



Provincia de Santa Fe

Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología



Santa Fe, “Cuna de la Constitución Nacional”, 14 de diciembre de 2020

Sr.
Secretario de Comercio Interior y Servicios

Lic. Juan Marcos Aviano

SU DESPACHO.

Ref.: Pedido de Informes. Comunicaciones 38786 CD y 38614 CD

Dra. María Betania Albrecht, Directora de Promoción de la Competencia y Defensa del Consumidor, tengo el agrado de dirigirme a Ud., a fin de elevar a su consideración una propuesta de respuesta a los pedidos de informes de referencia, donde se invita a petitionar al Poder Ejecutivo Nacional las gestiones necesarias ante el Banco Central de la República Argentina para que:

1) “a) garantice la apertura de las instalaciones bancarias una hora antes del inicio de actividades para permitir el ingreso de quienes esperan y puedan ser protegidos del frío conservando los criterios definidos por protocolo para prevenir el contagio de covid-19; y, b) autorice la apertura de todos los servicios bancarios, incluido el cajero físico para todas las operaciones, especialmente depósitos, extracciones y cobro de cheques.”

2) “todas las entidades bancarias organicen y lleven a cabo una importante campaña de difusión, educación, y concientización para todos los consumidores y usuarios bancarios, informando y enseñando sobre todos los trámites que los ciudadanos pueden realizar sin necesidad de ir a los bancos, teniendo en cuenta el contexto de emergencia sanitaria y el cuidado de la salud de las personas”.

En respuesta a los incisos a) y b) de la Comunicación 38786 CD corresponde informar al peticionante sobre las normas vigentes aplicables del BCRA:

“2020 - AÑO DEL GENERAL MANUEL BELGRANO”.
Secretaría de Comercio Interior y Servicios
Bv. Pellegrini 3100 PB – Oficina 37 - (S3000ADT) SANTA FE
Tel 0342-4505300 - Interno 4167 / email: comercioyservicios@santafe.gov.ar



Provincia de Santa Fe

Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología

COMUNICACIÓN "A" 7088 (13/08/2020):

"Entidades financieras. Deberán abrir sus casas operativas para la atención al público en general –excepto para la atención por ventanilla–, conforme a lo siguiente:

1.1.1. Turnos.

1.1.1.1 *Beneficiarios de haberes previsionales integrantes del Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA) o de aquellos cuyo ente administrador corresponda a jurisdicciones provinciales o a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.* La atención de estos clientes será por ventanilla y conforme al cronograma que la ANSES o el correspondiente ente administrador establezca, no siendo necesaria la obtención de turno alguno. El día en que deban presentarse para cobrar su jubilación y/o pensión podrán realizar otros trámites, para lo cual tampoco deberán contar con turno.

1.1.1.2. *Beneficiarios del ingreso familiar de emergencia (IFE).* Las entidades financieras que abonen el IFE podrán extender en hasta 2 horas su horario habitual de atención al público –según la jurisdicción de que se trate– exclusivamente para abonarlo por ventanilla a los beneficiarios que la ANSES indique y conforme al cronograma establecido por ese organismo, no siendo necesaria la obtención de turno alguno.

1.1.1.3. *Resto de clientes.* Las personas a ser atendidas deberán haber previamente solicitado un turno a través de las páginas de Internet de las entidades, o por otro medio electrónico que éstas pongan a disposición (ej. correo electrónico y/o teléfono), y las entidades deberán entregarles por vía electrónica un comprobante del turno acordado, indicando día de la cita, identificación (nombre completo y número de identificación) de la persona y ubicación de la casa operativa a la que deberá dirigirse, el que servirá de permiso de circulación entre su domicilio y esa casa operativa. Estos clientes sólo podrán presentarse –en el día y casa operativa indicados– munidos de la constancia de turno emitida por la entidad financiera.

Las entidades deberán exhibir en sus páginas de Internet en forma clara y sencilla la posibilidad de obtener un turno y las operaciones que se pueden efectuar, aclarando que no incluye

"2020 - AÑO DEL GENERAL MANUEL BELGRANO".

