de trámites recibidos por formulario web

Durante el año 2021, el promedio mensual de trámites fue de 2.358:

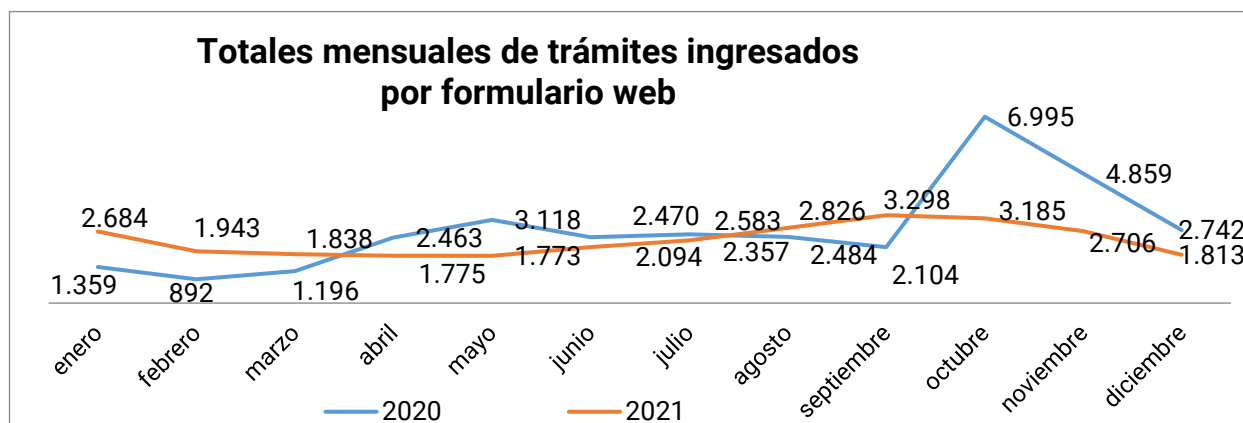
- **Consultas: 1.288**
- **Reclamos: 568**
- **Quejas: 503**

Se gestionaron en total 28.292 trámites por formulario web, este total fue un 15% inferior al tramitado en el año 2020 que fue de 33.265 trámites.

En el período 2021 se gestionaron 28.292 trámites por formulario web, este total fue un 15% inferior al tramitado en el período 2020, que fue de 33.265 trámites.

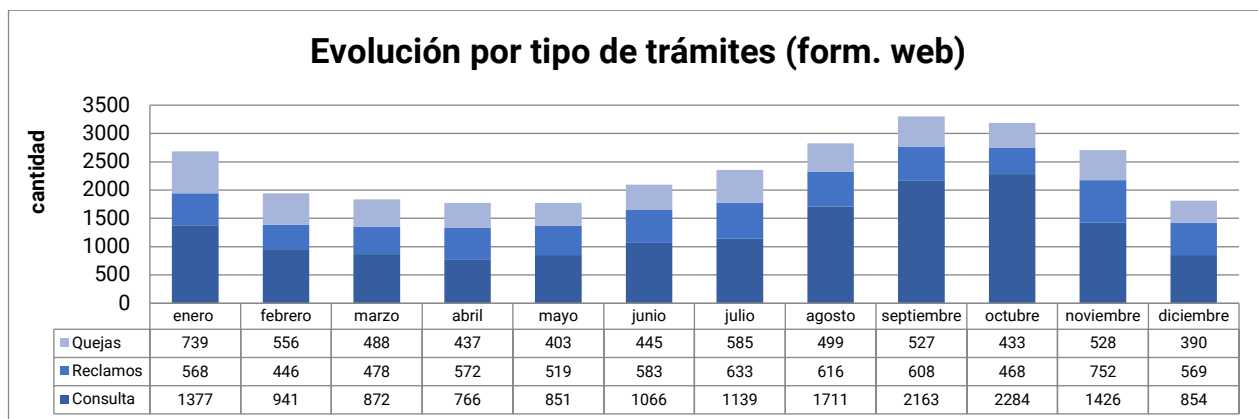
Los datos individuales para cada uno de los meses, muestran un pico importante en octubre de 2020 y una estabilización durante el período 2021, como puede observarse en el gráfico 9.

Gráfico 9 | Evolución de trámites ingresados por formulario web por período



Al analizar los totales por tipo de trámite gestionados durante el último año, se puede observar que el mayor volumen corresponde a consultas, alternando en el segundo lugar las quejas y los reclamos, según el mes.

Gráfico 10 | Evolución por tipo de trámites ingresados por formulario web –período 2021



El promedio mensual de consultas del periodo 2021 fue de 1.288, luego siguen los reclamos 568 y las quejas 503. Los promedios mensuales del año 2020 fueron 5% superior en consultas (1.360), 11% superior en reclamos (639) y 35% superior en quejas (774).

En octubre de 2020, hubo niveles de trámites ingresados que no se volvieron a repetir en todo el período analizado, 4.265 consultas, 1.030 reclamos y 1.700 quejas. Luego de ese alto ingreso de gestiones, el volumen comenzó a descender paulatinamente. Los motivos de tales diferencias en los trámites ingresados fueron descriptos al principio del capítulo.

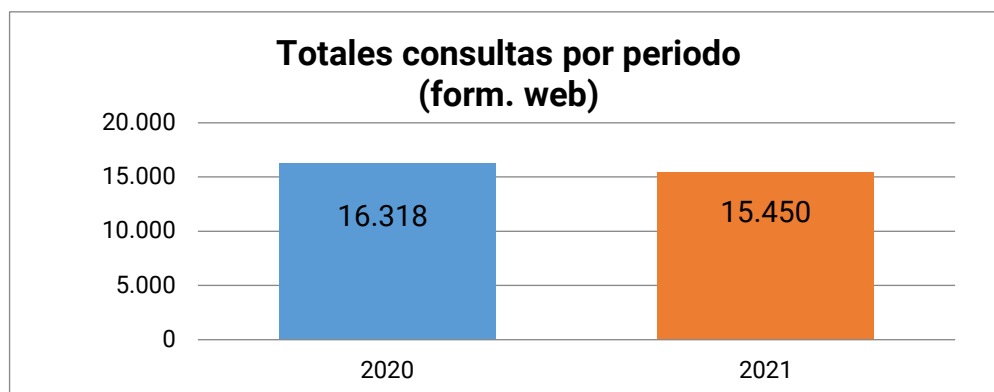
Consultas: ¿Cuáles fueron los principales temas?

Las principales cuestiones consultadas durante el período 2021 fueron sobre:

- **Prestamos (34%)**
- **Información de deudores y otras bases (18%)**
- **Información sobre tarjeta de crédito (12%)**
- **Cuentas (4%)**
- **Otros temas (32%)**

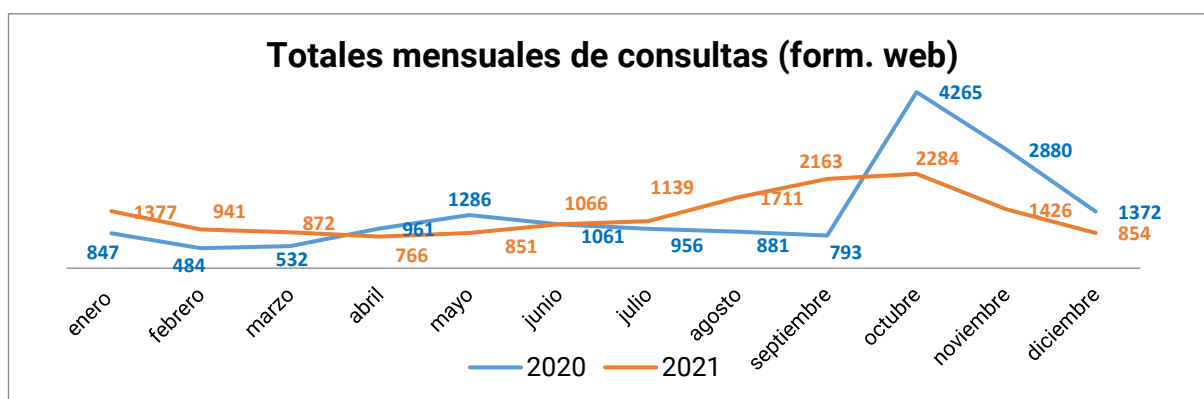
En el período 2021 se gestionaron 15.450 consultas por formulario web. Este total fue un 5% inferior al tramitado en el año 2020, que fue de 16.318 trámites.

Gráfico 11 | Total de consultas por período



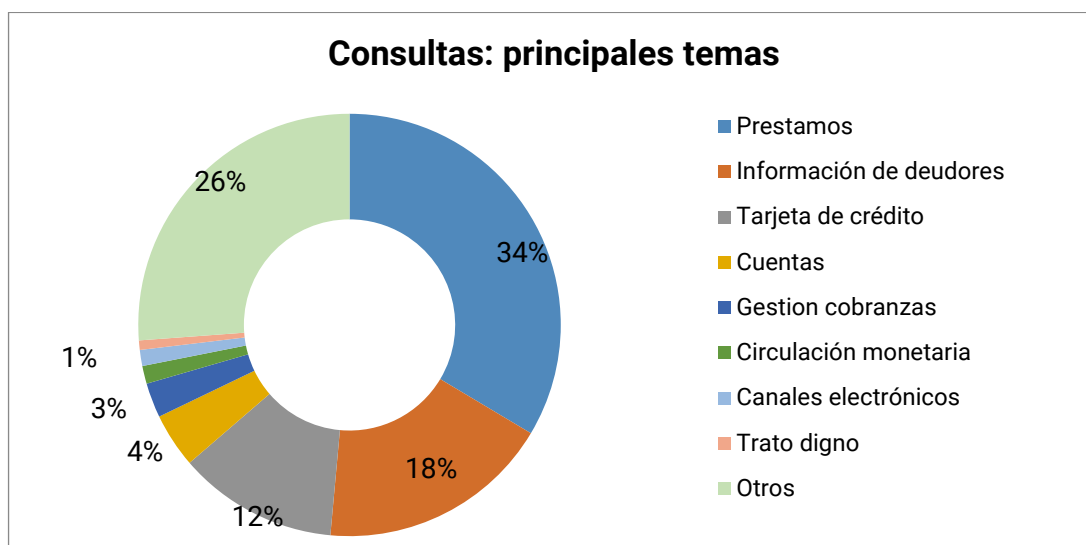
Los datos individuales para cada uno de los meses, muestran un incremento importante en octubre de 2020 y una estabilización en el primer semestre de 2021, como puede observarse a continuación:

Gráfico 12 | Evolución de consultas ingresadas por período



Durante el período 2021 los temas más consultados estuvieron vinculados con los préstamos (34%), la información sobre deudas difundida a través de las bases del BCRA (18%), tarjeta de crédito (12%) y cuentas (4%). El gráfico 13 muestra la distribución por tema descripta.

Gráfico 13 | Consultas según principales temas



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

1. Préstamos

¿Por qué todavía no me otorgaron el préstamo a tasa cero? ¿porqué aún no se acredita?

Si bien el BCRA no decide unilateralmente el otorgamiento de los préstamos a tasa cero, se puede conocer la regulación asociada en el punto 1.1.2.1. de las normas sobre "SERVICIOS FINANCIEROS EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA B.C.R.A. DISPUESTA POR EL DECRETO N° 260/2020 CORONAVIRUS (COVID-19" <https://bcra.gob.ar/Pdfs/Texord/t-sfcovid.pdf>). También se puede acceder a su marco legal ingresando en <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/248088/20210813>.

En el siguiente sitio, se puede acceder a más detalles sobre el tema: <https://www.argentina.gob.ar/justicia/derechofacil/leysimple/emergencia-sanitaria-covid-19/covid-19-credito-tasa-cero-2021> . Allí se visualiza el procedimiento de implementación del crédito para los monotributistas y que entre otros requisitos, se mencionan que no serán seleccionados para gozar de dicho crédito aquellos que cuenten con una situación crediticia 3, 4, 5, 6 en el sistema financiero.

El Crédito a Tasa Cero 2021 consiste en una financiación cuyo importe, según cada categoría de monotributista, no puede exceder de:

- Categoría "A", un límite máximo de PESOS NOVENTA MIL (\$90.000);
- Categoría "B", un límite máximo de PESOS CIENTO VEINTE MIL (\$120.000) y

- Restantes categorías, un límite máximo de PESOS CIENTO CINCUENTA MIL (\$150.000).

La normativa del BCRA expresa también lo que a continuación se te detalla:

"CREDITO A TASA CERO 2021:

Las entidades financieras deberán otorgar las financiaciones en pesos "Crédito a Tasa Cero 2021" previstas en el Decreto N° 512/21, en iguales condiciones que los "Crédito a Tasa Cero" establecidos en el punto 1.1.2.1. (ver punto en <https://bcra.gob.ar/Pdfs/Textord/t-sfcovid.pdf>), con las siguientes particularidades:

- *La financiación deberá ser acreditada en una única cuota.*
- *No se admitirá el cobro de cargos ni comisiones por estos créditos, aun cuando se encuentren en mora.*
- *Por estas financiaciones el cliente abonará una tasa de interés y un costo financiero total de 0 %.*
- *La financiación contará con un período de gracia de 6 meses a partir de la acreditación. A partir del mes 7, se reembolsará en al menos 12 cuotas mensuales iguales y consecutivas.*
- *La refinanciación de "Créditos a Tasa Cero" previstos en el Decreto N° 332/2020, mediante la línea "Crédito a Tasa Cero 2021" deberá absorber esos importes adeudados y no se considerará como refinanciación a los fines de la aplicación de las normas sobre "Clasificación de deudores".*
- *Las entidades financieras no deberán detraer de estas financiaciones ningún tipo de cargo, comisión, ni cobro de otros créditos o acreencias que registren contra el cliente. La tasa de interés que reconocerá el FONDEP a las entidades financieras, según se prevé en el Decreto N° 512/21, será de 15 % nominal anual sobre los saldos de las financiaciones desembolsadas."*

Finalmente, se puede ingresar a https://www.bcr.gov.ar/BCRAyVos/Usuarios_Financieros.asp; en la solapa "El BCRA y vos" - "Información al usuario financiero" donde es posible encontrar los datos de los responsables de atención a la clientela de cada entidad (correo electrónico y teléfono), a fin de canalizar tus consultas o reclamos.

DE HABERSE OTORGADO UN CERTIFICADO DE TRÁMITE ES IMPORTANTE ADJUNTAR LA COPIA DE ESE CERTIFICADO PARA REQUERIR LA INMEDIATA LIQUIDACIÓN DEL CRÉDITO.

¿Cómo funciona el congelamiento de cuotas de los préstamos uva?

Al respecto, la regulación prevé que la deuda acumulada por la diferencia en el monto de dichas cuotas podía ser convertida a UVA y refinanciada, en el marco del principio de esfuerzo compartido, sin intereses o cargos de ninguna clase, a pagar a partir de la finalización del cronograma vigente del préstamo, en cuotas que no pueden superar la cuota original del préstamo.

Por su parte, las normas sobre "SERVICIOS FINANCIEROS EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA DISPUESTA POR EL DECRETO N° 260/2020 CORONAVIRUS (COVID-19)" disponen que "las entidades deberán incorporar las cuotas impagas correspondientes a los vencimientos que operen entre el 1.4.2020 y el 31.03.2021 a partir del mes siguiente inclusive al final de la vida del crédito, considerando el devengamiento de la tasa de interés compensatorio. Para el caso de créditos hipotecarios sobre viviendas únicas y los prendarios actualizados por UVA, el cliente puede

optar por este esquema o por el dispuesto en los Decretos N° 319/2020 y 767/2020. Quedan excluidas de este punto las asistencias crediticias otorgadas al sector financiero. Los saldos impagos correspondientes a vencimientos que operen a partir del 1.4.2020 sólo podrán devengar el interés compensatorio a la tasa prevista contractualmente.”

2. Información sobre Deudas – Central de deudores

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

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

Es posible consultar la situación individual de una persona ingresando su clave de identificación fiscal en la opción “El BCRA y vos / Consulta / Central de Deudores” del sitio web institucional, ingresando la CUIT/CUIL. De existir alguna deuda actual o histórica, se detalla el mes al cual corresponde y su monto, además de la entidad informante.

En caso de dudas o errores, siempre se deben plantear previamente ante la entidad que informó el dato al Banco Central, de acuerdo con la Ley 25.326 de Protección de los Datos Personales, artículo 16, Decreto Reglamentario: “...En el caso de los archivos o bases de datos públicas conformadas por cesión de información suministrada por entidades financieras (...) los derechos de rectificación, actualización, supresión y confidencialidad deben ejercerse ante la entidad cedente que sea parte en la relación jurídica a que se refiere el dato impugnado. Si procediera el reclamo, la entidad respectiva debe solicitar al Banco Central de la República Argentina (...) que sean practicadas las modificaciones necesarias en sus bases de datos. Toda modificación debe ser comunicada a través de los mismos medios empleados para la divulgación de la información...”.

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

Las empresas que prestan servicios de información crediticia no están sujetas a supervisión por parte del BCRA. Por lo que toda consulta sobre la difusión de esos datos, deben ser dirigidas directamente a quienes estén difundiendo estos datos.

