Buenos Aires, 3 de septiembre de 2026.-

RESOLUCIÓN 458/2026

Artículo 1º.- El Poder Ejecutivo informará, a través de los organismos competentes y dentro del plazo de 30 (treinta) días de notificada la presente, sobre los siguientes puntos referidos a las denuncias recibidas por la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor contra entidades del sector financiero, desde el año 2023 hasta la actualidad:

a) Informe la nómina de razones sociales y nombres comerciales de las entidades financieras denunciadas.
b) Detalle los motivos de las denuncias ingresadas.
c) Indique la cantidad de denuncias vinculadas a la aplicación de tasas de interés o conceptos comerciales ilegales, abusivos o carentes de transparencia.
d) Indique el tiempo promedio de primera respuesta brindada a las personas denunciantes.
e) Indique el plazo promedio observado para la resolución definitiva de los conflictos.
f) Informe los motivos registrados para el cierre y archivo de las denuncias recibidas.
g) Indique el monto total de las multas efectivamente cobradas a las entidades del sector financiero por año.
h) Informe el plazo promedio observado para el cobro efectivo de las multas aplicadas.
i) Indique el proceso administrativo de consolidación de multas.
j) Indique el listado de los organismos de la administración pública que intervienen en dicho proceso y el tiempo de demora promedio registrado en cada uno de ellos.

Art. 2º.- Comuníquese, etc.

MATIAS LÓPEZ
PABLO JAVIER SCHILLAGI

ES COPIA

Firmado digitalmente por Jorge Ignacio CESANI
Fecha:15/09/2026 16:56:44

G O B I E R N O DE LA C I U D A D DE B U E N O S A I R E S

"2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires"

Hoja Adicional de Firmas
Normativa

Número: INLEG-2026-42135812-GCABA-DGCCN

Buenos Aires, Viernes 18 de Septiembre de 2026

Referencia: RES 458-2026 N

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 1 pagina/s.

Vanesa Alejandra Gaetani
Asistente administrativo
D.G. COORDINACION Y CONSOLIDACION NORMATIVA
AREA JEFE DE GOBIERNO

G O B I E R N O DE LA C I U D A D DE B U E N O S A I R E S

"2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires"

Informe

Número: IF-2026-42176060-GCABA-DGCCN

Buenos Aires, Viernes 18 de Septiembre de 2026

Referencia: EX-2026-42135337- -GCABA-DGCCN s/ RESOL. 458/2026 - Informes referidos a las denuncias recibidas por la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor contra entidades del sector financiero, desde el año 2023 hasta la actualidad.

SECRETARÍA DE GOBIERNO Y VÍNCULO CIUDADANO

Me dirijo a usted en el marco de la Resolución **458/2026** de la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sancionada el día **03/09/2026**, cuya copia se encuentra agregada al presente Expediente Electrónico, mediante la cual tramita un Pedido de Informe al Poder Ejecutivo, enmarcado en el artículo 83 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Se deja constancia que la mentada Resolución establece un plazo de **30 días hábiles** para remitir a la Legislatura la respuesta al pedido, operando su vencimiento el día **02/11/2026**. En este sentido, se solicita tenga a bien dar curso al presente Expediente Electrónico en el ámbito de su repartición para la elaboración de la respuesta, a partir de la información obrante en el/las área/s competente/s, y devolver las presentes actuaciones a esta Gerencia Operativa Asuntos Legislativos **antes del día 29/10/2026, a fin de dar respuesta al pedido en cuestión**. Se solicita asimismo que, al remitir las actuaciones, tenga a bien hacer constar en los actuados **con claridad y precisión la documentación que debe remitirse a la Legislatura como respuesta al Pedido de Informe que por los presentes obrados tramita**.

En este sentido, se solicita tenga a bien elaborar un Informe que dé cuenta de la intervención de las áreas que se encuentran bajo el ámbito de competencia de su repartición, e identifique el/los Documento/s que debe/n ser remitido/s a la Legislatura, **indicando a tal efecto el Número SADE de el/los Documento/s Electrónico/s a remitir y el número de orden bajo el cual obran agregados al Expediente**.

