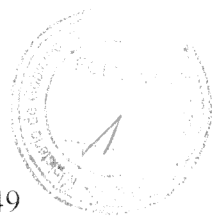


Provincia de Santa Fe
Ministerio de Gobierno, Justicia
y Derechos Humanos
Subsecretaría de Asuntos Legislativos
Dir. Pcial. de Asuntos Legislativos



NOTA N° 42149
SANTA FE "Cuna de la Constitución Nacional" 07/09/2021
REF.:Comunic 26686/21

Señor:


MINISTRO DE ECONOMIA

Tengo el agrado de dirigirme a usted a los fines de hacerle llegar fotocopia autenticada de la Comunicación de referencia, aprobada por la H. Cámara de
DIPUTADOS

.....
Su respuesta a la presente, será remitida por intermedio de esta Dirección a la H. Cámara de origen.

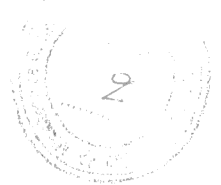
Salúdole muy atentamente.




MARCELINO E. LAGO
DIRECTOR PROVINCIAL DE
ASUNTOS LEGISLATIVOS
Ministerio de Gobierno, Justicia
Derechos Humanos



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE



SANTA FE, 01 de julio de 2021.

Al señor
Gobernador de la Provincia
C.P.N. Omar PEROTTI
SU DESPACHO

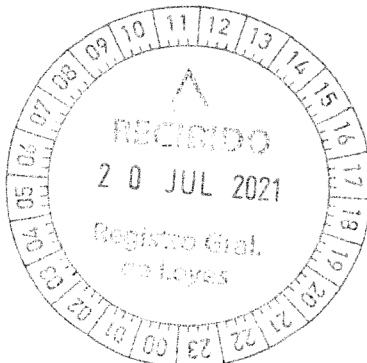
Tengo el agrado de dirigirme al señor Gobernador llevando a su conocimiento que esta Cámara de Diputados, en sesión de la fecha, ha aprobado la Comunicación **Nº 42878 CD**, cuyo texto a continuación se transcribe:

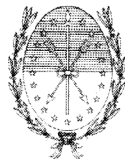
“La Cámara de Diputados de la Provincia solicita al Poder Ejecutivo, por intermedio de los organismos que correspondan, informe sobre presuntas prácticas abusivas y malos tratos en la atención en instituciones bancarias y financieras lo siguiente:

- a) informe sobre la cantidad de denuncias o quejas de usuarios recibidas desde el 1 de enero de 2020;
- b) informe sobre la capacitación brindada al personal que realiza atención al público, y si la misma se actualizada periódicamente;
- Y,
- c) evalúe e informe sobre la posibilidad de acompañar de manera activa y presente los reclamos de las y los consumidores santafesinos ante por practicas abusivas y malos tratos en la atención de las empresas en cuestión desde un espacio gubernamental.”

Salúdele muy atentamente.

Lic. GUSTAVO BOSCHINI
SECRETARIO PARLAMENTARIO
CÁMARA DE DIPUTADOS





PROVINCIA DE SANTA FE
Ministerio de Economía



Corresponde Expte. 02001-0056742-9
Ref/ Nota N.º 42249/21

*Visto, pasen las presentes actuaciones a conocimiento e intervención de la
Dirección Provincial de Promoción de la Competencia y Defensa del Consumidor –
Ministerio de la Producción, Ciencia y Tecnología.-*


Dra. LILIANA M. CAMPOMANES
DIRECTORA PROV. DE ADMINISTRACIÓN
Y COORDINACIÓN TÉCNICA
MINISTERIO DE ECONOMÍA

SANTA FE, "Cuna de la Constitución Nacional",

22 SEP 2021

Dirección Provincial de Administración y Coordinación Técnica
Ministerio de Economía – Provincia de Santa Fe
Avda. A. ILLIA N° 1151 – 6º PISO – (3000) SANTA FE
TEL/FAX: 0342-4506878/4506873



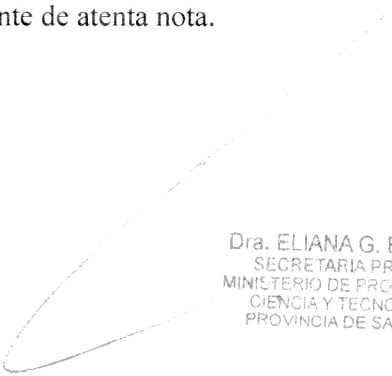
Provincia de Santa Fe
Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología

Santa Fe, "Cuna de la Constitución Nacional", 27 de Septiembre de 2021.-

REF: Expte. N° 02001-0056617-6 Cámara de Diputados de la Pcia. – Ref/Nota N° 42149
pedido de informe sobre las presuntas prácticas abusivas y malos tratos en la atención en
instituciones bancarias y financieras.

