



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, y al resto de las Entidades Bancarias públicas y privadas que operan en el territorio de la provincia de Santa Fe, 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.

Gabriel Real
Diputado Provincial



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

FUNDAMENTOS

Señor Presidente:

El contexto que amerita este proyecto legislativo, es las recurrentes quejas y denuncias que efectúan determinados usuarios o clientes de los bancos en el territorio de nuestra provincia.

En particular una situación que se viene repitiendo de manera sistemática y permanente es el rechazo de parte de los empleados bancarios 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 puedan culminar sus trámites en una sola operatoria.

Las entidades bancarias y financieras deben rever sus posturas en términos de lo que



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

sucede con la atención personalizada al público.

Todas estas instituciones debemos admitir que han perfeccionado sí los canales digitales, en ese sentido cuentan con sus canales de atención virtual, cajeros automáticos, home banking, líneas telefónicas, trámites on line, etc, pero llega un punto que determinadas operaciones y situaciones necesitan de resolución por contacto entre personas, y en otros varios casos se necesita de la utilización del sector de cajas por un público que se ve imposibilitado o lo requiere espesamente así en detrimento de usar los canales automáticos.

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