Asimismo, si usted considera que el pedido de información requiere, a los fines de dar una respuesta completa, de la intervención adicional de otro Ministerio o área de gobierno, se agradece tenga a bien notificar a esta repartición mediante Nota (módulo Comunicaciones Oficiales) en el plazo de TRES (3) DÍAS HÁBILES de recibida la presente, a fin de que se dé intervención a dicho organismo.

Si tiene alguna consulta, no dude en comunicarse con esta Gerencia Operativa a asuntoslegislativos@buenosaires.gob.ar o al 5091-7444.

Sin otro particular lo saluda a Ud. atentamente,

Joaquin Giannuzzi
Gerente Operativo
D.G. COORDINACION Y CONSOLIDACION NORMATIVA
AREA JEFE DE GOBIERNO

G O B I E R N O DE LA C I U D A D DE B U E N O S A I R E S

"2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires"

Informe

Número: IF-2026-49097501-GCABA-DGDYPC

Buenos Aires, Lunes 2 de Noviembre de 2026

Referencia: Pedido de informer Resolución N°. 458/2026 (EX-2026-42135337- -GCABA-DGCCN)

HONORABLE LEGISLATURA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

SR. PABLO JAVIER SCHILLAGI

SR. SECRETARIO PARLAMENTARIO

S / D:

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, a fin de informar, en cumplimiento de lo requerido mediante Resolución N° 458/2026 de la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, lo siguiente:

Artículo 1º.- El Poder Ejecutivo informará, a través de los organismos competentes y dentro del plazo de 30 (treinta) días de notificada la presente, sobre los siguientes puntos referidos a las denuncias recibidas por la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor contra entidades del sector financiero, desde el año 2023 hasta la actualidad:

a) Informe la nómina de razones sociales y nombres comerciales de las entidades financieras denunciadas.

A continuación se brinda la nómina de las entidades financieras denunciadas ante esta Dirección General en el período informado. La inclusión en la nómina corresponde a entidades denunciadas y no implica, por sí misma, la acreditación de una infracción.

Denunciado	Nombre comercial	CUIT
BANCO BBVA ARGENTINA S.A.	Banco Frances	30-50000319-3
BANCO CETELEM ARGENTINA S.A.	Banco Cetelem	30-69730636-2
BANCO COINAG S.A.	Banco Coinag	30-71419596-0

BANCO COLUMBIA S.A.	Banco Columbia	30-51763749-8
BANCO COMAFI S.A.	Banco Comafi	30-60473101-8
BANCO CREDICOOP COOPERATIVO LIMITADO	Banco Credicoop	30-57142135-2
BANCO DE CORRIENTES S.A.	Banco Corrientes	30-50001060-2
BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES S.A.U.	Banco Galicia	30-50000173-5
BANCO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES	Banco Ciudad	30-99903208-3
BANCO DE LA NACION ARGENTINA	Banco Nación	30-50001091-2
BANCO DE LA PAMPA S.A.	Banco la Pampa	30-50001251-6
BANCO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES	Banco Provincia	33-99924210-9
BANCO DE LA PROVINCIA DE CORDOBA SA	Banco Córdoba	30-99922856-5
BANCO DE SAN JUAN S.A.	Banco San Juan	30-50000944-2
BANCO DE SANTA CRUZ S.A.	Banco Santa Cruz	30-50009880-1
BANCO DE SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR S.A.U.	BSF	30-69726589-5
BANCO DE SERVICIOS Y TRANSACCIONES S.A.U.	BST	30-70496099-5
BANCO DEL SOL SA	Banco del Sol	30-67793756-0
BANCO HIPOTECARIO S.A.	Banco Hipotecario	30-50001107-2
BANCO INDUSTRIAL S.A.	Bind	30-68502995-9
BANCO MACRO S.A.	Banco Macro	30-50001008-4

