



Auditoría General de la Nación

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

**PROCEDIMIENTOS EMPLEADOS POR EL BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA
ARGENTINA (B.C.R.A.) PARA PROVEER LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS
DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



CONTENIDO

1. OBJETO DE AUDITORÍA	4
2. OBJETIVO.....	4
2.1 Objetivo General	4
2.2 Objetivos Específicos.....	5
3. ALCANCE.....	5
3.1 Ejecución del Trabajo de Auditoría.....	5
3.2 Enfoque de Auditoría	6
3.3 Criterios.....	6
3.4 Procedimientos de Auditoría.....	7
4. CONSIDERACIONES PRELIMINARES.....	9
4.1 Marco Teórico de la Protección de Usuarios de Servicios Financieros	13
4.2 Marco Regulatorio de los Contratos de Usuarios Financieros	14
4.3 Estructura Organizacional para la supervisión de Sujetos Obligados	15
4.4 Análisis de los Reclamos realizados por los Usuarios Financieros.....	20
5. HALLAZGOS.....	22
6. RECOMENDACIONES	33
7. CONCLUSIONES	34
ANEXO I – Entidades Supervisadas.....	36
ANEXO II – Estadística de Reclamos Mensuales. Año 2018.....	38
ANEXO III – Régimen Sancionatorio	40
ANEXO IV – Descargo del Auditado.....	41
ANEXO V – Análisis de la Vista.....	52



GLOSARIO

Abreviatura	Descripción
AGN	Auditoría General de la Nación
BCRA	Banco Central de la República Argentina
DNDC	Dirección Nacional de Defensa del Consumidor
CO	Carta Orgánica
GFN	Gerencia de Fiscalización Normativa
GPPUSF	Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros
HCN	Honorable Congreso de la Nación
PSF	Proveedores de Servicios Financieros
PUSF	Protección al Usuario de Servicios Financieros
SEFyC	Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias



Auditoría General de la Nación

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Señor Presidente del Banco Central de la República Argentina

Lic. Miguel Ángel Pesce

S _____ / _____ D

En virtud de las funciones atribuidas por el artículo 85 de la Constitución Nacional y en uso de las facultades conferidas por el artículo 118 de la Ley 24.156, la AUDITORÍA GENERAL DE LA NACIÓN (AGN) procedió a efectuar un examen de Procedimientos empleados por el Banco Central de la República Argentina (BCRA) para proveer la protección de los derechos de los usuarios de los servicios financieros.

1. OBJETO DE AUDITORÍA

Procedimientos empleados para proveer la protección de los derechos de los usuarios de servicios financieros.

2. OBJETIVO

2.1 Objetivo General

Evaluar el grado de efectividad y cumplimiento de los procedimientos de supervisión del sistema financiero (entidades financieras y otros sujetos obligados) del BCRA diseñados para el resguardo y protección de los derechos de los usuarios de los servicios financieros. Los sujetos obligados que establece la normativa¹, son los siguientes:

- Entidades Financieras.

¹ Texto Ordenado de la Comunicación “A” 6917 del 28/2/20.



Auditoría General de la Nación

- Operadores de Cambio, por las operaciones comprendidas en las normas sobre “Exterior y Cambios”.
- Fiduciarios de fideicomisos acreedores de créditos cedidos por entidades financieras.
- Empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra, excepto por las operaciones no comprendidas en la Ley de Tarjetas de Crédito.

2.2 Objetivos Específicos

- Verificar si las diversas herramientas y técnicas utilizadas por el organismo auditado permiten una protección exhaustiva e integral de las diversas operaciones realizadas por los consumidores de servicios financieros.
- Estudiar el grado de actualización del auditado con relación al control y protección del consumidor en cuanto al uso de las nuevas tecnologías y la digitalización de servicios financieros.
- Examinar el nivel de interacción y complementación entre el auditado y otros organismos de defensa del consumidor.
- Comparar los procedimientos de control y herramientas utilizadas por el organismo con las buenas prácticas internacionales².

3. ALCANCE

3.1 Ejecución del Trabajo de Auditoría

El trabajo fue realizado de conformidad con las Normas de Control Externo Gubernamental, aprobadas por la Resolución AGN 26/15, como Marco General, y la Normas de Control Externo de la Gestión Gubernamental, aprobadas por Resolución 186/16, como Marco Específico, respectivamente, dictadas en virtud de las facultades conferidas por la Ley

² Las buenas prácticas referidas a la protección de los usuarios financieros se derivan de principios comunes que definen organismos internacionales como el Banco Mundial y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).



Auditoría General de la Nación

24.156, Administración Financiera y de los Sistemas de Control del Sector Público Nacional, artículo 119, inc. d.

Los criterios se definieron con relación al objeto de auditoría. El examen se realizó durante el ejercicio 2018 como base de evaluación.

3.2 Enfoque de Auditoría

La auditoría se desarrolló bajo un enfoque orientado a procesos. La elección de este enfoque resulta de considerar la naturaleza del programa, así como de las tareas de supervisión y control a cargo del ente auditado, y la necesidad de realizar un trabajo de índole evaluativa de la gestión de regulación desarrollada por el auditado. El enfoque deberá permitir realizar un análisis comprensivo e integral de la operatoria del programa.

3.3 Criterios

Para la evaluar la gestión del organismo auditado, se han establecido parámetros de desempeño vinculados al cumplimiento normativo, así como procedimientos (ver apartado 3.4) realizados en el desarrollo de la auditoría, que permiten evaluar la gestión en las dimensiones de eficiencia y eficacia en la protección de los derechos de los usuarios de servicios financieros. Asimismo, cabe destacar que se han considerado como criterios las buenas prácticas internacionales sugeridas por organismos internacionales en la materia. Los siguientes parámetros constituyen los criterios definidos para la presente auditoría:

- Correcta aplicación de la normativa.
- Cumplimiento de los procesos definidos por los instructivos de procedimientos internos.
- Cumplimiento de la planificación.
- Buenas prácticas internacionales en lo referido a la protección de los usuarios de servicios financieros.



Auditoría General de la Nación

La eficacia en la protección de los derechos de los usuarios financieros se relaciona con la correcta aplicación del marco normativo, de los procesos internos y de la planificación, que permite analizar la capacidad de la gestión en cuanto al cumplimiento de sus objetivos. Asimismo, las buenas prácticas internacionales definidas por organismos internacionales, referidas a la gestión de protección de los usuarios financieros, fueron tomadas como criterios para evaluar la eficiencia en cuanto a la calidad y oportunidad de la protección de los usuarios.

3.4 Procedimientos de Auditoría

Se aplicaron los siguientes procedimientos de auditoría con el fin de obtener y analizar la evidencia:

Procedimientos	Fuente de Información
<ul style="list-style-type: none">• De Inspección	Marco Normativo Manuales de procedimientos Planificación Anual Documentos de trabajo provistos por el auditado
<ul style="list-style-type: none">• Recopilación de datos	Entrevista vía zoom / personal

Los procedimientos de auditoría aplicados, previstos en las normas citadas precedentemente, consistieron principalmente en:

- ✓ Solicitud y revisión de la normativa emitida por el BCRA, el HCN y el Poder Ejecutivo Nacional, relacionada con el objeto definido. Lectura de normas nacionales, leyes, decretos y comunicaciones que afectan la operatoria del objeto auditado.
- ✓ Análisis de la planificación anual y de las actividades de supervisión implementadas por el organismo con relación a la protección del usuario de servicios financieros.



Auditoría General de la Nación

Comparación con lo sugerido en buenas prácticas de organismos internacionales y con las actividades comúnmente aplicadas en otros países.

- ✓ Solicitud y análisis de instructivos y manuales de procedimientos internos inherentes a la actuación del BCRA en lo referido al accionar del organismo en cuanto a la protección de los usuarios de servicios financieros.
- ✓ Lectura de reportes y/o informes finales de verificación elaborados por las gerencias a cargo de las actividades de supervisión y control en temas de protección del usuario de servicios financieros.
- ✓ Lectura de informes emitidos por la Auditoría Interna del BCRA relacionados con el objeto de auditoría.
- ✓ Lectura de las Actas de Directorio relacionadas con el objeto de auditoría.
- ✓ Análisis de las sanciones aplicadas a los sujetos obligados, evaluando la correlación existente entre la falta cometida y la sanción impuesta, según lo establecido en la normativa.
- ✓ Revisión de la estructura organizativa y el detalle de las funciones y responsabilidades de las áreas intervinientes.
- ✓ Análisis de los criterios metodológicos utilizados para definir el enfoque a riesgo.
- ✓ Analizar la intervención y supervisión que realiza el BCRA en el interior del país en temas de protección al usuario de servicios financieros, verificando las tareas de inspección y supervisión implementadas.
- ✓ Evaluar el nivel de supervisión de los servicios financieros digitales (operaciones realizadas vía internet – *home banking* y aplicaciones móviles).
- ✓ Examinar las estrategias de comunicación implementadas para publicitar y difundir los derechos de los usuarios de servicios financieros. Evaluar la coordinación con otros organismos de defensa del consumidor.

Las principales tareas de campo fueron desarrolladas entre los meses de junio y noviembre de 2020, en 2021 se analizó información vinculadas con el relevamiento de normativa aplicable y antecedentes, habiéndose realizado entre los meses de febrero y agosto de 2022 tareas posteriores de verificación, de análisis de información recibida, análisis de



Auditoría General de la Nación

buenas prácticas y revisión de documentación sobre el funcionamiento de las áreas. El informe fue comunicado al auditado para que formule las observaciones y/o comentarios que estime pertinentes (cfr. Res. 77/02-AGN, Art. 22), habiéndose recibido los comentarios que han sido incorporados como Anexo IV al presente, encontrándose el análisis de los mismos como Anexo V al presente (cfr. Res. 77/02-AGN, Art. 23).

Cabe referir como marco referencial existente al tiempo de la preparación del presente Informe, que la AGN había adherido al distanciamiento social preventivo y obligatorio (DISPO) establecido por el Poder Ejecutivo Nacional (PEN) con motivo de la pandemia de COVID-19, a partir de distintos actos dispositivos, instruyendo al personal de no concurrir al lugar de trabajo, y de llevar adelante sus tareas desde los lugares donde se encuentran cumpliendo el aislamiento, utilizando las herramientas informáticas provistas por el Departamento de Sistemas de AGN.

4. CONSIDERACIONES PRELIMINARES

La protección de derechos de los usuarios de servicios financieros se incorpora en el año 2012 dentro de la Carta Orgánica (CO) del BCRA, convirtiéndose en una de las facultades y funciones principales del organismo. En efecto, es función del BCRA 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"* (CO, artículo 4º, inciso h).

La Comunicación "A" 5388 del 24/01/13 dio a conocer la Resolución del Directorio del BCRA por la cual se aprobaron las normas sobre "Protección de los usuarios de servicios financieros", en concordancia con la función anteriormente señalada. Esta normativa se fue ajustando a través de Comunicaciones "A", siendo la última versión al momento de elaboración del informe, el Texto Ordenado de la Comunicación "A" 6917 del 28/2/20³. En

³ Las últimas modificaciones incorporadas a la norma pueden consultarse por medio de las Comunicaciones "A" 6443 (del 26/1/18), "A" 6448 (del 2/2/18), "A" 6664 (del 5/4/19), "A" 6681 (del 17/4/19), "A" 6912 (del 19/2/20).



Auditoría General de la Nación

su parte sustancial se mantienen las mismas normas que estuvieron vigentes durante el año 2018, agregándose algunas adecuaciones puntuales.

La función de protección de usuarios de servicios financieros es llevada a cabo en forma complementaria tanto por el propio banco como por la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias (SEFyC), entidad que opera bajo la órbita institucional del BCRA. De esta manera, ambas instituciones tienen en su estructura organizativa, gerencias que realizan diferentes funciones vinculadas con la protección de los derechos de usuarios financieros.

De acuerdo con lo establecido por el marco legal, “El Banco Central de la República Argentina ejercerá la supervisión de la actividad financiera y cambiaria por intermedio de la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias (SEFyC), la que dependerá directamente del presidente de la institución. En todo momento el superintendente deberá tener a disposición del Directorio y de las autoridades competentes información sobre la calificación de las entidades financieras y criterios utilizados para dicha calificación” (CO, artículo 43°).

Desde el punto de vista del esquema institucional para la función de protección de los derechos de los usuarios financieros, existe una Gerencia dentro de la estructura organizativa de la SEFyC, responsable de desarrollar acciones específicas de atención y protección del usuario de servicios financieros. La Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros (GPPUSF) y sus unidades dependientes (Gerencia de Atención al Usuario de Servicios Financieros y Gerencia de Análisis Técnico Legal) se crean en el año 2012 por Resolución de Directorio N° 111 en el marco de la función prevista en el art. 4°, inc. ‘h’, de la CO. En febrero de 2019 se propuso una nueva estructura de la GPPUSF y sus dependencias con el fin de ajustar el alcance de la actuación del área⁴. Cabe aclarar que, al momento de la redacción del presente informe, la propuesta se encuentra en estudio y proceso de re-análisis, y aun no se efectivizó formalmente, estando vigente la estructura organizacional definida en el apartado 4.3.

⁴ IF-2019-00045756-GDEBCRA-SGRIYPUSF#BCRA



Auditoría General de la Nación

Cabe destacar que, en lo referido a la protección de los usuarios de servicios financieros, el trabajo de la GPPUSF es realizado en forma coordinada con otras gerencias y áreas del BCRA y la SEFyC, cuyo trabajo se interrelaciona y complementa con el de la GPPUSF. En efecto, las tareas de supervisión y fiscalización de los sujetos obligados a fin de determinar el grado de cumplimiento de las normas vigentes en la materia y su consecuente sanción, en caso de corresponder, son realizadas por la Subgerencia General de Análisis y Auditoría, y por la Subgerencia General de Supervisión y Seguimiento. El esquema interrelacionado puede apreciarse en el cuadro 1, expuesto a continuación.



Cuadro N° 1

Mapa interno de las principales áreas del BCRA y SEFYC que participan en el proceso de Protección al Usuario de Servicios Financieros (año 2018)				
Dependencia general	Sub Geia Gral de	Gerencia Principal de	Gerencias de	Responsabilidades y Funciones del Area
SEFYC	Régimen Informativo y Protección al Usuario de Servicios Financieros	Protección al Usuario de Servicios Financieros	Atención al Usuario de Servicios Financieros	Seguimiento de la atención de los usuarios en los sujetos obligados. Monitoreo del nivel de resolución de los reclamos. Tratamiento de las consultas, quejas y reclamos no resueltos en los sujetos obligados. Administración de la cuenta de twitter @BCRAusuarios. Derivación de los casos conflictivos a la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor. Orientación al usuario por medio de la página web www.usuariosfinancieros.gob.ar. Gestión sistémica para la protección al usuario. Foros de Protección y mesas de trabajo para la resolución de los principales reclamos
			Análisis Técnico Legal	Coordinación con Organismos, análisis técnico, desarrollo de proyectos para la protección del usuario, estadística e información para el seguimiento de los reclamos, transparencia activa en materia de comisiones. Generación de contenidos e información para una mejor orientación y protección de los usuarios. Atención de planteos de las defensorías y evaluación de contratos.
			Gestión de la Información	Gestión de la información necesaria para la administración de las centrales de información de personas y en la difusión de información. Régimen de transparencia. Tratamiento de las solicitudes de acceso, rectificación o supresión de datos personales.
	Análisis y Auditoría	Cumplimiento y Auditoría	Fiscalización Normativa	Verificación de cumplimiento normativo en las entidades financieras (Tratamiento focalizado). Monitoreo de cumplimiento por medio de cuentas en los sujetos obligados. Generación de acciones preventivas y correctivas. Seguimiento del funcionamiento de los cajeros automáticos.
			Control de Auditores	Evaluación del desempeño de las auditorías internas y externas de las entidades financieras en relación con el proceso de protección al usuario en los sujetos obligados.
			Auditoría Externa de Sistemas	Control de las áreas de tecnología informática y de sistemas de información propendiendo al mantenimiento de estándares adecuados de control interno y de seguridad en materia informática y verificación del cumplimiento de las normas aplicables. (en sujetos obligados, sistemas de compensación, redes de cajeros, etc).Seguimiento de los incidentes informáticos (Com B 11.847).
	Supervisión y Seguimiento	Supervisión de Entidades Financieras	Supervisión de Entidades Financieras	Verificación de cumplimiento normativo de las entidades financieras en el marco de una supervisión integral. Generación de acciones preventivas y correctivas.
			Supervisión Especializada	Verificación de cumplimiento normativo y legal de las emisores no bancarios de tarjetas de crédito y/o compra y de las casas y agencias de cambios. Generación de acciones preventivas y correctivas.
	Cumplimiento y Control	Asuntos Contenciosos	Asuntos Contenciosos en lo Financiero	Formulación de cargos y sustanciación sumarial
	BCRA	General Jurídico	Asesoría Legal	Asesoría Legal en Operaciones, Regulación y Supervisión
		Comunicación y Relaciones con la Comunidad	Comunicación Estratégica	Comunicación y difusión de información Institucional. Administración y gestión de contenidos por redes sociales y canales digitales.
Normas		Emisión y Aplicaciones Normativas	Emisión de Normas	Elaboración de normativa aplicable a PUSF y de la operatoria relacionada. Antecedentes normativos.
			Aplicaciones Normativas	Interpretación normativa
		Normas de Seguridad de la Información en Entidades Financieras	Desarrollo Financiero	Estándares y regulación para la seguridad informática de las transacciones tecnológicas en los sujetos obligados. Contenidos en materia de seguridad informática para la prevención. Innovación financiera, inclusión financiera. Verificación en entidades financieras por medio de clientes incógnito. Educación financiera
Medios de Pago		Sistemas de Pago y Cuentas Corrientes	Sistemas de Pago	Innovación financiera, regulación y desarrollo de los medios de pagos
Gerencia General				Acceso a la información pública y transparencia activa

Fuente: Elaboración propia con información provista por el BCRA



4.1 Marco Teórico de la Protección de Usuarios de Servicios Financieros

El acceso de la población a cuentas bancarias (depósitos) y créditos financieros es un aspecto central para el normal funcionamiento de la economía. Además, la aparición de servicios financieros digitales implica que un porcentaje cada vez mayor de la población accede a servicios financieros, haciendo más accesible la obtención de créditos y otras operaciones financieras. La aparición de estas innovaciones y el crecimiento de la población que utiliza los servicios financieros para operaciones de ahorro y crédito, pueden dar lugar a prácticas irresponsables por parte de las entidades financieras. En este sentido, estas potenciales prácticas por parte de los proveedores de estos servicios, hacen necesario contar con un esquema de protección de los usuarios de servicios financieros.

Los usuarios de servicios financieros se encuentran en una situación desfavorable en su relación comercial con los proveedores de servicios financieros (PSF), contexto que fundamenta la existencia de una adecuada protección de sus derechos (*Banco Mundial, "Good Practices for Financial Consumer Protection", 2017*). Existe un amplio abanico de usuarios que necesitan tener confianza en el sistema financiero, que está formado por diversas entidades que prestan servicios (entidades financieras, entidades no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra, casas de cambio, entre otras entidades). Estos últimos son los sujetos obligados, los cuales son supervisados e inspeccionados por el BCRA en lo referido al cumplimiento normativo que establece la entidad para proteger los derechos de los usuarios financieros. El principio general que subyace la regulación y supervisión del sistema, es que todos los usuarios tienen derecho a estar resguardados en su relación desigual con las entidades, independientemente del proveedor de servicios financieros con el que elijan operar.