Cabe aclarar que la Ley 25.326 de Protección de los Datos Personales establece en su artículo 26 inciso 4. que “...se podrán archivar, registrar o ceder los datos personales que sean significativos para evaluar la solvencia económico-financiera de los afectados durante los últimos cinco años. Este plazo se reducirá a dos años cuando el deudor cancele o de otro modo extinga la obligación, debiéndose hacer constar dicho hecho...”.

Si la cancelación se hizo durante el transcurso de un mes determinado, es necesario esperar a la actualización y publicación del correspondiente mes, que se producirá en fecha cercana a la finalización del mes siguiente.

Para demostrar la situación actualizada frente a las entidades, se pueden mostrar los certificados que se encuentren en poder de la persona usuaria de servicios financieros.

Cabe destacar que, el Banco Central difunde el historial crediticio de los últimos 24 meses.

3. Tarjeta de Crédito

¿Cómo hago para dar de baja la tarjeta de crédito?

La normativa vigente establece que se podrá requerir la baja personalmente en cualquier sucursal o mediante alguno de los medios electrónicos habilitados por la entidad a tal efecto y si existen deudas pendientes, algunos bancos te podrán pedir que el trámite lo realices personalmente en cualquier sucursal.

Desde la fecha de presentación de la solicitud, los bancos no podrán devengar ningún tipo de comisión y/o cargo. Los consumos realizados en cuotas seguirán devengándose mensualmente de acuerdo con el sistema de amortización acordado, no pudiéndose devengar el costo de mantenimiento.

Solo podrán cobrar los cargos por envío de resumen de cuenta en formato papel (no virtual), si previamente hubieras elegido esa modalidad.

4. Comisiones en cuentas y tarjeta de crédito

¿Cómo saber si las comisiones que me cobran están permitidas?

La aplicación de comisiones y/o cargos debe quedar circunscripta a la efectiva prestación de un servicio que haya sido previamente solicitado, pactado y/o autorizado por la persona usuaria. Las Cajas de Ahorro en pesos son gratuitas en su apertura, mantenimiento y en la provisión de una tarjeta de débito. Tampoco tiene costo la utilización de cajeros automáticos y terminales de autoservicio de las sucursales de tu mismo banco y el uso de homebanking. Pueden generar costos la utilización de cajeros de otras entidades, la utilización de cajeros del exterior, los depósitos de cheques, las transferencias al exterior, todos los cuales deberán estar informados en la sección de comisiones dentro de la página web de cada entidad.

Los bancos no podrán cobrar cargos ni comisiones por los reemplazos de tarjetas de débito que se realicen por causales de desmagnetización y deterioro (en este último caso hasta uno por año).

En el caso de las tarjetas de crédito, el banco tiene que notificar la fecha de renovación en los 3 resúmenes anteriores al vencimiento del contrato de la tarjeta de crédito.

A partir de la fecha en que solicitaste la baja de la tarjeta de crédito, no podrán cobrarte ningún tipo de comisión y/o cargo relacionado con ella.

No pueden aplicarse comisiones ni cargos por los siguientes conceptos:

- a) Operaciones efectuadas por ventanilla por los USF que sean personas humanas. Esta limitación también alcanza, en las casas operativas distintas a aquella en la cual esté abierta la cuenta, a los movimientos de fondos en efectivo en pesos (depósitos y/o extracciones) y a la recepción de depósitos de cheques efectuados por cuenta propia y/o de terceros.
- b) Contratación y/o administración de seguros (teniendo en cuenta lo previsto en el punto 2.3.11. de la normativa PUSF).
- c) Generación de resúmenes de cuenta y envío de resúmenes de cuenta virtual (esos servicios deben estar incluidos en la comisión por mantenimiento de cuenta).
- d) Evaluación, otorgamiento y/o administración de financiaciones.
- e) Gastos de tasación, notariales o de escribanía que se originen en ocasión del otorgamiento o cancelación de financiaciones –tales como de constitución de prenda o hipoteca–

La persona usuaria de servicios financieros 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 las personas –por una reducción de los valores pactados– no requieren notificación anticipada.

Respecto de productos de las personas usuarias de servicios financieros, se puede acceder a información comparativa con las comisiones vigentes que cobran las entidades financieras por sus productos a través del siguiente link

https://bcra.gob.ar/BCRAyVos/Comparacion_de_Comisiones.asp

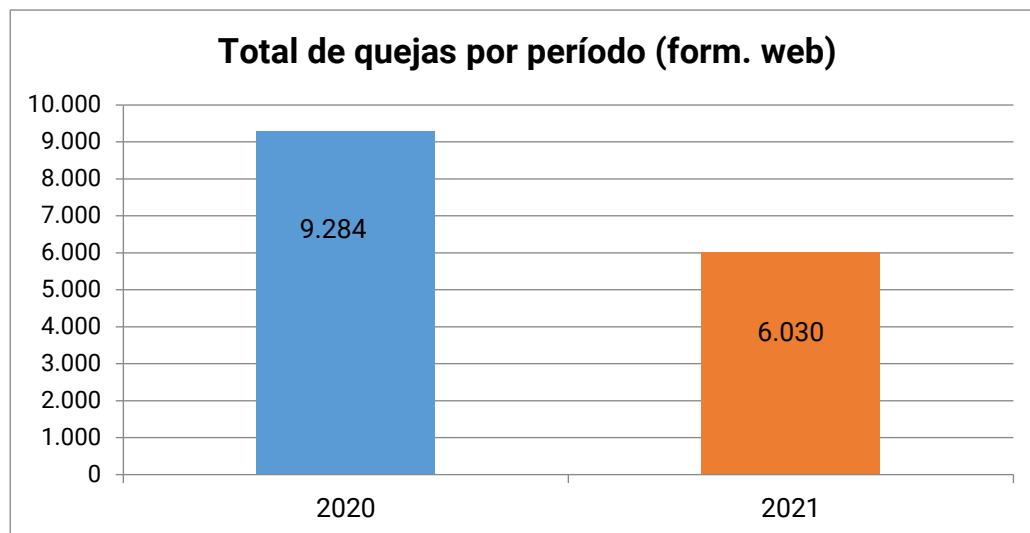
Quejas: ¿Cuáles fueron los principales temas?

Los principales motivos de quejas durante el año 2021 fueron:

- **Cuentas (24%)**
- **Información de Deudores y otra bases (21%),**
- **Prestamos (14%)**
- **Tarjeta de Crédito (13%)**
- **Trato digno (12%)**
- **Canales electrónicos -posibles fraudes- (8%)**
- **Otros temas (8%)**

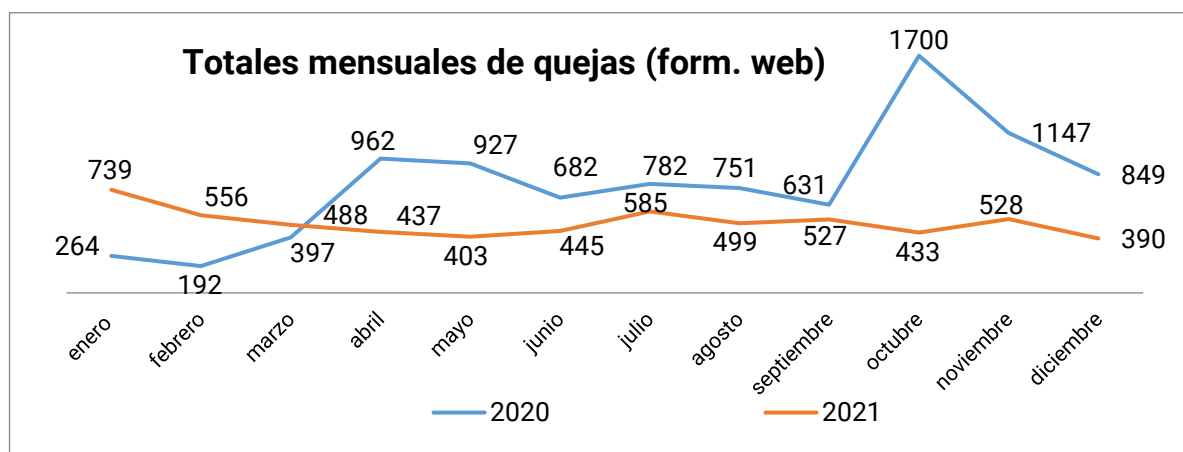
En el período 2021 se gestionaron 6.030 quejas ingresadas por formulario web. Este total fue un 35% inferior al tramitado en el año 2020 que fue de 9.284 trámites.

Gráfico 14 | Total de quejas por período



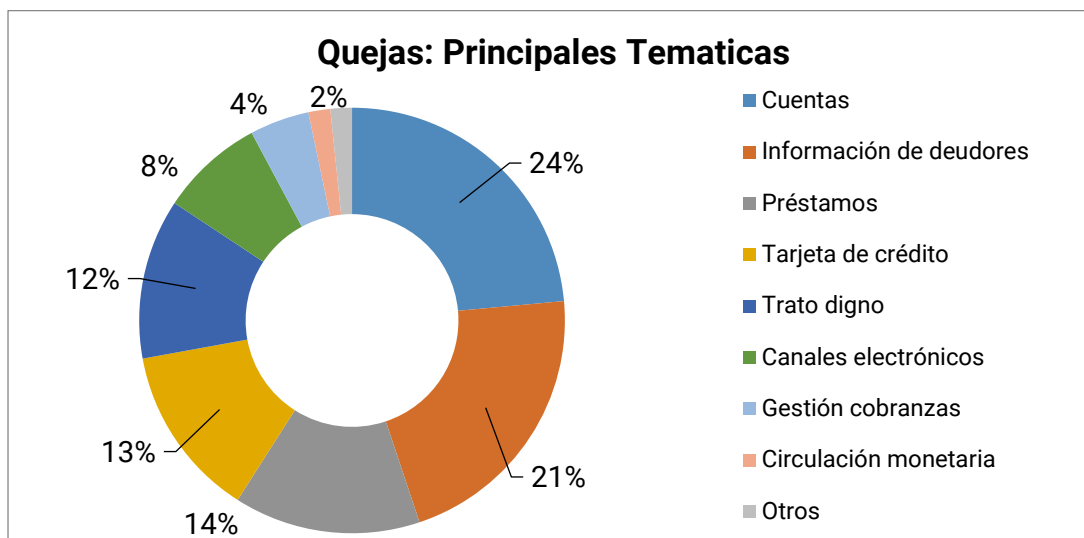
En el siguiente gráfico podemos ver la comparación del total de trámites por quejas recibidas en los dos períodos, observándose un pico en el mes de octubre 2020 ocasionado, principalmente, por la implementación de las regulaciones para acceder al mercado de cambios.

Gráfico 15 | Evolución de quejas ingresadas (form. Web) por período



Los temas más recurrentes de las quejas recibidas y gestionadas durante el primer semestre del 2021 fueron sobre cuenta (24%), información de deudas difundida desde el BCRA (21%), préstamos (14%), tarjeta de Crédito (13%), trato digno (12%) y canales electrónicos -situaciones de fraudes/estafas (8%). El siguiente gráfico muestra la distribución de los temas descriptos:

Gráfico 16 | Quejas según principales temas



1. Cuentas

Transferencias

La principal queja por este tema radica en la posible existencia de demoras en las transferencias y en dificultades cuando las transferencias se realizan hacia cuentas CVU.

Al respecto, la normativa indica que las transferencias son inmediatas y se podrán cursar sin necesidad de solicitudes especiales hasta el monto equivalente a 15.000 UVA como mínimo para operaciones en pesos por día y por cuenta, y por 12.500 dólares estadounidenses o euros para las operaciones denominadas en esas monedas, siempre por día y por cuenta. De acuerdo a la Comunicación [C89549](#) 15.000 UVAS equivalen aproximadamente a \$1.080.000 al 31 de marzo de 2021. Este requerimiento normativo es aplicable tanto a transferencias que involucran CBU o CVU indistintamente.

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

Las transferencias que realicen las personas usuarias de servicios financiero son gratuitas. Sin embargo, es necesario aclarar que, los costos de las transferencias dependerán de quién las realiza y de quién las reciba. Los mismos varían si es una microempresa, un comercio y si las transferencias son entre cuentas propias o no.

En cuanto a las transferencias, el esquema distingue aquellas inmediatas, en general de aquellas realizadas con pagos efectuados mediante transferencias. En el siguiente cuadro podrás ver los casos en que se pueden aplicar comisiones:

Tipo de transferencia	Transferencias inmediatas en general	Pagos realizados mediante transferencia
¿Quién paga la comisión?	! Quien envía la transferencia (cliente ordenante)	! Quien recibe la transferencia (comercio, cliente receptor)
¿Cuándo son gratuitas?	! Las realicen usuarios/as finales de servicios financieros ! Si es la misma persona humana o jurídica (que envía y recibe la transferencia) ! Se realicen desde o hacia cuentas a la vista uso judicial ! Microempresas (1): Gratis hasta 7.500 UVA acumulado mensual en pesos y hasta 6.000 dólares estadounidenses o euros	! Comercio pequeño (2): Gratis 3 meses hasta 1.000 UVA acumulado mensual en pesos y 1.000 dólares estadounidenses o euros.
Precio	! Precios no proporcionales definidos por el proveedor de la cuenta	! Precio Máximo: 0,8% ! Los administradores (3) pueden fijar precios menores por actividad.

(1) Según las condiciones previstas en las normas sobre [“Determinación de la condición de micro, pequeña o mediana empresa”](#).

(2) Según la definición de comercio pequeño de la Comunicación [A7153](#)

(3) Ver en especial punto [1.5.5.de las normas sobre Sistema nacional de pagos](#)

Débitos / monto de débitos no consentidos o pactados

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

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

También existe la posibilidad de anular la aceptación de productos o servicios adquiridos pudiendo además, finalizar relaciones contractuales.

Para solicitar la baja de productos, es importante verificar la presencia de esta opción en el sitio web de la entidad con la que se opera.

Las entidades deben asegurar que los mecanismos para solicitar la baja de tarjeta de crédito sean simples, eficaces e inmediatos, y permitir la cancelación en el mismo momento.

También es importante señalar que la persona usuaria puede hacer un “Stop Debit”, es decir, suspender un pago acordado mediante débito automático. Esta posibilidad deberá estar incluida en los contratos de adhesión de servicios y puede hacerse hasta el día hábil anterior -inclusive- a la fecha de vencimiento.

2. Información sobre deudas - Central de deudores

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

Para demostrar la actual situación frente a las entidades, se podrá presentar el o los certificado/os de libre deuda.

3. Préstamos

Inconvenientes en la aplicación de regulaciones vinculadas al Covid-19

Estas quejas hicieron referencia a todos los trámites en los cuales las personas manifestaron inconvenientes por el tratamiento respecto a situaciones puntuales, entre ellas, las referidas a la aplicación de regulaciones específicas sobre refinanciación de saldos de tarjetas de crédito; diferimiento de cuotas; turnos en sucursal; congelamiento del valor de UVA.

Por ello, se procedió a dar difusión a través de las herramientas comunicacionales de que dispone el Banco Central (cuenta de twitter, Facebook y noticias del sitio web), reforzando esta tarea con el monitoreo en las entidades, de la correcta aplicación de estas normativas, realizado por parte de las áreas competentes.

4. Tarjeta de crédito

Dificultades ante la solicitud de baja de tarjeta de crédito:

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

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

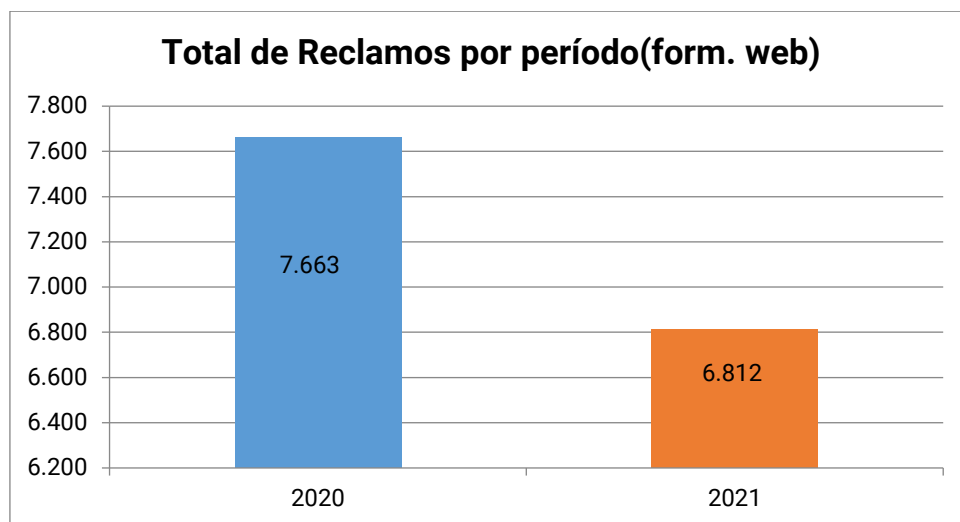
Reclamos: ¿Cuáles fueron los principales temas?

