



## CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

### **PROYECTO DE COMUNICACION**

La Cámara de Diputados de la Provincia, vería con agrado que el Poder Ejecutivo, por intermedio del organismo correspondiente, arbitre los medios pertinentes y solicite al Nuevo Banco Santa Fe, agente financiero del Estado Provincial, que ante la inexistencia de resolución alguna del BCRA, que no interpongan comunicados o planteos en particular para límites de extracciones de dinero en efectivo por el sector de cajas que requieran ser utilizados por clientes, advirtiéndolo que esa conducta viola la normativa vigente.

**Gabriel Real**  
**Diputado Provincial**



## **FUNDAMENTOS**

Señor Presidente:

Este planteo ya lo habíamos trabajado en el ámbito legislativo el año pasado, nuevamente y ante los reiterados reclamos, las recurrentes quejas y denuncias que efectúan determinados usuarios o clientes de los bancos, y en particular el Nuevo Banco de Santa Fe en el territorio de nuestra provincia, proponemos el tratamiento y exigimos una pronta solución al tema de parte de las autoridades pertinentes.

En particular una situación que se viene repitiendo de manera sistemática y permanente es el rechazo de parte de los empleados bancarios del Nuevo Banco Santa Fe de atender al público por el sector de cajas, argumentando que si la operación que van realizar no excede el monto de \$ 50.000, esa operación la deben realizar por los canales de cajeros automáticos o terminales cash dispenser.

Por información recabada de nuestra parte en ese sentido, el agente financiero de nuestra provincia, el Nuevo Banco Santa Fe, ha labrado un comunicado (C 7575), que justamente les recuerda a todos sus empleados que se encuentra en vigencia esa resolución arbitraria tomada de parte de la conducción de esta entidad, donde toda extracción de efectivo por monto inferiores o iguales a \$ 50.000, debe ser realizada por los canales de cajeros automáticos o terminales cash dispenser.

Situación totalmente absurda por varios motivos. La entidad reguladora del sector bancario en nuestro país, el Banco Central de la República Argentina (BCRA), no ha emitido nunca una resolución en ese sentido, y en segunda instancia es de público conocimiento que hay muchos segmentos de la población que optan por la utilización de las cajas ante la falta de conocimiento en la operatividad de las “máquinas”, las dificultades en muchos casos, la inseguridad o falta de confianza en otros casos, y así podemos seguir enumerando varias razones más.

Pero lo que realmente importa acá es la falta de atención hacia el público, y donde pareciera ser por el modus operandi va en un sentido corporativo de todos los bancos, tanto de la banca pública como privada de actuar bajo estas “normas” autoimpuestas en detrimento de la atención al público.

Todas las situaciones que se provocan hoy por la negligencia en la atención al público generan una catarata de quejas y también tienden a que muchos clientes y usuarios no



## CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

puedan culminar sus trámites en una sola operatoria.

En estos días hemos visto como la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, ha remitido un oficio donde relató que los usuarios "refieren que desde la entidad bancaria les informan que únicamente pueden extraer dinero en efectivo por ventanilla en determinadas sucursales seleccionadas por la entidad y superando un monto mínimo de dinero". En ese mismo sentido la propia Defensoría manifestó, "estas situaciones vulnerarían el derecho a un trato digno de los/as usuarios/as y consumidores contemplados en la Constitución Nacional, la ley 24.240 y el Código Civil y Comercial de la Nación".

En ese contexto, el organismo protector de derechos le solicitó a la entidad financiera que "procure brindar toda información pertinente que obre en su poder y la normativa vigente que habilite esta práctica como, asimismo, los mecanismos de reparación y/o modificación propuestos para la presente problemática".

Por lo expuesto y considerando la importancia del tema planteado, es que solicito a mis pares el acompañamiento del siguiente proyecto.

**Gabriel Real**  
**Diputado Provincial**