Sin perjuicio de ello, la protección del usuario de servicios financieros no es exclusiva del BCRA, toda vez que coordina su actuación con la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor (DNDC), al derivar algunos reclamos de los usuarios al mencionado organismo.

Los distintos tipos de entidades que prestan servicios financieros, pueden requerir diferentes clases de regulación y control, de acuerdo a su actividad, tamaño y nivel de riesgo,



tal como establecen las buenas prácticas internacionales⁵ en la materia. Es decir, los diferentes tipos de proveedores de servicios financieros exhiben riesgos específicos. De la misma manera, existen operaciones y transacciones comerciales que realizan los consumidores con los sujetos obligados, que presentan diferentes niveles de riesgos. En general, las operaciones de crédito son consideradas más riesgosas, ya que existen potenciales perjuicios a los que pueden ser sometidos, en particular el de mora y/o cesación de pagos, con el consecuente riesgo económico, financiero y legal para el consumidor afectado. Asimismo, hay diferentes perfiles de riesgo entre los usuarios de servicios financieros, siendo algunos segmentos poblacionales más expuestos que otros a sufrir algún tipo de engaño o injusticia, como el segmento de población de adultos mayores.

4.2 Marco Regulatorio de los Contratos de Usuarios Financieros

En virtud de la pluralidad de fuentes de reglamentación contractual, el contenido del contrato de consumo se rige por normas de distinta naturaleza. En la disciplina contractual de consumo, las normas imperativas constituyen el núcleo central del sistema regulatorio. Dentro éstas encontramos la Constitución Nacional, que establece que “*Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno*” (Constitución Nacional, artículo 42°).

Los contratos bancarios se encuadran dentro de los contratos de consumo; éstos se rigen por la Ley 24.240, de Defensa del Consumidor, y modificatorias, y en la Ley 26.994, Código Civil y Comercial de la Nación, artículos 1378 a 1420, teniendo un párrafo específico – 2do. de la sección 1era. destinado a regular los contratos bancarios con consumidores y usuarios (financieros)⁶. Desde la óptica jurídica la parte más débil siempre será el cliente (usuario financiero).

⁵ Good Practices for Financial Consumer Protection (2017). World Bank Group.

⁶ Schwartz, L. (2016) Derecho del Consumidor según la Ley 24240 y el Código Civil y Comercial. (pp. 50). Buenos Aires: García Alonso.



Auditoría General de la Nación

Los servicios que prestan los bancos, “...en la medida que el cliente sea consumidor final de una operación de crédito, activa o pasiva, ésta constituye un contrato de consumo”⁷, sea cual fuere la prestación de que se trate: servicio de cuenta corriente, caja de ahorro, plazos fijos, servicios de caja de seguridad, servicios de pago por sistema de débito automático, servicio de cajero automático, servicio de tarjetas de crédito, y toda relación jurídica deriva o conexas de las situaciones descriptas.

4.3 Estructura Organizacional para la supervisión de Sujetos Obligados⁸

El BCRA, a través de su órgano dependiente, la SEFyC, ejerce su facultad de Supervisión de la actuación de los Sujetos Obligados. La GPPUSF desarrolla sus actividades dentro de la estructura de dicha SEFyC, y cuenta con las siguientes dependencias funcionales:

- a) Gerencia de Análisis Técnico Legal
- b) Gerencia de Atención al Usuario de Servicios Financieros

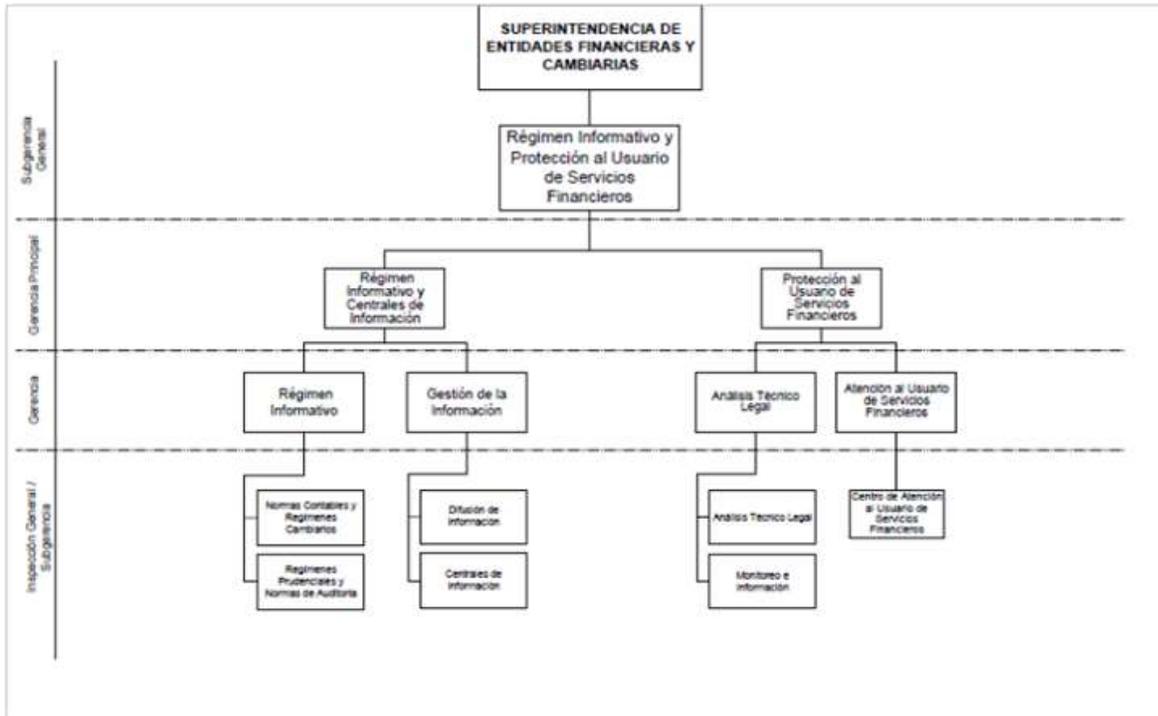
La Gerencia de Análisis Técnico Legal está compuesta por dos subgerencias (Subgerencia de Análisis Técnico Legal y Subgerencia de Monitoreo e Información), mientras que la Gerencia de Atención al Usuario de Servicios Financieros está integrada por la Subgerencia del Centro de Atención al Usuario de Servicios Financieros.

⁷ El cliente bancario es un “consumidor final”. Autos “Daboul Juan Elias c/Banco Itaú Buen Ayre S.A s/ordinario. Diariojudicial.com. 2010.

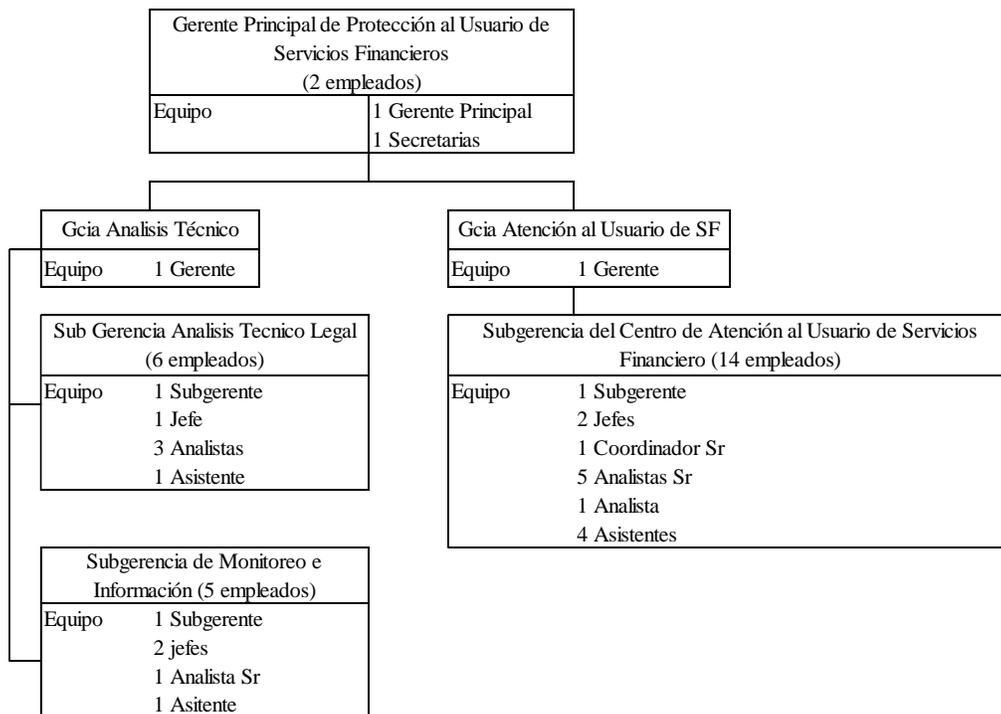
⁸ El Manual Orgánico Funcional de la SEFyC es un instrumento de gestión que determina la forma en que se encuentra organizada la misma para el cumplimiento de sus funciones, y describe las competencias de cada una de las áreas que la conforman. Cada uno de los puestos funcionales que conforman el organigrama, quedan definidos en manuales orgánicos funcionales, aprobados por Resoluciones Internas.



Auditoría General de la Nación



La planta de personal de la GPPUSF estaba compuesta por 29 personas en 2018, distribuidas de la siguiente forma entre las Gerencias y Subgerencias:



Fuente: Elaboración propia en base a BCRA



Auditoría General de la Nación

Las funciones⁹ de la GPPUSF son: 1) Dirigir el proceso centralizado de respuesta a consultas y reclamos de usuarios de servicios financieros, y promover la implementación de mecanismos que aseguren la eficiencia de la gestión, 2) Asesorar e informar a los usuarios de servicios financieros respecto de sus derechos, 3) Dirigir la administración del Centro de Atención al Usuario de Servicios Financieros, asegurando un eficiente tratamiento de las consultas y reclamos recibidos, 4) Establecer los lineamientos de los procesos de monitoreo y análisis, así como la definición de las alertas, que permitan implementar mejoras en materia de protección de los derechos del usuario de servicios financieros, 5) Participar en temas relacionados con la transparencia de productos y servicios financieros y educación financiera, 6) Promover la emisión de la normativa, lineamientos y/o recomendaciones inherentes a la protección del usuario de servicios financieros, 7) Dirigir las actividades de análisis técnico legal de denuncias o reclamos de usuarios de servicios financieros, 8) Informar a las dependencias supervisoras actuantes sobre situaciones detectadas que pudieran implicar algún incumplimiento normativo o resultar de interés para el proceso de inspección o verificación que corresponda, 9) Promover los acuerdos necesarios con las distintas Autoridades y organismos competentes, para el logro de las funciones a su cargo, 10) Establecer los objetivos de la Gerencia Principal para cada ejercicio, formular el plan anual de trabajo de acuerdo con los objetivos establecidos, controlar su implementación e informar semestralmente sobre su cumplimiento, 11) Promover los cambios en las normas de procedimiento y en los programas de capacitación y entrenamiento necesarios para un eficiente cumplimiento de sus funciones, 12) Administrar los recursos de la Gerencia Principal con el fin de promover y asegurar la correcta implementación de las políticas y procedimientos y supervisar el cumplimiento de la misión de las gerencias a su cargo (*Manual Orgánico Funcional, Nomenclador de Puestos Funcionales 505 04*).

Como se mencionó en las Consideraciones Preliminares, la protección de los usuarios de servicios financieros, es realizada en forma coordinada entre varias gerencias y áreas del BCRA y la SEFyC. Así, la GPPUSF coordina su trabajo con otras gerencias del organismo.

⁹ Cabe destacar que a fin de 2020, la GPPUSF se encontraba en un proceso de reorganización y de adecuación de las misiones y funciones del área.



Auditoría General de la Nación

De este modo, la supervisión y fiscalización de los sujetos obligados a fin de determinar el grado de cumplimiento del marco normativo, es realizadas por:

- a) la Subgerencia General de Análisis y Auditoría, a través de la Gerencia Principal de Cumplimiento y Auditoría, de la cual depende la Gerencias de Fiscalización Normativa (realiza la fiscalización normativa de entidades financieras), Gerencia de Control de Auditores y Gerencia de Auditoría Externa de Sistemas.
- b) la Subgerencia General de Supervisión y Seguimiento, a través de la Gerencia Principal y Gerencia de Supervisión de Entidades Financieras, y de la Gerencia Principal de Supervisión Especializada y la Gerencia de Supervisión de Entidades no Financieras.

Las responsabilidades y funciones de cada una de estas gerencias se encuentran descritas en el cuadro 1 previamente expuesto.

Composición del Sistema Financiero

El sistema financiero en Argentina está compuesto por distintas entidades que prestan servicios financieros. Con el fin de exhibir un mapeo de la composición del sistema financiero, se expone a continuación (cuadro 2) las diferentes clases de entidades financieras que operaron en nuestro país en el año seleccionado. Cabe destacar que, entre las entidades financieras autorizadas por el BCRA, además de los bancos tradicionales, se incluyen los bancos digitales. En efecto, en 2017 el BCRA aprobó las operaciones del Wilobank S.A., mientras que en 2018 autorizó al Brubank S.A.U., ambos bancos que figuran en la lista de entidades financieras que describen las estadísticas presentadas a continuación.



Cuadro N° 2

Composición del Sistema Financiero	dic-18	%
Total de Entidades Financieras	78	100,0%
Bancos	63	80,8%
Bancos Públicos	13	16,7%
Bancos Privados	50	64,1%
Bancos Locales de Capital Nacional	34	43,6%
Bancos Locales de Capital extranjero	9	11,5%
Bancos Sucursales de Entidades Financieras del Exterior	7	9,0%
Compañías Financieras	14	17,9%
Compañías Financieras de Capital Nacional	5	6,4%
Compañías Financieras de Capital extranjero	9	11,5%
Caja de Crédito	1	1,3%

Fuente: BCRA

Fuente: Elaboración propia con información provista por el BCRA

El sistema financiero exhibe la preponderancia de los bancos como principal entidad financiera que presta servicios, con una participación del 80,8% en el total de entidades financieras, con 63 activas en diciembre de 2018 (13 bancos públicos y 50 bancos privados). Entre los bancos privados, operaron a fin de 2018 un total de 34 bancos de capital nacional (43,6% del total de entidades financieras), 9 bancos de capital extranjero (11,5% del total de entidades financieras) y 7 sucursales de entidades del exterior (9% del total de entidades financieras). Adicionalmente, ofrecieron servicios financieros en el mencionado período 14 compañías financieras (17,9% del total de entidades financieras) y 1 caja de crédito (apenas un 1,3% del total de entidades financieras).

Estas entidades son supervisadas por el BCRA, tanto en cuestiones prudenciales (capitales mínimos y liquidez)¹⁰ como en otros aspectos, dentro de ellos, se halla la protección de usuarios de servicios financieros. En cuanto a la supervisión vinculada a la normativa en cuestiones de Protección al Usuario de Servicios Financieros (PUSF), además de las entidades financieras también forman parte de los sujetos obligados, las empresas no

¹⁰ Las normas prudenciales también se refieren fraccionamiento y graduación del crédito, clasificación de deudores y su provisionamiento, posición global neta en moneda extranjera, relación sobre activos inmovilizados, entre otros conceptos (Marco Regulatorio hasta la Comunicación A 4063).

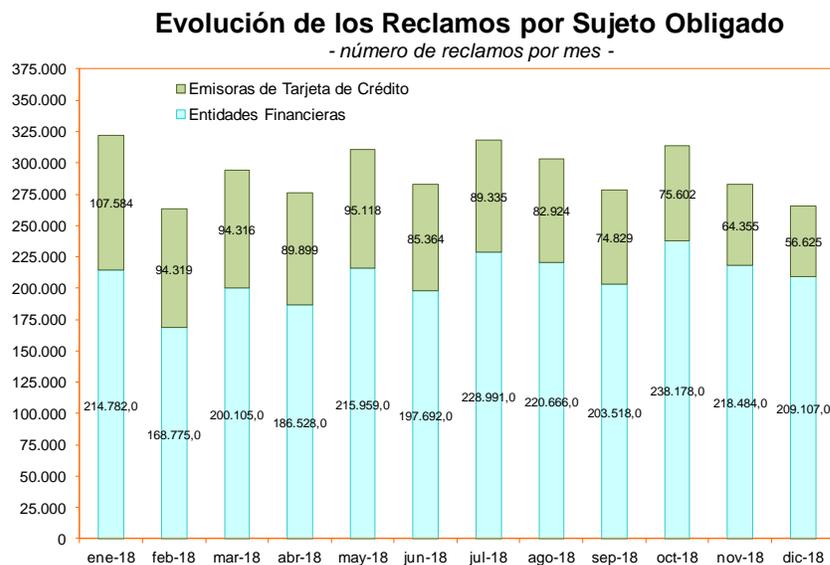


financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra, los operadores de cambio y los fiduciarios de fideicomisos acreedores de créditos cedidos por entidades financieras.

4.4 Análisis de los Reclamos realizados por los Usuarios Financieros

La GPPUSF desarrolla el análisis técnico legal de los reclamos realizados por los usuarios de servicios financieros ante los sujetos obligados. Todos los sujetos obligados tienen la obligación de nombrar un responsable de atención al usuario de servicios financieros, así como tener un Registro Centralizado de Consultas y Reclamos (RCCR), que es una base única donde quedan asentados los reclamos efectuados por los usuarios.

En 2018, el total de reclamos realizado por los usuarios financieros ante las entidades financieras y las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito fue de 3.513.055 casos, verificando una merma anual de 8,1% respecto del total de reclamos efectuados en 2017. En 2018, el 71,2% de los reclamos fueron realizados ante entidades financieras (63,3% en 2017), mientras que el restante 28,8% de los reclamos fue realizado ante las emisoras de tarjetas de crédito (36,7% en 2017).



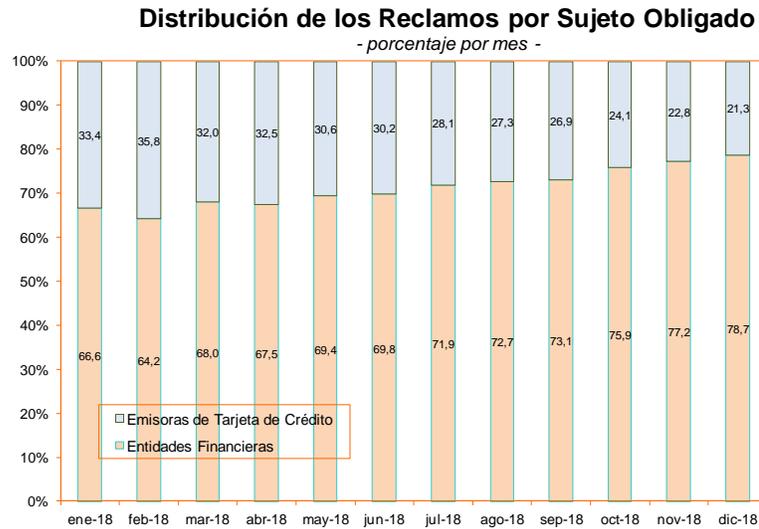
Fuente: Elaboración propia en base a información suministrada por el auditado

El promedio mensual de reclamos a los bancos fue de 208.565 casos por mes, mientras que el promedio mensual de los reclamos realizados por los clientes ante las



Auditoría General de la Nación

emisoras de tarjetas de crédito fue de 84.189 reclamos por mes. Estos números implican un aumento anual en 2018 de 3,3% en los reclamos recibidos por las entidades financieras, y una caída de 27,9% de los reclamos que llegan a las emisoras de tarjetas de crédito dicho año.