Los principales motivos de reclamos durante el año 2021 fueron:

- Cuentas (29%).
- Tarjeta de Crédito (19%)
- Canales Electrónicos-posibles fraudes (12%)
- Prestamos (9%),
- Otros temas (31%)

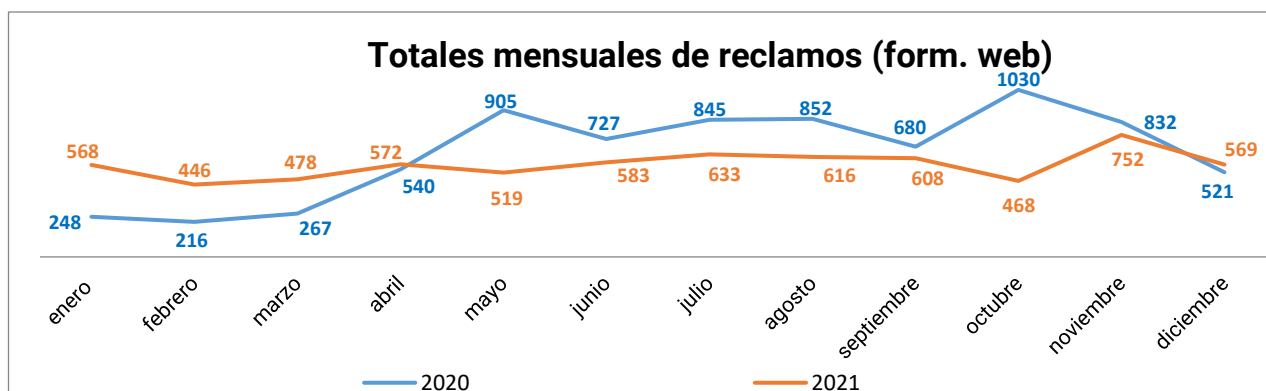
En el período 2021 se gestionaron 6.812 reclamos ingresados por formulario web. Este total fue un 11% inferior al tramitado en año 2020, que asendió a 7.663 trámites.

Gráfico 17 | Total de reclamos por período



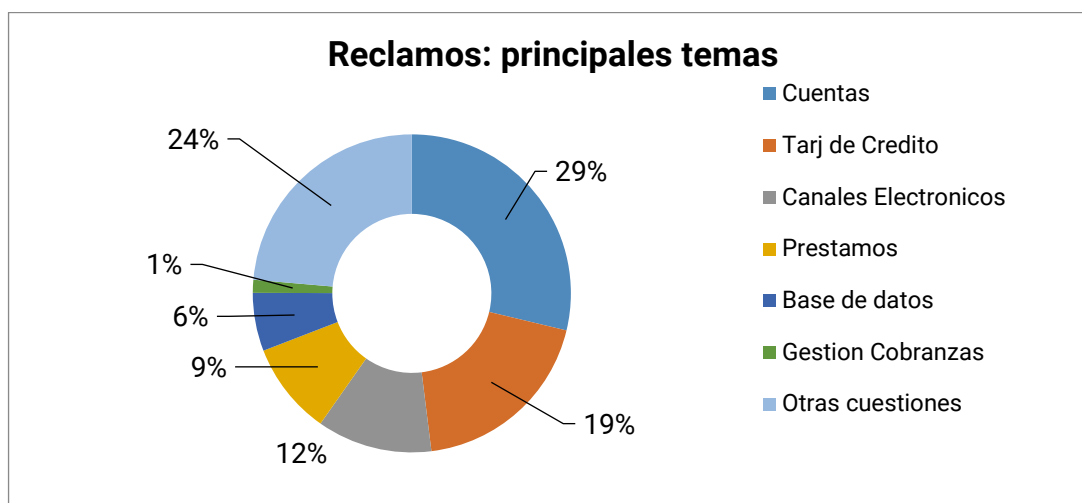
En el siguiente gráfico podemos ver la comparación del total de trámites por reclamos recibidos en los dos períodos, observándose un pico en el mes de octubre 2020 ocasionado, principalmente, por la implementación de las medidas para acceder al mercado de cambios.

Gráfico 18 | Evolución de reclamos ingresados por formularios web por período



Los planteos recibidos durante el período 2021 fueron por cuentas (29%), tarjetas de créditos (19%), canales electrónicos-posibles fraudes/estafas (12%), préstamos (9%) y resto de temas (31%). Tal situación puede verse en el gráfico 19.

Gráfico 19 | Reclamos según principales temas



1. Cuentas, tarjetas de crédito y préstamos

Débitos / monto de débitos no consentidos o pactados

Estos reclamos reflejan, en general, la existencia de descuentos de dinero que no contaban con la aprobación del cliente/a, ya sea por tratarse de servicios no solicitados, o bien porque la entidad no procedió a suspender los débitos automáticos cuando la persona los hubiera solicitado.

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

También existe la posibilidad de anular la aceptación de productos o servicios adquiridos pudiendo, además, finalizar relaciones contractuales.

Para solicitar la baja de productos, es importante verificar la presencia de esta opción en el sitio web de la entidad con la que se opera.

Las entidades deben asegurar que los mecanismos para solicitar la baja de tarjeta de crédito sean simples, eficaces e inmediatos, y permitir la cancelación en el mismo momento.

También es importante considerar la posibilidad de hacer un “Stop Debit”, es decir, la suspensión de un pago acordado mediante débito. Esta posibilidad deberá estar incluida en los contratos de adhesión de servicios y puede hacerse hasta el día hábil anterior -inclusive- a la fecha de vencimiento.

2. Cuentas

Cargos / comisiones no procedentes o mal aplicados

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

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

- El banco debe realizar un resumen informativo en el que se sinteticen los términos y alcances de las principales cuestiones que rigen la contratación. Esto implica que la persona debe comprender lo que contrata, las cuentas y operaciones que son gratuitas, los costos y riesgos asociados a la contratación. En caso que haya una fecha límite para que los productos sean gratuitos, la misma debe estar claramente informada.
- Se deben indicar cuales son las operaciones que se pueden realizar con el producto o servicio de que se trate, así como los medios para poder hacerlas.
- Tienen que especificarse qué comisiones y cargos se asocian al producto o servicio contratado y el mecanismo para aplicar cambios a las condiciones pactadas. Además, tendrán que indicarse los aspectos relativos a:
 - La gratuidad asociada al producto o servicio contratado.
 - Las bonificaciones convenidas, las condiciones para su aplicación y su plazo de vigencia.
 - Se deben especificar todo lo relacionado a las tasas de interés. Esto es:
 - Tasa de interés o de descuento anual contractualmente pactada.

- Tasa de interés efectiva anual equivalente al cálculo de los intereses en forma vencida.
- Carácter fijo o variable de la tasa de interés, con indicación en este último caso de los parámetros que se emplearán para su determinación y periodicidad del cambio.
- Costo financiero total (CFT).
- En el caso de préstamos personales, prendarios o hipotecarios y otros préstamos en cuotas, tendrá que describirse el importe del capital prestado, el monto total a pagar, la cantidad de cuotas, periodicidad y fecha de vencimiento, el sistema de amortización de capital y cancelación de intereses.
- En cuanto a las tarjetas de crédito, se informarán los límites de compra, de compra en cuotas, de financiación y de adelanto de dinero en efectivo, la forma de determinación del pago mínimo y los canales habilitados para consultar la tasa de interés vigente. También deberá indicarse la periodicidad de generación del resumen de cuenta, plazo de envío y procedimiento para desconocer algún movimiento o consumo.
- Tendrá que especificarse el procedimiento y canal para la tramitación del cierre de cuentas o de anulación del contrato.
- Se informarán los canales habilitados para la realización de reclamos.

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

3. Tarjeta de crédito

Aplicación de condiciones no pactadas

Estos reclamos reflejan inconvenientes que son percibidos por las personas usuarias como posibles alejamientos de las entidades a la aplicación de condiciones pactadas o disposiciones normativas. Entre ellas, se registraron:

- Diferencias en las condiciones de refinanciación establecida por la comunicación A 6964.
- Falta de información sobre las formas de aplicación de la refinanciación del saldo de la tarjeta de crédito.
- Aplicación del impuesto país del 35%.

Estos casos son analizados sistémicamente e individualmente derivados a las entidades para que den solución e informen a sus clientes/as.

Respecto de la refinanciación de saldos, se realizó un seguimiento junto con otras áreas para determinar la correcta aplicación por parte de las entidades. También se trabajó para que se brinde la información desde las entidades, a sus clientes, a fin de aclarar dudas sobre el funcionamiento y la aplicación de la normativa vigente.

4. Canales electrónicos

Desconocimiento de operaciones asociadas a situaciones de fraudes

Los reclamos recibidos se relacionan con la existencia de operaciones no reconocidas por los usuarios/as y posiblemente fraudulentas (retiros de dineros a través de cajeros automáticos, compras, préstamos con aprobación previa por parte de las entidades, robo de identidad, transferencias no autorizadas de dinero, robo de datos personales y de claves bancarias, etc.).

Se detectó que, en la mayoría de los casos, los supuestos delincuentes accedían a las claves bancarias de las personas, cambiándolas rápidamente y realizando una serie de operaciones que podían incluir desde la extracción de dinero, venta de moneda extranjera, obtención de préstamos ya aprobados y transferencias hacia personas que se manejan por fuera del sistema financiero controlado por el BCRA.

En otros casos, se simulaban compras de diferentes productos que confundían al vendedor. Los presuntos estafadores le proponían hacer el pago de la compra utilizando la herramienta DEBIN. Ante el desconocimiento de esta modalidad de pago, la persona estafada, sin saberlo, terminaba autorizando la entrega de dinero de su cuenta, cuando lo que debía producirse era un ingreso de dinero a su cuenta.

Ante el crecimiento de este tipo de problemas vinculados con situaciones de fraudes, se trabajó de manera global en el sistema financiero para la detección de los puntos débiles y el abordaje de soluciones efectivas y preventivas.

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

- Respecto a DEBIN
 - Que las entidades financieras pongan a disposición de sus clientes/as la información de los DEBIN autorizados.
 - Que las notificaciones deban realizarse por alguno de los medios electrónicos tales como correo electrónico, mensaje de texto o toda aplicación que genere notificaciones en el dispositivo móvil del cliente/a.
 - Que la notificación incluya la siguiente leyenda en forma destacada -en cuanto a visibilidad y tamaño-: “Al aceptar esta transacción SE EXTRAERÁN FONDOS DE SU CUENTA por el monto indicado, los que serán destinados a quien solicitó la orden de extracción. Tenga en cuenta que NUNCA es necesario dar una autorización para RECIBIR pagos electrónicos”.
- Respecto a los proveedores de servicios de pago (como por ejemplo Mercadopago) que ofrecen cuentas de pago, que permitan que esas cuentas tengan más de un titular.

- Que los bancos y los Proveedores de Servicio de Pago que brindan el servicio conocido como “billetera digital” o similar cumplan con una serie de recaudos (Comunicación “A” 7328), entre ellos:
 - Verificar la identidad de las personas que requieren la apertura de una cuenta de pago;
 - Asociar a las “billeteras digitales” solo aquellos instrumentos de pago o cuentas cuyo propietario coincida con el titular o alguno de los cotitulares de la “billetera digital”. Esta medida pretende impedir que en una billetera se utilicen datos de terceras personas que pueden ser obtenidos por medio de fraude o engaño.
 - Arbitrar mecanismos fuertes de identificación y autenticación del usuario/a para acceder a la “billetera digital”.
- Además, se reforzó la responsabilidad de los bancos en los préstamos que otorgan a través de canales electrónicos (ej. Homebanking). Las entidades financieras deben verificar fehacientemente la identidad de las personas que solicitan la acreditación de dichos préstamos. Adicionalmente, se estableció el siguiente proceso para la autorización de un préstamo aprobado previamente (preaprobado) por parte de una entidad:
 - Verificación. La entidad debe verificar fehacientemente la identidad de la persona usuaria de servicios financieros involucrada. Esta verificación debe hacerse mediante técnicas de identificación positiva.
 - Monitoreo y control. Se deberá constatar previamente a través del resultado del proceso de monitoreo y control, como mínimo, que los puntos de contacto indicados por la persona usuaria no hayan sido modificados recientemente.
 - Comunicación y plazo de acreditación. Una vez verificada la identidad de la persona usuaria, la entidad deberá comunicarle –a través de todos los puntos de contacto disponibles– que el préstamo se encuentra aprobado y que, de no mediar objeciones, el monto será ingresado en su cuenta a partir de las 48 horas hábiles siguientes. Este plazo podrá ser reducido en el caso de recibirse la conformidad de la persona usuaria de servicios financieros de manera segura y concreta.

Síntesis Capítulo II



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Trámites gestionados en el BCRA

- Total período 2021: 44.482 trámites
- Total período 2020: 54.054 trámites

Reducción: 18%

- El canal de ingreso con mayor volumen gestionado es el formulario web.
- Los meses con mayor volumen de trámites fueron enero, abril y setiembre.
- Históricamente, los valores máximos de trámites se registraron en octubre y noviembre de 2020.
- Durante 2020 hubo un incremento significativo en la cantidad de personas usuarias.



Durante el período 2021, se tramitaron 16.190 comentarios de twitter.

Este volumen fue un 22% inferior a lo gestionado durante el período 2020.

- Los planteos fueron:
- Préstamos UVA 58%
- Cuentas 6%
- Canales electrónicos (Posibles fraudes) 4%
- Tarjetas de crédito 4%
- Información sobre Responsables de clientela 4%

- Información sobre deudores 3%

Durante el primer semestre de 2021, el promedio mensual de trámites web fue de:

- Consultas: 1.288
- Reclamos: 568
- Quejas: 503

En total estos volúmenes fueron 5% inferiores a los registrados en el período 2020.

Total consultas del período 2021: 15.450

Los temas fueron:

- Préstamos (34%)
- Información de deudores (18%)
- Información sobre tarjeta de crédito (12%)
- Cuentas (4%)
- Otros temas (32%)

Total Quejas del período 2021: 6.030

Los temas fueron:

- Cuentas (24%)
- Información de deudores (21%),
- Préstamos (14%)
- Tarjeta de crédito (13%)
- Trato digno (12%)
- Canales electrónicos -posibles fraudes- (8%)
- Otros temas (8%)

Total reclamos del período 2021: 6.812

Los temas fueron:

- Cuentas 29%.
- Tarjeta de crédito (19%)
- Canales electrónicos-posibles fraudes 12%
- Préstamos (9%),
- Otros temas (31%)

Capítulo 3. Información brindada por las entidades

Información sobre Reclamos ante las entidades

Total de personas usuarias que operaron: 61.147.260. Una misma persona que utiliza servicios o productos en varias entidades cuenta como un USF en cada una de estas entidades.

- **80% a través de EF**
- **11% a través de EETC**
- **9% mediante OPNFC**

EF: Total Reclamos en diciembre 2021: 267,8 mil. Variación respecto de diciembre de 2020: +23%

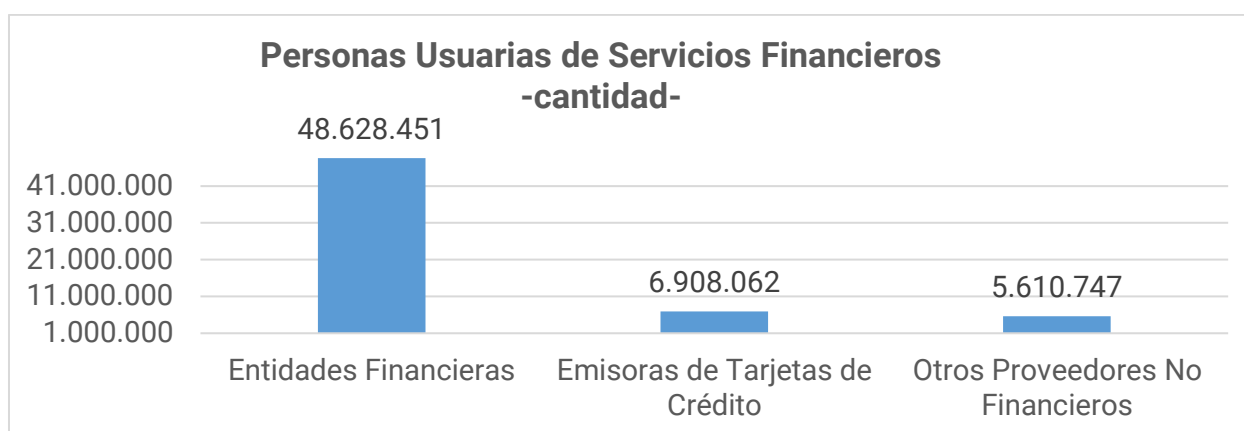
EETC: Total reclamos en diciembre 2021: 43,7 mil -Variación respecto de diciembre de 2020: +13%

A partir del análisis de la información presentada por parte de las entidades alcanzadas (entidades financieras- EF, emisoras de tarjetas de crédito- EETC y otros proveedores no financieros- OPNFC) en el Régimen Informativo mensual de Reclamos en relación con la cantidad de reclamos por productos/operatorias que reciben de sus clientes/as, se realizan diferentes análisis que permiten el seguimiento del nivel de reclamos en el sistema financiero. Todos los gráficos y cuadros que se presentan en este capítulo tienen su origen en dicha información.

