



Ciudad de Buenos Aires, 26 de Mayo de 2026

## INFORME

### BCRA – PROTECCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS FINANCIEROS (PUSF) 2025

A continuación, se expone un resumen ejecutivo de los principales aspectos relevados en el “Informe sobre Protección a las Personas Usuarias de Servicios Financieros – Diciembre 2025” publicado por el BCRA, elaborado con foco en los aspectos regulatorios y operativos de interés para entidades financieras, PSP, emisoras de tarjetas y Proveedores No Financieros de Crédito (PNFC).

Los datos contenidos en este informe son de suma utilidad para los PNFC y entidades financieras reguladas por el art. 2º de la Ley de Entidades Financieras, en tanto otorga información indispensable para el plan de mejora constante en la relación con los clientes y asociados usuarios de los servicios financieros proporcionados.

#### 1. Objetivo y enfoque del informe

El BCRA ratifica como eje prioritario la protección de los derechos de las personas usuarias de servicios financieros, en el marco de su Carta Orgánica y de las normas sobre “Protección al Usuario de Servicios Financieros” (PUSF). El informe se estructura sobre tres pilares principales:

- Protección de usuarios en relaciones de consumo financiero.
- Prevención de incumplimientos y errores recurrentes en entidades reguladas.
- Promoción de mejores prácticas de transparencia y trato digno.

El documento evidencia un claro fortalecimiento del enfoque preventivo y de supervisión conductual (“conduct supervision”), con creciente atención sobre:

- fraude y estafas digitales,
- transparencia informativa,
- mecanismos de baja de productos,
- gestión de reclamos,
- protección de datos,
- y funcionamiento de canales electrónicos.

#### 2. Crecimiento del ecosistema financiero y aumento de reclamos

Durante 2025 el sistema registró:

- 140,5 millones de personas usuarias operando con entidades reguladas.
- Incremento respecto de 2024: aproximadamente +12 millones de relaciones usuario-entidad.

Distribución por tipo de entidad:

- 51% Entidades Financieras.
- 34% PSPCP / billeteras digitales.
- 10% Emisoras de Tarjetas.

- 5% Otros Proveedores No Financieros de Crédito.

En paralelo:

- Los reclamos en primera instancia aumentaron 5%.
- Los reclamos ante el BCRA (segunda instancia) crecieron 44,62%.

El informe muestra una clara profundización de la conflictividad vinculada a canales digitales, fraudes electrónicos y operatorias remotas.

### **3. Principales reclamos detectados por el BCRA**

#### **A. Reclamos en segunda instancia ante el BCRA**

Los principales conceptos reclamados fueron:

1. Operaciones desconocidas posiblemente fraudulentas.
2. Información errónea en bases de datos.
3. Pagos duplicados o erróneos en tarjetas.
4. Restricciones para compra de moneda extranjera.
5. Baja de tarjetas de crédito.
6. Cargos o comisiones no pactadas.
7. Bloqueos de productos o canales electrónicos.

El BCRA destaca especialmente:

- incremento de fraudes mediante ingeniería social,
- vulneración de homebanking y billeteras digitales,
- operaciones no autorizadas,
- y utilización indebida de credenciales de acceso.

Esto consolida una tendencia regulatoria cada vez más exigente respecto de:

- autenticación reforzada,
- monitoreo antifraude,
- alertas transaccionales,
- trazabilidad,
- y mecanismos de respuesta temprana.

#### **B. Reclamos en primera instancia ante entidades**

El 88% de los reclamos se concentró en:

- Cuentas y cuentas de pago (34%).
- Tarjetas de crédito (32%).
- Cajeros automáticos y canales electrónicos (22%).

Las principales problemáticas fueron:

- desconocimiento de consumos,
- promociones no aplicadas,
- operaciones fraudulentas,
- débitos no consentidos,
- errores en cajeros automáticos.

Particularmente relevante resulta:

- el crecimiento de reclamos vinculados a débitos no consentidos,
- y el incremento de reclamos sobre promociones/beneficios mal aplicados, tema especialmente sensible para PSP y fintech con estrategias comerciales basadas en reintegros y cashback.

### **4. Transparencia y deber de información**

El informe enfatiza reiteradamente obligaciones vinculadas a:

- información clara y suficiente,
- explicación comprensible de restricciones regulatorias,
- correcta comunicación de comisiones,
- y adecuada notificación de bloqueos preventivos.

En materia de bloqueo de productos y canales:

- las entidades deben informar el mismo día la medida adoptada,
- indicando motivos,
- y canales habilitados para rehabilitación.