Fuente: Elaboración propia en base a información suministrada por el auditado

Finalmente, al analizar los reclamos por tipo en las entidades financieras, se encuentra que el principal concepto reclamado es por el “Desconocimiento de compras o transacciones”, con el 13,4% del total en 2018, seguido por la categoría de “Cargos/comisiones no procedentes o mal aplicados”, con el 12,1% del total. Entre ambos, reúnen el 25,4% del total de reclamos, según puede verificarse en el cuadro.

Cuadro N° 3

Categorización de Principales Reclamos

Conceptos	2018	Particip %
Promociones / descuentos / programas de beneficios no aplicados o aplicados incorrectamente	290.706	11,6%
Resumen papel / electrónico no recibido o recibido después de vencimiento	240.597	9,6%
Cargos / comisiones no procedentes o mal aplicados	304.133	12,1%
Desconocimiento de compras o transacciones	335.135	13,4%
Efectivo no dispensado o mal dispensado en extracciones; o no computado o mal computado en depósitos	182.416	7,3%
No recepción de la tarjeta	145.780	5,8%
Operaciones desconocidas posiblemente fraudulentas (extracciones, compras, etc.)	91.054	3,6%
Débitos / monto de débitos no consentidos o pactados	35.707	1,4%
Solicitud de baja de cuenta o tarjeta no tramitada	69.296	2,8%
Débitos / monto de débitos no consentidos o pactados	32.146	1,3%
Imposibilidad de operar (homebanking, teléfono, etc.)	3.368	0,1%
Retención, bloqueo, inhabilitación u olvido de tarjeta de débito / crédito	32.690	1,3%
Otros Temas Tarjetas de Crédito	174.294	6,9%
Otros del Tema Cuentas	107.982	4,3%
Otros del Tema Otros	7.949	0,3%
Resto de Conceptos	455.823	18,2%

Fuente: Elaboración propia en base a BCRA



5. HALLAZGOS

5.1 La metodología de supervisión con enfoque a riesgo implementada en 2018 es susceptible de mejoras.

Criterio: La supervisión de los usuarios de servicios financieros debe ser con un enfoque a riesgo con el fin de optimizar los recursos y mejorar la efectividad¹¹.

Desde el punto de vista de los sujetos controlados, no se observó la aplicación de una metodología formal, consolidada y uniforme que construya un indicador y defina niveles de riesgo para cada entidad supervisada durante el período auditado. La planificación y procedimientos de supervisión con enfoque a riesgo implementados, que orientan la elección de las entidades a ser controladas en cuestiones de protección al usuario, se realizan tomando como insumo principal la cantidad y tipo de reclamos puntuales de los usuarios, el conocimiento de la entidad y la información compartida entre gerencias, cada una de las cuales define el riesgo de cada entidad, según sus objetivos. Más allá de la validez y utilidad de la información utilizada, no se pudo constatar una metodología que valore el riesgo de cada entidad como resultado de una combinación de diferentes indicadores, que permita establecer niveles y/o valores de riesgo específicos para cada sujeto obligado¹².

Por otro lado, al considerar los factores de riesgo para los consumidores, no se pudo constatar que la planificación de las tareas de supervisión en cuestiones PUSF, se realice en base a una priorización de las operatorias o reclamos que implican mayores riesgos para los consumidores. En particular, no se observa que el organismo auditado aplique, en el período auditado, una metodología formalmente aprobada, con criterios objetivos de supervisión, diseñada para distinguir y focalizar el control de las transacciones más riesgosas realizadas por los consumidores. La metodología de supervisión aplicada en 2018 contempla alertas específicas por algunas operaciones, pero no se observa que defina y establezca operaciones

¹¹ Principio A4a. Good Practices for Financial Consumer Protection (2017). World Bank Group.

¹² Cabe destacar que la Gerencia de Fiscalización Normativa (GFN) desarrolló en 2019 una nueva metodología de control con enfoque a riesgo que aplicaría desde el año 2020, a través de la cual se establece un nuevo diseño en base a una matriz de riesgo de mayor elaboración.



Auditoría General de la Nación

de acuerdo al riesgo específico de cada una, y desarrolle un control priorizando aquellos factores de mayor riesgo para los consumidores, valorados a partir de los registros de reclamos. Ello implica que la supervisión no otorga preponderancia a transacciones de mayor significatividad en cuanto a riesgo para el usuario (por ejemplo, otorgamiento de créditos y adelanto de haberes a jubilados). La aparición de nuevas tecnologías transforma los riesgos de las operaciones realizadas por los usuarios (operaciones de inversión riesgosas mediante plataformas web, créditos personales otorgados a través de mecanismos automáticos de respuesta). Ello demanda una actualización en el control de riesgo de las operaciones hechas por los usuarios de servicios financieros.

5.2 El auditado utiliza como principal insumo para ejercer sus funciones de protección y diagnósticos en cuestiones de PUSF el nivel de reclamos individuales de los usuarios financieros.

Criterio: Aunque puede jugar un rol en facilitar la resolución de reclamos individuales, la autoridad de supervisión debe focalizarse en actividades regulatorias y de supervisión¹³.

La GPPUSF utiliza la información del Régimen Informativo de Consultas y Reclamos para elaborar sus informes, diagnósticos y realizar el seguimiento a distancia del estado de reclamos en las entidades supervisadas. También toma los reclamos de otros organismos y los que se derivan por los usuarios al BCRA, que entran directamente a sus bases de datos. Así, uno de los objetivos principales de la GPPUSF planteados para el año 2018, es reducir la cantidad de reclamos ingresados por los usuarios a los sujetos obligados. Estos datos son elaborados para confeccionar informes y reportes en base a reclamos, que son compartidos con otras áreas de la institución, como la de fiscalización normativa, que utilizan estos datos como insumo relevante para orientar su muestra de las entidades financieras a ser supervisadas.

¹³ Principio A4g. Good Practices for Financial Consumer Protection (2017). World Bank Group.



Esto implica que el organismo auditado prioriza por un lado la reducción de los reclamos en las entidades, y se basa para ejercer sus funciones y definir las entidades a ser controladas, en el nivel de reclamos individuales registrados por las entidades financieras (cantidad de reclamos y nivel de reclamos ajustado por usuario). Más allá de la utilidad de esta variable, esta situación limita la actividad supervisora en su búsqueda de proveer una regulación que se base en indicadores que trasciendan el interés particular de cada usuario. Al utilizar como insumo principal los reclamos puntuales de los consumidores, se limita la implementación de una supervisión sistémica, que trascienda el reclamo puntual y promueva una protección integral a los usuarios de servicios financieros. El perfil de riesgo de las entidades supervisadas no se vincula únicamente con el volumen de reclamos, sino que surge de una combinación de factores e indicadores que implican diversos riesgos asociados a cada entidad (productos ofrecidos, canales de comercialización, composición etárea de la cartera, ABM Clientes¹⁴)¹⁵, y a su vez para los usuarios en su relación comercial con los sujetos obligados.

5.3 La Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros cuenta con instructivos de procedimientos formalmente aprobados que no cubren todas sus actividades.

Criterio: Los procedimientos de supervisión deben ser basados en manuales de supervisión para asegurar estandarización y consistencia.

La GPPUSF desarrolló su gestión de PUSF con procedimientos informales durante la mayor parte del año 2018. Cabe destacar que en octubre de 2018 la Unidad Orgánica aprobó dos instructivos internos con procedimientos formales, uno de ellos con fecha 23/10¹⁶ (*Procedimientos de Control de Cuadros Comparativos de Comisiones para su Publicación*) y otro con fecha 30/10¹⁷ (*Análisis de los Instrumentos Contractuales Utilizados por el*

¹⁴ Alta-Baja-Modificación. Análisis estadístico de las altas, bajas y modificaciones de usuarios, como factor de riesgo de una entidad financiera.

¹⁵ Los factores de riesgo surgen de un análisis teórico-práctico profesional.

¹⁶ Instructivo Interno 360/01.

¹⁷ Instructivo Interno 360/02.



Auditoría General de la Nación

Sistema Financiero y de Tarjetas de Crédito a través del Formulario de Autoevaluación).

Asimismo, la gerencia cuenta con un protocolo de utilización de la cuenta *Twitter* formalmente aprobado por la Superintendencia. No obstante, estos procedimientos se limitan a tareas puntuales y no abarcan otras funciones y actividades que lleva adelante la gestión, que no cuenta con manuales de procedimiento formalmente aprobados (por la Unidad Orgánica) y diseñados para estandarizar el trabajo de protección del usuario. Dada la escasez de recursos, la utilización de manuales de procedimientos que incluya descripciones detalladas de las actividades, responsabilidades sobre el funcionamiento de la gerencia, ayudaría a estandarizar las acciones implementadas y a mejorar la eficiencia de las tareas ejecutadas por el área, contribuyendo a una gestión adecuada, prolija y transparente.

5.4 Se observa un bajo porcentaje de derivación de reclamos resueltos desfavorablemente en entidades financieras y emisoras de tarjetas de crédito al BCRA.

Criterio: La información clara en cuanto a la protección del consumidor, derechos y responsabilidades debe ser fácilmente accesible por los usuarios de servicios financieros¹⁸.

Del análisis de la cantidad de reclamos totales del sistema, surge que los reclamos resueltos desfavorablemente en las entidades financieras y las entidades no financieras emisoras de tarjeta de crédito, y que son potencialmente derivables al BCRA, exhiben una baja derivación por los usuarios al BCRA. En efecto, en 2018, sólo el 0,4% de los reclamos que reciben una respuesta desfavorable por parte de los sujetos obligados, son derivados por los usuarios al servicio de reclamos de la GPPUSF, verificando que la derivación al BCRA de reclamos no resueltos es mínima.

¹⁸ G20 High-Level Principles on Financial Consumer Protection (2011). OECD.



Cuadro N° 4

Promedio Mensual de Reclamos recibidos en 2018 según entidad/organismo						
	Entidades Financieras	Entidades Emisoras de Tarjetas de Crédito	Dirección Nacional de Defensa del Consumidor	BCRA	BCRA ¹	TOTAL
Promedio mensual	209.089,7	84.006,2	1218	192,4	192,4	294.506,2
Participación porcentual	71,0%	28,5%	0,4%	0,1%	0,4%	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a BCRA

¹ En este caso la participación porcentual se calcula respecto del total de reclamos resueltos desfavorablemente (en lugar del total de reclamos)

Existe por lo tanto un aparente desconocimiento por parte del usuario, del servicio de ayuda al usuario ofrecido por el BCRA. Al analizar los niveles de reclamos por organismo, se verifica que el promedio mensual de reclamos que recibió el BCRA en 2018 fue de 192,4 contra un promedio total del sistema (bancos y emisoras de tarjetas de crédito) de 294.506,2 reclamos por mes (de los cuales 51.924,5 son resueltos en promedio de manera negativa para el usuario cada mes). A modo de comparación, el promedio mensual de reclamos realizados por usuarios financieros ante la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor (DNDC) fue de 1218 durante el año 2018.

El BCRA cuenta con una estrategia de comunicación, difusión y publicidad relacionado con los usuarios financieros, que incluye difusión a través de la página web, redes sociales (twitter y facebook), la obligatoriedad de las entidades financieras a publicar en sus páginas web información sobre el servicio de usuarios financieros, que permita acceder a toda la información de difusión obligatoria prevista. También cuenta con un programa de Educación Financiera destinada a los usuarios financieros.

Más allá de la estrategia comunicacional que el BCRA aplica para mantener informadas a las personas usuarias de servicios financieros sobre el servicio que ofrece el organismo, los reclamos que los usuarios derivan al organismo auditado son marginales.



5.5 No se pudo constatar la aplicación de un sistema formal de alerta y actualización de datos en tiempo real en aspectos sensibles para los usuarios financieros.

Criterio: La autoridad de supervisión debe recolectar y utilizar datos de calidad y oportunos en cuanto al tiempo de ocurrencia de los mismos, incluyendo data reportada por los proveedores de servicios financieros¹⁹.

No se pudo constatar que el organismo auditado tenga en implementación en el año 2018, un mecanismo de seguimiento y actualización en tiempo real de algunas transacciones que requieren por su naturaleza, acción inmediata, como la actualización de la base de datos de la central de deudores. Las alertas que llegan a la GPPUSF son por denuncias e información recibida de los usuarios, y no son producto de alertas internas del organismo.

De esto se desprende que el proceso de supervisión presenta un mecanismo perfectible de seguimiento, monitoreo, recolección y actualización de información en tiempo real²⁰, que permita una evaluación y control más exhaustivo que evite prácticas en perjuicio de los usuarios. En particular, la observación hace referencia a uno de los reclamos que llega al BCRA vinculado a bases de datos, que requiere acción inmediata, como la demora en actualizar la información que figura en la central de deudores, que tiene un impacto negativo para el usuario por la potencial desactualización de su calificación crediticia. Además, la falta de actualización inmediata de esta información reviste cuestiones legales, ya que implica el no cumplimiento de la Ley 25.326, de Protección de Datos Personales, en lo referido a la protección de datos personales o *habeas data*.

¹⁹ Principio A4c. Good Practices for Financial Consumer Protection (2017). World Bank Group.

²⁰ Cabe destacar que el organismo realizó monitoreo en tiempo real en cuestiones vinculadas al servicio de banca por internet y banca móvil (herramienta sancionada mediante la Comunicación A 6350).



5.6 La supervisión *in situ* de Entidades Financieras con casa matriz en el interior del país está sujeta a disponibilidad presupuestaria.

Criterio: Los principios internacionales en la materia sugieren que la protección del usuario de servicios financieros debe ser parte integral del esquema regulatorio y de supervisión, y debe reflejar la diversidad de circunstancias nacionales²¹.

Las inspecciones *in situ* de entidades financieras con sede central (casa matriz) en el interior durante el año auditado, fueron realizadas en dos provincias del noreste del país como Chaco (Nuevo Banco del Chaco S.A.) y Formosa (Banco de Formosa S.A.), quedando sin control *in situ* entidades con sede principal en otras regiones geográficas del país (Noreste, Centro, Cuyo y Sur). El plan de inspecciones en el interior se encuentra sujeto a presupuesto y a la detección de problemáticas particulares, con lo cual las actividades desarrolladas pueden variar de acuerdo a los recursos disponibles, sin un esquema formal de inspecciones presenciales en bancos con casa matriz en el interior. Cabe mencionar que pueden existir controles *off site* de la cartera de clientes de estos bancos, que complementan los controles *in situ*. Sin embargo, las inspecciones *in situ* complementan las realizadas a distancia, ya que permiten diversificar y ampliar la tarea de supervisión. Estos bancos revisten importancia a nivel provincial, lo que puede observarse en el porcentaje de sucursales de bancos con casa matriz en el interior sobre el total de sucursales bancarias en cada provincia. En diciembre de 2018, en promedio, el 27,1% de las sucursales del interior pertenecían a bancos provinciales (públicos o privados) con casa matriz en el interior.

En consecuencia, en 2018 el esquema de control e inspección *in situ* a nivel federal se realizó de acuerdo a los recursos presupuestarios disponibles, sin garantizar un mínimo de inspecciones presenciales anuales en las diversas sedes del interior.

²¹ G20 High-Level Principles on Financial Consumer Protection (2011).



Cuadro N° 5

Cantidad de Sucursales de Bancos con sede central en Provincias Datos a diciembre de 2018			
Entidades	Sucursales de cada banco en la provincia (a)	Sucursales Totales en la provincia (b)	a/b
Banco de la Provincia de Córdoba S.A	149	449	33,2%
Banco de San Juan S.A.	12	41	29,3%
Banco Municipal de Rosario	12	481	2,5%
Banco del Chubut S.A.	24	72	33,3%
Banco de Santa Cruz S.A.	14	51	27,5%
Banco de La Pampa Soc. de E. Mixta	42	73	57,5%
Banco de Corrientes S.A.	35	78	44,9%
Banco Provincia del Neuquén S.A.	37	86	43,0%
Banco Provincia de Tierra del Fuego	7	24	29,2%
Banco Rioja S.A.U.	6	28	21,4%
Nuevo Banco del Chaco S.A.	26	67	38,8%
Banco de Formosa S.A.	16	26	61,5%
Banco de Santiago del Estero S.A.	36	60	60,0%
Nuevo Banco de Santa Fé S.A.	105	481	21,8%
Nuevo Banco de Entre Ríos S.A.	62,0	131	47,3%
Total Bancos Provinciales	583	2.148	27,1%
Total Sistema Financiero		4.629	
Porcentaje Bancos Provinciales			46,4%

Fuente: BCRA

5.7 El BCRA no aplicó sanciones en 2018 a los sujetos obligados a pesar de haber observado incumplimientos normativos.

Criterio: La autoridad de supervisión debe tener poder para negociar e imponer medidas correctivas en el transcurso de su supervisión, ante hechos de falta de cumplimiento y mala conducta²².

A pesar de haber hallado diversos incumplimientos del marco regulatorio en los informes de verificación de entidades financieras y de empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito, que surgen de los informes de inspección, se observa que el organismo auditado ejerció facultades en el marco del procedimiento de supervisión, el cual no establece sanciones en la instancia de emisión de nota por observaciones surgidas en la revisión. Asimismo, en el manual de inspecciones no se establecen los criterios de valoración de las observaciones, por este motivo, no se pudo comprobar que el organismo haya iniciado un proceso sumarial y/o sancionatorio de los sujetos obligados supervisados en materia PUSF

²² Principio A5a. Good Practices for Financial Consumer Protection (2017). World Bank Group.



Auditoría General de la Nación

en 2018, ante los incumplimientos encontrados. Así, el BCRA en el marco de su normativa interna aplica el procedimiento administrativo, pero no ejerció una acción sancionatoria, en el marco del proceso supervisor respecto de los sujetos obligados. El régimen disciplinario del BCRA en materia PUSF queda expuesto en la Comunicación “A” 6873, que incluye el valor de la unidad sancionatoria ante incumplimientos en cuestiones de protección al usuario de servicios financieros²³.

En efecto, en las verificaciones (*on site* y *off site*) realizadas durante el año 2018 por la Gerencia de Fiscalización Normativa (GFN), a cargo de la supervisión de las entidades financieras, se exhiben observaciones por incumplimientos normativos sobre protección al usuario de servicios financieros (PUSF) y financiación con tarjetas de crédito (FTC), resumidas en el siguiente cuadro.