Se asiste a un total de 61.147.260 personas usuarias que utilizan los servicios que brindan las entidades financieras, emisoras de tarjetas de crédito y otros proveedores no financieros de crédito. Una misma persona que utiliza servicios o productos en varias entidades cuenta como un USF en cada una de estas entidades.

El 80% de las personas usuarias de servicios financieros interactúa a través de las entidades financieras, el 11% a través de las emisoras de tarjetas de crédito y el 9% a través de otros proveedores no financieros de crédito. El gráfico 20 permite ver la distribución mencionada.

Gráfico 20 | Distribución de personas usuarias de servicios financieros por tipo de entidad

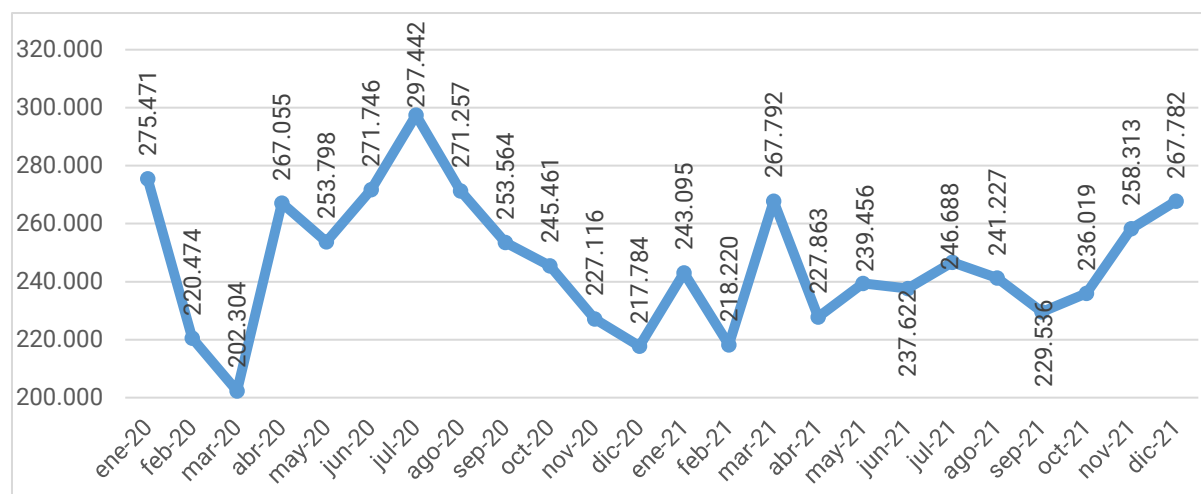


El Aislamiento y Distanciamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO) por COVID-19 generó un contexto de excepción que motivó la emisión de normas en beneficio de la protección a las personas usuarias de servicios financieros que, a su vez, impactó en la generación de mayores reclamos por conceptos vinculados con operaciones y transacciones a través de medios electrónicos.

En línea con lo expresado, el BCRA ha dado a conocer nuevas medidas adoptadas para reforzar la seguridad a fin de mitigar los fraudes por canales electrónicos a las personas usuarias de los servicios financieros y también ha desarrollado distintas acciones para brindar seguridad ante posibles intentos de fraudes.

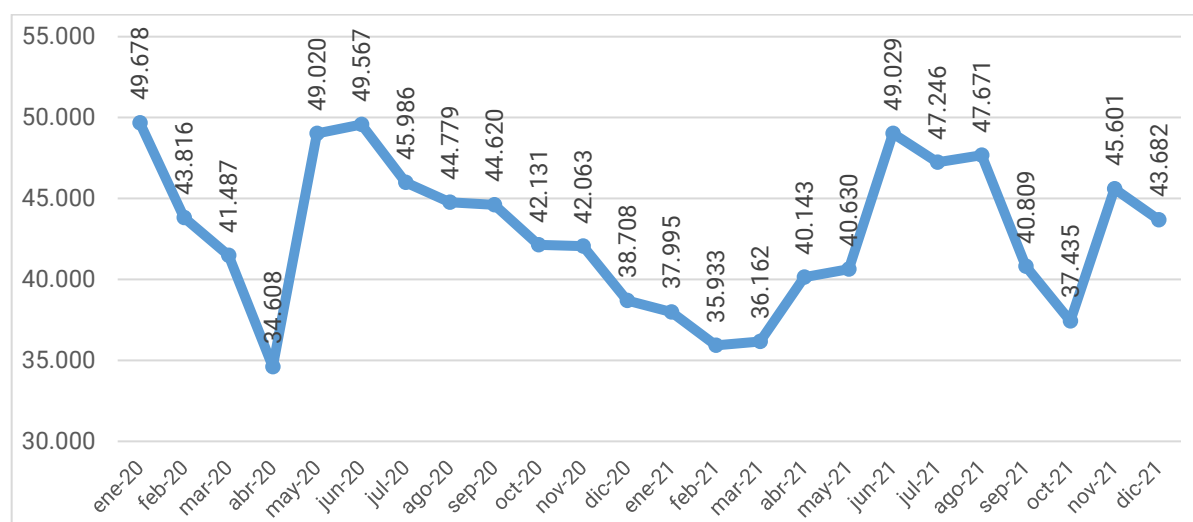
Si se analiza la evolución de los reclamos tramitados en las entidades financieras durante los últimos 24 meses, se identifica un volumen máximo en el mes de julio 2020 de 297,4 mil reclamos motivados en las dificultades para operar y adaptarse a las operatorias a distancia ocasionadas por el aislamiento producto de la pandemia. Esos elevados volúmenes de reclamos no se han registrado nuevamente. En diciembre 2021 las entidades financieras informaron 267,8 mil reclamos que, comparados con los 217,8 mil reclamos de diciembre de 2020 refleja un incremento del 23% entre ambos meses. Sin embargo, si se compara el año 2020 contra el año 2021 los reclamos anuales disminuyeron un 3%.

Gráfico 21 | Evolución mensual de reclamos en entidades financieras



En cuanto a las emisoras de tarjetas de crédito, el período graficado muestra la mayor cantidad de reclamos en el mes de enero 2020, con un volumen de reclamos de 49,7 mil. En diciembre 2021 las emisoras de tarjeta informaron 43,7 mil reclamos que, comparados con los 38,7 mil reclamos de diciembre de 2020 muestra un incremento del 13 % entre ambos meses. Los reclamos acumulados para el año 2021 muestran una disminución del 5% respecto del 2020.

Gráfico 22 | Evolución mensual de reclamos en emisoras de tarjetas de crédito



Durante el mes de diciembre de 2021 se registró un total de 326.716 reclamos en todo el sistema financiero regulado por el BCRA, correspondiendo el 82% a las entidades financieras, 13% a las empresas emisoras de tarjetas de crédito y 5% a los otros proveedores no financieros de créditos.

Principales reclamos ordenados por productos/operatorias:

El 85% de los reclamos informados durante diciembre de 2021 se relacionaron con los siguientes productos:

- **Tarjeta de crédito (47%)**
- **Cajeros automáticos, Terminales autoservicio y otros canales electrónicos (25%)**
- **Cuentas de depósito (13%)**

Los 3 principales productos/operatorias que concentran la mayor cantidad de reclamos presentados por las personas usuarias en las entidades financieras para diciembre 2020 y diciembre 2021 fueron:

- tarjeta de crédito
- cajeros automáticos y terminales autoservicio y otros canales electrónicos
- cuentas de depósito

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

Para los otros proveedores no financieros la mayor concentración se registró en el producto préstamos, con un 49%.

Los reclamos vinculados con estos 3 productos representan a diciembre de 2020 el 87% y a diciembre de 2021 el 85% del total de reclamos informados por el sistema financiero.

La distribución del total de reclamos por tipo de entidad para estos 3 productos/operatorias durante sendos meses, puede observarse en el cuadro 2.

Cuadro 2 | Comparativo de reclamos por entidad y productos

Producto/ Operatoria	CANTIDAD DE RECLAMOS –A DICIEMBRE-						
	dic-20			dic-21			
	Entidades Financieras - EF	Emisoras de Tarjetas de Crédito - EETC	EF+EETC	Entidades Financieras - EF	Emisoras de Tarjetas de Crédito - EETC	Otros Proveedores No Financieros - OPNFC	EF+ EETC+ OPNFC
Tarjeta de crédito	96.400	36.612	133.012	114.790	39.132	2	153.924
Cajeros automáticos y terminales de autoservicio y otros canales electrónicos	51.131	25	51.156	82.552	54	0	82.606
Cuentas	37.743	11	37.754	43.114	39	115	43.268
Restantes temas	32.510	2.060	34.570	27.326	4.457	15.135	46.918
Totales	217.784	38.708	256.492	267.782	43.682	15.252	326.716

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

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

Cuadro 3 | Participación de reclamos por entidad y productos

Producto/ Operatoria	% PARTICIPACIÓN –A DICIEMBRE-						
	dic-20			dic-21			
	Entidades Financieras - EF	Emisoras de Tarjetas de Crédito - EETC	EF+EETC	Entidades Financieras - EF	Emisoras de Tarjetas de Crédito - EETC	Otros Proveedores No Financieros - OPNFC	EF+ EETC+ OPNFC
Tarjeta de crédito	44%	95%	52%	43%	90%	0%	47%
Cajeros automáticos y terminales de autoservicio y otros canales electrónicos	23%	0%	20%	31%	0%	0%	25%
Cuentas	17%	0%	15%	16%	0%	1%	13%
Restantes temas	16%	5%	13%	10%	10%	99%	15%
Totales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Principales temas

Los principales temas reportados fueron:

- Desconocimientos de operaciones
- Operaciones desconocidas o posiblemente fraudulentas
- Promociones/descuentos/programas de beneficios
- Cargos y/o comisiones
- Errores en cajeros automáticos

Como resultado del análisis, para los meses de diciembre de 2020 y de diciembre de 2021 se identificaron las siguientes 5 problemáticas que reflejan los reclamos presentados por las personas usuarias en las entidades y que se sintetizan en el cuadro 4:

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

Cuadro 4 | Comparativo de totales de reclamos por problemáticas

Descripción	CANTIDAD DE RECLAMOS -A DICIEMBRE-						
	dic-20			dic-21			
	Entidades Financieras - EF	Emisoras de Tarjetas de Crédito - EETC	EF+EETC	Entidades Financieras - EF	Emisoras de Tarjetas de Crédito -EETC	Otros Proveedores No Financieros - OPNFC	EF + EETC + OPNFC
Desconocimiento de compras o transacciones (Tarjetas de Crédito)	40.419	27.684	68.103	52.759	31.707	2	84.468
Operaciones desconocidas posiblemente fraudulentas (Extracciones, compras, etc.)	18.085	18	18.103	35.441	44	0	35.485
Promociones / descuentos / programas de beneficios no aplicados o aplicados incorrectamente	21.413	898	22.311	25.078	1005	0	26.083
Cargos / comisiones no precedentes o mal aplicados	22.028	540	22.568	19.257	250	37	19.544
Efectivo mal dispensado o computado en extracciones o depósitos (Cajeros)	14.838	3	14.841	17.485	10	0	17.495
Resto de conceptos	101.001	9.565	110.566	117.762	10.666	15213	143.641
Totales	217.784	38.708	256.492	267.782	43.682	15252	326.716

Los reclamos vinculados con estas 5 problemáticas representan, a diciembre del 2020 y diciembre del 2021, el 58% y el 56%, respectivamente, en relación con el total de reclamos informados por el sistema financiero.

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

Cuadro 5 | Comparativo de participación de reclamos por problemáticas

Descripción	% PARTICIPACIÓN –A DICIEMBRE–						
	dic-20			dic-21			
	Entidades Financieras - EF	Emisoras de Tarjetas de Crédito - EETC	EF+EETC	Entidades Financieras - EF	Emisoras de Tarjetas de Crédito -EETC	Otros Proveedores No Financieros - OPNFC	EF+ EETC+ OPNFC
Desconocimiento de compras o transacciones (Tarjetas de Crédito)	19%	72%	27%	20%	73%	0%	26%
Operaciones desconocidas posiblemente fraudulentas (Extracciones, compras, etc.)	8%	0%	7%	13%	0%	0%	11%
Promociones / descuentos / programas de beneficios no aplicados o aplicados incorrectamente	10%	2%	9%	9%	2%	0%	8%
Cargos / comisiones no precedentes o mal aplicados	10%	1%	9%	7%	1%	0%	6%
Efectivo mal dispensado o computado en extracciones o depósitos (Cajeros)	7%	0%	6%	7%	0%	0%	5%
Resto de conceptos	46%	25%	42%	44%	24%	100%	44%
Totales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Nivel de reclamos (indicador de reclamos)

- **0,56 de cada 100 personas usuarias de servicios financieros, presentó un reclamo.**
- **El 78% 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 0,47% para diciembre del 2020 y del 0,56% para diciembre del 2021, es decir, en ambos casos no se llega a un reclamo por cada 100 personas que operan con las entidades.

Si la cantidad de reclamos se comparara con el alto nivel de operatividad del período (cantidad de transferencias, pagos con tarjeta de débito o crédito, pago de cuotas de financiaciones, débitos por comisiones, descuentos por promociones especiales, etc.) por usuario, resultaría un indicador aún más reducido.

El nivel de resolución favorable para las personas usuarias representa la cantidad de reclamos que se resuelven a favor por cada 100 reclamos planteados ante las entidades. Sumando a las entidades financieras y a las emisoras de tarjetas en diciembre del 2020 fue de 77 cada 100 y en diciembre del 2021 de 78 cada 100.

Cuadro 6 | Comparativo del nivel de reclamos

	dic-20		dic-21	
	Nivel de resolución favorable al usuario	Nivel de reclamos	Nivel de resolución favorable al usuario	Nivel de reclamos
Entidades Financieras	74%	0,45%	76%	0,55%
Emisoras de Tarjetas de Crédito	90%	0,59%	92%	0,63%
Total Entidades Financieras + Emisoras de TC	77%	0,47%	78%	0,56%

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

- **El mayor nivel de resolución favorable al cliente/ se da con los reclamos vinculados con información, trato discriminatorio y mala atención, un 86%.**
- **Préstamos presenta el menor nivel de resolución de reclamos favorable al usuario/a, un 63%.**

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

Del análisis de ese indicador, se observa que los reclamos reportados por información, trato discriminatorio y mala atención y por tarjetas de crédito, para el mes de diciembre 2021, son los que presentan el mayor grado de resolución a favor de la persona usuaria con un valor del 86% y 84%, respectivamente.

También destaca el producto préstamos, dado que presentó la menor resolución a favor de quienes reclamaron, con un indicador del 68% y 63% en diciembre del 2020 y diciembre del 2021, respectivamente.

En el siguiente cuadro, se puede observar el porcentaje de resolución de reclamos a favor de las personas usuarias, por producto/operatoria, a diciembre 2020 y diciembre 2021 en el sistema financiero.

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

Indicador de reclamos resueltos a favor de la persona usuaria Productos/Operatorias Entidades Financieras + Emisoras de Tarjetas de Crédito	dic-20	dic-21
Tarjeta de crédito	82%	84%
Cuentas	72%	71%
Préstamos	68%	63%
Cajeros automáticos y terminales de autoservicio y otros canales electrónicos	70%	74%
Información, trato discriminatorio y mala atención	84%	86%
Gestión cobranza	81%	79%
Otros (Incluye Base de datos/Circulación Monetaria)	74%	71%

Nivel de resolución favorable para los USF por temática.

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

A partir del análisis de las diez principales problemáticas consolidadas para entidades financieras y emisoras de tarjetas de crédito, con su correspondiente porcentaje de resolución a favor de los clientes/as, se advierte que la problemática referida a resumen no enviado o con retraso es la que presenta el mayor nivel de resolución a favor de la persona usuaria con un 96% y manteniéndose en el mismo nivel que en diciembre del 2020.

El nivel más bajo de resolución favorable a las personas usuarias lo presenta la problemática promociones/beneficios no/mal aplicados con el 68 % a favor de las personas usuarias.

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

Indicador de reclamos resueltos a favor de las personas usuarias Por tipo de problemática Entidades Financieras + Emisoras de Tarjetas de Crédito	dic-20	dic-21
Desconocimiento de compras o transacciones (TC)	86%	89%
Promociones/beneficios no/mal aplicados	68%	68%
Cargos/comisiones improcedentes o mal aplicados	71%	75%
Resumen no enviado o con retraso	96%	96%
No recepción de la tarjeta	90%	87%
Operaciones desconocidas o posiblemente fraudulentas	58%	71%
Efectivo no/mal dispensado o mal computado en ATMs	80%	81%
Tarjeta bloqueada o inhabilitada o retenida	62%	73%
Imposibilidad de operar (homebanking, teléfono, etc.)	63%	70%
Débitos/monto de débitos no consentidos o no pactados	78%	83%
Restantes conceptos	75%	72%

Información sobre Comisiones

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

Con la información recibida de las entidades financieras referida a comisiones que aplican las entidades reguladas a las personas usuarias, se realizan controles previos que permiten luego elaborar y publicar los cuadros comparativos de comisiones en el sitio web institucional del BCRA a los que se puede acceder a través del siguiente link: https://www.bkra.gob.ar/BCRAyVos/Comparacion_de_Comisiones.asp.

