



Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires

EXPTE. D- 803 124-25



PROYECTO DE SOLICITUD DE INFORMES

LA HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE BUENOS
AIRES

RESUELVE:

Dirigirse al Poder Ejecutivo, para que a través de quien corresponda, se sirva informar sobre los puntos que a continuación se detallan respecto de gastos y/o débitos en cajas de ahorro y/o cuentas corrientes de clientes y usuarios del Banco de la Provincia de Buenos Aires y empresas asociadas a dicha entidad, por compras y/o consumos que dichos clientes no habrían realizado:

1. Informe si en la entidad bancaria y/o en alguna de las empresas vinculadas han recibido denuncias y/o reclamos por parte de clientes y/o usuarios que hubieran advertido la situación detallada en el encabezado de la presente;
2. Indique si en la entidad bancaria y/o empresas asociadas y/o vinculadas han sufrido ataques informáticos.
3. En caso de respuesta afirmativa al punto 2 explicité cuales fueron los motivos que lo habrían posibilitado y que medidas fueron adoptadas para repeler el o los ataques.
4. Explique, respecto de las medidas de seguridad, los protocolos de prevención que utilizan, así como también las medidas técnicas para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales de los clientes y/o usuarios.
5. Detalle, en relación al punto anterior, si cuentan con un sistema de autenticación de datos para verificar la identidad de los usuarios titulares de



Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires

EXPTE. D- 883 124-25



- cuentas y/o cajas de ahorro al momento de realizar cualquier tipo de transacción bancaria, nombre del sistema y/o plataforma y/o programa de protección utilizado y su funcionamiento;
6. Informe, ante el acaecimiento de situaciones en las que el cliente o usuario no realizó el gasto ni autorizó el débito quién se responsabiliza por ellos.
 7. Indique si desde la entidad implementan políticas de información a los fines de prevenir a los clientes y si cuentan con un mecanismo o instancia de reclamo a los fines de posibilitar a sus clientes la recuperación de los fondos, como es el procedimiento y cual es el tiempo de respuesta;
 8. Indique todo otro dato de interés o información que considere pertinente a los fines de la presente solicitud de informes.

CUERVO GUSTAVO SERGIO
Presidente
Bloque Libertad por Siempre
H.C. Diputados Pcia. de Bs. As.



Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires

EXPTE. D- 883 /24-25



FUNDAMENTOS

La finalidad de la presente se da a raíz de haber tomado conocimiento de reiterados casos donde clientes del Banco Provincia al ingresar a la plataforma online para constatar sus saldos se encontraron con un sin número de gastos realizados, tanto en sus tarjetas de débito como crédito, no efectuados por los mismos.

De acuerdo a las diferentes quejas que manifiestan los usuarios, esta situación se ha replicado incluso dentro de la misma plataforma "Provincia Compras", donde se generaron usuarios falsos sin requerir verificación de identidad alguna para garantizar fehacientemente la veracidad de los datos ingresados y sin que los usuarios afectados hayan recibido ningún tipo de alerta de seguridad en los diferentes puntos/canales de contacto brindados a la entidad.

Esta situación supone un agravio realmente considerable para los individuos y la sociedad en general. Resulta urgente poder esclarecer el cuadro de situación de la entidad respecto de este tema a fin de que clientes y usuarios puedan operar con tranquilidad.

Sabiendo que nuestros datos están protegidos adecuadamente y conociendo las medidas implementadas para evitar fraudes, suplantación de identidad y riesgos asociados, estaremos seguros a la hora de ingresar a nuestras cuentas y disponer de nuestro dinero.

Por todo lo expuesto precedentemente es que solicito a mis pares acompañen con su voto la presente solicitud de informes.

CUERVO GUSTAVO SERGIO
Presidente
Bloque Libertad por Siempre
H.C. Diputados Pcia. de Bs. As.