Cuadro N° 6

Resultado de Verificaciones Realizadas en Entidades Financieras durante 2018 ¹			
Entidad Supervisada	Informe de Verificación	Observaciones por incumplimiento normativo PUSF	Observaciones por incumplimiento normativo en FTC
Banco de la Provincia de Bs As (BAPRO)	IF-2018-00156771-GDEBCRA-GFN#BCRA	x	x
Banco Industrial S.A. (BIND)	IF-2019-00020562-GDEBCRA-GFN#BCRA	x	
Banco de la Nación Argentina (BNA)	IF-2019-00026664-GDEBCRA-GFN#BCRA	x	x
Compañía Financiera Argentina S.A.	IF-2019-00003019-GDEBCRA-GFN#BCRA	x	x
Banco de la Ciudad de Bs As	IF-2018-00199769-GDEBCRA-GFN#BCRA	x	x
Banco Columbia S.A.	IF-2018-00312406-GDEBCRA-GFN#BCRA	x	x
Cordial Compañía Financiera S.A.	IF-2018-00214992-GDEBCRA-GFN#BCRA	x	x
Banco de Formosa S.A.	IF-2018-00237303-GDEBCRA-GFN#BCRA	x	x
Nuevo Banco del Chaco S.A.	IF-2018-00137532-GDEBCRA-GFN#BCRA	x	x
Banco Piano S.A.	IF-2018-00138409-GDEBCRA-GFN#BCRA	x	
Rombo Compañía Financiera S.A.	IF-2018-00220395-GDEBCRA-GFN#BCRA	x	
Banco Supervielle S.A.	IF-2018-00230055-GDEBCRA-GFN#BCRA	x	x

Fuente: Elaboración propia en base a BCRA

¹ En base a los informes de verificación elaborados por la Gerencia de Fiscalización Normativa

Asimismo, la Gerencia de Supervisión de Entidades no Financieras, que controla el cumplimiento normativo de las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito, también verifica como resultado de su labor de supervisión, el incumplimiento normativo de

²³ Ver Anexo III



Auditoría General de la Nación

la Ley 25.065, de Tarjetas de Crédito y de la Comunicación “A” 6917 de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros, presentados en el cuadro 7.

Por lo tanto, el protocolo de actuación se percibe difuso, motivo por el cual puede impactar en debilidades en la aplicación de poder conminatorio del organismo auditado ante incumplimientos normativos, y en consecuencia desincentiva el buen comportamiento de los sujetos obligados. Para poder implementar una función correctiva, además de preventiva, ante los incumplimientos de las entidades supervisadas, es deseable que la respuesta del organismo de supervisión sea proporcional a la gravedad de la falta y aplicada de manera rápida.



Cuadro N° 7

Resultado de Verificaciones Realizadas en Emisoras no Financieras de Tarjeta de Crédito durante 2018 ¹							
Entidad Supervisada	Informe de Verificación	Observaciones por incumplimiento contractual	Observaciones por incumplimiento normativo en los resúmenes de cuenta	Observaciones por incumplimiento normativo en comisiones y cargos	Observaciones por incumplimiento normativo en cálculo de intereses	Observaciones por incumplimiento en el servicio de atención al cliente	Observaciones por incumplimiento normativo en cuestiones publicitarias
Tarjetas del Mar S.A.	EX-2018-00123578-GDEBCRA-GSENF#BCRA	x	x	x		x	x
Tarjetas Grupar S.A.	EX-2019-00142115-GDEBCRA-GSENF#BCRA	x	x	x	x	x	x
Favacard S.A.	EX-2018-00102794-GDEBCRA-GSG#BCRA	x	x	x		x	x
Nueva Card S.A.	EX-2019-00032452-GDEBCRA-GSENF#BCRA	x	x				
Centro Card S.A.	EX-2019-00032452-GDEBCRA-GSENF#BCRA	x	x	x	x	x	x
Sistema de Crédito Entre Ríos S.A.	EX-2019-00067353-GDEBCRA-GSENF#BCRA	x	x	x	x	x	
Difer S.A.	EX-2019-00190390-GDEBCRA-GSENF#BCRA	x	x	x			x
Castillo S.A.	EX-2019-00126957-GDEBCRA-GSENF#BCRA	x	x		x	x	x
Tarjeta Titanio S.A.	EX-2019-00191649-GDEBCRA-GSENF#BCRA	x	x	x	x		x
Tarjeta Pampeana S.A.	EX-2018-00114879- -GDEBCRA-GSENF%BCRA	x	x	x			
Empresur S.A.	EX-2018-00193268- -GDEBCRA-GSENF#BCRA	x	x	x		x	x
Asoc. Mutual del Club A. Argent.	EX-2018- 310111--GDEBCRA-GSENF#BCRA	x	x	x		x	x
Asoc. Mutual Venado Tuerto	EX-2018-00313420-GDEBCRA-GSENF#BCRA	x	x	x	x		x
Credibel S.A.	EX-2019-00190377-GDEBCRA-GSENF#BCRA	x	x	x	x	x	x
Fertil Finanzas S.A.	EX-2019-00115086-GDEBCRA-GSENF#BCRA	x	x		x	x	x
Asoc. Mut. Ayuda Club Atl. Unión	EX-2019-00014471- -GDEBCRA-GSENF#BCRA	x	x		x	x	x
Compre Chacabuco S.A.	EX-2019-00017345-GDEBCRA-GSENF#BCRA	x	x	x		x	x
Cumar S.A.	EX-2019-00147328- -GDEBCRA-GSENF#BCRA	x	x	x	x	x	x
Club Atl. Aer. Bib. y Mut. Sarm.	EX-2020-00006289-GDEBCRA-GSENF#BCRA	x	x	x		x	x
Club Atlético San Jorge	EX-2019-00191437-GDEBCRA-GSENF#BCRA	x	x	x	x	x	x
Asoc. Mut. Cañada de Gomez	EX-2019-00221308-GDEBCRA-GSENF#BCRA	x	x	x	x	x	x
Mutual Coypsu	EX-2019-00264403-GDEBCRA-GSG#BCRA	x	x	x		x	x

Fuente: Elaboración propia en base a BCRA

¹ En base a los informes de verificación elaborados por la Gerencia de Supervisión de Entidades no Financieras



5.8 El auditado no realizó verificaciones específicas de cumplimiento normativa PUSF en casas de cambio y fiduciarios de fideicomisos.

Criterio: Los sujetos obligados establecidos en la normativa²⁴ comprenden a “entidades financieras”, “Operadores de cambio”, “Fiduciarios de fideicomisos acreedores de créditos cedidos por entidades financieras” y “Empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra”.

No se pudo obtener evidencia que se realice una regulación y supervisión formal de los sujetos obligados que establece la normativa de Protección al Usuario de Servicios Financieros. El auditado no realiza planificación específica para supervisar normativa de protección de los usuarios de servicios financieros en casas de cambio y fiduciarios de fideicomisos, a través de la cual se supervise de manera periódica a estos sujetos obligados por la normativa. Las inspecciones de casas y agencias de cambio y de fiduciarios de fideicomisos acreedores de créditos cedidos por entidades financieras, es realizada en el marco del cumplimiento de la normativa cambiaria y financiera, pero no se realizan inspecciones específicamente en normativa PUSF.

6. RECOMENDACIONES

- 6.1 Contemplar la ponderación de factores de riesgos que permita asociar a cada entidad supervisada dentro de una escala o nivel de riesgo. Realizar la planificación considerando niveles de criticidad por tipo de operación y por tipo de usuario.
- 6.2 Combinar los datos de reclamos con otros factores de riesgo asociados a cada sujeto obligado, como por ejemplo los productos ofrecidos a los clientes, los canales de comercialización utilizados, la composición etárea de la cartera, el

²⁴ Texto Ordenado de la Comunicación “A” 6917 del 28/2/20.



análisis del ABM Clientes. También pueden considerarse el riesgo reputacional, riesgo de liquidez y solvencia de cada entidad.

6.3 Aprobar formalmente los procedimientos internos de la Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros.

6.4 Mejorar el mecanismo de difusión para dar a conocer al público información sobre la protección de los derechos de los usuarios financieros, así como el servicio de reclamos ofrecido por la GPPUSF, y los objetivos regulatorios del organismo. Publicar reportes o informes anuales con un resumen de las tareas de supervisión realizadas, y las sanciones aplicadas en cuestiones de PUSF.

6.5 Implementar una metodología de actualización de información en tiempo real para la central de deudores. Mejorar las alertas ante situaciones de riesgo encontradas por los grupos de supervisión, las cuales sean compartidas entre todas las gerencias que intervienen en el proceso de supervisión.

6.6 Considerar la inclusión periódica en la muestra de supervisión *in situ*, de entidades con sede central (casa matriz) de todas las regiones del país, que permita complementar y combinar inspecciones *on site* y *off site*.

6.7 Implementar las medidas correctivas establecidas en el régimen sancionatorio, ya que la amenaza de un poder conminatorio puede evitar malas conductas por parte de los sujetos obligados. Imponer sanciones, multas o advertencias según el grado de la falta cometido.

6.8 Desarrollar una planificación específica para la supervisión y realización de verificaciones en casas de cambio y fiduciarios de fideicomisos en cuestiones de protección de usuarios financieros.

7. CONCLUSIONES

El presente informe tuvo por objetivo el estudio de la gestión que desarrolla el BCRA en cuanto a la protección de los derechos de los usuarios de servicios financieros, en función



Auditoría General de la Nación

de las dimensiones de eficiencia y eficacia. El examen se centró en la verificación de la correcta aplicación del marco normativo, de los procesos internos y de la planificación, referida a las tareas de supervisión y regulación de los sujetos obligados en cuestiones PUSF que implementa el BCRA.

Se pudo verificar el trabajo periódico de supervisión que desarrolla anualmente el BCRA para proteger a los usuarios financieros en su relación comercial con los sujetos obligados por la normativa. Existen áreas de mejora, tanto desde el punto de vista de la formalización de procedimientos internos, así como de aspectos vinculados a la estrategia comunicacional y de difusión dirigida al usuario. Existen aspectos de mejora, vinculados a la implementación de un proceso sistémico para priorizar operaciones riesgosas para los usuarios, a los insumos utilizados para realizar diagnósticos y a la actualización de datos en tiempo real, así como aspectos derivados del proceso sancionatorio ante incumplimientos normativos. Finalmente, se considera que no hay una planificación específica ni se realizan verificaciones específicas del cumplimiento de normativa PUSF para operadores de cambio y fiduciarios de fideicomisos.

En resumen, se considera importante la implementación de ajustes a los procedimientos llevados a cabo por el BCRA en temas PUSF, con el fin de garantizar una gestión eficiente para proteger los derechos de los usuarios de servicios financieros.

Buenos Aires, 12 de octubre de 2022

LIC. RAÚL PASMAN

JEFE DE DEPARTAMENTO DE CONTROL
DE BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS
ESTATALES
AUDITORIA GENERAL DE LA NACIÓN

DRA. LUCÍA INÉS AUAT

SUBGERENTA DE CONTROL DEL SECTOR
FINANCIERO Y RECURSOS
AUDITORIA GENERAL DE LA NACIÓN

CR. ANDRÉS O. ATALLAH

GERENTE DE CONTROL DEL SECTOR
FINANCIERO Y RECURSOS
AUDITORIA GENERAL DE LA NACIÓN



ANEXO I – Entidades Supervisadas

Entidades Financieras	
Banco de Galicia y Bs. As.S.A.U	Banco Rioja S.A.U.
Banco de la Nación Argentina	Banco del Sol S.A.
Banco de la Provincia de Buenos Aires	Nuevo Banco del Chaco S.A.
Industrial and Commercial Bank of China (Argentina) S.A	Banco Voii S.A.
Citibank N.A.	Banco de Formosa S.A.
Banco BBVA Argentina S.A.	Banco CMF S.A.
Banco de la Provincia de Córdoba S.A	Banco de Santiago del Estero S.A.
Banco Supervielle S.A.	Banco Industrial S.A.
Banco de la Ciudad de Buenos Aires	Nuevo Banco de Santa Fé S.A.
Banco Patagonia S.A.	Banco Cetelem Argentina S.A.
Banco Hipotecario S.A.	Banco de Servicios Financieros S.A.
Banco de San Juan S.A.	Banco Bradesco Argentina S.A.U.
Banco Municipal de Rosario	Banco de Servicios y Transacciones S.A.
Banco Santander Río S.A.	RCI Banque S.A
Banco del Chubut S.A.	BACS Banco de Crédito y Securitización S.A.
Banco de Santa Cruz S.A.	Banco Masventas S.A.
Banco de La Pampa Soc. de E. Mixta	Wilobank S.A.
Banco de Corrientes S.A.	Nuevo Banco de Entre Ríos S.A.
Banco Provincia del Neuquén S.A.	Banco Columbia S.A.
Brubank S.A.U	Banco Bica S.A.
Banco Interfinanzas S.A	Banco Coinag S.A.
HSBC Bank Argentina S.A.	Banco de Comercio S.A.
JP Morgan Chase Bank, N.A. (suc. Bs. As.)	Banco Sucrédito Regional S.A.U.
Banco Credicoop Coop. Ltda.	Banco Dino S.A.
Banco de Valores S.A.	Bank of China Limited (Suc. Bs. As.)
Banco Roela S.A.	Ford Credit Compañía Financiera S.A
Banco Mariva S.A.	Compañía Financiera Argentina S.A.
Banco Itaú Argentina S.A	Volkswagen Financial Services Compañía Financiera S.A.
Bank of America N. A.	Cordial Compañía Financiera S.A.
BNP Paribas	FCA Compañía Financiera S.A
Banco Provincia de Tierra del Fuego	GPAT Compañía Financiera S.A.U
Banco de la República Oriental del Uruguay	Mercedes-Benz Compañía Financiera Argentina S.A
Banco Sáenz S.A.	Rombo Compañía Financiera S.A.
Banco Meridian S.A.	John Deere Credit Compañía Financiera S.A.
Banco Macro S.A.	PSA Finance Argentina Compañía Financiera. S.A.
Banco Comafi S.A.	Toyota Compañía Financiera de Arg. S.A.
Banco de Inversión y Comercio Exterior S.A	Montemar Compañía Financiera S.A.
Banco Piano S.A.	Transatlántica Compañía Financiera S.A
Banco Julio S.A.	Crédito Regional Compañía Financiera S.A.

Fuente: BCRA



Empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito o compra

ACTUAL S.A.	COTO CENTRO INTEGRAL DE COMERCIALIZAC SA	MUTUAL DE LAS COMUNIDADES
ADANCARD S.A.	Credi Si SRL	Mutual de Residentes del Barrio Tais
ALARFIN S.A.	CREDI-PAZ S.A.	MUTUAL ENTRE ASOC COOPER MUTUAL PATRONAL
AMERICAN EXPRESS ARGENTINA S.A.	CREDIBEL S.A.	MUTUAL SOCIOS ASOC MEDIC ROSARIO
ARECOCARD S.A.	Credife S.A.	Nexo Emprendimientos S.A.
ASOC MUT CONSEJ ARROYOS COOP EMP MULTIPL	CREDIFIAR S.A.	NOA CARD S.A.
ASOC MUTUAL DE AYUDAS ENTRE ASOC Y ADHER DEL C .A. PILAR	Credimaga S.A.	NORYSUR SOCIEDAD ANONIMA
ASOC. MUTUAL DEL CLUB ALMAFUERTE DE LAS VARILLAS	CREDIMAS S.A.	NUEVA CARD S.A.
Asociación Mutual 20 de Julio	CREDIMAZ S.R.L.	Pago Virtual del Sur S.A.
ASOCIACION MUTUAL CLUB COLON DE SAN JUSTO	Credinos Coop. de Viv., Créd., Cons., Serv. Asist. y de Turismo Ltda.	PRESTAMAS S.A.
Asociacion Mutual Club Social Deportivo Ascension	Credipartners S.A.	Propay SRL
Asoc. Mut. de Ayuda entre Asociados y Adherentes del Club Atlético Libertad	CREDISOL S.A.	S.A. CLUB DEL ESTE
Asociación Mutual de Ayuda entre Asociados y Adherentes del Club Atlético Unión	Crédito Móvil S.A.	San Cristóbal Caja Mutual entre Asociados de San Cristobal SMSG
Asoc. Mut. de Ayuda entre Asociados y Adherentes del Club Deportivo Libertad	CUATRO RIOS S.A.	SANTA MONICA S.A.
ASOCIACION MUTUAL DEL CLUB A. ARGENTINO	CUMAR S.A.	SERVICIOS FECESCOR S.A
Asociación Mutual del Personal Jerárquico de Bancos Oficiales Nacionales	DATA 2000 S.A.	SISCOM S.R.L.
Asociación Mutual entre Socios del Centro Económico de Cañada de Gómez	DILFER S.A.	SISTEMA DE CREDITO DE ENTRE RIOS S.A.
ASOCIACIÓN MUTUAL PYME RURAL	EMCO SAN LUIS S.A.	SISTEMAS UNIFICADOS DE CREDITO DIRIGIDO S.A
ASOCIACION MUTUAL VENADO TUERTO	EMPRENDER S.A.	Sival S.A.
ASOCIACIÓN MUTUALISTA DEL CLUB CENTRAL SAN CARLOS	EMPRESUR S.A.	SOCIEDAD ARG DE SOCORROS MUTUO CORONDA
Avalon Créditos Personales SA	EUROCRED S.A.	TALOR SOCIEDAD COLECTIVA
Bankar Digital S.A.	FAVACARD SA	TARJETA GRUPAR S.A.
Caja Municipal de Prestamos Sociedad de Economía Mixta	FERTIL FINANZAS S.A	TARJETA NARANJA S.A.
CAJA MUNICIPAL DE PRESTAMOS Y SERVICIOS DE SGO DEL ESTERO	FIDEN S.A.	Tarjeta Pampeana
CAJA POPULAR DE AHORROS PCIA DE TUCUMAN	Findi S.A.	Tarjeta PL S.A.
CARTASUR CARDS S.A.	Firenze Cooperativa de Crédito, Cons., Viv., Tur. y Serv. Asist. Ltda.	TARJETA TITANIO S.A.
Castillo S.A.C.I.F.I.A	Global S.R.L.	Tarjeta Zero S.A.
CENCOSUD S.A.	GRAMIT SA	TARJETAS DEL MAR S.A.
CENTRO CARD S.A.	GRUPO CT ALAMOCHITA SA	TARSHOP S.A.
CLEMAR DOMINGO ROSSO	GRUPO SUIPACHA SRL	TARTAN S.A
CLUB ATLÉTICO SAN JORGE MUTUAL Y SOCIAL	IPLyC MP Hogar Consorcio de Cooperación	TDF S.A.
Club Atlético, Aeronáutico, Biblioteca y Mutual Sarmiento	ITALCRED S.A.	Telepeaje S.A.
CMR Falabella S.A.	Jucard Junin S.R.L.	TEVISAL S.A.
COINCIDIR S.A	LIDERAR CARD S.A.	Total Cred S.R.L.
Compre Chacabuco S.A.	Linbel S.A.	Única compañía de Crédito S.A.
CONTAR S.A.	LOCRED S.R.L.	VALLE FERTIL S.A.
COOP SERV ADM VTAS CRED Y CRED GUIA LTDA	MUTUAL COYSPU	VILLTER S.R.L.
Coop. de Provision de Servicios de Administracion de Ventas a Credito Tandil Ltda.	MUTUAL DE ASOC Y ADHER CLUB SPORTS SALTO	VISION S.A.
Cooperativa Integral San José Ltda.	MUTUAL DE DOCENTES DE NEUQUEN	VYC S.R.L.
Corfa Servi S.R.L.	Mutual de la Federación de Comercio e Industria de San Nicolás	YPF EN RUTA
		Zafiro S.A.

