

7

SF



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

CÁMARA DE DIPUTADOS

MESA DE MOVIMIENTO

29 OCT 2015

Recibido.....Hs.

Exp. N°.....D.B.

PROYECTO COMUNICACIÓN

La Cámara de Diputados vería con agrado que el Poder Ejecutivo intervenga con **URGENCIA** ante las Autoridades del Nuevo Banco de Santa Fe y otras entidades bancarias para lograr que se respeten los derechos de jubilados y pensionados para percibir sus haberes por ventanilla de acuerdo a las normas que establece el **Banco Central de la República Argentina en su comunicación A 5460, punto 2.3.1.1 inc. 7 referida a la "Protección de los usuarios de servicios financieros"**


LUIS DANIEL RUBEÓ
PRESIDENTE
CÁMARA DE DIPUTADOS


Miriam Cinalli
Diputada Provincial

Fundamentos :

Ante los reclamos recibidos, especialmente de Sucursales Nuevo Banco de Santa Fe, por una serie de jubilados que cobran haberes inferiores a los \$ 7.000 y que han sido obligados a percibir su jubilación a través de cajeros automáticos, vale reiterar que en caso de solicitarlo **tienen derecho a ser atendidos por ventanilla.**

Los usuarios pueden reclamar por sus derechos ya que el **Banco Central de la República Argentina en su comunicación A 5460, punto 2.3.1.1 inc. 7 referida a la "Protección de los usuarios de servicios financieros"**, consigna que el usuario tiene derecho a ser atendidos por un cajero en ventanilla, sin restricciones de tipo de operación ni de monto mínimo, encontrándose prohibido, conforme el punto 2.3.2.2., percibir suma alguna por tales operaciones.

Recordamos que ya la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe advirtió sobre este problema, desde donde se indicó que ante una situación como ésta, los usuarios insistan en su derecho a ser atendidos por ventanilla, y si el banco no satisface su pedido, que efectúen una queja por escrito en el libro de quejas de la entidad. Luego, con una copia de la queja, deben dirigirse a la propia Defensoría.

Cabe destacar que también desde la Defensoría se dijo que no garantizar el acceso a la línea de cajas constituye, además de una práctica discriminatoria hacia todos



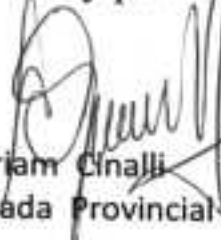
CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

aquellos que por su formación, posición económica, edad, condición social o capacidades restringidas les resulta complejo operar por otros medios, tornándose en muchos casos un servicio inaccesible.

Es por estas razones, que para evitar a nuestros abuelos semejante trámites para acceder a un buen servicio, pudiendo cobrar por ventanilla, sin la necesidad de presentar reclamos, pedir un "Libro de Quejas" y, remitir notas a la Defensoría del Pueblo, es que solicitamos que el Poder Ejecutivo interceda ante las autoridades del NBSF y otras entidades bancarias para resolver con urgencia esta situación, facilitar su cobro y, además garantizarle la aplicación efectiva de las normas del BCRA referidas a la **"Protección de los usuarios de servicios financieros"**.

Por esta razón, solicito a mis pares el tratamiento sobre tablas y la resolución de este inconveniente para los beneficiarios jubilaciones y pensiones.-


LUIS DANIEL RUBEO
PRESIDENTE
CÁMARA DE DIPUTADOS


Miriam Cinalli
Diputada Provincial