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

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

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

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

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

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



(../default.asp)

El BCRA y vos | Compará productos financieros | Comparación de Comisiones (Comparacion_de_Comisiones.asp) | Comisiones, cargos y tasas

Vigencia

Diciembre 2021

Caja de Ahorros

Elección 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.

Descripción Producto

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

Buscar:

Denominación de la Entidad	Apertura y mantenimiento de cuenta mensual	Provisión tarjeta débito a titulares en la apertura	Emisión de tarjetas de débito adicional	Reposición de tarjetas de débito por robo o extravío	Uso de cajeros automáticos en sucursales de la entidad	Uso de cajero automático fuera de casa operativa de la entidad	Uso de cajero automático de otra entidad, misma red	Uso de cajero automático de otra entidad, distinta red	Uso de cajero automático en el exterior
BANCO BBVA ARGENTINA S.A.	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 204,49	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 94,38	\$ 112,53	\$ 211,75
BANCO BICA S.A.	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 484,00	\$ 484,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 89,54	\$ 133,10	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	\$ 0,00	\$ 328,00	\$ 0,00	N/A	\$ 82,00	\$ 131,00	U\$S 18,15
BANCO COLUMBIA S.A.	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 340,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 142,78	\$ 114,23	U\$S 18,71
BANCO COMAFI SOCIEDAD ANONIMA	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 216,59	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 99,22	\$ 117,37	\$ 381,15
BANCO CREDICOOP COOPERATIVO LIMITADO	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 66,55	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 76,23	\$ 90,75	U\$S 4,50
BANCO DE COMERCIO S.A.	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 741,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 66,00	\$ 66,00	U\$S 10,00
BANCO DE CORRIENTES S.A.	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 137,93	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 64,65	\$ 75,44	\$ 385,51
BANCO DE FORMOSA S.A.	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 190,85	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 50,60	\$ 62,53	U\$S 4,00
BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES S.A.U.	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 450,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 105,00	\$ 126,00	\$ 180,00
BANCO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 173,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 90,00	\$ 103,00	U\$S 6,60

Comisiones asociadas al producto

Valores

Adicionalmente, se señalan para cada producto/comisión los valores máximos y mínimos informados por la totalidad de entidades informantes y también cuál es el valor promedio y el valor medio que se cobra en el sistema (mediana).

Valores sobre el total del sistema

Caja de Ahorros	Apertura y mantenimiento de cuenta mensual	Provisión tarjeta débito a titulares en la apertura	Emisión de tarjetas de débito adicional	Reposición de tarjetas de débito por robo o extravío	Uso de cajeros automáticos en sucursales de la entidad	Uso de cajero automático fuera de casa operativa de la entidad	Uso de cajero automático de otra entidad, misma red	Uso de cajero automático de otra entidad, distinta red	Uso de cajero automático en el exterior (1)
Máximo	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 484,00	\$ 741,00	\$ 0,00	\$ 116,34	\$ 148,96	\$ 168,62	\$ 2.282,59
Mínimo	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Promedio	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 27,38	\$ 229,78	\$ 0,00	\$ 4,91	\$ 83,43	\$ 93,60	\$ 710,69
Mediana	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 227,58	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 89,54	\$ 105,71	\$ 603,31

Descripción del Producto

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

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



Síntesis Capítulo III



Total de personas usuarias que operaron: 61.147.260. Una misma persona que utiliza servicios o productos en varias entidades cuenta como un USF en cada una de estas entidades.

- 80% a través de EF
- 11% a través de EETC
- 9% mediante OPNFC

EF: Total Reclamos en diciembre 2021: 267,8 mil.

Variación respecto de diciembre de 2020: +23%

EETC: Total reclamos en diciembre 2021: 43,7 mil.

Variación respecto de diciembre de 2020: +13%

0,56 de cada 100 personas usuarias de servicios financieros presentó un reclamo.

El 78% de los reclamos fueron resueltos de manera favorable al cliente/a.



El 88% de los reclamos informados durante diciembre de 2021 fueron por los siguientes productos

- Tarjeta de crédito (47%)
- Cajeros automáticos, terminales autoservicio y otros canales electrónicos (25%)

- Cuentas de depósito (13%)



Las principales problemáticas reportadas fueron

- Desconocimientos de operaciones
- Operaciones desconocidas o posiblemente fraudulentas
- Promociones/descuentos/ beneficios
- Cargos y/o comisiones
- Errores en cajeros automáticos

Los reclamos por resúmenes no enviados son los que presentan el mayor nivel de resolución a favor de la persona usuaria con un 96%.

Los reclamos por promociones/beneficios no/mal aplicados, reflejan una resolución a favor del cliente/a del 68%.

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

Capítulo 4. Acciones del BCRA con foco en las personas usuarias

A partir de toda la tarea realizada desde el Banco Central, se fueron implementando soluciones de gran impacto en la gente. Asimismo, se difundieron una serie de recomendaciones e información de interés en búsqueda de que las personas usuarias contaran con mayores herramientas respecto de temas que resultaron complejos en el período 2021.

Adecuaciones a las reglamentaciones

Durante el período 2021 se tomaron medidas a favor de las personas usuarias referidas a:

- **Transferencias 3.0: se completa la puesta en marcha del sistema de pagos con QR interoperable (noviembre de 2021)**
- **Incentivos a los medios electrónicos de pago (noviembre de 2021)**
- **Las entidades financieras podrán atender sin turno, garantizando las medidas preventivas de salud (noviembre de 2021)**
- **Facilitan a turistas el ingreso de divisas y el manejo de sistemas electrónicos de pago (octubre de 2021)**
- **Se crea un código QR para simplificar el pago por transferencia (agosto de 2021)**
- **Seguridad en pagos electrónicos (julio 2021)**
- **Responsabilidad de los bancos por préstamos preaprobados (julio 2021)**
- **Seguimiento de la relación cuota-ingreso en los créditos UVA (mayo 2021)**
- **Gratuidad en el uso de cajeros automáticos (marzo 2021)**
- **Cronograma para implementar el uso de huella digital para operar en cajeros automáticos (enero de 2021)**
- **Tasa máxima de 43% para financiar tarjeta de crédito hasta \$200.000 (enero de 2021)**

A partir de las diferentes problemáticas reportadas por las personas usuarias y luego del análisis efectuado con las entidades para desentrañar las causas que originaron tales hechos, se implementaron diferentes acciones.

Respecto a las comisiones, cabe destacar que durante el curso de las medidas de “ASPO” dispuestas por el Gobierno Nacional al comienzo del año 2020, y hasta el mes de noviembre de 2020, se mantuvieron congeladas, y con posterioridad, se estableció la posibilidad de su incremento regulado.

En ese marco, en febrero de 2020 se emitió la Comunicación A 6912, que estableció que, por 180 días hábiles, las entidades financieras no podían comunicar aumentos en las comisiones a las personas usuarias de servicios financieros, ni altas –nuevas comisiones–, salvo aquellas que a la

fecha de divulgación de dicha medida hubieran sido informadas previamente al Banco Central de la República Argentina.

Posteriormente, en noviembre del mismo año, la Comunicación A 7158, autorizó una actualización de las comisiones que perciben los bancos por la prestación de servicios a sus clientes/as.

Sobre el particular, se estableció que se podían efectivizar dichos aumentos a partir de febrero de 2021, regulados con topes.

Esta actualización abarcó:

- Cajas de ahorro: emisión de tarjetas de débito adicionales; reposición de tarjetas de débito por robo o extravío; uso de cajeros automáticos (fuera de casas operativas de la entidad, de otra entidad y/o red) y servicios de extracción de fondos a través de terminales en puntos de venta y de retiro de efectivo de cuenta por el propio titular o un tercero.
- Tarjetas de crédito: servicio de emisión, renovación, administración o mantenimiento de cuenta; reposición o reimpresión de tarjeta por robo o extravío y tarjetas adicionales.

Asimismo, se estipuló que las entidades financieras podían también disponer aumentos en las comisiones de otros productos y servicios financieros, tales como los relacionados con el servicio de cajas de seguridad, con la operatoria con títulos valores y con la cuenta corriente bancaria.

Por su parte, en el período 2021, se avanzó sobre otras cuestiones, entre ellas:

- Se introdujeron mejoras en los sistemas de pagos electrónicos, posibilitando los pagos mediante un único código, a través de la implementación de las transferencias 3.0.
- Se reguló la atención en las entidades financieras hasta posibilitar la atención sin turnos previos pero cuidando la salud de las personas usuarias.
- Ante el crecimiento de los presuntos casos de fraudes y las diferentes operatorias involucradas, se mejoró la seguridad en pagos electrónicos y se estableció una mayor responsabilidad de los bancos por la efectivización de préstamos preaprobados.
- Se hizo un seguimiento de la relación entre cuotas e ingresos vinculadas con los créditos UVA que era motivo de preocupación de las personas que habían accedido a este tipo de préstamos.
- Se reguló la gratuidad en el uso de cajeros automáticos, para favorecer su utilización en tiempos de virtualidad.
- Se mantuvo un monitoreo y regulación sobre las tasas máximas en el caso de financiaciones con tarjeta de crédito.

Se sintetizan a continuación algunas de las principales medidas difundidas institucionalmente en el período 2021:

1. Transferencias 3.0: se completa la puesta en marcha del sistema de pagos con QR interoperable (noviembre de 2021)

“La iniciativa Transferencias 3.0 completa su puesta en marcha con el pleno funcionamiento de los QR interoperables. A partir de ahora, las personas usuarias, tan sólo con un teléfono y con cualquier billetera virtual o aplicación de banco, pueden leer cualquier código QR y realizar de forma rápida y fácil pagos con transferencia. Este es un paso fundamental en el desarrollo de los pagos digitales en nuestro país.

Con esta iniciativa implementada por el Banco Central de la República Argentina (BCRA), se crea un nuevo ecosistema digital de pagos abierto y universal, un esquema innovador que facilita el acceso a los pagos digitales y favorece una mayor inclusión financiera.

Todas las empresas que hayan desarrollado billeteras virtuales deben tener sus credenciales integradas, completando así el último paso que permite la plena interoperabilidad de los códigos QR. Para las personas usuarias y para los comercios, esto representa una importante simplificación. Ahora es suficiente con tener instalada en el celular una sola aplicación o billetera electrónica y los pagos con transferencia se pueden realizar tanto desde cuentas bancarias con CBU como de cuentas de proveedores de servicios de pago con CVU.

Los pagos con transferencia son más accesibles, eficientes y seguros, evitando así el uso del efectivo, y no es necesario disponer de una tarjeta de débito.

Adicionalmente, el nuevo ecosistema abierto y universal implementado por el BCRA estimula también una mayor competencia entre los diferentes actores del sistema que, a su vez, redundan en mejores condiciones para usuarios y comercios.

El Banco Central lanzó Transferencias 3.0 a fines de 2020 con el objetivo de potenciar los pagos digitales y de conseguir una mayor inclusión de aquellos sectores que aún no utilizan los servicios financieros. A partir de entonces, este sistema se fue implementando en diferentes etapas, en diálogo permanente con todos los actores del sistema. Para el BCRA, la puesta en marcha de Transferencias 3.0 implicó el desarrollo de un importante marco normativo, armonizando la regulación existente y generando nuevas regulaciones que permitan su implementación.

Beneficios para usuarios y comercios

Pagar con transferencia desde el celular a través de una aplicación bancaria o billetera electrónica con lector de código QR es simple y práctico. Para las personas, las operaciones son fáciles, seguras, rápidas y gratuitas. La persona que compra nunca paga comisión.

No es necesario tener una tarjeta de débito asociada para realizar pagos con transferencia. Las entidades financieras pueden abrir cajas de ahorro en forma virtual sin tener una tarjeta de débito asociada, aunque deben emitirla si la persona usuaria la requiere.

En cuanto a los comercios, a través de los pagos con transferencia reciben los fondos de manera inmediata y con carácter irrevocable. Asimismo, tienen menos costos, ya que estos pagos tienen un tope de comisión de 8 por mil. Además, reducen el uso de efectivo en el local, redundando en menores gastos y mayor seguridad. Finalmente, les permite ampliar el abanico de opciones de cobro.”

2. Incentivos a los medios electrónicos de pago (noviembre de 2021)

“Los usuarios de billeteras digitales tienen la opción de asociarlas en forma directa a sus cuentas bancarias o cuentas virtuales, sin necesidad de contar con una tarjeta de débito, en otra medida que busca incentivar los medios de pagos electrónicos, cuando esté interoperable todo el sistema de pagos a través de los códigos QR.

Los comercios que ofrecen pagar por código QR ya no tendrán que operar solo con su prestador y podrán aceptar los pagos de cualquier billetera con lector de código QR.

El programa Transferencia 3.0 del Banco Central para estandarizar el sistema de pagos en Argentina incluye la posibilidad de abrir cajas de ahorro por medios digitales (sin presencia física en las sucursales bancarias) y asociarlas a una billetera, sin necesidad de contar con una tarjeta de débito. Los clientes podrán, en caso de necesitar, acceder a los cajeros automáticos generando ordenes de extracción directamente desde la aplicación.

El nuevo sistema implementado por el Banco Central de la República Argentina impulsa los pagos con transferencia, que son irrevocables y de acreditación inmediata. Asimismo, amplían el abanico de opciones de cobro y reducen el uso de efectivo en el local, redundando en menores gastos y mayor seguridad. También mejoran la conciliación de los pagos.”

3. Las entidades financieras podrán atender sin turno, garantizando las medidas preventivas de salud (noviembre de 2021)

“Las entidades financieras y las empresas que prestan servicios vinculados podrán realizar la atención presencial del público en general sin turno, según la decisión tomada por el Directorio del Banco Central de la República Argentina (BCRA).

En caso de optar por dar prioridad a la atención con turno, las entidades deberán exhibir esa condición en forma clara en sus páginas de Internet, el turno no podrá demorar más de tres jornadas hábiles y se deberá tramitar en forma sencilla a través de esas páginas o por otro medio electrónico

y atenderse con celeridad. Si la capacidad de atención lo permite, se podrá atender con ambas modalidades, dando prioridad a la atención de los clientes que tienen turno y a personas que se presenten con su Certificado Único de Discapacidad vigente o con movilidad reducida.

La norma alcanza a:

- *Entidades financieras*
- *Empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra*
- *Los otros proveedores no financieros de crédito inscriptos*
- *Casas de cambio*
- *Empresas de cobranzas extrabancarias*

El pago de haberes previsionales o prestaciones de la seguridad social se deberá realizar conforme al cronograma establecido por el respectivo organismo. El día en que los beneficiarios deban presentarse para cobrar su jubilación, pensión y/o prestación podrán realizar cualquier otro trámite.

Las entidades alcanzadas por esta resolución están sujetas al estricto cumplimiento de las normas sanitarias y de las recomendaciones dispuestas por las autoridades sanitarias nacional y/o jurisdiccional, garantizando la provisión de los elementos sanitarios y de limpieza y el cumplimiento de las distancias interpersonales de seguridad estipuladas.

En ese sentido, se recuerda que deberán cumplir la totalidad de las medidas preventivas generales previstas por el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 678/21 y modificatorios, destacándose las siguientes reglas de conducta:

- *Las personas deberán mantener, entre ellas, una distancia mínima de 2 metros.*
- *Las personas deberán utilizar tapabocas en espacios compartidos.*
- *Se deberán ventilar los ambientes en forma adecuada y constante.*
- *Las personas deberán higienizarse asiduamente las manos.”*

4. Facilitan a turistas el ingreso de divisas y el manejo de sistemas electrónicos de pago (octubre de 2021)

“Los turistas extranjeros que visiten Argentina podrán abrir una caja de ahorro bimonetaria y acceder a los servicios financieros y medios electrónicos de pago, con los beneficios inherentes en transparencia y seguridad, en la medida que tengan una cuenta bancaria en su país de origen que será la única habilitada para transferir divisas a la cuenta local.

La medida tomada por el Directorio del Banco Central de la República Argentina (BCRA) cumple con las normas dictadas por la entidad y las recomendaciones del GAFI (Grupo de Acción Financiera Internacional), con el propósito de evitar que puedan ser utilizadas en relación con el lavado de dinero.

Los turistas podrán abrir la cuenta en la modalidad no presencial o a su arribo al país y la identificación de los titulares se efectuará mediante el pasaporte o documento de viaje, no siendo necesaria la gestión del CUIT o CDI.

La cuenta deberá estar a nombre de una persona humana residente en el exterior, con la excepción de los países o territorios donde no se aplican, o no se aplican suficientemente, las Recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional.

Estas cuentas podrán utilizarse para compras en comercios en pesos en el país, tanto mediante tarjeta de débito como a través de aplicaciones de banca digital, y para realizar retiros de efectivo de moneda nacional. También tendrán habilitada la posibilidad de realizar operaciones financieras para el cambio de moneda.

