



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

COMUNICADO Nro. 50883

17/10/2017

Ref.: **Relevamiento de información. Modalidad "cliente incógnito"**

El Banco Central de la República Argentina ha dispuesto, en concordancia con su objetivo de fomentar la bancarización, la inclusión financiera y la utilización de medios de pago electrónicos, una serie de regulaciones que implican innovaciones en los servicios ofrecidos por las entidades financieras.

Este Banco Central a través de diferentes Regímenes Informativos, relevamiento de sitios web o mediante encuestas dirigidas a las entidades realiza un seguimiento sobre la efectividad de las regulaciones emitidas. Con el propósito de profundizar los diagnósticos obtenidos, informamos que el Banco Central de la República Argentina comenzará a realizar estudios de campo bajo la modalidad "*cliente incógnito*".

Los relevamientos bajo la modalidad indicada se realizarán con la intervención de personal del BCRA, mediante la asistencia a dependencias de las entidades financieras o haciendo uso de los canales electrónicos empleados por las mismas para incorporar clientes, prestar sus servicios, o comunicarse con su clientela o el público en general.

Las tareas que se desarrollarán bajo esta modalidad tienen por finalidad recolectar información para lograr un mejor diagnóstico del estado de situación en cuanto a las materias objeto del relevamiento y no forma parte de los procesos de supervisión llevados a cabo por la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias a los fines de fiscalizar estas actividades.

En el marco del programa a desarrollarse, se informa a las entidades lo siguiente:

- a) El relevamiento se realizará en las entidades financieras o utilizando las herramientas de comunicación que las mismas dispongan para la comunicación o adhesión de nuevos clientes.



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

- b) El estudio se realizará a partir del día 23.10.2017.
- c) Las tareas que realizará el “*cliente incógnito*” consistirán en la formulación de consultas referidas a los distintos productos financieros ofrecidos por la entidad, disponibilidad de productos y asesoramiento tendiente a la contratación de un producto.