BANCO MASVENTAS S.A.	Banco Masventas	30-54061826-3
BANCO PATAGONIA S.A.	Banco Patagonia	30-50000661-3
BANCO PIANO S.A.	Banco Piano	30-56915176-3
BANCO PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO	Banco de Tierra del Fuego	30-57565578-1
BANCO PROVINCIA DEL NEUQUÉN S.A.	BPN	30-50001404-7
BANCO RIOJA S.A.U.	Banco Rioja	30-67185933-9
BANCO ROELA S.A.	Banco Roela	30-53561044-0
BANCO SAENZ S.A.	Banco Saenz	30-53467243-4
BANCO SANTANDER ARGENTINA S.A.	Santander	30-50000845-4
BANCO SUPERVIELLE S.A.	Supervielle	33-50000517-9
BRUBANK S.A.U.	Brubank	30-71589971-6
CITIBANK N.A.	Citi	30-50000562-5
COMPAÑIA ARGENTINA FINANCIERA S.A.	Efectivo Si	30-53800640-4
FCA COMPAÑIA FINANCIERA S.A.	FCA Compañía Financiera	30-69230488-4
GPAT COMPAÑIA FINANCIERA S.A.U.	GPAT Compañía Financiera	30-67856482-2
INDUSTRIAL AND COMMERCIAL BANK OF CHINA (ARGENTINA) S.A.	ICBC	30-70944784-6
NARANJA DIGITAL COMPAÑIA FINANCIERA S.A.U	Naranja X	30-71663964-5
NUEVO BANCO DE ENTRE RÍOS S.A.	Banco Entre Ríos	33-70799551-9

NUEVO BANCO DE SANTA FE S.A.	Banco Santa Fe	30-69243266-1
PSA FINANCE ARGENTINA COMPAÑIA FINANCIERA S.A.	PSA Finance Argentina	30-70784736-7
REBA COMPAÑIA FINANCIERA S.A.	Reba	30-62828435-7
ROMBO COMPAÑIA FINANCIERA S.A.	Rombo Compañía Financiera	33-70712490-9
TOYOTA COMPAÑÍA FINANCIERA DE ARGENTINA S.A.	Toyota Financial Services	30-70900042-6
UALA BANK S.A.U.	Uala	30-71565463-2
VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES COMPAÑIA FINANCIERA S.A.	Volkswagen Financial Services	30-68241957-8

b) Detalle los motivos de las denuncias ingresadas.

Los motivos de las denuncias ingresadas son los siguientes:

- Cobro duplicado o error de cobro
- Deficiente calidad en la prestación del servicio
- Desconocimiento de consumo
- Débitos y/o cobros de servicios indebidos o no solicitados
- Falta de Información
- Falta de entrega o emisión del documento de contratación del servicio: presupuestos, constancias de pagos, solicitud de servicios, reglamento general de prestaciones.
- Incumplimiento o falta de procesamiento en solicitud de baja del servicio / gastos asociados
- Incumplimiento total de la prestación del servicio contratado
- Aumento de cuota no autorizado / no notificado con anticipación debida
- Bloqueo de la tarjeta
- Débito o imposición de seguros no solicitados, convenidos o autorizados.
- Cancelación de la compra sin devolución del dinero abonado

- Incumplimiento en la oferta o promoción / publicidad engañosa
- Cláusulas abusivas o no convenidas

Corresponde aclarar que los motivos de denuncia responden a categorías generales preestablecidas en el sistema, seleccionadas por la persona denunciante al ingresar su presentación. Esa selección no constituye una calificación jurídica de los hechos denunciados. El catálogo no contempla categorías específicas que permitan identificar de manera directa las denuncias referidas a tasas de interés, cargos o comisiones.

c) Indique la cantidad de denuncias vinculadas a la aplicación de tasas de interés o conceptos comerciales ilegales, abusivos o carentes de transparencia.

El sistema registra los motivos de denuncia mediante categorías generales seleccionadas por las personas denunciantes. Estas categorías no coinciden de manera exacta con los conceptos consultados, por lo que su conteo no permite determinar, por sí solo, la cantidad específica de denuncias vinculadas a tasas de interés o conceptos comerciales ilegales, abusivos o carentes de transparencia.

