



CÁMARA DE DIPUTADOS  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

CÁMARA DE DIPUTADOS	
MESA DE MOVIMIENTO	
07 MAR 2022	
Recibido... 1121	...Hs.
Exp. N° 46308	...C.D.

### PROYECTO DE COMUNICACIÓN

La Cámara de Diputados de la Provincia vería con agrado que el Poder Ejecutivo, por intermedio del organismo que corresponda, informe a la mayor brevedad posible en relación a los recurrentes problemas informáticos experimentados en el sistema de Home Banking del Nuevo Banco de Santa Fe, en particular:

- Se informe día y hora en que el NBSF informó a la Autoridad de Aplicación provincial el comienzo de las irregularidades en su sistema de Home Banking;
- Si así no hubiera sucedido, se informe en qué momento la Autoridad de Aplicación provincial a cargo del control y seguimiento de la relación con el agente financiero, pudo constatar fehacientemente las mismas y cuáles fueron las decisiones tomadas;
- Se informe, para el caso de haber enviada notificación al agente financiero, cual fue la respuesta recibida y si se aclaró debidamente el origen o las razones de las irregularidades y el tiempo estimado para la normalización del servicio;
- Se suministre el detalle diario durante este tiempo, de operaciones fallidas o intentadas y no concretadas vía el Home Banking del NBSF;
- Se informe si los inconvenientes mencionados han afectado el normal funcionamiento de la aplicación Billetera Santa Fe respecto de la acreditación de pagos y/o reembolsos de beneficios;
- Se informen los términos de la relación contractual entre la Provincia de Santa Fe y el Nuevo banco de Santa Fe, respecto de este punto en particular;
- Se informe, si se está evaluando algún tipo de sanción al agente financiero y/o algún tipo de tipo de resarcimiento a los clientes.



## **Fundamentos**

### **Sr. Presidente**

El objetivo del presente proyecto persigue dar cuenta de las reiteradas fallas del Home Banking del Nuevo Banco de Santa Fe, denunciadas por los clientes en los últimos días.

Recordemos que el NBSF es el agente financiero exclusivo de la Provincia, y esta serie de irregularidades se han estado sucediendo en paralelo al desarrollo del cronograma de pagos de haberes a los agentes públicos provinciales activos y pasivos.

La caída del sistema informático y/o problemas de conexión han sido constantes, impidiendo la realización de transacciones de manera virtual, provocando un verdadero trastorno al tener que concurrir a las sucursales bancarias.

Esto, lejos de facilitar y agilizar las operaciones, cuestión que se viene alcanzando con mucho esfuerzo por parte de toda la sociedad en el presente contexto de pandemia, provoca el efecto contrario obligando a los clientes a volver a recurrir a los escasos cajeros automáticos.

Al mismo tiempo, es necesario saber si estos problemas de funcionamiento del sistema, han afectado el normal funcionamiento de la aplicación Billetera Santa Fe. En los últimos días se volvieron a registrar quejas masivas de comerciantes y usuarios respecto de la no acreditación de pagos o el reembolso de beneficios.

También nos interesa conocer cuáles son los términos de la relación contractual entre la Provincia de Santa Fe y el Nuevo banco de Santa Fe respecto de este punto en particular.

Entendemos que, de su análisis, será posible determinar qué tipo de sanción es posible de aplicar al estar configurándose una imposibilidad de los clientes de poder disponer adecuadamente de sus fondos. La otra posibilidad sería poder evaluar algún tipo de resarcimiento a los clientes.

Volvemos a insistir en esta oportunidad, al igual que en un anterior pedido de informes sobre el funcionamiento de la aplicación Billetera Santa Fe, que es obligación de la Provincia exigir a las empresas titulares de estos servicios virtuales, se apliquen los más altos estándares técnicos de seguridad y calidad informática exigidos internacionalmente, que garanticen parámetros de fiabilidad y garantía de nivel de



CÁMARA DE DIPUTADOS  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

operaciones, disponibilidad permanente del servicio, y confidencialidad de la información y datos de consumos y movimientos de los usuarios.

Es por lo expuesto, que solicitamos a nuestros pares nos acompañen en la aprobación del presente proyecto.

Fabián Lionel Bastia  
Diputado

Maximiliano Pullaro  
Diputado

Juan Cruz Candido  
Diputado

Sergio Basile  
Diputado

Marcelo González  
Diputado

Silvia Ciancio  
Diputada

Silvana Di Stefano  
Diputada

Marlen Espíndola  
Diputada

Jimena Senn  
Diputada

Georgina Orciani  
Diputada

Sebastián Juleriac Pinasco  
Diputado