En las cuentas en pesos no se admitirán depósitos, transferencias de terceros ni su utilización para realizar inversiones.

Las acreditaciones de moneda extranjera en esta “Caja de ahorro para turistas”, deberán realizarse mediante transferencias efectuadas desde cuentas de su titular en el país de origen o mediante depósitos de dólares en efectivo, hasta el importe total de 5.000 dólares.

En caso de que exista saldo en la cuenta del cliente en moneda extranjera al finalizar su estadía la entidad deberá transferirlo, en forma automática, a la cuenta en el país de origen y proceder a su cierre, no pudiéndose efectuar retiros de efectivo de moneda extranjera.”

5. Se crea un código QR para simplificar el pago por transferencia (agosto de 2021)

“Las entidades financieras y los prestadores de sistemas de pagos deberán generar en 60 días un código QR que identifique a las cuentas de sus clientes comerciales, de tal manera de poder recibir en forma simple y rápida transferencias inmediatas o pagos con transferencias, por una resolución que adoptó hoy el Directorio del Banco Central de la República Argentina (BCRA).

Las cuentas corrientes de personas humanas y jurídicas en entidades financieras y las cuentas de pago de los PSP, cuyos titulares sean personas jurídicas, deberán ser identificadas ahora también por un código QR. Hasta el momento tenían como códigos de identificación un número de CBU/CVU y un Alias.

Los usuarios de billeteras virtuales podrán leer de este modo el código QR desde su aplicación y realizar transferencias o pagos en forma virtual, las que se enmarcan en el sistema de Transferencias 3.0. Este medio de pago se equipara al uso de efectivo.

La decisión del Directorio del BCRA da un nuevo impulso para generar mecanismos de pagos minoristas eficientes, abiertos, innovadores y de alcance universal, que permitan la expansión acelerada de los pagos digitales frente al efectivo.

Los pagos por transferencias permiten a los clientes evitar el uso de efectivo o plásticos y tienen los siguientes beneficios para los comercios:

- *Inmediato: reciben la acreditación en forma automática y con carácter irrevocable.*
- *Económico: termina con los gastos ocultos del manejo de efectivo (transporte, almacenamiento, seguridad).*

Este nuevo sistema puesto en marcha por el BCRA durante 2020 garantiza las 24 horas del día, los 7 días de la semana, la total inmediatez de las transferencias, tanto interbancarias como intrabancarias y entre diferentes esquemas de pago. Todas las transferencias entre cuentas de diferentes bancos y cuentas dentro de un mismo banco son inmediatas, tanto para cuentas de personas humanas como jurídicas.

En la actualidad, los comercios pueden ofrecer el sistema QR para recibir pagos a través de los aceptadores o procesadores de pagos que les ofrezcan el servicio. Este nuevo QR se diferencia porque identifica directamente a la cuenta del comercio, permitiendo la acreditación inmediata vía transferencia, con la menor comisión del sistema."

6. Nuevas medidas para reforzar la seguridad en pagos electrónicos (julio de 2021)

"Las billeteras electrónicas y las entidades del sistema financiero tendrán que tomar nuevas medidas de seguridad para prevenir engaños a las personas usuarias.

En el caso de las entidades financieras, deberán poner a disposición de sus clientes, mediante notificaciones específicas y en forma inmediata, la información de los DEBIN recibidos, tanto en los casos "recurrentes" como aquellos que empleen la modalidad "spot".

Esas notificaciones deberán realizarse por alguno de los medios electrónicos de comunicación que utilicen con sus clientes/as, tales como correo electrónico, mensaje de texto o toda aplicación que genere notificaciones en el dispositivo móvil –teléfono celular u otro– del cliente receptor.

La advertencia deberá incluir la siguiente leyenda en forma destacada –en cuanto a visibilidad y tamaño–: "Al aceptar esta transacción SE EXTRAERÁN FONDOS DE SU CUENTA por el monto indicado, los que serán remitidos a quien mandó la orden de extracción. Tenga en cuenta que NUNCA es necesario dar una autorización para RECIBIR pagos electrónicos".

En cuanto a las billeteras electrónicas, se decidió que a partir de agosto de 2021 solo podrán asociar tarjetas de crédito y débito, cajas de ahorro o cuentas de pago u otras fuentes de fondos del titular de la cuenta.

De tal manera, se busca impedir que en una billetera se utilicen datos de terceras personas que pueden ser obtenidos por medio de fraude o engaño.

Estas medidas tomadas por el Directorio del BCRA complementan las adoptadas recientemente para establecer una aceptación fehaciente de los créditos personales ya aprobados (preacordados) de efectivización automática. Las entidades financieras tienen que verificar fehacientemente la identidad de las personas que solicitan la acreditación de créditos y hacer un monitoreo y control, como mínimo, de los puntos de contacto indicados por la persona usuaria de servicios financieros y comprobar que no hayan sido modificados recientemente.

También, con el acuerdo alcanzado con las entidades bancarias para acortar a un día hábil el plazo para el depósito en la cuenta de los comercios de las ventas que realizan con tarjetas de débito, de manera que puedan disponer de los fondos al otro día hábil de concretarla.

Todas estas medidas buscan una mayor seguridad en las transacciones digitales y junto con los topes máximos fijados para las comisiones, el acortamiento del plazo de acreditación de pagos de tarjeta de crédito para MiPyMEs, las secuencias de avance programadas en Transferencias 3.0 que llevarán a la interoperabilidad de todos los QR, permitirán generar un sistema de pagos más moderno, ágil y avanzado, que esté en condiciones de sustituir al dinero en efectivo y las tarjetas con eficiencia y seguridad.”

7. Se refuerza la responsabilidad de los bancos por los préstamos que otorgan a través de canales electrónicos (julio de 2021)

“Las entidades financieras tendrán que verificar fehacientemente la identidad de las personas que solicitan la acreditación de préstamos preaprobados a través de los canales electrónicos. Además, tendrán que hacer un monitoreo y control, como mínimo, de los puntos de contacto indicados por la persona usuaria de servicios financieros y comprobar que no hayan sido modificados recientemente.

La verificación deberá hacerse mediante técnicas de identificación positiva, lo que refuerza la obligación que ya tiene la entidad financiera de la responsabilidad de detectar la posibilidad de engaños de ingeniería social.

Recién después de la verificación, la entidad deberá comunicarle –a través de todos los puntos de contacto disponibles– que el crédito se encuentra aprobado y que, de no mediar objeciones, el monto será acreditado en su cuenta a partir de las 48 horas hábiles siguientes. El citado plazo de acreditación podrá ser reducido en el caso de recibirse la conformidad de la persona usuaria de manera fehaciente.

El control deberá ser sobre todas las operaciones de préstamos preaprobados realizadas a través de todos los canales electrónicos disponibles: cajeros automáticos (ATMs), terminales de autoservicio (TAS), banca de internet (BI) y banca móvil (BM).

En diciembre del 2020, la penetración de cuentas bancarias alcanzó el 91% de la población adulta, lo cual equivale a que más de 31 millones de personas poseen al menos una cuenta de este tipo,

cumpliendo con el objetivo de llegar a la mayor cantidad de personas posibles y permitirles utilizar servicios financieros durante el distanciamiento social.

Este nuevo control se suma a los “Requisitos mínimos de gestión, implementación y control de los riesgos relacionados con tecnología informática, sistemas de información y recursos asociados para las entidades financieras” que deben cumplir en forma obligatoria.

En este texto, se definen prácticas y requerimientos de implementación obligatoria para las entidades financieras relacionados al control de los riesgos asociados a tecnología y seguridad informática. En particular, para la gestión de la seguridad en canales electrónicos, las entidades financieras deben cumplimentar los requisitos mínimos regulatorios en cada uno de los siguientes procesos, entre ellos:

Concientización y Capacitación: *Es un proceso relacionado con la adquisición y entrega de conocimiento en prácticas de seguridad, su difusión, entrenamiento y educación, para clientes internos y externos, con el fin de desarrollar tareas preventivas, detectivas y correctivas respecto de los incidentes de seguridad en los canales electrónicos.*

Control de Acceso: *Es un proceso relacionado con la evaluación, desarrollo e implementación de medidas de seguridad para la protección de la identidad, mecanismos de autenticación, segregación de roles y funciones y demás características del acceso de las personas a los canales electrónicos.*

Integridad y Registro: *Es un proceso destinado a la utilización de técnicas de control de la integridad y registro de los datos y las transacciones, así como el manejo de información sensible de los canales electrónicos y las técnicas que brinden trazabilidad y permitan su verificación. Incluye, pero no se limita a transacciones, registros de auditoría y esquemas de validación.*

Monitoreo y Control: *Es un proceso relacionado con la recolección, análisis y control de eventos ante fallas, indisponibilidad, intrusiones y otras situaciones que afecten los servicios ofrecidos por los canales electrónicos, y que puedan generar un daño eventual sobre la infraestructura y la información.*

Gestión de Incidentes: *es un proceso relacionado con el tratamiento de los eventos e incidentes de seguridad en canales electrónicos, su detección, evaluación, contención y respuesta, así como las actividades de escalamiento y corrección del entorno técnico y operativo.”*

8. Seguimiento de la relación cuota-ingreso en los créditos UVA (mayo 2021)

“El Banco Central de la República Argentina estableció una instancia de monitoreo que permitirá identificar y atender posibles casos de vulnerabilidad que afecten a deudores de préstamos hipotecarios UVA, dentro del marco establecido por el Decreto 767/20. Según las relaciones cuota-ingreso declaradas por las entidades financieras otorgantes para cada una de las financiaciones, más del 90% de las personas deudoras enfrentará una relación cuota-ingreso inferior al 35% en julio de 2022, cuando finalice el cronograma de convergencia.

El Gobierno Nacional y el Banco Central dictaron diferentes medidas, en el marco de las políticas para atender las consecuencias de la pandemia de Covid 19, tendientes a resguardar la situación de

las personas deudoras del sistema financiero. En particular, los Decretos 319/20 y 767/20 establecieron el congelamiento de las cuotas de préstamos hipotecarios actualizados por Unidad de Valor Adquisitivo (UVA) con vigencia entre abril de 2020 y enero de 2021.

A fin de evitar saltos sustanciales en la evolución de las cuotas tras el prolongado período de congelamiento, el Decreto 767/2020 en el artículo 3° estableció un mecanismo de convergencia con vigencia entre febrero de 2021 y julio de 2022.

Para prevenir posibles situaciones de vulnerabilidad en el marco de la convergencia, en el artículo 4° se estableció un mecanismo de reaseguro que obliga a las entidades financieras a ofrecer facilidades de pago a los deudores, siempre que se supere la incidencia de las cuotas sobre los ingresos.

Las estimaciones realizadas a partir del índice de salarios elaborado por el INDEC, permiten concluir que la relación cuota-ingreso se ubicará por debajo del 35% al finalizar la convergencia en julio de 2022. De todas maneras, el Banco Central resolvió crear un régimen informativo que permitirá el monitoreo y alerta temprana para identificar y atender posibles casos de riesgo que afecten a personas deudoras.”

9. Gratuidad en el uso de cajeros automáticos (marzo de 2021)

“En el tiempo que estuvieron vigentes las medidas de “Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio” dispuestas por el Gobierno Nacional al comienzo del año 2020, el BCRA garantizó la provisión de efectivo para el servicio de cajeros automáticos y la continuidad de la operatoria relacionada con la extracción de dinero en puntos de servicio extra bancarios.

Durante este período, las entidades debieron posibilitar que todas las personas humanas y jurídicas extrajeran en forma diaria y sin costo, un mínimo de \$15.000 en todos los cajeros automáticos del país, independientemente de la red, el banco, y la condición o no de cliente.

Desde el 31 de marzo de 2021, solo las personas titulares de tarjetas de débito asociadas a cuentas sueldo, pago de jubilaciones o planes sociales pueden seguir utilizando sin costo alguno cualquier cajero, sin importar a qué banco o red pertenecen.

El resto de las personas usuarias tienen la posibilidad de utilizar gratuitamente los servicios de cajero automático prestados por su entidad.”

10. Transición para quienes postergaron el pago de créditos (marzo de 2021)

“El Directorio del Banco Central de la República Argentina (BCRA) decidió establecer una transición gradual en la definición de deudores para los clientes que optaron por postergar el pago de las cuotas, beneficio que no se renovará a partir del vencimiento a fin del mes de marzo 2021.

Los clientes que no puedan afrontar a partir de abril el pago de las cuotas podrán a lo largo de dos meses buscar un acuerdo con la entidad financiera para una reprogramación del crédito, antes de que se considere que ingresó en estado de mora.

De esta manera, no se considerarán para la Central de Deudores las cuotas impagas durante los meses de abril y mayo, y recién a partir de junio las entidades financieras clasificarán a sus deudores conforme a los criterios de mora preexistentes en marzo de 2020, antes de las medidas de emergencia dictadas en el marco de las políticas de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio y de Distanciamiento Social Preventivo y Obligatorio dispuestas por el Gobierno Nacional.

La medida no tendrá impacto sobre la posición de liquidez y solvencia de las entidades financieras ya que el nivel de previsión del sistema financiero es alto.”

11. Los cajeros automáticos tendrán que aceptar el uso de huella digital para operar (enero de 2021)

“Los cajeros automáticos deberán contar con lectores de huellas digitales para que las personas usuarias puedan optar por validar su identidad con este dato biométrico para realizar operaciones. Esta normativa dispuesta por el Directorio del Banco Central de la República Argentina será tanto para los cajeros ya habilitados como para los que se pongan en funcionamiento en el futuro.

La posibilidad de utilizar la huella constituye una opción facilitar los pagos de beneficios sociales a personas que no poseen tarjeta de débito.

El uso, por su simplificación, también favorece el acceso a los cajeros automáticos por parte de los grupos de la sociedad con mayor grado de vulnerabilidad, facilitando su inclusión financiera en niveles de calidad.

La utilización de la huella dactilar es posible porque Argentina cuenta con una base de datos biométricos centralizada y es administrada por el Registro Nacional de las Personas (RENAPER)

Esta nueva modalidad será optativa para los clientes/as y la posibilidad de operar los cajeros con tarjetas y códigos de seguridad seguirá vigente.

La validación de la identidad con huella dactilar contará con un doble factor de seguridad ya que también será necesario identificarse con el número de DNI o con una clave personal (PIN).

La nueva normativa contempla que las redes de cajeros automáticos tengan en cuenta en su plan de adecuación los mecanismos para lograr la interoperabilidad con este sistema de identificación para que las personas usuarias puedan acceder a sus cuentas en cualquier banco.

El BCRA estableció un cronograma hasta alcanzar la interoperabilidad y su utilización en el total de los cajeros a fin de 2022.

- *Deberá estar operativa en los cajeros automáticos que ya cuentan con lectores biométricos, antes del 30 de junio de 2021.*
- *La interoperabilidad para la identificación de las personas usuarias deberá estar operativa a partir del 31 de enero de 2022.*

El porcentaje de cajeros con lectores biométricos deberá alcanzar:

- *35% al 31 de diciembre de 2021*
- *60% al 30 de junio de 2022*
- *100% al 31 de diciembre de 2022”*

12. Tarjeta de crédito: tasa de 43% para financiar hasta \$200.000 (enero de 2021)

“El Directorio del Banco Central de la República Argentina resolvió mantener la tasa máxima de 43% TNA para el financiamiento de saldos impagos de tarjetas de crédito para un universo que representa el 95,5% de las personas que utilizan ese mecanismo de financiamiento.

La norma del BCRA establece que las entidades financieras deberán aplicar la tasa de 43% a los saldos de tarjeta de crédito hasta \$200.000 (doscientos mil pesos) por cada tarjeta emitida.

Las entidades financieras podrán, para los saldos a financiar a partir de los \$200.000, aplicar una tasa diferencial hasta el máximo permitido por la ley de tarjetas de crédito, establecido en un 25% más que la tasa que perciben por los créditos personales, y similares a los que aplican las tarjetas no bancarias.

Según las estadísticas del sistema financiero, el 95,5% de tarjetas de crédito registran financiamiento por un monto inferior al tope establecido, por lo que seguirán bajo el régimen de tasa máxima de 43%.

El 4,5% de las tarjetas emitidas registra saldos superiores al tope de \$200.000 y sólo sobre los saldos adicionales los bancos podrán aplicar la tasa diferencial.”

Noticias sobre soluciones y recomendaciones de interés para las personas usuarias

Durante el período 2021 se dieron a conocer soluciones y recomendaciones de utilidad para las personas usuarias referidas a:

- Todas las opciones de medios de pago electrónicos para las fiestas de fin de año (diciembre de 2021)
- Claves de la nueva norma: Transferencias 3.0 | Preguntas y Respuestas (noviembre de 2021)
- El BCRA inaugura en Tecnópolis un espacio para promover la inclusión y la educación financiera (octubre de 2021)
- Soluciones a los problemas más frecuentes de las personas usuarias en el sistema financiero (julio 2021)
- 10 recomendaciones para prevenir estafas virtuales (julio 2021)
- Opciones y herramientas para ahorrar en pesos (mayo 2021)
- Seguridad bancaria- Correo electrónico engañoso a nombre del Banco Central (abril 2021)
- El BCRA impulsa una mayor inclusión financiera (marzo 2021)

Adicionalmente, a las acciones puntuales tomadas para que el funcionamiento de las dinámicas generadoras de problemas se revirtiera, se puso a disposición de la población una serie de noticias brindando información de utilidad, entre ellas, recomendaciones de seguridad, acerca del ahorro individual, sobre cómo accionar ante problemas, etc.