Asimismo, el BCRA insiste sobre:

- derecho de baja de tarjetas y productos,
- prohibición de continuar cobrando cargos luego de solicitada la baja,
- y necesidad de procesos digitales equivalentes a la contratación.

Esto evidencia una consolidación del criterio regulatorio de: *“misma facilidad para contratar que para rescindir”*.

## 5. Protección de datos y Central de Deudores

El informe dedica especial atención a:

- reclamos por información incorrecta en bases de datos,
- rectificación de datos en Central de Deudores,
- y diferencias entre bases del BCRA y burós privados (Veraz, Nosis, etc.).

El BCRA recuerda:

- que la rectificación debe iniciarse primero ante la entidad informante,
- y que el Banco Central actúa únicamente en segunda instancia.

Desde una perspectiva de compliance, esto refuerza la necesidad de:

- controles sobre calidad de información reportada,
- procesos de actualización,
- conciliación de mora,
- y trazabilidad documental de rectificaciones.

## 6. Foco regulatorio sobre fraude digital

El documento muestra que el principal foco operativo del BCRA continúa siendo el fraude digital.

El regulador identifica como problemática predominante:

- operaciones desconocidas,
- phishing,
- ingeniería social,
- toma de control de cuentas,
- y transferencias no autorizadas.

Asimismo, entre las principales acciones complementarias del BCRA se destacan:

- campañas de prevención de estafas virtuales,
- medidas para mitigar fraude en pagos minoristas,
- y fortalecimiento de herramientas informativas para usuarios.

Esto confirma que el estándar supervisor continuará evolucionando hacia:

- monitoreo transaccional en tiempo real,
- scoring antifraude,
- análisis conductual,
- autenticación reforzada,
- y revisión de experiencias digitales de onboarding y operación.

## 7. Indicadores relevantes del sistema

### **Indicador de reclamos**

- 0,55 reclamos cada 100 usuarios.
- El sistema mantiene niveles relativamente bajos de conflictividad en relación con el volumen operativo.

### **Resolución favorable**

- 64% de los reclamos fueron resueltos favorablemente para usuarios.
- En tarjetas de crédito el nivel favorable alcanzó 80%-86% según el tipo de reclamo.

Esto demuestra:

- lejos de lo que se piensa comúnmente, una elevada sensibilidad regulatoria sobre protección del consumidor,
- y expectativa implícita del supervisor respecto de soluciones rápidas y favorables ante incidentes de fraude o errores operativos.

## **8. Principales implicancias regulatorias para entidades y PSP**

El informe permite identificar varias tendencias regulatorias relevantes:

### **A. Mayor supervisión conductual**

El BCRA profundiza un modelo de supervisión basado en:

- experiencia del usuario,
- trazabilidad de reclamos,
- calidad de respuesta,
- y prevención de incidentes.

### **B. Énfasis en prevención**

Se consolida el criterio de: *“prevención antes que remediación”*.

El regulador espera:

- evaluación previa de riesgos,
- monitoreo continuo,
- y mitigación preventiva de incidentes.

### **C. Exigencias crecientes para canales digitales**

Los mayores riesgos regulatorios aparecen vinculados a:

- homebanking,
- billeteras digitales,
- transferencias,
- onboarding remoto,
- y autenticación.

### **D. Relevancia estratégica de reclamos**

Los reclamos pasan a funcionar como:

- indicador supervisor,
- señal de riesgo operacional,
- y métrica indirecta de compliance y gobierno corporativo.

## **9. Conclusión de la información proporcionada por el BCRA**

El “Informe PUSF 2025” confirma una profundización del enfoque regulatorio del BCRA sobre:

- protección de usuarios,
- prevención de fraude,
- transparencia,

- calidad de atención,
- y gestión de reclamos.

Particularmente, el regulador evidencia preocupación creciente respecto de:

- estafas digitales,
- operaciones no reconocidas,
- debilidades en canales electrónicos,
- débitos no consentidos,
- y mecanismos de baja de productos financieros.

En consecuencia, las entidades financieras, PSP, emisoras de tarjetas y PNFC deberían reforzar:

- sus sistemas antifraude,
- políticas de atención y reclamos,
- procesos de información y transparencia,
- trazabilidad operativa,
- controles sobre terceros,
- y mecanismos de prevención de incidentes en entornos digitales.

**Informe basado en el documento “Informe sobre Protección a las Personas Usuarias de Servicios Financieros – Diciembre 2025” del Banco Central de la República Argentina.**

Atentamente,