Visto lo peticionado por la Cámara de Diputados, pasen las
presentes actuaciones a la Secretaría de Comercio Interior y Servicios, a fin de que se sirva
informar al respecto. Cumplido, vuelva.

Sirva la presente de atenta nota.


Dra. ELIANA G. EBERLE
SECRETARIA PRIVADA
MINISTERIO DE PRODUCCION,
CIENCIA Y TECNOLOGIA
PROVINCIA DE SANTA FE



Provincia de Santa Fe
Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología



Santa Fe, "*Cuna de la Constitución Nacional*", 3 de noviembre de 2023.-

Ref.: expte Nro. 002001-0056617-6

Señorita

Secretaria Privada

Abog. Macarena Schmidt

S D

Visto lo solicitado en las actuaciones de referencia y recepcionado por esta Dirección Provincial de Promoción de la Competencia y Defensa del Consumidor en el mes de Octubre 2023, cumplimos en informar lo siguiente:

- a) Respecto de la cantidad de reclamos recibidos contra entidades bancarias en general, el informe estadístico que arroja el sistema CRM que se utiliza en la Dirección, es de 4192 reclamos durante el período diciembre 2019-agosto 2023, representando así el 11% del total de reclamos de rubros varios ingresados en el área. Puntualmente sobre prácticas abusivas y malos tratos no existen reclamos individuales y específicos.

- b) En el mes de julio de 2023 esta Dirección de Promoción de la Competencia y Defensa del Consumidor, emitió la Disposición N°59/2023 "*Usuarios Financieros. Notificación a Entidades para Recomendaciones Especiales*" que recuerda e insta a las entidades bancarias y financieras al cumplimiento de los deberes de seguridad, trato respetuoso, adecuada información, gestión eficiente de reclamos y especial atención a clientes consumidores que enfrentan condiciones de hipervulnerabilidad. Todo ello conforme derechos y deberes establecidos y respaldados por la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor, así como por normativas de la

"1983/2023 - 40 AÑOS DE DEMOCRACIA"

Secretaría de Comercio Interior y Servicios

Dirección de Promoción de la Competencia y Defensa del Consumidor

Bv. Pellegrini 3100 PB – (S3000ADT) SANTA FE

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



Provincia de Santa Fe
Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología



Secretaría de Comercio de la Nación y del Banco Central de la República Argentina. Entre los deberes que tienen las entidades y que este documento reafirma están la obligación de informar a sus clientes sobre transacciones inusuales, trabajar con mecanismos de validación de identidad, garantizar la atención telefónica por personas humanas y la atención prioritaria de personas con movilidad reducida. Además, deben contar con sistemas y documentación adaptados para personas con dificultades visuales, auditivas y/o del habla. También deben asegurar el derecho a realizar operaciones presenciales o por ventanilla, sin cargos ni comisiones, el acceso a servicios financieros sin discriminación de edad, un tamaño mínimo legible de la letra de los contratos, y la entrega de un ejemplar de documentos firmados al usuario aun cuando se celebren a distancia. A su vez, deben resguardar el derecho a revocar el contrato electrónico, llevar registros de los reclamos, brindar la posibilidad de seguimiento, prestar atención personalizada si así se solicita, notificar la resolución, conocer sus fundamentos y tener constancia de ello, entre otros asuntos. Todos ellos conformando el derecho de todo el consumidor a un trato digno.

Cabe mencionar que dicha disposición fue notificada formalmente a las entidades bancarias y financieras de la provincia, y también comunicada en una reunión informativa y de capacitación presencial en la sede de la Delegación del Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología en la ciudad de Rosario el día 8 de agosto de 2023 en la que participaron referentes de Plus Pagos y de los bancos Macro, Servielle, Nuevo Banco de Santa Fe, Columbia, HSBC, Banco Industrial, BAVA, Santander, Coinag y Banco de Entre Ríos.