Los principales aspectos difundidos fueron los siguientes:

1. Todas las opciones de medios de pago electrónicos para las fiestas de fin de año (diciembre de 2021)

"El Banco Central de la República Argentina (BCRA) recuerda las diversas opciones de pagos electrónicos que tienen las personas usuarias de servicios financieros para utilizar durante la celebración de la Navidad y Año Nuevo.

Los canales electrónicos, como home banking, banca móvil y cajeros automáticos, funcionarán como lo hacen habitualmente los días feriados. A través de estos canales, se pueden realizar diversos pagos, como:

- Pagos con Transferencia con códigos QR
- Transferencias inmediatas
- Envío de dinero
- Tarjetas de débito
- Tarjetas de crédito

Como medida complementaria, se recuerda que la AFIP extendió por 6 meses la vigencia del reintegro por consumos con tarjeta de débito de los sectores de menores ingresos. El beneficio alcanza a jubilados y pensionados que cobran el haber mínimo y titulares de la AUH y la AUE. El reintegro tiene un tope de \$1200 mensuales por persona beneficiaria y para los titulares de la AUH con 2 o más hijos el monto máximo será de \$2400 mensuales.

El BCRA, al mismo tiempo, instrumentó todas las medidas pertinentes para garantizar la distribución de billetes entre las entidades financieras para que éstas puedan recargar los cajeros automáticos con efectivo suficiente y atender la demanda durante estos días.

También estará en funcionamiento el sistema extrabancario de extracción de efectivo en supermercados y farmacias, entre otros locales. Por último, se recuerda que las sucursales bancarias de todo el país no abrirán mañana, 24 de diciembre, para la atención al público por la celebración de la Navidad. Así también, permanecerán cerradas el próximo viernes 31 de diciembre."

2. Claves de la nueva norma: Transferencias 3.0 | Preguntas y Respuestas (noviembre de 2021)

"¿Qué es Transferencias 3.0?

Transferencias 3.0 es un programa que impulsará los pagos digitales, promoviendo una mayor inclusión financiera en el país. Entre sus beneficios, hará que las transferencias inmediatas sean más accesibles y que la gente encuentre modos de pago más eficientes, baratos y seguros.

¿Cuándo entra en vigencia?

El sistema empezará a operar el 7 de diciembre de 2020.

¿Qué significa que sea un sistema interoperable?

Se crea la Interfaz Estandarizada de Pagos que permite compatibilizar los pagos desde todas las cuentas, las bancarias y las de billeteras virtuales. Esto significa que un mismo código QR permitirá hacer pagos con transferencias desde cualquier cuenta, ya sea de un banco o de un proveedor de servicios de pago.

¿Por qué es más económico que otros sistemas?

Transferencias 3.0 tiene un tope de comisión de 8 por mil que pagan los comercios y les permite eliminar los gastos ocultos que implica el manejo de efectivo. Entre ellos, el transporte y el almacenamiento.

¿Cuánto demora en acreditarse los pagos?

A través de los pagos con transferencias, los comercios recibirán los fondos de manera inmediata y con carácter irrevocable.

¿Qué implica el concepto de “flexibilidad de iniciación” que caracteriza la norma?

El sistema es considerado flexible porque permite pagar con tarjetas de débito, códigos QR, cuentas DNI, solicitudes de pago y biometría y los que puedan surgir.

¿Es un sistema que amplía la competencia?

Sí, Transferencias 3.0 favorece la competencia para proveer el servicio a comercios minoristas y barriales, que tendrán comisiones bonificadas o de bajo costo. Los comercios considerados como MiPyMEs que adhieran al sistema no tendrán comisiones durante los tres primeros meses de uso del servicio, por los primeros 50.000 pesos que facturen cada mes, y luego tendrán un tope de comisión de 8 por mil.

¿Cuáles son las principales ventajas para los comercios?

- Amplía el abanico de opciones de cobro.
- Reduce el uso de efectivo en el local, redundando en menores costos y mayor seguridad.
- El dinero tiene acreditación inmediata.
- Mejora la conciliación de los pagos.

¿En qué beneficia a las personas usuarias el nuevo sistema Transferencias 3.0?

Pagar desde el celular será más práctico y fácil. Se podrá usar una única cuenta para pagar en cualquier comercio adherido a cualquiera de los proveedores.

Al pagar en un comercio, ¿se cobra alguna comisión?

No. La persona que compra (ordenante), nunca paga comisión.

¿Es necesario bajar una aplicación para pagar en un comercio?

Con tener instalada en el celular una sola billetera electrónica es suficiente. La billetera puede ser de una entidad bancaria o de un proveedor de servicios de pago.

¿Cómo será la implementación del programa Transferencias 3.0?

La implementación será progresiva. La primera etapa contempla que en diciembre de 2020 esté funcionando la interoperabilidad de los códigos QR.

Glosario

Billetera virtual: Es una aplicación móvil que permite hacer múltiples operaciones financieras desde el celular. Se puede vincular con las cuentas bancarias, no bancarias y tarjetas de crédito y débito, entre otros.

Código QR: Códigos de respuesta rápida. Del inglés, Quick Response.

Esquemas de pago: Sistemas de reglas comerciales, técnicas y/o operativas que hacen posible las transferencias de fondos o pagos en las que intervienen tres partes: un ordenante, un receptor y uno o más PSP. Un medio de pago puede tener uno o más esquemas de pago alternativos. Todo esquema de pago debe tener un administrador que define estas reglas y es el responsable de su adecuación al marco legal y normativo vigente.

Interbancaria: Entre dos o más entidades bancarias.

Intrabancaria: Entre cuentas de un mismo banco.

PSP – Proveedor de servicios de pago (fintech): Personas jurídicas que, sin ser entidades financieras, cumplen al menos una función dentro de un esquema de pago minorista, en el marco global del sistema de pagos, tal como ofrecer cuentas de pago: cuentas de libre disponibilidad ofrecidas por un PSP a sus clientes para ordenar y/o recibir pagos.

Sistema nacional de pago: Conjunto de instrumentos, procedimientos y sistemas interbancarios de transferencias de fondos que facilitan la circulación de dinero.

Tarjeta de débito: Las entidades bancarias entregan a sus clientes una tarjeta de débito para que, al efectuar compras, los importes de las mismas sean debitados directamente de una cuenta de ahorro o corriente de la persona titular.

Transferencia electrónica: Es un sistema mediante el cual se transfieren fondos entre distintas cuentas sin necesidad de transportar físicamente el dinero. Pueden realizarse a través de cajeros automáticos, home banking, aplicaciones para celular.”

3. El BCRA inaugura en Tecnópolis un espacio para promover la inclusión y la educación financiera (octubre de 2021)

“El Banco Central de la República Argentina (BCRA) estuvo presente en la décima edición de Tecnópolis con un stand que invitó a aprender sobre la inclusión financiera, con el propósito de mejorar la calidad de vida de todas las personas a la vez que se potencia la economía del país.

Con el lema “Incluir, Educar, Promover es Central”, el objetivo fue que quienes visitaran el espacio pusieran a prueba cuánto saben sobre los beneficios de estar dentro del sistema financiero y que descubrieran todo lo que pueden hacer en el mundo de la bancarización.

La propuesta buscó que personas de todas las edades se convirtieran en protagonistas de una experiencia de aprendizaje a través de diferentes espacios:

- **Pago con Transferencias:** una simulación con dispositivos móviles y una app especialmente diseñada para vivenciar esta modalidad de pago.
- **Experiencia 3D inmersiva:** la transformación del billete en operaciones electrónicas diversas que son parte de la vida cotidiana como débitos, echeq, transferencias, CBU, CVU, entre otras.
- **Trivia BCRA:** un espacio 100% interactivo y lúdico para responder preguntas sobre los canales y circuitos en los cuales el dinero se transforma en medios de pago electrónicos.
- **Microteatro:** un cortometraje con una propuesta de interacción para afianzar el aprendizaje sobre herramientas de ahorro y el uso de los medios electrónicos, y también enfatizar en la seguridad y derechos de las personas usuarias financieras.

Además, la propuesta incluyó un micrositio en la página web del BCRA, donde se replicaron las iniciativas presenciales y se ampliaron los contenidos.

El stand del Banco Central en Tecnópolis formó parte del polo temático “Cultivar lo humano”, ubicado en el Predio Ferial, que es un espacio entendido desde la solidaridad, la sensibilidad y el conocimiento como aportes a la construcción de un futuro más justo e igualitario.

El Parque Tecnópolis se pudo visitar a partir de su inauguración el 2 de octubre y hasta el 12 de diciembre, los días viernes, sábados, domingos y feriados de 12:00 a 20:00 con inscripción previa en su [sitio web](#)."

4. Soluciones a los problemas más frecuentes de las personas usuarias en el sistema financiero (Julio de 2021)

"El Banco Central de la República Argentina (BCRA) ofrece información acerca de las problemáticas más frecuentes de las personas usuarias de servicios financieros. Con el objetivo de priorizar la protección de los derechos de las personas y poner en común las situaciones que se dan en relación a servicios y productos financieros.

Veo en los movimientos de mis cuentas o resúmenes de tarjetas el cobro de diferentes cargos por parte de las entidades financieras. ¿Cómo puedo saber si esos débitos son correctos? ¿Qué puedo hacer si efectivamente no corresponden?

Al momento de adquirir un producto con una entidad financiera se debe firmar un contrato. Es importante leerlo con detenimiento ya que ahí estarán plasmados los términos y condiciones en las que se brinda el producto o servicio. Estarán especificadas las cláusulas que hablan de intereses, comisiones, cargos, promociones con vencimiento, entre otras.

Toda persona cliente de un banco tiene la posibilidad de consultar y descargar los contratos suscriptos con la entidad.

Al momento de contratar productos o servicios, se puede hacer por productos independientes o un paquete de productos. En el caso de cajas de ahorro en pesos, son cuentas bancarias gratuitas para su apertura, mantenimiento y provisión de tarjeta de débito mientras que los productos adicionales, por ejemplo, una tarjeta de crédito, se pactan bajo otras condiciones.

Otro aspecto importante es que todas las entidades cuentan con el "botón de arrepentimiento" que permite revocar la aceptación de productos o servicios contratados y el "botón de baja" que debe estar disponible para finalizar o rescindir las relaciones contractuales.

Quiero saber si tengo alguna deuda con el banco. ¿Dónde puedo consultar mi estado?

El Banco Central cuenta con la Central de Deudores, que es un registro en el que se muestran las deudas con las entidades financieras por falta de pago en término de préstamos o tarjetas de crédito por los últimos 24 meses. Además, difunde información sobre cheques rechazados, otros créditos o deudas por impuestos provinciales. Para [consultar la Central de Deudores](#) se debe ingresar con el número de CUIT/CUIL.

La información publicada en la Central de Deudores es provista por los bancos y otras entidades, si se quiere realizar un pedido de rectificación (corrección), actualización, supresión y confidencialidad

se deberá dirigir a la entidad que informó los datos. Si procediera el reclamo, la entidad deberá solicitar al BCRA, dentro de los 10 días corridos desde que se recibió el pedido, que sean practicadas las modificaciones requeridas por las personas usuarias.

En caso de no tener respuesta por parte de la entidad se puede ingresar el reclamo en este [enlace](#). Para consultar cheques denunciados como extraviados, sustraídos o adulterados ingresar a este [enlace](#).

Sospecho que fui víctima de una estafa o fraude virtual en una de mis cuentas bancarias, ¿qué debo hacer y adónde debo acudir?

Para hacer un reclamo relacionado con servicios y/o productos financieros, primero es necesario dirigirse a la entidad financiera o emisora de tarjeta de crédito quien asignará un número de reclamo.

También se puede completar el [formulario de denuncias Ventanilla Única Federal de Defensa del Consumidor](#) para registrar formalmente la denuncia. Para realizar consultas se puede llamar a la línea gratuita 0800-666-1518 o escribir a consultas@consumidor.gob.ar

Para que el BCRA pueda re direccionar el reclamo ante la Dirección de Defensa del Consumidor debe [ingresar aquí](#) luego de transcurridos 10 días hábiles de la presentación ante la entidad denunciada y se debe contar con el número de reclamo asignado y la respuesta recibida oportunamente.

Ante la sospecha de haber sido víctima de un ciberdelito, es conveniente comunicarse con la Unidad Fiscal Especializada en Ciberdelincuencia (UFECI) a través de <http://www.mpf.gob.ar/ufeci> o por correo electrónico a: denunciasufeci@mpf.gob.ar

Información importante: Se sugiere NO brindar datos personales a desconocidos por correo electrónico, teléfono o redes sociales. Poner a disposición los datos personales a desconocidos podría resultar peligroso y causar robo de identidad permitiendo que se concreten estafas.

Quiero dar de baja una tarjeta de crédito. ¿Cómo tengo que hacer? ¿Debo pagar algo de los consumos en cuotas que tengo pendientes?

Los mecanismos para solicitar la baja de tarjeta de crédito deben ser simples e inmediatos, y permitir la revocación o rescisión en un solo acto. Si se pagó totalmente el último resumen de tarjeta, se puede tramitar la baja en forma remota, aun teniendo consumos en cuotas por vencer.

El trámite de baja puede realizarse por mail, teléfono, homebanking o cajero automático. De realizarse en una sucursal, NO hace falta que sea donde está radicada la cuenta si es que está asociada a una. En todos los casos, el banco debe proporcionar en el acto la constancia del trámite de baja y no pueden cobrar ningún tipo de comisión o cargo a partir de ese momento.

Quiero cerrar una cuenta bancaria, ¿me pueden cobrar por ello? ¿Tengo que acercarme a la sucursal para tramitarlo?

Los bancos no pueden cobrar ningún tipo de comisión o cargo desde la fecha en la que se solicita el cierre de la caja de ahorro, cuenta corriente, cuenta sueldo y otro tipo de cuenta. Se pueden cerrar de forma inmediata y el banco debe tener habilitada, como mínimo, la opción en el homebanking para poder concretar el cierre.

Para las cuentas corrientes que no prevean el uso de cheques ni registren saldo deudor, el cierre se tramita en cualquier sucursal, sin ser necesario hacerlo donde está radicada la cuenta.

En todos los casos, el banco debe proporcionar en el acto la constancia del trámite de baja y no pueden cobrar ningún tipo de comisión o cargo a partir de ese momento.

Ante cualquier inconveniente las entidades tienen la obligación de informar quiénes son las [personas responsables de atención al cliente](#) con un número de teléfono de contacto y el correo electrónico."

5. El Banco Central recuerda 10 recomendaciones para prevenir estafas virtuales (julio de 2021)

"El Banco Central de la República Argentina recuerda recomendaciones que las personas usuarias de servicios financieros deben tener en cuenta para proteger su información personal y adoptar buenas prácticas para evitar estafas bancarias virtuales y robos de identidad.

El Banco Central también recuerda que no contacta en forma directa a ningún cliente bancario por ningún canal (correo electrónico, por teléfono y redes sociales) para pedir datos personales o bancarios.

Las principales recomendaciones son:

1. Si se recibe un aviso sobre un supuesto error al realizar una transferencia bancaria, no se debe responder a estos mensajes. Ante cualquier duda, se debe comunicar telefónicamente con el banco. Tiene que ser el cliente el que llame y nunca aceptar una llamada supuestamente originada en la entidad. **Es una nueva práctica ilegal detectada que simula un error en una transferencia bancaria por la compra de un bien ofrecido.**

2. Nunca se debe acudir a un cajero automático, abrir la app o acceder al home banking cuando se recibe una llamada supuestamente proveniente de la entidad bancaria. El cliente debe ser el que origina la llamada.

3. No brindar ningún dato personal (USF, claves, contraseñas, pin, Clave de la Seguridad Social, Clave Token, DNI original o fotocopia, foto, ni ningún tipo de dato), por teléfono, correo electrónico, red social, WhatsApp o mensaje de texto.

4. No ingresar datos personales en sitios utilizando enlaces que llegan por correo electrónico, podrían ser fraudulentos. Tener cuidado con los enlaces sospechosos y asegurarse siempre de estar en la página legítima antes de ingresar información de inicio de sesión. **Leer cada correo electrónico recibido con cuidado.**

5. Utilizar contraseñas fuertes mezclando mayúsculas, minúsculas y números. Tienen que ser fáciles de recordar, pero difíciles de adivinar por otras personas. No usar la misma clave para distintas aplicaciones, cuentas, plataformas o sitios.

6. No usar equipos públicos o de terceras personas para acceder a aplicaciones, redes sociales o cuentas personales.

7. No usar redes de wi-fi públicas para acceder a sitios que requieran contraseñas.

8. Mantener actualizado el navegador, el sistema operativo de los equipos y las aplicaciones (se recomienda eliminar las que no se utilizan).