Como información complementaria, las estadísticas de IDECBA correspondientes al rubro “Servicios financieros” registran 2.401 denuncias en 2023, 3.646 en 2024, 5.521 en 2025 y 5.213 entre enero y agosto de 2026. Estas cifras comprenden la totalidad de las denuncias del rubro y no exclusivamente los motivos consultados.

d) Indique el tiempo promedio de primera respuesta brindada a las personas denunciantes.

La primera respuesta a la persona denunciante consiste en la comunicación de la fecha de la audiencia de conciliación, excepto que el denunciante deba subsanar información o documentación incorporada a la denuncia. Según lo informado por el área, dicha comunicación se realiza mayoritariamente, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas hábiles desde el ingreso de la denuncia. El plazo informado corresponde a esta primera comunicación y no a la celebración de la audiencia ni a la resolución del conflicto.

e) Indique el plazo promedio observado para la resolución definitiva de los conflictos.

El tiempo de resolución de los conflictos varía según las particularidades de cada caso, la cantidad de audiencias necesarias y el resultado de la instancia conciliatoria. Asimismo, cuando las actuaciones continúan en instancia sumarial, su duración depende de las medidas que deban producirse y de la eventual revisión judicial de la sanción.

No se dispone de un promedio consolidado para el período y el universo de denuncias consultados.

f) Informe los motivos registrados para el cierre y archivo de las denuncias recibidas.

Los distintos motivos de cierre de las denuncias son los siguientes: acuerdo entre las partes, sanción al infractor, desistimiento de la parte denunciante, incomparecencia de la parte denunciante (sin justificar), por ser la denuncia improcedente.

g) Indique el monto total de las multas efectivamente cobradas a las entidades del sector financiero por año.

En cuanto a las multas efectivamente cobradas, se recaudó un monto total -período año 2023 hasta agosto 2026- de un mil doscientos cuarenta y un millones quinientos diecinueve mil trescientos dieciséis pesos ($1.241.519.316), estos montos se obtuvieron del extracto bancario del Banco de la Ciudad de Buenos Aires, a través del Sistema Integrado de Gestión y Administración Financiera - GCABA (SIGAF). Cabe señalar, que no

resulta posible desagregar el pago de las multas cobradas únicamente por el rubro “sector financiero”.

Dicha recaudación se distribuye de la siguiente manera:

- Año 2023:$98.317.006,50
- Año 2024:$255.021.496,91
- Año 2025: $571.411.885,83
- Año 2026 enero - agosto: $316.768.926,72

h) Informe el plazo promedio observado para el cobro efectivo de las multas

aplicadas.

Respecto a lo solicitado, los infractores cuentan con un plazo de diez (10) días hábiles para abonar la multa impuesta de conformidad con lo previsto por la Ley N° 757 -texto consolidado-, una vez notificada la disposición sancionatoria y siempre que exista voluntad de cumplimiento.

Ante la falta de pago voluntario, las actuaciones se remiten al cuerpo de mandatarios del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (GCABA) para su cobro por vía judicial, en dicha instancia resulta materialmente imposible tener certeza sobre el tiempo promedio de cobro efectivo, toda vez que los plazos procesales se ven supeditados a la particularidad de cada caso en concreto y a diversos factores inherentes a cada proceso judicial.

i) Indique el proceso administrativo de consolidación de multas.

En atención a lo requerido, el proceso administrativo de consolidación de multas requiere distinguir distintas situaciones procesales que pueden presentarse una vez dictado y notificado el acto administrativo sancionatorio, quedando sujeta la consolidación a las siguientes vías:

- **Pago voluntario:** Habiendo adquirido firmeza la sanción y dentro del plazo de diez (10) días establecido por la Ley N° 757, si el infractor acredita el pago voluntario de la multa impuesta, finalizando de este modo las actuaciones.
- **Apelación de la sanción:** En caso de que la disposición sancionatoria sea apelada por la parte infractora, la exigibilidad de la multa quedará supeditada a lo que resuelva la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo, Tributario y de Relaciones de Consumo (CATyRC) mediante el dictado de la sentencia definitiva, la que puede o no confirmar el acto administrativo.

j) Indique el listado de los organismos de la administración pública que intervienen en dicho proceso y el tiempo de demora promedio registrado en cada uno de ellos.

