Transferencias bancarias que su empresa no autorizó: qué hacer y qué evidencia conservar

Checklist para revisar y reunir documentación · Actualizado al 20 de noviembre de 2026 · mfabogados.ar/novedades/transferencias-no-autorizadas-cuenta-de-su-empresa.html

Alcance. Cubre transferencias y débitos no autorizados en cuentas bancarias de empresas desde la perspectiva civil y contractual, con o sin relación de consumo. Deja afuera los aspectos penales, las normas del BCRA distintas de los puntos citados, las pautas técnicas de ciberseguridad y la responsabilidad de quienes recibieron los fondos.

Marque una casilla por punto. «No sé» también es una respuesta útil: indica qué documento falta conseguir.

Hecho y operaciones

Punto a revisar	Dónde se comprueba	Sí	No	No sé	No corr.
¿Está listado cada débito o transferencia desconocida con fecha, hora, monto y cuenta de destino?	Extractos y comprobantes del banco	☐	☐	☐	☐
¿Se identificó desde qué canal y con qué usuario se ordenó cada operación?	Registros e información entregados por el banco	☐	☐	☐	☐
¿Se determinó quiénes tenían usuarios o claves para operar la cuenta y con qué facultades?	Alta de firmantes y apoderados, contrato bancario y poderes	☐	☐	☐	☐
¿Se revisaron los avisos que el banco envió por cada operación y a quién llegaron?	Casillas de correo, mensajes y notificaciones de los dispositivos	☐	☐	☐	☐

Evidencia

Punto a revisar	Dónde se comprueba	Sí	No	No sé	No corr.
¿Se conservaron sin modificar los correos, mensajes y archivos relacionados con el hecho?	Copias con fecha guardadas en un lugar separado	☐	☐	☐	☐
¿Existe un registro cronológico del incidente con quién lo detectó y cuándo?	Informe interno del incidente	☐	☐	☐	☐
¿Se contuvo el acceso (credenciales, usuarios, dispositivos) con apoyo técnico, preservando los registros y documentando cada cambio?	Registro de cambios realizados, inventario de equipos y copias de los registros	☐	☐	☐	☐

Comunicaciones y plazos

Punto a revisar	Dónde se comprueba	Sí	No	No sé	No corr.
¿Se avisó al banco por escrito y se obtuvo un número de reclamo?	Carta o correo con constancia de recepción	☐	☐	☐	☐
¿Se pidió al banco por escrito la información y los registros de las operaciones?	Pedido y respuesta del banco	☐	☐	☐	☐
¿Se evaluó con asesoramiento si corresponde una denuncia penal?	Constancia de la denuncia o decisión documentada	☐	☐	☐	☐
¿Se identificó el plazo aplicable según el tipo de cuenta, el contrato y la reglamentación, y se observaron por escrito los resúmenes sin demora?	Resúmenes, contrato y comunicaciones al banco (art. 1403; punto 1.5.2.3 de la reglamentación del BCRA para cuenta corriente)	☐	☐	☐	☐

Contrato, consumo y seguro

Punto a revisar	Dónde se comprueba	Sí	No	No sé	No corr.
¿Se reunió el contrato de la cuenta, las condiciones de la banca electrónica y sus modificaciones?	Contrato, anexos y aceptaciones electrónicas	☐	☐	☐	☐
¿Se identificó si cada operación se cursó por homebanking, aplicación, servicio telefónico, plataforma de mensajería, débito automático u otro canal?	Registros del banco, avisos recibidos y comunicaciones (punto 3.1.3 de las normas del BCRA)	☐	☐	☐	☐
¿Hay una póliza que pueda cubrir el hecho, y se hizo la denuncia dentro de los tres días de conocido?	Póliza, condiciones particulares y denuncia con fecha (art. 46, Ley 17.418)	☐	☐	☐	☐

Cuándo conviene una revisión profesional

- Las operaciones se ordenaron desde un usuario habilitado de la empresa y la empresa no puede explicar cómo.
- El banco informa que las operaciones se hicieron con las credenciales de la empresa y no entrega registros ni constancias.
- Un empleado o exempleado conserva usuarios o claves activos para operar la cuenta.
- Hubo cambios recientes en los datos de pago de un proveedor comunicados por correo.
- Pasaron más de tres días desde que la empresa conoció el hecho y no avisó a la aseguradora, o dejó pasar el plazo para observar el resumen.

Fuentes

- Código Civil y Comercial de la Nación, arts. 1378 a 1383, 1390, 1391, 1393 a 1396 y 1403 (contratos bancarios, depósito y cuenta corriente).
- Código Civil y Comercial de la Nación, arts. 1092 a 1095 y 1100 (consumidor, relación de consumo e información) y art. 1384 (contratos bancarios con consumidores).
- Código Civil y Comercial de la Nación, arts. 961 y 984 a 989 (buena fe y contratos por adhesión).
- Código Civil y Comercial de la Nación, arts. 1710, 1716, 1721, 1723 a 1726, 1729 a 1731, 1735, 1744, 1749, 2560 y 2561 (prevención, responsabilidad, prueba y prescripción).
- Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, arts. 1 a 5, 37, 40 y 53.
- Ley 17.418 de Seguros, arts. 1, 46, 47, 56, 58 y 72.
- Código Procesal Civil y Comercial de Misiones (Ley XII - N.º 27), arts. 328 y 400 (prueba anticipada e informes).
- Banco Central de la República Argentina, Reglamentación de la cuenta corriente bancaria, punto 1.5.2.3 (versión 13a, Com. “A” 8299; debe confirmarse la versión vigente).
- Banco Central de la República Argentina, Requisitos mínimos para la gestión de los riesgos de tecnología y seguridad de la información asociados a los servicios financieros digitales, puntos 3.1, 3.1.1, 3.1.3, 4.1 y 4.2 (texto ordenado al 02/06/2023, Com. “A” 7783; debe confirmarse la versión vigente).
- Otras normas del BCRA sobre atención de reclamos de usuarios de servicios financieros: deben consultarse en su versión actualizada.

Esta publicación brinda información jurídica general y no reemplaza el análisis de la documentación y las circunstancias de cada caso. Los plazos y requisitos aplicables deben verificarse antes de actuar.