9. Aprender a diferenciar un perfil verdadero de uno falso en redes sociales. Los perfiles legítimos tienen una tilde azul de autenticidad. Los perfiles falsos generalmente solo tienen publicaciones muy recientes y poca cantidad de seguidores. Si se detecta un perfil falso se puede reportar la cuenta como spam.

10. Siempre se debe tomar un minuto antes de actuar. Quienes realizan este tipo de estafas apelan a las emociones, descuidos y urgencias.

¿Cómo denunciar? Qué hacer si detectás un fraude virtual o un engaño

Podés comunicarte con la Unidad Fiscal Especializada en Ciberdelincuencia (UFECI).

Dirección: Sarmiento 663, 6° Piso, CABA

Teléfono: (+54 11) 5071-0040 / 0041

Correo electrónico: denunciasufeci@mpf.gov.ar

Si recibís información o mensajes que simulan ser del Banco Central podés reenviarlos a Ayuda en Línea (ayudaenlinea@bcra.gob.ar).

#VosSosLaClave"

6. Opciones y herramientas para ahorrar en pesos (mayo de 2021)

"Actualmente, existe una amplia serie de instrumentos que permiten obtener diversos rendimientos. Como los plazos fijos UVA, que ofrecen una rentabilidad por encima de la inflación.

Para determinados plazos fijos, el BCRA establece una tasa de interés mínima para las personas ahorristas minoristas, con el fin de incentivar así el ahorro en pesos. Los bancos pueden ofrecer estos productos y su contratación es rápida y sencilla. Se puede realizar por canales electrónicos, sin necesidad de acercarse a una sucursal.

Las entidades bancarias tienen un enlace que permite determinar el perfil de inversor de cada persona. A partir de una serie de preguntas establecidas, las y los ahorristas determinan el grado de riesgo que quieren asumir: conservador, moderado o agresivo. Según el carácter definido, se podrá elegir entre las distintas opciones disponibles en el sistema financiero.

Algunos de los instrumentos son:

Plazo Fijo UVA Precancelable

Los plazos fijos UVA precancelables fueron lanzados por el Banco Central como una opción de inversión a tasa real positiva para las personas ahorristas. Estos depósitos ofrecen una tasa mínima de 1% anual sobre la inflación, si se cumple el plazo contractual de 90 días.

La particularidad de este producto es que dispone de la opción de pre cancelación a partir de los 30 días. Si se opta por cumplir el plazo de 90 días, las personas ahorristas reciben la tasa de interés equivalente al Índice de Precios al Consumidor que informa el INDEC más la tasa anual de 1%, lo que permite mantener el poder adquisitivo del ahorro y ganarle por un punto a la inflación. Los bancos que toman depósitos a plazo fijo están obligados a ofrecer esta opción a todas las personas ahorristas a través de todos los medios, ya sea en las sucursales con presencia física o a través de las plataformas electrónicas.

Plazo Fijo UVA

Los plazos fijos UVA sin opción de pre cancelación se contratan por un mínimo de 90 días y permiten obtener una rentabilidad por encima de la inflación, según la tasa ofrecida por las entidades.

Plazo Fijo tradicional (tasa mínima garantizada)

Este producto se contrata por un período mínimo de 30 días y cuenta con una tasa mínima garantizada, establecida por el BCRA para las personas ahorristas minoristas. Las tasas mínimas vigentes se encuentran disponibles en la columna de principales variables del [home del sitio](#).

Se puede hacer un plazo fijo aún sin ser personas usuarias de una entidad. Se puede consultar las tasas que ofrecen las entidades para plazos fijos online y elegir la alternativa más conveniente [acá](#).

Otros productos de inversión financiera

Según el perfil de cada persona inversora, existe una amplia variedad de opciones para ahorrar en pesos. Los instrumentos de capital están disponibles en el home banking de la mayoría de entidades financieras o también se pueden acceder a través de agentes de bolsa ALyC (Agentes de Liquidación y Compensación).

Algunos de ellos son los siguientes:

Títulos públicos

También llamados bonos, son emitidos por el sector público (Estado Nacional, Estados provinciales o Municipios). Estos títulos pueden devolver el dinero invertido en cuotas, llamadas amortizaciones, o en forma íntegra al vencimiento. Además, pagan una tasa de interés que puede ser fija, variable o mixta. Si bien se pueden mantener hasta el vencimiento, las personas inversoras pueden decidir venderlos en el mercado en cualquier momento previo a esa fecha.

La compra o venta de títulos, acciones u otros instrumentos en el mercado de capitales se pueden hacer a través de los bancos, utilizando las cuentas que ya se tienen habilitadas, o acudir a un agente de negociación y/o liquidación, registrado ante la [Comisión Nacional de Valores \(CNV\)](#), el organismo encargado de la regulación y supervisión del mercado de capitales.

Las personas inversoras deben en primer lugar abrir una cuenta comitente en el banco o con un agente y a partir de allí pueden comenzar a operar. Las compras se acreditan a las 48 horas en una subcuenta habilitada a nombre del inversor en la Caja de Valores, que es la depositaria de los títulos.

Obligaciones Negociables (ON)

Es la emisión de deuda que realizan los entes privados. A través de las ON, la sociedad contrae deuda con los obligacionistas, es decir las personas inversoras que compraron esos títulos, y se compromete a cancelar esa deuda en el plazo pactado junto con el interés correspondiente. El capital de las obligaciones se devuelve generalmente en cuotas anuales o semestrales, y genera un interés que puede ser de tasa fija o variable. Las obligaciones negociables pueden contar con una calificación de riesgo, lo que hace más segura la inversión. Las empresas pueden emitir ON en pesos a tasa fija o en pesos atado a la cotización del dólar. En este último caso, la persona inversora compra el título en pesos al valor del tipo de cambio oficial y al vencimiento recibirá los pesos equivalentes al valor del tipo de cambio oficial. Esta opción permite seguir la evolución del precio del dólar haciendo una inversión en pesos.

Fondos de inversión

Los fondos permiten acceder a una cartera diversificada de activos, incluyendo mercados e instrumentos que, por lejanía o montos necesarios, no son fácilmente accesibles para pequeños inversores. La administración de la cartera del fondo está a cargo de una sociedad gerente, que debe inscribirse ante la CNV en el registro de Agentes de Administración de Productos de Inversión Colectiva.

Los fondos de inversión se pueden suscribir a través de los bancos o con las ALyC registradas y la variedad de ofertas incluye la posibilidad de suscribir en pesos fondos que siguen la evolución de títulos públicos, acciones o activos en dólares. Como las otras inversiones, es recomendable primero realizar el test de perfil de inversor para elegir el fondo acorde al riesgo que se desea asumir.”

7. Seguridad bancaria | Correo electrónico engañoso a nombre del Banco Central (abril de 2021)

“Se detectó un nuevo correo electrónico falso que circula a nombre de “Transferencias Internacionales. BCRA.”. Ante este y nuevos posibles correos falsos, es importante recordar que el BCRA no envía correos electrónicos para pedir datos personales o bancarios.

Este mensaje simula ser emitido por el BCRA desde la casilla de correo 025417@bcra.gov.ar cuenta que no pertenece a esta institución. **Las direcciones de correo electrónico del Banco Central siempre finalizan indicando el dominio oficial: @bcra.gob.ar.**

En caso de recibir este correo o uno similar se recomienda eliminarlo inmediatamente ya que es un claro caso de phishing, es decir, un correo electrónico engañoso que aparenta ser legítimo y que es utilizado para obtener datos personales y bancarios.

¿Cómo reconocer casos de phishing?

Habitualmente tienen todas o alguna de estas características:

1. Remitente: son contactos desconocidos o que simulan ser organizaciones o personalidades reconocidas, que suelen estar mal escritos.
2. Dirección de correo: puede resultar similar a la dirección real pero no es exactamente la misma. Puede faltar o sobrar una letra o estar sustituida por un número. Por ejemplo: hxxps://banco-central[.]xxxxxx[.]com/xxxxx (la dirección correcta es <https://bcra.gob.ar/>).
3. Asunto y contenido: usualmente se trata de un correo no esperado, sobre algo urgente que requiere acción inmediata o de un peligro inminente.
4. Enlaces y adjuntos: el contenido suele llevar a enlaces o pide completar datos o descargar archivos que contienen malware o programas maliciosos habitualmente conocidos como virus.

Transcripción del texto del correo electrónico falso detectado

De: Banco Central - ID 0254 <025417@bcra.gov.ar>

Asunto: Información sobre su transferencia en dólares del exterior - 4/25/2021 5:54 PM

Estimado xxx, le informamos que tiene una transferencia entrante en dólares de un banco extranjero, debido a la suma de dicho monto y por las regulaciones actuales que rigen en el BCRA (Banco Central De La República Argentina) con respecto a entradas de dinero en divisa extranjera mayores a U\$D 10.000 (DIEZ MIL DOLARES) se solicita abonar los impuestos de la misma para su acreditación inmediata en su cuenta bancaria.

La misma es de \$18.870 (DIECIOCHO MIL OCHOCIENTOS SETENTA PESOS)

Una vez abonado dicho impuesto su transferencia entrante se pesificará en el acto al tipo de cambio actual.

Se le adjunta un CBU / CVU para el pago de dicho impuesto.

Titular de cuenta BCRA: Gianluca Bonomi

CBU / CVU: 0000003100098619960754

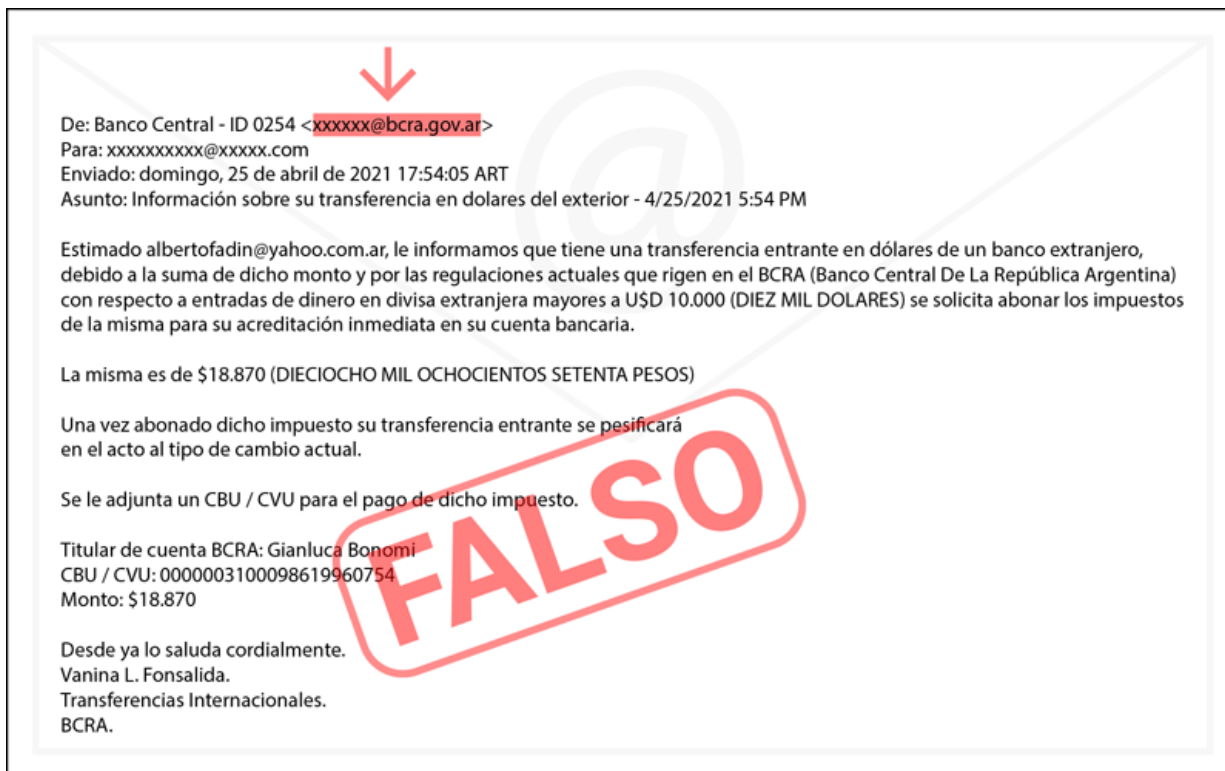
Monto: \$18.870

Desde ya lo saluda cordialmente.

Vanina L. Fonsalida.

Transferencias Internacionales.

BCRA.



¿Cómo denunciar? Qué hacer si detectás un fraude virtual o un engaño

Podés comunicarte con la Unidad Fiscal Especializada en Ciberdelincuencia (UFECI).

Dirección: Sarmiento 663, 6° Piso, CABA

Teléfono: (+54 11) 5071-0040 / 0041

Correo electrónico: denunciasufeci@mpf.gov.ar

Si recibís información o mensajes que simulan ser del Banco Central podés reenviarlos a Ayuda en Línea (ayudaenlinea@bcra.gob.ar)."

8. El BCRA impulsa una mayor inclusión financiera (marzo de 2021)

"El Directorio del Banco Central de la República Argentina (BCRA) aprobó una política de estímulo para fomentar el crédito, la inclusión financiera, la utilización de los medios de pago electrónicos y el mejor funcionamiento y la mayor distribución geográfica de los cajeros automáticos.

La medida apunta a cuatro ejes:

- Expandir el crédito a personas y PyMEs que hoy no tienen créditos otorgados por un banco, es decir que no tienen calificación ni registro en la Central de Deudores por parte de una entidad financiera.
- Potenciar el uso de los e-check y las facturas de crédito electrónico.

- *Incentivar el uso de los medios de pago electrónicos y los débitos de facturas en las cajas de ahorro.*
- *Mejorar la eficiencia de los cajeros para reducir la cantidad que queden fuera de servicio y extender la red a las zonas desprotegidas y ciudades y pueblos donde hoy no se presta el servicio.*
- *Los incentivos serán a través de distintas franquicias a los bancos para la constitución de efectivo mínimo, permitiendo que bajen los encajes no remunerados en la medida que logren éxitos en las políticas de inclusión financiera y desarrollo de los pagos electrónicos.*

Los bancos deberán demostrar que otorgaron las primeras líneas de crédito a personas y PyMEs que no tuvieron acceso a bancos y que registran un crecimiento en la financiación a PyMEs y a MiPyMEs vía adquisición por parte de la entidad de los e-check o las facturas de pago electrónico. Las entidades también podrán captar a las empresas o personas que tengan créditos no bancarios, pero no tuvieron crédito bancario, permitiendo reconvertir su crédito en uno bancario que, en promedio, representa la mitad de la tasa de interés.

En el caso del uso de los medios de pago electrónicos, el incentivo es a los bancos que logren crecimiento de los débitos en la caja de ahorro producto de compras en comercios con tarjeta de débito, transferencias electrónicas, débito directo de servicios o pago de resumen de la tarjeta de crédito. El cuarto incentivo es para los bancos que no tengan cajeros fuera de servicio por motivos como la imposibilidad de imprimir ticket o no contar con billetes y los que instalen el servicio en ciudades que no cuenten con cajeros en la actualidad o estén subdimensionados.”

Síntesis Capítulo IV



Durante el período 2021 se tomaron medidas a favor de las personas usuarias referidas a:

- Transferencias 3.0: se puso en marcha del sistema de pagos con QR interoperable (noviembre de 2021)
- Incentivos a los medios electrónicos de pago (noviembre de 2021)
- Las entidades financieras podrán atender sin turno, garantizando las medidas preventivas de salud (noviembre de 2021)
- Facilitan a turistas el ingreso de divisas y el manejo de sistemas electrónicos de pago (octubre de 2021)
- Se crea un código QR para simplificar el pago por transferencia (agosto de 2021)
- Seguridad en pagos electrónicos (julio 2021)
- Responsabilidad de los bancos por préstamos preaprobados (julio 2021)
- Seguimiento de la relación cuota-ingreso en los créditos UVA (Mayo 2021)
- Gratuidad en el uso de cajeros automáticos (marzo 2021)
- Cronograma para implementar el uso de huella digital para operar en cajeros automáticos (enero de 2021)

- Tasa máxima de 43% para financiar tarjeta de crédito hasta \$200.000 (enero de 2021)



Durante el período 2021 se dieron a conocer soluciones y recomendaciones de utilidad para las personas usuarias de servicios financieros referidas a:

- Todas las opciones de medios de pago electrónicos para las fiestas de fin de año (diciembre de 2021)
- Claves de la nueva norma: Transferencias 3.0 | Preguntas y Respuestas (noviembre de 2021)
- El BCRA inaugura en Tecnópolis un espacio para promover la inclusión y la educación financiera (octubre de 2021).
- Soluciones a los problemas más frecuentes de las personas usuarias en el sistema financiero (julio 2021)
- 10 recomendaciones para prevenir estafas virtuales (julio 2021)
- Opciones y herramientas para ahorrar en pesos (mayo 2021)
- Seguridad bancaria- Correo electrónico engañoso a nombre del Banco Central (abril 2021)
- El BCRA impulsa una mayor inclusión financiera (marzo 2021)