Respecto a los organismos que intervienen en el proceso de consolidación de multas, cabe destacar que, una vez iniciada la denuncia, la autoridad administrativa es la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor del Gobierno de la Ciudad, y eventualmente, en caso de interponerse un recurso de apelación contra el acto administrativo sancionatorio, tomará intervención la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo, Tributario y de Relaciones de Consumo (CATyRC), la cual dictará la sentencia definitiva.

En cuanto al tiempo promedio de consolidación de multas, tal como se indicó previamente en el punto i), dependerá si el pago de la multa es voluntario, y por consiguiente dentro del plazo de ley o si por el contrario es apelado el acto administrativo, en ese caso quedará supeditado a lo que resuelva dicha Cámara con el dictado

de la sentencia definitiva.

Por lo expuesto, se remite la información suministrada por la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor en respuesta a los puntos requeridos mediante la Resolución 458/2026 de la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con los alcances y las limitaciones de los registros disponibles indicados en cada apartado.

Sin otro particular, saludo a usted atentamente.

Alejandro Perez
Director General
D.G.DE DEFENSA Y PROTECCION AL CONSUMIDOR
AREA JEFE DE GOBIERNO

G O B I E R N O DE LA C I U D A D DE B U E N O S A I R E S

"2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires"

Informe

Número: IF-2026-49134651-GCABA-DGTALSECGVC

Buenos Aires, Lunes 2 de Noviembre de 2026

Referencia: s/ EX-2026-42135337-GCABA-DGCCN - Resol. Legis 458/2026

DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN Y CONSOLIDACIÓN NORMATIVA

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. en el marco del Expediente EX-2026-42135337-GCABA-DGCCN, por el cual tramita el pedido de informe formulado por la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires mediante la Resolución 458/2026, sancionada el 3 de septiembre de 2026, en los términos del artículo 83 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, referido a las denuncias recibidas por la Dirección General Defensa y Protección al Consumidor contra entidades del sector financiero desde el año 2023.

Toda vez que lo requerido versa sobre materias propias de la Dirección General Defensa y Protección al Consumidor, dependiente de la Subsecretaría de Gobierno de esta Secretaría, se le dio intervención a fin de que elaborara la respuesta a partir de la información obrante en sus registros. La citada Dirección General tomó la intervención de su competencia mediante el IF-2026-49097501-GCABA-DGDYPC, que obra agregado en el orden 10.

Por lo expuesto, se remiten las presentes actuaciones a esa Dirección General a fin de continuar con el trámite correspondiente.

Sergio Scappini
Director General
D.G. TÉCNICA, ADMINISTRATIVA Y LEGAL SECGVC
AREA JEFE DE GOBIERNO

G O B I E R N O DE LA C I U D A D DE B U E N O S A I R E S

"2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires"

Informe

Número: IF-2026-49281491-GCABA-DGCCN

Buenos Aires, Martes 3 de Noviembre de 2026

Referencia: EX-2026-42135337- -GCABA-DGCCN s/ RESOL. 458/2026 - Informes referidos a las denuncias recibidas por la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor contra entidades del sector financiero, desde el año 2023 hasta la actualidad.

LEGISLATURA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

SECRETARÍA PARLAMENTARIA

De acuerdo con lo informado por los organismos intervinientes mediante IF-2026-49097501-GCABA-DGDYPC, se comunica que la Resolución 458/2026 de esa Legislatura fue respondida mediante IF-2026-49134651-GCABA-DGTALSECGVC. En tal sentido, se remite la presente nota por intermedio de la Dirección General de Coordinación y Consolidación Normativa

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
Date: 2026.11.03 11:32:13 -03:00

Joaquin Giannuzzi
Gerente Operativo
D.G. COORDINACION Y CONSOLIDACION NORMATIVA
AREA JEFE DE GOBIERNO

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
Date: 2026.11.03 11:32:15 -03:00