Fuente: BCRA



ANEXO II – Estadística de Reclamos Mensuales. Año 2018

Entidades Financieras: Categorización de Reclamos Ingresados por tema. Año 2018

Mes	Tarjeta de Credito	Cuentas	Préstamos	Cajeros Aut. Y terminales Autoservicio y otros canales electrónicos	Información a Base de Datos	Información trato discriminatorio y mala atención	Circulación Monetaria	Gestión Cobranza	Otros	Total
ene-18	117.304	38.008	4.730	32.503	3.341	6.401	75	3.068	9.504	214.934
feb-18	92.648	29.791	4.687	25.317	2.298	4.654	49	2.268	7.199	168.911
mar-18	108.791	36.155	6.047	28.745	3.015	5.550	69	2.805	9.223	200.400
abr-18	97.877	37.133	4.423	27.836	2.297	5.175	49	2.836	8.567	186.193
may-18	112.584	43.528	4.873	31.877	2.698	5.829	88	2.947	10.822	215.246
jun-18	105.393	39.939	4.833	29.129	2.310	5.415	68	2.530	9.913	199.530
jul-18	128.001	42.426	5.082	32.633	2.448	6.278	84	2.735	12.550	232.237
ago-18	122.453	43.470	5.181	30.564	2.788	5.590	108	2.616	11.162	223.932
sep-18	113.504	36.325	4.546	27.585	2.247	5.332	69	2.429	10.950	202.987
oct-18	134.308	46.959	5.202	30.191	2.425	5.664	82	2.487	10.890	238.208
nov-18	120.685	46.437	4.359	27.237	2.168	5.151	71	1.960	9.322	217.390
dic-18	113.536	45.085	3.851	28.999	1.941	5.624	83	1.045	8.944	209.108
Total	1.367.084	485.256	57.814	352.616	29.976	66.663	895	29.726	119.046	2.509.076

Fuente: Elaboración Proipia en base a BCRA

Entidades Financieras: Participación Porcentual de Reclamos por tema. Año 2018

Mes	Tarjeta de Credito	Cuentas	Préstamos	Cajeros Aut. Y terminales Autoservicio y otros canales electrónicos	Información a Base de Datos	Información trato discriminatorio y mala atención	Circulación Monetaria	Gestión Cobranza	Otros	Total
ene-18	54,6%	17,7%	2,2%	15,1%	1,6%	3,0%	0,0%	1,4%	4,4%	100,0%
feb-18	54,9%	17,6%	2,8%	15,0%	1,4%	2,8%	0,0%	1,3%	4,3%	100,0%
mar-18	54,3%	18,0%	3,0%	14,3%	1,5%	2,8%	0,0%	1,4%	4,6%	100,0%
abr-18	52,6%	19,9%	2,4%	15,0%	1,2%	2,8%	0,0%	1,5%	4,6%	100,0%
may-18	52,3%	20,2%	2,3%	14,8%	1,3%	2,7%	0,0%	1,4%	5,0%	100,0%
jun-18	52,8%	20,0%	2,4%	14,6%	1,2%	2,7%	0,0%	1,3%	5,0%	100,0%
jul-18	55,1%	18,3%	2,2%	14,1%	1,1%	2,7%	0,0%	1,2%	5,4%	100,0%
ago-18	54,7%	19,4%	2,3%	13,6%	1,2%	2,5%	0,0%	1,2%	5,0%	100,0%
sep-18	55,9%	17,9%	2,2%	13,6%	1,1%	2,6%	0,0%	1,2%	5,4%	100,0%
oct-18	56,4%	19,7%	2,2%	12,7%	1,0%	2,4%	0,0%	1,0%	4,6%	100,0%
nov-18	55,5%	21,4%	2,0%	12,5%	1,0%	2,4%	0,0%	0,9%	4,3%	100,0%
dic-18	54,3%	21,6%	1,8%	13,9%	0,9%	2,7%	0,0%	0,5%	4,3%	100,0%
Total	54,5%	19,3%	2,3%	14,1%	1,2%	2,7%	0,0%	1,2%	4,7%	100,0%

Fuente: Elaboración Proipia en base a BCRA

Emisoras de TC: Categorización de Reclamos Ingresados por tema. Año 2018

Mes	Tarjeta de Credito	Cuentas	Préstamos	Cajeros Aut. Y terminales Autoservicio y otros canales	Información a Base de Datos	Información trato discriminatorio y mala atención	Circulación Monetaria	Gestión Cobranza	Otros	Total
ene-18	89.075	189	160	212	52	3.651	1	7.758	5.003	106.101
feb-18	78.423	168	254	205	53	3.466		7.842	3.714	94.125
mar-18	78.335	205	604	241	60	3.537		9.041	2.379	94.402
abr-18	74.265	198	237	231	59	3.946		8.936	2.129	90.001
may-18	79.021	255	167	262	50	3.248		9.643	2.278	94.924
jun-18	79.383	323	145	200	57	927	1	2.224	2.301	85.561
jul-18	82.046	303	133	367	72	990		2.489	2.421	88.821
ago-18	78.076	325	112	276	74	951		1.072	2.305	83.191
sep-18	70.363	330	104	158	61	960		1.521	1.566	75.063
oct-18	70.647	427	90	158	67	1.122		1.354	1.502	75.367
nov-18	59.645	325	185	150	63	1.033		1.282	1.210	63.893
dic-18	52.058	322	119	173	45	1.019		1.752	1.137	56.625
Total	891.337	3.370	2.310	2.633	713	24.850	2	54.914	27.945	1.008.074

Fuente: Elaboración Proipia en base a BCRA



Auditoría General de la Nación

Emisoras de TC: Participación Porcentual de Reclamos por tema. Año 2018

Mes	Tarjeta de Credito	Cuentas	Préstamos	Cajeros Aut. Y terminales Autoservicio y otros canales electrónicos	Información a Base de Datos	Información a trato discriminatorio o mala atención	Circulación Monetaria	Gestión Cobranza	Otros	Total
ene-18	84,0%	0,2%	0,2%	0,2%	0,0%	3,4%	0,0%	7,3%	4,7%	100%
feb-18	83,3%	0,2%	0,3%	0,2%	0,1%	3,7%	0,0%	8,3%	3,9%	100%
mar-18	83,0%	0,2%	0,6%	0,3%	0,1%	3,7%	0,0%	9,6%	2,5%	100%
abr-18	82,5%	0,2%	0,3%	0,3%	0,1%	4,4%	0,0%	9,9%	2,4%	100%
may-18	83,2%	0,3%	0,2%	0,3%	0,1%	3,4%	0,0%	10,2%	2,4%	100%
jun-18	92,8%	0,4%	0,2%	0,2%	0,1%	1,1%	0,0%	2,6%	2,7%	100%
jul-18	92,4%	0,3%	0,1%	0,4%	0,1%	1,1%	0,0%	2,8%	2,7%	100%
ago-18	93,9%	0,4%	0,1%	0,3%	0,1%	1,1%	0,0%	1,3%	2,8%	100%
sep-18	93,7%	0,4%	0,1%	0,2%	0,1%	1,3%	0,0%	2,0%	2,1%	100%
oct-18	93,7%	0,6%	0,1%	0,2%	0,1%	1,5%	0,0%	1,8%	2,0%	100%
nov-18	93,4%	0,5%	0,3%	0,2%	0,1%	1,6%	0,0%	2,0%	1,9%	100%
dic-18	91,9%	0,6%	0,2%	0,3%	0,1%	1,8%	0,0%	3,1%	2,0%	100%
Total	88,4%	0,3%	0,2%	0,3%	0,1%	2,5%	0,0%	5,4%	2,8%	100,0%

Fuente: Elaboración Propia en base a BCRA

Entidades Financieras: Reclamos Ingresados por Naturaleza del Problema

Mes	Promociones / descuentos / programas de beneficios no aplicados o aplicados incorrectamente	Resumen papel/ electrónico no recibido o despues de vencimiento	Cargos / comisiones no procedentes o mal aplicados	Desconocimiento de compras o transacciones	Electivo no dispensado o mal recibido en extracciones; o no computado o mal computado en depósitos	No recepción de la tarjeta	Operaciones desconocidas posiblemente fraudulentas (extracciones, compras, etc.)	Débitos / monto de débitos no consentidos o pactados	Solicitud de baja de cuenta o tarjeta no tramitada	Débitos / monto de débitos no consentidos o pactados	Imposibilidad de operar (homebanking, teléfono, etc.)	Retención, bloqueo, inhabilitación u olvido de tarjeta de débito / crédito	Otros Temas de Tarjetas de Crédito	Otros del Tema Cuentas	Otros del Tema Otros	Resto de Conceptos	Total
ene-18	27.924	27.568	21.516	20.146	16.268	14.270	8.168	4.842					15.414	9.079	7.949	41.790	214.934
feb-18	19.776	20.969	17.690	20.321	12.868	9.488	6.197	4.152	3.895		3.368		12.392	6.823		30.972	168.911
mar-18	20.574	27.287	22.563	21.857	15.525	10.835	6.843	5.005	4.889			3.390	14.964	8.017		38.651	200.400
abr-18	19.801	21.109	21.903	21.099	15.436	10.686	6.400	5.336	4.765			3.277	13.364	8.203		34.814	186.193
may-18	22.576	24.413	25.971	23.227	17.700	13.634	7.411	5.884	4.901			4.728	15.682	9.545		39.774	215.246
jun-18	22.453	19.930	24.489	23.238	17.199	14.132	5.964	4.693	4.365			4.103	13.666	8.908		36.390	199.530
jul-18	26.052	23.743	28.419	27.066	18.883	15.736	6.913	5.795	7.412	5.189		14.721	9.278			43.330	232.237
ago-18	21.999	20.044	29.170	31.170	15.998	13.231	7.686		6.995	5.564		6.018	15.290	9.979		40.788	223.932
sep-18	22.728	14.696	21.960	35.751	12.344	10.393	7.822		6.792	4.885		4.535	14.319	10.035		38.027	202.987
oct-18	26.525	16.991	32.437	39.890	14.010	12.932	9.210		8.132	5.304		6.639	15.867	10.605		38.051	238.208
nov-18	33.605	12.359	28.832	38.565	12.894	9.811	8.707		8.132	5.170			13.242	9.176		36.897	217.390
dic-18	26.893	11.488	29.183	32.805	13.591	10.632	9.733		7.403	6.334			15.373	9.334		36.339	209.108
Total	290.706	240.597	304.133	335.135	182.416	145.780	91.054	35.707	69.296	32.146	3.368	32.690	174.294	107.982	7.949	455.823	2.509.076

Fuente: Elaboración Propia en base a BCRA

Emisoras de TC: Reclamos Ingresados por Naturaleza del Problema

Mes	Desconocimiento de compras o transacciones	Resumen papel/ electrónico no recibido o despues de vencimiento	Gestión Cobranzas	Cargos / comisiones no procedentes o mal aplicados	Retención, bloqueo, inhabilitación u olvido de tarjeta de débito / crédito	Seguros contratados accesorios a productos financieros	Intereses no procedentes o mal aplicados	Otros Temas de Tarjetas de Crédito	No recepción de la tarjeta	Resto de los conceptos	Total
ene-18	38.426	27.810		5.747		4.710	3.570	5.178		20.660	106.101
feb-18	35.807	23.503	7.842			3.670		4.859		18.444	94.125
mar-18	37.372	21.574	9.041				3.361	5.114		17.940	94.402
abr-18	37.371	17.071	8.936	3.327				5.596		17.700	90.001
may-18	39.067	19.264	9.643	3.829			3.649	2.879		16.593	94.924
jun-18	41.248	19.601		5.642	2.370	2.254		3.261		11.185	85.561
jul-18	43.236	21.774		5.036				2.583		16.192	88.821
ago-18	41.260	19.313		5.419	2.841					14.358	83.191
sep-18	42.936	12.670		4.494						14.964	75.064
oct-18	41.329	13.304		4.657	3.099					12.978	75.367
nov-18	33.240	10.979		4.129	3.511					12.034	63.893
dic-18	29.912	9.573		2.720	2.872				1.766	9.782	56.625
Total	461.204	216.436	35.462	45.000	14.693	10.634	10.580	29.470	1.766	182.830	1.008.075

Fuente: Elaboración Propia en base a BCRA



ANEXO III – Régimen Sancionatorio

Régimen disciplinario a cargo del BCRA aplicado en relación a la Protección del Usuario de Servicios Financieros			
Comunicación "A" 6873 ¹			
Infracción	Gravedad	Multa Máxima Grupo A (en unidades sancionatorias) ²	Multa Máxima Grupo B (en unidades sancionatorias) ²
Incumplimientos contractuales o normativos relacionados con el cobro de comisiones y/o cargos	Alta	250	125
Excesos a las tasas máximas de financiamientos establecidas por la Ley de Tarjetas de Crédito	Alta	250	N/A
Incumplimientos relacionados con la exposición y publicidad del costo financiero total	Media	70	N/A
Otros incumplimientos a las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”	Media	70	35
Inobservancia de disposiciones contenidas en las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales”	Media	70	N/A

¹ Texto Ordenado al 23/1/20

² Valor de la Unidad Sancionatoria en 2018: \$ 57.500

Fuente: BCRA



Auditoría General de la Nación

ANEXO IV – Descargo del Auditado



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

"Las Malvinas son argentinas"

Sírvase Citar: EX-2022-00208890- -GDEBCRA-GATL#BCRA
Nota Nº: 506/ 03 /2022

Buenos Aires, 12 DE OCTUBRE DE 2022

Señores
Auditoría General de la Nación
S/D

Nos dirigimos a Uds. en relación con v/Nota Nº 18/22-CSCSFyR remitida en el expediente Act. Nº 563/2018-AGN sobre los "Procedimientos empleados por el Banco Central de la República Argentina (B.C.R.A.) para proveer la protección de los derechos de los usuarios de los servicios financieros".

Al respecto, se informan en anexo las aclaraciones y comentarios al citado proyecto de Informe.

Sin otro particular, saludamos a Uds. muy atentamente.


Martin Schmukler
Gerente de Análisis Técnico Legal
Banco Central de la República Argentina

BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA


Oscar A. Diakovsky
Gerente Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros
Banco Central de la República Argentina



ANEXO

Respuesta del Banco Central de la República Argentina (B.C.R.A.) sobre el Proyecto de Informe de Auditoría referido a los "Procedimientos Empleados para Proveer la Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Financieros" de la Auditoría General de la Nación (AGN). NOTA N° 18/22-CSCSFyR. Ref.: Act. N° 563/2018- AGN. Recibida el 15.09.22

1. Aclaraciones previas:

En mérito a la brevedad se realizan los comentarios pertinentes en orden a la exposición y contenido del citado proyecto de informe.

En ese orden, solo se hace referencia y se expone en la presente las temáticas de cada punto que requiere un comentario a fin de complementar la información necesaria para la conclusión de la revisión de la Auditoría General de la Nación.

En cuanto a la apertura de los datos procesados por la Auditoría General de la Nación con información del Banco Central de la República Argentina, no fueron reprocesados en la evaluación del presente informe borrador.

Por otra parte, los funcionarios responsables de cada área involucrada en el **proceso auditado** quedan a disposición para cualquier aclaración sobre el particular con el objeto de precisar los distintos roles y responsabilidades, el sistema de abordaje integral en materia de protección al usuario y sobre las particularidades de las operaciones y riesgos asociados al sistema financiero o en su caso para la verificación de la información procesada por la Auditoría General de la Nación.

2. Comentarios sobre los puntos 4.1 y 4.2 del informe: "Marco Teórico de la Protección de Usuarios de Servicios Financieros" y marco Regulatorio de los Contratos de Usuarios Financieros.

Se recuerdan los siguientes aspectos que hacen al marco o esquema de protección al usuario de servicios financieros desde el Banco Central de la República Argentina:

- Como se mencionó, en su carta Orgánica el Banco Central de la República Argentina tiene definida una función específica de protección al usuario, coordinando su actuación con las autoridades públicas competentes.
- Desde el punto de vista de la regulación, el Banco Central de la República Argentina cuenta con una norma específica de base para la protección de las personas usuarias de servicios financieros.
- Adicionalmente, el Banco Central de la República Argentina cuenta con un marco normativo muy amplio que complementa dicha normativa específica, lo cual brinda un esquema de mayor seguridad para las personas usuarias, las cuales hacen a la regulación de distintos aspectos vinculados con las operaciones de las entidades financieras y otras entidades reguladas por el Banco Central de la República Argentina, su operatoria, gestión de riesgos, etc.



- Consecuentemente, se recuerda toda la información aportada en la materia, incluyendo un resumen de las principales normas que también pueden ser obtenidas en el siguiente link: http://www.bcra.gov.ar/SistemasFinancierosYdePagos/Ordenamiento_y_resumenes.asp.
- Por otra parte, se remite a las noticias sobre las principales normas emitidas desde el Banco Central de la República Argentina y que en su mayoría mejoran el esquema regulatorio para proveer a una mejor protección de las personas usuarias de servicios financieros <https://www.bcra.gov.ar/Noticias/Noticias.asp>.
- Por último, es dable señalar, que el Banco Central de la República Argentina cuenta con un proceso de mejora continua en la materia, de esa manera, se pueden señalar a modo de ejemplo las siguientes mejoras:
 - o Incorporación como nuevos sujetos obligados a los "Otros proveedores no financieros de crédito alcanzados por las normas sobre "Proveedores no financieros de crédito", excepto que se trate de asociaciones mutuales o cooperativas, por las financiaciones que otorguen." y a los "Proveedores de servicios de pago que ofrecen cuentas de pago" y a los "Proveedores de servicios de pago que cumplen la función de iniciación (PSI)" y prestan el servicio de billetera digital (Comunicación A 7593).
 - o Se establecieron mejoras en el proceso de arrepentimiento y de baja de cuentas y productos ("botón de arrepentimiento" y "botón de baja").
 - o Requerimiento de un resumen de contrato.
 - o Distintas medidas para mitigar el riesgo de fraude, como ser con los créditos preaprobados.
 - o Medidas adoptadas por el Banco Central de la República Argentina en la emergencia: <http://www.bcra.gov.ar/Noticias/Coronavirus-BCRA.asp>

En cuanto al enfoque aplicado por el Banco Central de la República Argentina para la protección de las personas usuarias de servicios financieros, el mismo es preventivo, sistémico y con evaluación de los riesgos teniendo en cuenta el rol de las distintas áreas internas del BCRA que participan del proceso según lo resumido en el "Cuadro N° 1" de la página 15 del proyecto de informe.