Secretaría de Comercio Interior y Servicios

Bv. Pellegrini 3100 PB – Oficina 37 - (S3000ADI) SANTA FE

Tel 0342-4505300 - Interno 4167 / email: comercioyservicios@santafe.gov.ar



Provincia de Santa Fe

Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología

15

operaciones por ventanilla excepto en los siguientes casos: a) depósitos de cheques de terceros; b) depósitos y extracciones de cuentas en moneda extranjera; c) pagos en efectivo de préstamos – siempre que en ninguna de sus casas operativas atiendan a clientes beneficiarios de haberes previsionales–; y d) atención de personas con discapacidad que se presenten con su Certificado Único de Discapacidad vigente –aplicándose el punto 1.1.1.1. en el caso de que sean beneficiarias de haberes previsionales–. La asignación de turnos deberá estar sujeta a la capacidad que cada casa operativa posea para atender a los clientes, en cumplimiento de las normas sanitarias referidas en el punto 1.1.2.”

La norma profundiza en disposiciones complementarias que abordan suficiente y adecuadamente los conceptos incluidos en el pedido de informe.

Con respecto al pedido de la Comunicación N° 38614 sobre gestiones a realizar ante el BCRA para que todas las entidades bancarias aborden una campaña de difusión, educación, y concientización para todos los consumidores y usuarios bancarios sobre trámites digitales, informamos que esta Dirección Provincial ya ha tenido reuniones con el Gerente Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros y con el Gerente de Análisis Técnico Legal de la Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros del BCRA abordando diversas temáticas para la resolución de conflictos de consumo de usuarios financieros de la provincia de Santa Fe, donde también hemos planteado la necesidad de llevar adelante campañas de difusión preventivas, entre cuyos temas figuran el incentivo del uso de los canales bancarios digitales oficiales.

Esperando haber satisfecho el pedido de informes solicitado, y quedando a disposición para profundizar sobre los particulares del caso, lo saludo con distinguida consideración.-

Abog. MARIA BETANIA ALBRECHT
Directora Provincial de Promoción de la
Competencia y Defensa del Consumidor
MINISTERIO DE PRODUCCIÓN,
CIENCIA Y TECNOLOGÍA



Provincia de Santa Fe
Ministerio de Gobierno, Justicia, Derechos Humanos y Diversidad
Subsecretaría de Asuntos Legislativos
Dirección Provincial de Asuntos Legislativos

NOTANº 19043

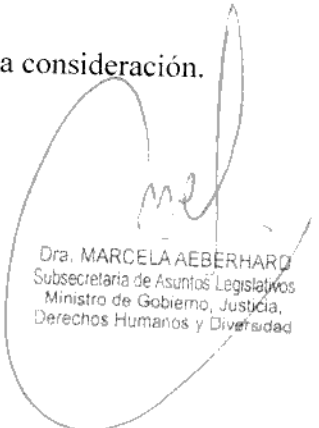
Santa Fe, en fecha, 30 DIC. 2020

**A LA HONORABLE CAMARA
DE DIPUTADOS DE LA
LEGISLATURA DE LA PROVINCIA**

En respuesta a la Comunicación N° 24810-24793/20 de esta H. Cámara remitida al Poder Ejecutivo, por los cuales se solicita realizar gestiones ante el Banco Central para que los usuarios no tengan necesidad de ir a los bancos por el COVID 19

Se remite expediente N° 02001-0049475-4 y 02001-0049446-6 respectivamente con las tramitaciones administrativas de las áreas y autoridades competentes, informándose sobre lo solicitado a (fs 14/15) por la Dirección Provincial de Promoción de la Competencia y Defensa del Consumidor y avalado a (fs 17) por el titular de la cartera.

Le saluda con atenta y distinguida consideración.


Dra. MARCELA AEBERHARD
Subsecretaria de Asuntos Legislativos
Ministro de Gobierno, Justicia,
Derechos Humanos y Diversidad