- c) El Área de Defensa del Consumidor de la provincia de Santa Fe trabaja activamente en la atención a consumidores y consumidoras de toda la provincia, en su

"1983/2023 - 40 AÑOS DE DEMOCRACIA"

Secretaría de Comercio Interior y Servicios

Dirección de Promoción de la Competencia y Defensa del Consumidor

Bv. Pellegrini 3100 PB - (S3000ADT) SANTA FE

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

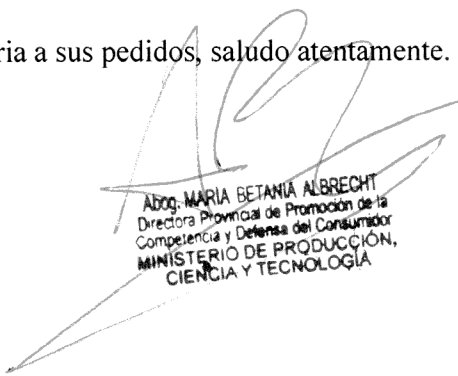


Provincia de Santa Fe
Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología



asesoramiento, recepción de reclamos, gestión de trámites y asistencia en diligencias de conciliación con proveedores de bienes y servicios en conflicto, en lo referido a todas las materias abarcables por el derecho consumeril, entre ellas por los conflictos bancarios y financieros, y por trato nodigno en virtud del art. 8 bis Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, portando el punto reclamado se cumple activamente a través del servicio actual.

Esperando haber dado respuesta satisfactoria a sus pedidos, saludo atentamente.


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

"1983/2023 - 40 AÑOS DE DEMOCRACIA"

Secretaría de Comercio Interior y Servicios

Dirección de Promoción de la Competencia y Defensa del Consumidor

Bv. Pellegrini 3100 PB – (S3000ADT) SANTA FE

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



Provincia de Santa Fe
Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología




Santa Fe, "Cuna de la Constitución Nacional", 8 de Noviembre de 2023.-

Ref: Expte. N° 02001-0056617-6 – Cámara de Diputados de la Pcia. – Ref./Nota N.º 42149
pedido de informe sobre las presuntas prácticas abusivas y malos tratos en la atención en
instituciones bancarias y financieras.-

Vistas las presentes actuaciones, y en un todo de acuerdo con lo esgrimido por la Secretaría de Comercio Interior y Servicios, retornen las mismas a la Dirección Provincial de Asuntos Legislativos, dependiente del Ministerio de Gobierno, Justicia y Derechos Humanos, para la continuidad de trámite de rigor.

Sirva la presente de atenta nota de estilo.



D. DANIEL COSTAMAGNA
MINISTRO DE PRODUCCIÓN
CIENCIA Y TECNOLOGÍA
PROVINCIA DE SANTA FE

PROVINCIA DE SANTA FE
Ministerio de Gobierno, Justicia y
Derechos Humanos

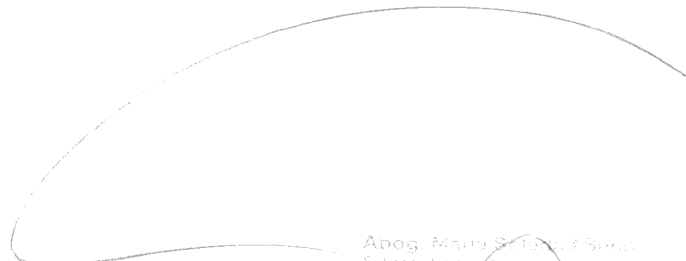
NOTA N°: SANTA FE 21059

HONORABLE CÁMARA
DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

En respuesta a la **Comunicación N° 26686/21** de esa Honorable Cámara remitida por el Poder Ejecutivo, en relación a informe vinculado a presuntas prácticas abusivas y malos tratos en la atención en instituciones bancarias y financieras.

Se remite **Expediente N° 02001-0056617-6** con las tramitaciones administrativas de las áreas y autoridades competentes, en la cual obra la respuesta a fs. 05 a 07, avalada por el Ministro del área a fs. 08.

Sirva la presente de atenta nota de envío.


Apog. María Soledad Soria
Subsecretaría de Asuntos Legislativos
Ministerio de Gobierno,
Justicia y Derechos Humanos
Provincia de Santa Fe