Por último, es dable recordar que el alcance del concepto de "Usuario de servicios financieros" previsto en las normas sobre Protección de los usuarios de servicios financieros (punto 1.1.1) para las empresas, se limita a los casos en que estas operen en beneficio propio o de su grupo social y cuando en carácter de destinatarios finales hacen uso de los servicios ofrecidos por los sujetos obligados, es decir, sociedades sin fines de lucro o similares. Se remite al alcance general previsto en la norma.

3. Comentarios sobre el punto 4.3 del informe: "Estructura Organizacional para la supervisión de Sujetos Obligados"

La misión de la Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros es la de entender en la protección de los derechos del usuario de servicios financieros, coordinando su actuación con las áreas internas y organismos competentes, y en la administración del Centro de Atención al Usuario de Servicios Financieros y la de dirigir el monitoreo de los principales aspectos que inciden en el proceso de protección de los usuarios de servicios financieros y promover su análisis con el objeto de generar acciones preventivas con carácter general y sistémico. Dicho rol, se complementa con



distintos tipos de tareas y acciones realizadas por las áreas internas del BCRA que participan del proceso según lo resumido en el "Cuadro N° 1" de la página 15 del proyecto de informe.

4. Comentarios sobre los puntos 5 y 6 del informe: "HALLAZGOS" y "RECOMENDACIONES".

5.1 La metodología de supervisión con enfoque a riesgo implementada en 2018 es susceptible de mejoras.

6.1. Contemplar la ponderación de factores de riesgos que permita asociar a cada entidad supervisada dentro de una escala o nivel de riesgo. Realizar la planificación considerando niveles de criticidad por tipo de operación y por tipo de usuario.

Si bien la metodología de control del período bajo estudio por esa Auditoría General de la Nación no contemplaba la valoración de riesgos que resulta de modelos de supervisión basados en indicadores específicos, se destaca que la planificación de verificaciones en campo para 2018 consideró como alerta para la selección de entidades -adicionalmente a la información interna- una presentación de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires relacionada con créditos personales otorgados a personas jubiladas por descuento de haberes, atendiendo la vulnerabilidad de este segmento de usuarios de servicios financieros y la operatoria involucrada e incluyendo en la proyección 4 (cuatro) entidades en las que se verificaban ambos factores.

En cuanto a la falta de una metodología formal, consolidada y uniforme que construya un indicador y defina niveles de riesgo para cada entidad supervisada, que esa auditoría observó respecto del esquema de control vigente en el transcurso del año 2018, más allá de lo señalado por la misma Auditoría General de la Nación en su nota al pie (12), se señala que:

- Se concluyó el ciclo de revisión 2020 con la evaluación del perfil de riesgo de la totalidad de entidades bajo control.
- La planificación de las revisiones para los ciclos 2021/22, consideró la valoración de riesgos de cada entidad.
- Actualmente el esquema de control aplicado contempla el monitoreo y la evaluación permanente de las entidades financieras, a partir de un proceso continuo y sistemático de obtención y análisis de información.

En lo que respecta a riesgos de operatorias vinculadas a nuevas tecnologías, es importante señalar que con posterioridad a la fecha de realización de las tareas por parte de esa Auditoría General de la Nación y dado el incremento de desconocimiento de operaciones presuntamente fraudulentas, en el transcurso del 2021 se encararon diversas acciones orientadas a la protección de las personas usuarias.

En tal sentido, se realizó una encuesta dirigida al sistema financiero a fin de obtener un diagnóstico de esa problemática, evaluando las modalidades de monitoreo implementadas en los canales electrónico por parte de los sujetos obligados para determinar las operatorias de mayor riesgo.

Especialmente con relación a los créditos personales otorgados a través de mecanismos automáticos de respuesta (mencionados en el último párrafo del punto 5.1.), a instancias de esas gestiones se efectuó una revisión normativa a fin de mitigar los riesgos detectados, subrayando, sobre el particular, la sanción de normas específicas que reforzaron la seguridad en la operatoria de canales electrónicos



para los préstamos preaprobados. Es importante resaltar que estas estrategias reportaron -en líneas generales- una significativa disminución de esta problemática.

Por último, se entiende que la recomendación deviene en abstracto. El esquema actual de control se basa en el monitoreo y evaluación permanente del sistema financiero que atiende al segmento usuarios de servicios financieros, a partir de un proceso continuo y sistemático de obtención y análisis de información, contemplando -entre otros- los niveles de criticidad mencionados.

5.2 El auditado utiliza como principal insumo para ejercer sus funciones de protección y diagnósticos en cuestiones de PUSF el nivel de reclamos individuales de los usuarios financieros.

6.2 Combinar los datos de reclamos con otros factores de riesgo asociados a cada sujeto obligado, como por ejemplo los productos ofrecidos a los clientes, los canales de comercialización utilizados, la composición etárea de la cartera, el análisis del ABM Clientes. También pueden considerarse el riesgo reputacional, riesgo de liquidez y solvencia de cada entidad.

En cuanto al criterio tenido en cuenta por la Auditoría General de la Nación en el hallazgo del punto 5.2. *“Criterio: Aunque puede jugar un rol en facilitar la resolución de reclamos individuales, la autoridad de supervisión debe focalizarse en actividades regulatorias y de supervisión”*, es pertinente resaltar que justamente parte de los pilares tenidos en cuenta por el Banco Central de la República Argentina para la protección de las personas usuarias se refieren a la **actividad regulatoria y de supervisión**. En ese sentido, se remite a lo mencionado en el punto 2 del presente anexo y al “Cuadro N°1” de la página 15 del informe bajo estudio, de donde surge con claridad el esquema regulatorio y de supervisión del Banco Central de la República Argentina, destacándose también el enfoque transversal en gran parte de la organización de la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias y de otras áreas del Banco Central de la República Argentina.

En relación con las tareas de seguimiento permanente a distancia, se informan que se encuentran programadas con la evaluación de tales elementos, no obstante ello, se realizará una revisión a fin de determinar oportunidades de mejora en ese sentido.

En lo que hace a la supervisión, la matriz de riesgo (actual) contempla estos aspectos.

5.3 La Gerencia Principal de Atención al Usuario de Servicios Financieros cuenta con instructivos de procedimientos formalmente aprobados que no cubren todas sus actividades.

6.3 Aprobar formalmente los procedimientos internos de la Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros.

La denominación del área mencionada en el punto 5.3 es **Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros** de la que dependen la **Gerencia de Análisis Técnico Legal** y la **Gerencia de Atención al Usuario de Servicios Financieros**.

En cuanto a lo observado, se informa que la estructura, misiones y funciones de la citada Gerencia Principal se encuentra en proceso de actualización y una vez aprobada se continuará con la formalización de los procesos y procedimientos complementarios a los ya aprobados (Ejemplo: Procesos n° 194, 195, 202, 211 y 213).



5.4 Se observa un bajo porcentaje de derivación de reclamos resueltos desfavorablemente en entidades financieras y emisoras de tarjetas de crédito al BCRA.

6.4 Mejorar el mecanismo de difusión para dar a conocer al público información sobre la protección de los derechos de los usuarios financieros, así como el servicio de reclamos ofrecido por la GPPUSF, y los objetivos regulatorios del organismo. Publicar reportes o informes anuales con un resumen de las tareas de supervisión realizadas, y las sanciones aplicadas en cuestiones de PUSF.

En relación con el bajo porcentaje de derivación de reclamos no resueltos en entidades financieras y emisoras de tarjetas de crédito al Banco Central de la República Argentina, correspondería tener en cuenta que los reclamos resueltos de manera desfavorable para los usuarios no implican necesariamente una disconformidad con la respuesta de la entidad. A modo de ejemplo, hay muchos casos de reclamos de las personas usuarias que: no son un reclamo imputable a la entidad, se tratan de operaciones que el usuario no recordaba, etc.

No obstante ello, se toma el punto a fin de evaluar mejoras en el régimen informativo a fin de que se registre la conformidad o no del usuario con la respuesta o en su caso, la generación de una nota de respuesta por parte de la entidad que contenga una mención destacada de la posibilidad de plantear su reclamo con respuesta insatisfactoria ante el Banco Central de la República Argentina.

En cuanto a la necesidad de mejorar el mecanismo de difusión para dar a conocer al público información sobre la protección de los derechos de los usuarios financieros, así como el servicio de reclamos ofrecido por la Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros, y los objetivos regulatorios del organismo, es dable señalar lo siguiente:

- El Banco Central de la República Argentina tiene una estrategia institucional de difusión y publicidad, la cual contempla, entre otros aspectos, el desarrollo e implementación de un plan de comunicación para el Banco Central de la República Argentina, brindar un fácil y equitativo acceso a la información y un diálogo transparente con los diferentes públicos externos, etc.
- También se recuerda que el Banco Central de la República Argentina da a conocer las principales noticias regulatorias y acciones tomadas en el siguiente link Institucional: <https://www.bcra.gob.ar/Noticias/Noticias.asp>, cuya información es replicada por los principales medios periodísticos.
- La difusión y publicidad de los derechos de los usuarios se realiza a través de una sección exclusiva en el sitio web institucional del Banco Central de la República Argentina denominado "BCRA y Vos" el cual se accede ingresando al siguiente enlace http://www.bcra.gov.ar/BCRAyVos/Usuarios_Financieros.asp y de las redes sociales del Banco Central de la República Argentina:

Facebook <https://www.facebook.com/BancoCentralAR/>

Instagram https://www.instagram.com/bancocentral_ar/

Twitter https://twitter.com/bancocentral_ar y <https://twitter.com/bcrausuarios>

YouTube <https://www.youtube.com/channel/UCqICEC9JxvblsszG71-CPKw>.

- En "Información al usuario financiero" se cuenta con datos de contacto de los responsables de atención al usuario de cada una de las entidades, información sobre el sistema financiero y



entidades, recomendaciones para el uso de servicios financieros, buscador de sucursales, diccionario financiero y el cronograma de los feriados bancarios, entre otros.

- El proceso comunicacional del Banco Central de la República Argentina es permanente, a modo de ejemplo, se adjunta un link con una campaña en ese sentido de un trabajo conjunto con el Ministerio de Educación:

Desde el Ministerio de Educación lo publicaron desde este sábado 20.03 en las redes de Educ.ar:

<https://twitter.com/educarportal/status/1373273127531081730?s=20>

https://www.instagram.com/tv/CMpKLxjptU3/?utm_source=ig_web_copy_link

<https://www.facebook.com/watch/?v=162581252377815>

Por su parte, la Gerencia de Comunicación Estratégica lo subió en las redes sociales del Banco Central de la República Argentina:

https://twitter.com/bancocentral_ar/status/1374016660307378176?s=24

<https://www.facebook.com/BancoCentralAR/videos/449271596496294/>

https://www.instagram.com/p/CMuKA_ij3aO/?igshid=123ezi93birys

- A título ilustrativo, se remite al archivo Excel aportado en nuestra respuesta anterior (Relevamiento Videos de PUSF y otros del Facebook BCRA.xlsx), que contiene un relevamiento de los distintos videos publicados en Facebook, en el portal institucional, relacionados con la protección al usuario de servicios financieros.
- Por otra parte, las normas sobre "Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente" (<http://www.bcra.gob.ar/Pdfs/Textord/t-icmecma.pdf>) disponen, en sus Secciones 4 y 5, que, tanto las entidades financieras como las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito, deben publicar en sus sitios web y exhibir en las casas de atención al usuario información diversa respecto de los derechos que le asisten a los usuarios. En algunos casos, esa información se encuentra en carteles predeterminados por el Banco Central y, en otros, se obliga su difusión sin establecer un formato prefijado.
- Cabe señalar que el Banco Central de la República Argentina provee al usuario de una web, donde se nuclea toda la información necesaria para el usuario de servicios financieros.
- Por otra parte, las normas sobre "Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente" citadas arriba prevén los modelos de cartelería con información relevante para los usuarios de servicios financieros (punto 4.5.). Asimismo, prevé que los sujetos obligados publiquen en la página inicial de su sitio web un link que redireccionará al sitio www.usuariosfinancieros.gob.ar. A su vez, deberán incluir en su sitio web una sección titulada "Información al usuario financiero" que permita acceder a toda la información de difusión obligatoria prevista. El acceso a la sección "Información al usuario financiero" deberá ser fácil, directo y ocupar un lugar visible en la mencionada página. La dirección URL correspondiente a la sección mencionada deberá ser informada al Banco Central de la República Argentina para su publicación en el sitio www.usuariosfinancieros.gob.ar.
- Adicionalmente, es dable informar que se publicó el primer "Informe sobre Protección a las Personas Usuarías de Servicios Financieros". Este informe reúne la información sobre la protección a las personas usuarias de servicios financieros en Argentina: los canales de



comunicación disponibles para realizar reclamos y consultas, los derechos de las personas usuarias, las obligaciones de las entidades, la normativa y las funciones del Banco Central de la República Argentina en la materia. Esta publicación anual contiene a su vez, un análisis de las principales problemáticas relacionadas con los reclamos que se reciben y gestionan en el Banco Central, los reclamos que reportan las entidades a través de regímenes informativos y las principales medidas tomadas desde el Banco Central de la República Argentina a partir de las problemáticas identificadas. <https://www.bcra.gob.ar/PublicacionesEstadisticas/Informe-proteccion-personas-usuarias.asp>.

En cuanto a la publicación de reportes anuales de las tareas de supervisión realizadas y las sanciones aplicadas en cuestiones de protección a los usuarios de servicios financieros, este aspecto fue considerado, entendiendo la necesidad de generar un informe de gestión que diera cuenta de la supervisión realizada.

Así, en el transcurso del año 2021, se procedió a sistematizar el proceso de seguimiento continuo de las entidades, consolidando en un único sitio (plataforma web) la coordinación de tareas y evaluaciones de riesgo, así como la gestión de desvíos y apartamientos normativos.

Dado el esquema de control y monitoreo permanente implementado, esta herramienta se entiende superadora respecto de un reporte anual, configurando una clara mejora en la gestión de seguimiento. Por último, se recuerda que el Banco Central de la República Argentina publica las sanciones en https://www.bcra.gob.ar/SistemasFinancierosYdePagos/Sumarios_Financieros-2019a2014.asp.

5.5. No se pudo constatar la aplicación de un sistema formal de alerta y actualización de datos en tiempo real en aspectos sensibles para los usuarios financieros.

6.5 Implementar una metodología de actualización de información en tiempo real para la central de deudores. Mejorar las alertas ante situaciones de riesgo encontradas por los grupos de supervisión, las cuales sean compartidas entre todas las gerencias que intervienen en el proceso de supervisión.

En cuanto a la demora en la actualización de la información que figura en la central de deudores, se informa que:

La misma se nutre de la información que reportan mensualmente las entidades por el Régimen Informativo vigente.

- Mantener actualizados los datos, no implica hacerlo en tiempo real, dado que sería prácticamente imposible y habría que adaptar desde el diseño de la base, las normas de regulación financiera, y los sistemas informáticos, con una importante inversión.
- En más de 20 años de aplicación de la Ley 25.326 y su decreto reglamentario, el Banco Central de la República Argentina no recibió cuestionamientos judiciales sobre el método de actualización mensual de la Central, y está ampliamente aceptada.
- Adicionalmente, en cuanto al posible incumplimiento con la ley, cabe señalar que el mecanismo de actualización fue puesto en conocimiento de la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales en el momento de inscripción de la Base en el registro, y no fue observado.



En cuanto a la recomendación general, se implementó la función de centinela, que permite identificar y reportar situaciones destacadas surgidas de los trámites gestionados (incluyendo el canal de Twitter) posibilitando un trabajo coordinado entre las áreas internas, ello, sin perjuicio del monitoreo del sistema de alertas con los sujetos obligados, quienes deben reportar e inclusive en forma específica los incidentes informáticos en el marco de la Comunicación "B" 11847.

En materia de fiscalización, se señala que actualmente se circulariza el informe ejecutivo de revisión de las entidades inspeccionadas y se recibe permanentemente (reportes semanales y cuatrimestrales).

5.6 La supervisión in situ de Entidades Financieras con casa matriz en el interior del país está sujeta a disponibilidad presupuestaria.

6.6 Considerar la inclusión periódica en la muestra de supervisión in situ, de entidades con sede central (casa matriz) de todas las regiones del país, que permita complementar y combinar inspecciones on site y off site.

Se toma nota, no obstante, se aclara que, si bien las inspecciones in situ complementan las realizadas a distancia y permiten ampliar la tarea de supervisión, cabe tener presente que la radicación de las casas matrices de las entidades no determina o garantiza en si misma que el esquema de control cubra la diversidad de circunstancias nacionales.

De hecho, la distribución geográfica de los puntos de atención a usuarios de servicios financieros no se relaciona directamente con la ubicación de los bancos provinciales o de las entidades con casas matrices en el interior del país. El sistema financiero en general tiene representatividad en todo el país en lo que respecta a la atención de usuarios de servicios financieros.

Sirva de referencia el cuadro de localización de puntos de atención y mapa de entidades, casas y cajeros del sistema financiero de la Información de Entidades Financieras de la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias correspondiente al año 2018 que puede ser consultado en: <http://www.bcra.gov.ar/Pdfs/PublicacionesEstadisticas/Entidades/201812e.pdf>

Así, la protección de los usuarios de servicios financieros de la totalidad de las regiones geográficas del país y su consideración en la supervisión está dada por los controles a las entidades con casas operativas o puntos de atención en el interior del país (aunque su sede central se ubique en la Ciudad de Buenos Aires, por ejemplo), ya que las tareas de revisión, muestras de productos y/o servicios, bases de reclamos, etc., comprende la totalidad de la cartera de clientes.

En tal sentido, cabe advertir que el Cronograma 2018 incluyó revisiones en entidades con significativa representatividad en todo el país (las principales: Banco de la Nación Argentina, Banco de la Provincia de Buenos Aires, Banco de la Ciudad de Buenos Aires, Banco Supervielle) y que los controles respecto de las comisiones, cargos y tasas percibidos por estas entidades y gestión de reclamos se efectuó respecto de la totalidad de usuarios de servicios financieros y casas operativas.

En relación con las acciones de seguimiento de los servicios de atención de los sujetos obligados y de tratamiento de los planteos de las personas usuarias, se informa que se tienen en cuenta a todos los usuarios y sujetos obligados sin distinción de su localización.



5.7 El BCRA no aplicó sanciones en 2018 a los sujetos obligados a pesar de haber observado incumplimientos normativos.

6.7 Implementar las medidas correctivas establecidas en el régimen sancionatorio, ya que la amenaza de un poder conminatorio puede evitar malas conductas por parte de los sujetos obligados. Imponer sanciones, multas o advertencias según el grado de la falta cometido.

Respecto de las verificaciones realizadas en el periodo bajo análisis respecto de las entidades financieras, cabe señalar que los procedimientos vigentes consideraron: (i) la notificación de las observaciones, (ii) el descargo por parte de las entidades y (iii) su análisis, con el objetivo de lograr la adecuación y regularización de los aspectos observados. Desde este punto de vista, sí se ejerce una acción correctiva, que es inmediata y con efecto a partir del momento de su detección.

Téngase presente que la gestión de los apartamientos normativos se orienta a lograr su reversión e implica el análisis de las causas que le dieron origen, derivando -en su caso- en reintegros masivos a la totalidad de los usuarios afectados. De corresponder y como última instancia, se ejercen las facultades disciplinarias propias de este Banco Central.

En cuanto a la mención de no haber impuesto sanciones en el periodo bajo análisis, cabe señalar que, producto de los controles efectuados con el mecanismo de revisión "Cuentas BCRA", en el transcurso del 2017 se detectó: (i) la omisión de conceptos exigidos por la Com. A6242 SINAP 1 - 61. Sistema Nacional de Pagos. Transferencias (Transferencias inmediatas de fondos Punto 2.2.2.4). Estos apartamientos (con seguimiento y controles en 2018), reiterativos y no regularizados en forma inmediata por los bancos Galicia, Hipotecario, Patagonia y HSBC, derivaron en la aplicación de sanciones y (ii) incumplimientos a la Com. A6200 (datos de los originantes de transferencias en movimientos de canales electrónicos), reiterativos y no regularizados en forma inmediata por el Banco de Santiago del Estero.

Así, en los años 2017 y 2018 se iniciaron acciones presunariales contra estas entidades, resultando los sumarios que se detallan seguidamente:

- Banco Patagonia: Resolución 536/2018 (Sumario en lo financiero 1543)
- Banco Galicia: Resolución 541/2018 (Sumario en lo financiero 1544)
- Banco Hipotecario: Resolución 97/2019 (Sumario en lo financiero 1545)
- Banco Santiago del Estero: Resolución 116/2019 (Sumario en lo financiero 1546)
- HSBC Bank Argentina: Resolución 134/2019 (Sumario en lo financiero 1542)

Las resoluciones pueden ser consultadas en:
https://www.bkra.gob.ar/SistemasFinancierosYdePagos/Sumarios_Financieros-2019a2014.asp

Conforme lo expuesto, e independientemente de las acciones sumariales especificadas, se quiere resaltar que las herramientas utilizadas a fin de evitar malas conductas por parte de los sujetos obligados no se agotan o limitan al régimen sancionatorio, si no que responden a una estrategia de supervisión que contempla los aspectos referidos en los párrafos precedentes.



5.8 El auditado no realizó verificaciones específicas de cumplimiento normativa PUSF en casas de cambio y fiduciarios de fideicomisos.

6.8 Desarrollar una planificación específica para la supervisión y realización de verificaciones en casas de cambio y fiduciarios de fideicomisos en cuestiones de protección de usuarios financieros.

En cuanto a los operadores de cambio, cabe considerar que la operatoria que realizan se encuentra extremadamente restringida dada la actual normativa cambiaria aplicable a los mismos.

Por otra parte, cabe destacar que se encuentran alcanzados únicamente por algunos aspectos puntuales de la normativa sobre Protección de los usuarios de servicios financieros cuya verificación, para un más eficiente uso de los recursos disponible, se realiza en el marco de las inspecciones generales que se efectúan a los mismos.

En cuanto a la supervisión de los fiduciarios de fideicomisos financieros que son entidades financieras, resulta oportuno aclarar que se utiliza un esquema de supervisión orientada al riesgo y sobre todos los procesos de cada entidad financiera, con lo cual, no se realizaron durante el 2018 tareas on site específicas sobre fideicomisos.



Auditoría General de la Nación
ANEXO V – Análisis de la Vista

Sección	Descargo del Organismo Auditado	Análisis del Descargo
4.1 Marco Teórico de la Protección de Usuarios de Servicios Financieros y 4.2 Marco Regulatorio de los Contratos de Usuarios Financieros	<p>Se recuerdan los siguientes aspectos que hacen al marco o esquema de protección al usuario de servicios financieros desde el Banco Central de la República Argentina:</p> <ul style="list-style-type: none">- Como se mencionó, en su carta Orgánica el Banco Central de la República Argentina tiene definida una función específica de protección al usuario, coordinando su actuación con las autoridades públicas competentes.- Desde el punto de vista de la regulación, el Banco Central de la República Argentina cuenta con una norma específica de base para la protección de las personas usuarias de servicios financieros.- Adicionalmente, el Banco Central de la República Argentina cuenta con un marco normativo muy amplio que complementa	<p>El auditado provee información complementaria sobre el esquema de protección al usuario de servicios financieros. Muchos aspectos descriptos se mencionan en el informe. Asimismo, señala algunas mejoras implementadas con posterioridad al período auditado, lo que será materia de análisis en futuros trabajos.</p> <p>No se considera necesario introducir modificaciones a las secciones referenciadas.</p>



Sección	Descargo del Organismo Auditado	Análisis del Descargo
	<p>dicha normativa específica, lo cual brinda un esquema de mayor seguridad para las personas usuarias, las cuales hacen a la regulación de distintos aspectos vinculados con las operaciones de las entidades financieras y otras entidades reguladas por el Banco Central de la República Argentina, su operatoria, gestión de riesgos, etc.</p> <p>- Consecuentemente, se recuerda toda la información aportada en la materia, incluyendo un resumen de las principales normas que también pueden ser obtenidas en el siguiente link:</p> <p>http://www.bcra.gov.ar/SistemasFinancierosYdePagos/Ordenamiento_y_resumenes.asp.</p> <p>- Por otra parte, se remite a las noticias sobre las principales normas emitidas desde el Banco Central de la República</p>	



Sección	Descargo del Organismo Auditado	Análisis del Descargo
	<p>Argentina y que en su mayoría mejoran el esquema regulatorio para proveer a una mejor protección de las personas usuarias de servicios financieros</p> <p>https://www.bcra.gob.ar/Noticias/Noticias.asp.</p> <p>- Por último, es dable señalar, que el Banco Central de la República Argentina cuenta con un proceso de mejora continua en la materia, de esa manera, se pueden señalar a modo de ejemplo las siguientes mejoras:</p> <ul style="list-style-type: none">o Incorporación como nuevos sujetos obligados a los “Otros proveedores no financieros de crédito alcanzados por las normas sobre “Proveedores no financieros de crédito”, excepto que se trate de asociaciones mutuales o cooperativas, por las financiaciones que otorgan.” y a los “Proveedores de servicios de pago que ofrecen cuentas de pago” y a los	



Sección	Descargo del Organismo Auditado	Análisis del Descargo
	<p>“Proveedores de servicios de pago que cumplen la función de iniciación (PSI)” y prestan el servicio de billetera digital (Comunicación A 7593).</p> <p>o Se establecieron mejoras en el proceso de arrepentimiento y de baja de cuentas y productos (“botón de arrepentimiento” y “botón de baja”).</p> <p>o Requerimiento de un resumen de contrato.</p> <p>o Distintas medidas para mitigar el riesgo de fraude, como ser con los créditos pre aprobados.</p> <p>o Medidas adoptadas por el Banco Central de la República Argentina en la emergencia:</p> <p>http://www.bcra.gov.ar/Noticias/Coronavirus-BCRA.asp</p> <p>En cuanto al enfoque aplicado por el Banco Central de la República Argentina</p>	



Sección	Descargo del Organismo Auditado	Análisis del Descargo
	<p>para la protección de las personas usuarias de servicios financieros, el mismo es preventivo, sistémico y con evaluación de los riesgos teniendo en cuenta el rol de las distintas áreas internas del BCRA que participan del proceso según lo resumido en el “Cuadro N° 1” de la página 15 del proyecto de informe. Por último, es dable recordar que el alcance del concepto de “Usuario de servicios financieros” previsto en las normas sobre Protección de los usuarios de servicios financieros (punto 1.1.1) para las empresas, se limita a los casos en que estas operen en beneficio propio o de su grupo social y cuando en carácter de destinatarios finales hacen uso de los servicios ofrecidos por los sujetos obligados, es decir, sociedades sin fines de lucro o similares. Se remite al alcance general previsto en la norma.</p>	



Auditoría General de la Nación

Sección	Descargo del Organismo Auditado	Análisis del Descargo
4.3 Estructura Organizacional para la supervisión de Sujetos Obligados	La misión de la Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros es la de entender en la protección de los derechos del usuario de servicios financieros, coordinando su actuación con las áreas internas y organismos competentes, y en la administración del Centro de Atención al Usuario de Servicios Financieros y la de dirigir el monitoreo de los principales aspectos que inciden en el proceso de protección de los usuarios de servicios financieros y promover su análisis con el objeto de generar acciones preventivas con carácter general y sistémico. Dicho rol, se complementa con distintos tipos de tareas y acciones realizadas por las áreas internas del BCRA que participan del proceso según lo resumido en el “Cuadro N° 1” de la página 15 del proyecto de informe.	El auditado provee información que se incluye en el informe. No se considera necesario introducir modificaciones en la sección referenciada.



Auditoría General de la Nación

Sección	Descargo del Organismo Auditado	Análisis del Descargo
<p>5.1 La metodología de supervisión con enfoque a riesgo implementada en 2018 es susceptible de mejoras.</p> <p>6.1. Contemplar la ponderación de factores de riesgos que permita asociar a cada entidad supervisada dentro de una escala o nivel de riesgo. Realizar la planificación considerando niveles de criticidad por tipo de operación y por tipo de usuario.</p>	<p>Si bien la metodología de control del período bajo estudio por esa Auditoría General de la Nación no contemplaba la valoración de riesgos que resulta de modelos de supervisión basados en indicadores específicos, se destaca que la planificación de verificaciones en campo para 2018 consideró como alerta para la selección de entidades -adicionalmente a la información interna- una presentación de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires relacionada con créditos personales otorgados a personas jubiladas por descuento de haberes, atendiendo la vulnerabilidad de este segmento de usuarios de servicios financieros y la operatoria involucrada e incluyendo en la proyección 4 (cuatro) entidades en las que se verificaban ambos factores.</p>	<p>Lo mencionado por el auditado respecto de las alertas específicas consideradas en la planificación del año 2018 se aclara en el hallazgo. Las acciones adoptadas por el auditado en cuanto a la metodología formal de riesgos, son posteriores al período bajo análisis, por lo que comprenderá materia de análisis en futuras tareas, al igual que las medidas referidas a las nuevas tecnologías. En cuanto a la recomendación, la misma se formuló en base a la situación encontrada en 2018. En consecuencia, se mantiene el hallazgo y la recomendación.</p>



Sección	Descargo del Organismo Auditado	Análisis del Descargo
	<p>En cuanto a la falta de una metodología formal, consolidada y uniforme que construya un indicador y defina niveles de riesgo para cada entidad supervisada, que esa auditoría observó respecto del esquema de control vigente en el transcurso del año 2018, más allá de lo señalado por la misma Auditoría General de la Nación en su nota al pie (12), se señala que:</p> <ul style="list-style-type: none">• Se concluyó el ciclo de revisión 2020 con la evaluación del perfil de riesgo de la totalidad de entidades bajo control.• La planificación de las revisiones para los ciclos 2021/22, consideró la valoración de riesgos de cada entidad.• Actualmente el esquema de control aplicado contempla el monitoreo y la evaluación permanente de las entidades financieras, a partir de un proceso continuo	



Auditoría General de la Nación

Sección	Descargo del Organismo Auditado	Análisis del Descargo
	<p>y sistemático de obtención y análisis de información.</p> <p>En lo que respecta a riesgos de operatorias vinculadas a nuevas tecnologías, es importante señalar que con posterioridad a la fecha de realización de las tareas por parte de esa Auditoría General de la Nación y dado el incremento de desconocimiento de operaciones presuntamente fraudulentas, en el transcurso del 2021 se encararon diversas acciones orientadas a la protección de las personas usuarias. En tal sentido, se realizó una encuesta dirigida al sistema financiero a fin de obtener un diagnóstico de esa problemática, evaluando las modalidades de monitoreo implementadas en los canales electrónico por parte de los sujetos obligados para determinar las operatorias de mayor riesgo.</p>	



Sección	Descargo del Organismo Auditado	Análisis del Descargo
	<p>Especialmente con relación a los créditos personales otorgados a través de mecanismos automáticos de respuesta (mencionados en el último párrafo del punto 5.1.), a instancias de esas gestiones se efectuó una revisión normativa a fin de mitigar los riesgos detectados, subrayando, sobre el particular, la sanción de normas específicas que reforzaron la seguridad en la operatoria de canales electrónicos para los préstamos pre aprobados. Es importante resaltar que estas estrategias reportaron -en líneas generales- una significativa disminución de esta problemática. Por último, se entiende que la recomendación deviene en abstracto. El esquema actual de control se basa en el monitoreo y evaluación permanente del sistema financiero que atiende al segmento usuarios de servicios financieros, a partir</p>	



Auditoría General de la Nación

Sección	Descargo del Organismo Auditado	Análisis del Descargo
	de un proceso continuo y sistemático de obtención y análisis de información, contemplando -entre otros- los niveles de criticidad mencionados.	
<p>5.2 El auditado utiliza como principal insumo para ejercer sus funciones de protección y diagnósticos en cuestiones de PUSF el nivel de reclamos individuales de los usuarios financieros.</p> <p>6.2 Combinar los datos de reclamos con otros factores de riesgo asociados a cada sujeto obligado, como por ejemplo los productos ofrecidos a los clientes, los canales de comercialización utilizados, la composición etárea de la cartera, el análisis del ABM Clientes. También pueden considerarse el riesgo reputacional, riesgo de liquidez y solvencia de cada entidad.</p>	En cuanto al criterio tenido en cuenta por la Auditoría General de la Nación en el hallazgo del punto 5.2. “Criterio: Aunque puede jugar un rol en facilitar la resolución de reclamos individuales, la autoridad de supervisión debe focalizarse en actividades regulatorias y de supervisión”, es pertinente resaltar que justamente parte de los pilares tenidos en cuenta por el Banco Central de la República Argentina para la protección de las personas usuarias se refieren a la actividad regulatoria y de supervisión. En ese sentido, se remite a lo mencionado en el punto 2 del presente	Lo expresado por el auditado en cuanto a determinar oportunidades de mejora posee carácter confirmatorio del hallazgo. Lo señalado respecto a la matriz de riesgo es posterior al período bajo análisis, por lo que comprenderá materia de análisis en futuras tareas. El criterio utilizado surge de las buenas prácticas internacionales. Se mantiene el hallazgo.



Sección	Descargo del Organismo Auditado	Análisis del Descargo
	<p>anexo y al “Cuadro N°1” de la página 15 del informe bajo estudio, de donde surge con claridad el esquema regulatorio y de supervisión del Banco Central de la República Argentina, destacándose también el enfoque transversal en gran parte de la organización de la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias y de otras áreas del Banco Central de la República Argentina. En relación con las tareas de seguimiento permanente a distancia, se informan que se encuentran programadas con la evaluación de tales elementos, no obstante, ello, se realizará una revisión a fin de determinar oportunidades de mejora en ese sentido. En lo que hace a la supervisión, la matriz de riesgo (actual) contempla estos aspectos.</p>	



Auditoría General de la Nación

Sección	Descargo del Organismo Auditado	Análisis del Descargo
<p>5.3 La Gerencia Principal de Atención al Usuario de Servicios Financieros cuenta con instructivos de procedimientos formalmente aprobados que no cubren todas sus actividades.</p> <p>6.3 Aprobar formalmente los procedimientos internos de la Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros."</p>	<p>La denominación del área mencionada en el punto 5.3 es Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros de la que dependen la Gerencia de Análisis Técnico Legal y la Gerencia de Atención al Usuario de Servicios Financieros. En cuanto a lo observado, se informa que la estructura, misiones y funciones de la citada Gerencia Principal se encuentra en proceso de actualización y una vez aprobada se continuará con la formalización de los procesos y procedimientos complementarios a los ya</p>	<p>Se modificó la denominación de la Gerencia (se sustituyó Protección en lugar de Atención). El descargo del auditado posee carácter confirmatorio del hallazgo, por lo que comprenderá materia de análisis en futuras tareas.</p>



Auditoría General de la Nación

Sección	Descargo del Organismo Auditado	Análisis del Descargo
	aprobados (Ejemplo: Procesos n° 194, 195, 202, 211 y 213).	
<p>5.4 Se observa un bajo porcentaje de derivación de reclamos resueltos desfavorablemente en entidades financieras y emisoras de tarjetas de crédito al BCRA.</p> <p>6.4 Mejorar el mecanismo de difusión para dar a conocer al público información sobre la protección de los derechos de los usuarios financieros, así como el servicio de reclamos ofrecido por la GPPUSF, y los objetivos regulatorios del organismo.</p> <p>Publicar reportes o informes anuales con un resumen de las tareas de supervisión realizadas, y las sanciones aplicadas en cuestiones de PUSF.</p>	<p>En relación con el bajo porcentaje de derivación de reclamos no resueltos en entidades financieras y emisoras de tarjetas de crédito al Banco Central de la República Argentina, correspondería tener en cuenta que los reclamos resueltos de manera desfavorable para los usuarios no implican necesariamente una disconformidad con la respuesta de la entidad. A modo de ejemplo, hay muchos casos de reclamos de las personas usuarias que: no son un reclamo imputable a la entidad, se tratan de operaciones que el usuario no recordaba, etc.</p>	<p>Las estadísticas y el análisis realizado en el hallazgo, fueron construidas tomando la variable “Reclamos resueltos en contra (del usuario)”, sin ser posible realizar la discriminación mencionada por el organismo, al no haberse recibido los datos desagregados, tanto en instancia de la ejecución del presente como en el descargo del auditado. Independientemente de ello, según la categorización de los principales reclamos que pudo ser construida, la mayoría posee implícita una disconformidad para el usuario.</p> <p>Adicionalmente, el descargo destaca la</p>



Sección	Descargo del Organismo Auditado	Análisis del Descargo
	<p>No obstante, ello, se toma el punto a fin de evaluar mejoras en el régimen informativo a fin de que se registre la conformidad o no del usuario con la respuesta o en su caso, la generación de una nota de respuesta por parte de la entidad que contenga una mención destacada de la posibilidad de plantear su reclamo con respuesta insatisfactoria ante el Banco Central de la República Argentina. En cuanto a la necesidad de mejorar el mecanismo de difusión para dar a conocer al público información sobre la protección de los derechos de los usuarios financieros, así como el servicio de reclamos ofrecido por la Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros, y los objetivos regulatorios del organismo, es dable señalar lo siguiente:</p>	<p>implementación de acciones para mejorar el régimen informativo, que serán desarrolladas en función de las conclusiones del presente informe. En cuanto al descargo del hallazgo, posee carácter confirmatorio del mismo, por lo que, en lo referido a la evaluación de mejoras que propone el auditado, ello comprenderá materia de análisis en futuras tareas.</p>



Auditoría General de la Nación

Sección	Descargo del Organismo Auditado	Análisis del Descargo
	<p>- El Banco Central de la República Argentina tiene una estrategia institucional de difusión y publicidad, la cual contempla, entre otros aspectos, el desarrollo e implementación de un plan de comunicación para el Banco Central de la República Argentina, brindar un fácil y equitativo acceso a la información y un diálogo transparente con los diferentes públicos externos, etc.</p> <p>- También se recuerda que el Banco Central de la República Argentina da a conocer las principales noticias regulatorias y acciones tomadas en el siguiente link Institucional: https://www.bcra.gob.ar/Noticias/Noticias.asp, cuya información es replicada por los principales medios periodísticos.</p> <p>- La difusión y publicidad de los derechos de los usuarios se realiza a través de una</p>	



Auditoría General de la Nación

Sección	Descargo del Organismo Auditado	Análisis del Descargo
	<p>sección exclusiva en el sitio web institucional del Banco Central de la República Argentina denominado "BCRA y Vos" el cual se accede ingresando al siguiente enlace</p> <p>http://www.bcra.gov.ar/BCRAyVos/Usuarios_Financieros.asp y de las redes sociales del Banco Central de la República Argentina:</p> <p>Facebook</p> <p>https://www.facebook.com/BancoCentralAR/</p> <p>Instagram</p> <p>https://www.instagram.com/bancocentral_ar/</p> <p>Twitter https://twitter.com/bancocentral_ar y https://twitter.com/bcausuarios</p> <p>YouTube</p> <p>https://www.youtube.com/channel/UCq1CEC9JxvblsszG71-CPKw.</p>	



Sección	Descargo del Organismo Auditado	Análisis del Descargo
	<p>- En “Información al usuario financiero” se cuenta con datos de contacto de los responsables de atención al usuario de cada una de las entidades, información sobre el sistema financiero y entidades, recomendaciones para el uso de servicios financieros, buscador de sucursales, diccionario financiero y el cronograma de los feriados bancarios, entre otros.</p> <p>- El proceso comunicacional del Banco Central de la República Argentina es permanente, a modo de ejemplo, se adjunta un link con una campaña en ese sentido de un trabajo conjunto con el Ministerio de Educación:</p> <p>Desde el Ministerio de Educación lo publicaron desde este sábado 20.03 en las redes de Educ.ar:</p> <p>https://twitter.com/educarportal/status/1373273127531081730?s=20</p>	



Auditoría General de la Nación

Sección	Descargo del Organismo Auditado	Análisis del Descargo
	<p>https://www.instagram.com/tv/CMpKLxjptU3/?utm_source=ig_web_copy_link https://www.facebook.com/watch/?v=162581252377815</p> <p>Por su parte, la Gerencia de Comunicación Estratégica lo subió en las redes sociales del Banco Central de la República Argentina:</p> <p>https://twitter.com/bancocentral_ar/status/1374016660307378176?s=24 https://www.facebook.com/BancoCentralAR/videos/449271596496294/ https://www.instagram.com/p/CMukA_ij3aO/?igshid=123ezi93birys</p> <p>- A título ilustrativo, se remite al archivo Excel aportado en nuestra respuesta anterior (Relevamiento Videos de PUSF y otros del Facebook BCRA.xlsx), que contiene un relevamiento de los distintos videos publicados en Facebook, en el</p>	



Sección	Descargo del Organismo Auditado	Análisis del Descargo
	<p>portal institucional, relacionados con la protección al usuario de servicios financieros.</p> <p>- Por otra parte, las normas sobre “Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente” (http://www.bcra.gob.ar/Pdfs/Textord/t-icmecma.pdf) disponen, en sus Secciones 4 y 5, que, tanto las entidades financieras como las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito, deben publicar en sus sitios web y exhibir en las casas de atención al usuario información diversa respecto de los derechos que le asisten a los usuarios. En algunos casos, esa información se encuentra en carteles predeterminados por el Banco Central y, en otros, se obliga su difusión sin establecer un formato prefijado.</p>	



Sección	Descargo del Organismo Auditado	Análisis del Descargo
	<p>- Cabe señalar que el Banco Central de la República Argentina provee al usuario de una web, donde se nuclea toda la información necesaria para el usuario de servicios financieros.</p> <p>- Por otra parte, las normas sobre “Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente” citadas arriba prevén los modelos de cartelera con información relevante para los usuarios de servicios financieros (punto 4.5.). Asimismo, prevé que los sujetos obligados publiquen en la página inicial de su sitio web un link que redireccionará al sitio www.usuariosfinancieros.gob.ar. A su vez, deberán incluir en su sitio web una sección titulada “Información al usuario financiero” que permita acceder a toda la información de difusión obligatoria prevista. El acceso a la sección</p>	



Sección	Descargo del Organismo Auditado	Análisis del Descargo
	<p>“Información al usuario financiero” deberá ser fácil, directo y ocupar un lugar visible en la mencionada página. La dirección URL correspondiente a la sección mencionada deberá ser informada al Banco Central de la República Argentina para su publicación en el sitio www.usuariosfinancieros.gob.ar.</p> <p>- Adicionalmente, es dable informar que se publicó el primer “Informe sobre Protección a las Personas Usuarias de Servicios Financieros”. Este informe reúne la información sobre la protección a las personas usuarias de servicios financieros en Argentina: los canales de comunicación disponibles para realizar reclamos y consultas, los derechos de las personas usuarias, las obligaciones de las entidades, la normativa y las funciones del Banco Central de la República Argentina en la</p>	



Sección	Descargo del Organismo Auditado	Análisis del Descargo
	<p>materia. Esta publicación anual contiene a su vez, un análisis de las principales problemáticas relacionadas con los reclamos que se reciben y gestionan en el Banco Central, los reclamos que reportan las entidades a través de regímenes informativos y las principales medidas tomadas desde el Banco Central de la República Argentina a partir de las problemáticas identificadas.</p> <p>https://www.bcra.gob.ar/PublicacionesEstadisticas/Informe-proteccion-personas-usuarias.asp.</p> <p>En cuanto a la publicación de reportes anuales de las tareas de supervisión realizadas y las sanciones aplicadas en cuestiones de protección a los usuarios de servicios financieros, este aspecto fue considerado, entendiendo la necesidad de</p>	



Sección	Descargo del Organismo Auditado	Análisis del Descargo
	<p>generar un informe de gestión que diera cuenta de la supervisión realizada.</p> <p>Así, en el transcurso del año 2021, se procedió a sistematizar el proceso de seguimiento continuo de las entidades, consolidando en un único sitio (plataforma web) la coordinación de tareas y evaluaciones de riesgo, así como la gestión de desvíos y apartamientos normativos.</p> <p>Dado el esquema de control y monitoreo permanente implementado, esta herramienta se entiende superadora respecto de un reporte anual, configurando una clara mejora en la gestión de seguimiento. Por último, se recuerda que el Banco Central de la República Argentina publica las sanciones en https://www.bcra.gob.ar/SistemasFinancierosYdePagos/Sumarios_Financieros-2019a2014.asp.</p>	



Auditoría General de la Nación

Sección	Descargo del Organismo Auditado	Análisis del Descargo
<p>5.5. No se pudo constatar la aplicación de un sistema formal de alerta y actualización de datos en tiempo real en aspectos sensibles para los usuarios financieros.</p> <p>6.5 Implementar una metodología de actualización de información en tiempo real para la central de deudores. Mejorar las alertas ante situaciones de riesgo encontradas por los grupos de supervisión, las cuales sean compartidas entre todas las gerencias que intervienen en el proceso de supervisión.</p>	<p>En cuanto a la demora en la actualización de la información que figura en la central de deudores, se informa que:</p> <p>La misma se nutre de la información que reportan mensualmente las entidades por el Régimen Informativo vigente.</p> <ul style="list-style-type: none">- Mantener actualizados los datos, no implica hacerlo en tiempo real, dado que sería prácticamente imposible y habría que adaptar desde el diseño de la base, las normas de regulación financiera, y los sistemas informáticos, con una importante inversión.- En más de 20 años de aplicación de la Ley 25.326 y su decreto reglamentario, el Banco Central de la República Argentina no recibió cuestionamientos judiciales sobre el método de actualización mensual de la Central, y está ampliamente aceptada.	<p>La explicación brindada por el auditado, posee carácter confirmatorio del hallazgo, el cual surge de las quejas y reclamos presentadas por los usuarios respecto a la falta de actualización de datos en la central de deudores del BCRA. Respecto a la aplicación de la Ley 25.326, es dable resaltar que el BCRA no genera información, sino que recepta la información que envían las entidades mediante el Régimen informativo. Para los casos en los que el dato reflejado en la central de deudores difiera de la realidad, existe un protocolo para que el usuario financiero ejerza su derecho de rectificación de datos (art. 16). A tal efecto, el BCRA facilita un link obligatorio (que exige la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales), que le permite al usuario solicitar que sus datos no figuren</p>



Sección	Descargo del Organismo Auditado	Análisis del Descargo
	<p>- Adicionalmente, en cuanto al posible incumplimiento con la ley, cabe señalar que el mecanismo de actualización fue puesto en conocimiento de la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales en el momento de inscripción de la Base en el registro, y no fue observado.</p> <p>En cuanto a la recomendación general, se implementó la función de centinela, que permite identificar y reportar situaciones destacadas surgidas de los trámites gestionados (incluyendo el canal de Twitter) posibilitando un trabajo coordinado entre las áreas internas, ello, sin perjuicio del monitoreo del sistema de alertas con los sujetos obligados, quienes deben reportar e inclusive en forma específica los incidentes informáticos en el marco de la Comunicación “B” 11847. En</p>	<p>en la central de deudores, sin perjuicio que solo recibe solicitudes de personas humanas que ya efectuaron reclamo previo a la entidad sin haber obtenido resultado satisfactorio.</p> <p>https://www.bcra.gob.ar/bcrayvos/Pedido-de-rectificaci%C3%B3n-supresi%C3%B3n-de-registr-en-la-Central-de-Deudores.asp</p> <p>Adicionalmente, el auditado informa la implementación de la función de centinela, la cual, en virtud de ser posterior al período auditado, será materia de control en futuras tareas. Se mantiene el hallazgo.</p>



Auditoría General de la Nación

Sección	Descargo del Organismo Auditado	Análisis del Descargo
	materia de fiscalización, se señala que actualmente se circulariza el informe ejecutivo de revisión de las entidades inspeccionadas y se recibe permanentemente (reportes semanales y cuatrimestrales).	
5.6 La supervisión in situ de Entidades Financieras con casa matriz en el interior del país está sujeta a disponibilidad presupuestaria. 6.6 Considerar la inclusión periódica en la muestra de supervisión in situ, de entidades con sede central (casa matriz) de todas las regiones del país, que permita complementar y combinar inspecciones on site y off site.	Se toma nota, no obstante, se aclara que, si bien las inspecciones in situ complementan las realizadas a distancia y permiten ampliar la tarea de supervisión, cabe tener presente que la radicación de las casas matrices de las entidades no determina o garantiza en si misma que el esquema de control cubra la diversidad de circunstancias nacionales. De hecho, la distribución geográfica de los puntos de atención a usuarios de servicios financieros no se relaciona directamente con la ubicación de los bancos provinciales o de las entidades con casas matrices en el	En primer lugar, el hallazgo reconoce y menciona que se desarrollan tareas de supervisión no presenciales, las cuales pueden abarcar a todos los tipos de entidades financieras, sin importar su ubicación geográfica. Sin embargo, el argumento central es la importancia de complementar las tareas presenciales con las no presenciales, así como desarrollar una planificación que contemple controles presenciales frecuentes en el interior, y que no dependa de los recursos presupuestarios de cada año. El auditado no aportó nueva evidencia que ratifique que la planificación



Auditoría General de la Nación

Sección	Descargo del Organismo Auditado	Análisis del Descargo
	<p>interior del país. El sistema financiero en general tiene representatividad en todo el país en lo que respecta a la atención de usuarios de servicios financieros. Sirva de referencia el cuadro de localización de puntos de atención y mapa de entidades, casas y cajeros del sistema financiero de la Información de Entidades Financieras de la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias correspondiente al año 2018 que puede ser consultado en: http://www.bcra.gov.ar/Pdfs/Publicaciones/Estadisticas/Entidades/201812e.pdf</p> <p>Así, la protección de los usuarios de servicios financieros de la totalidad de las regiones geográficas del país y su consideración en la supervisión está dada por los controles a las entidades con casas operativas o puntos de atención en el interior del país (aunque su sede central se</p>	<p>considere estos aspectos. Se mantiene el hallazgo.</p>



Auditoría General de la Nación

Sección	Descargo del Organismo Auditado	Análisis del Descargo
	<p>ubique en la Ciudad de Buenos Aires, por ejemplo), ya que las tareas de revisión, muestras de productos y/o servicios, bases de reclamos, etc., comprende la totalidad de la cartera de clientes. En tal sentido, cabe advertir que el Cronograma 2018 incluyó revisiones en entidades con significativa representatividad en todo el país (las principales: Banco de la Nación Argentina, Banco de la Provincia de Buenos Aires, Banco de la Ciudad de Buenos Aires, Banco Supervielle) y que los controles respecto de las comisiones, cargos y tasas percibidos por estas entidades y gestión de reclamos se efectuó respecto de la totalidad de usuarios de servicios financieros y casas operativas. En relación con las acciones de seguimiento de los servicios de atención de los sujetos obligados y de tratamiento de los planteos</p>	



Auditoría General de la Nación

Sección	Descargo del Organismo Auditado	Análisis del Descargo
	de las personas usuarias, se informa que se tienen en cuenta a todos los usuarios y sujetos obligados sin distinción de su localización.	
<p>5.7 El BCRA no aplicó sanciones en 2018 a los sujetos obligados a pesar de haber observado incumplimientos normativos.</p> <p>6.7 Implementar las medidas correctivas establecidas en el régimen sancionatorio, ya que la amenaza de un poder conminatorio puede evitar malas conductas por parte de los sujetos obligados. Imponer sanciones, multas o advertencias según el grado de la falta cometido.</p>	Respecto de las verificaciones realizadas en el período bajo análisis respecto de las entidades financieras, cabe señalar que los procedimientos vigentes consideraron: (i) la notificación de las observaciones, (ii) el descargo por parte de las entidades y (iii) su análisis, con el objetivo de lograr la adecuación y regularización de los aspectos observados. Desde este punto de vista, sí se ejerce una acción correctiva, que es inmediata y con efecto a partir del momento de su detección. Téngase presente que la gestión de los apartamientos normativos se orienta a	Si bien en el hallazgo se expone que en 2018 se realizaron verificaciones, a partir de las cuales se elaboraron informes de inspección de los sujetos obligados, también se explica que el auditado cumple el procedimiento administrativo. El auditado menciona una serie de acciones sumariales a algunas entidades financieras. Sin embargo, en cuanto a los sumarios mencionados, cabe destacar que las resoluciones sumariales aportadas por el auditado, no corresponden a ninguna de las entidades fiscalizadas según el cronograma de verificaciones y supervisión para el año



Sección	Descargo del Organismo Auditado	Análisis del Descargo
	<p>lograr su reversión e implica el análisis de las causas que le dieron origen, derivando - en su caso- en reintegros masivos a la totalidad de los usuarios afectados. De corresponder y como última instancia, se ejercen las facultades disciplinarias propias de este Banco Central. En cuanto a la mención de no haber impuesto sanciones en el período bajo análisis, cabe señalar que, producto de los controles efectuados con el mecanismo de revisión “Cuentas BCRA”, en el transcurso del 2017 se detectó: (i) la omisión de conceptos exigidos por la Com. A6242 SINAP 1 - 61. Sistema Nacional de Pagos. Transferencias (Transferencias inmediatas de fondos Punto 2.2.2.4). Estos apartamientos (con seguimiento y controles en 2018), reiterativos y no regularizados en forma inmediata por los bancos Galicia,</p>	<p>2018, las cuales se exponen (junto con los incumplimientos normativos de cada una) en el cuadro 6 del presente informe. Tampoco se menciona nada respecto a otros sujetos obligados, como las emisoras no financieras de tarjeta de crédito, cuyos incumplimientos se encuentran en el cuadro 7. Finalmente, el auditado no hace mención a otro punto importante del hallazgo, como son los aspectos difusos del marco sancionatorio. En consecuencia, se mantiene el hallazgo.</p>



Sección	Descargo del Organismo Auditado	Análisis del Descargo
	<p>Hipotecario, Patagonia y HSBC, derivaron en la aplicación de sanciones y (ii) incumplimientos a la Com. A6200 (datos de los originantes de transferencias en movimientos de canales electrónicos), reiterativos y no regularizados en forma inmediata por el Banco de Santiago del Estero. Así, en los años 2017 y 2018 se iniciaron acciones presunariales contra estas entidades, resultando los sumarios que se detallan seguidamente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Banco Patagonia: Resolución 536/2018 (Sumario en lo financiero 1543)• Banco Galicia: Resolución 541/2018 (Sumario en lo financiero 1544)• Banco Hipotecario: Resolución 97/2019 (Sumario en lo financiero 1545)• Banco Santiago del Estero: Resolución 116/2019 (Sumario en lo financiero 1546)	



Auditoría General de la Nación

Sección	Descargo del Organismo Auditado	Análisis del Descargo
	<ul style="list-style-type: none">• HSBC Bank Argentina: Resolución 134/2019 (Sumario en lo financiero 1542) <p>Las resoluciones pueden ser consultadas en:</p> <p>https://www.bcra.gob.ar/SistemasFinancierosYdePagos/Sumarios_Financieros-2019a2014.asp</p> <p>Conforme lo expuesto, e independientemente de las acciones sumariales especificadas, se quiere resaltar que las herramientas utilizadas a fin de evitar malas conductas por parte de los sujetos obligados no se agotan o limitan al régimen sancionatorio, si no que responden a una estrategia de supervisión que contempla los aspectos referidos en los párrafos precedentes.</p>	



Auditoría General de la Nación

Sección	Descargo del Organismo Auditado	Análisis del Descargo
<p>5.8 El auditado no realizó verificaciones específicas de cumplimiento normativa PUSF en casas de cambio y fiduciarios de fideicomisos.</p> <p>6.8 Desarrollar una planificación específica para la supervisión y realización de verificaciones en casas de cambio y fiduciarios de fideicomisos en cuestiones de protección de usuarios financieros.</p>	<p>En cuanto a los operadores de cambio, cabe considerar que la operatoria que realizan se encuentra extremadamente restringida dada la actual normativa cambiaria aplicable a los mismos. Por otra parte, cabe destacar que se encuentran alcanzados únicamente por algunos aspectos puntuales de la normativa sobre Protección de los usuarios de servicios financieros cuya verificación, para un más eficiente uso de los recursos disponible, se realiza en el marco de las inspecciones generales que se efectúan a los mismos. En cuanto a la supervisión de los fiduciarios de fideicomisos financieros que son entidades financieras, resulta oportuno aclarar que se utiliza un esquema de supervisión orientada al riesgo y sobre todos los procesos de cada entidad financiera, con lo cual, no se realizaron</p>	<p>La justificación brindada por el auditado se refiere a "normativa actual", y no hace referencia al período auditado, y por lo tanto posee carácter confirmatorio del hallazgo, tanto para casas de cambio como para fiduciarios de fideicomisos, comprendiendo la misma materia de análisis para futuras tareas. Se destaca que ambos son mencionados en la normativa como sujetos obligados en materia PUSF. En consecuencia, se mantiene el hallazgo.</p>



Auditoría General de la Nación

Sección	Descargo del Organismo Auditado	Análisis del Descargo
	durante el 2018 tareas on site específicas sobre fideicomisos.	