



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN N.º

119

SANTA FE,

21 JUN. 2023

VISTO:

El expediente ROS - 00003885 - 2023 del registro de esta Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, y;

CONSIDERANDO:

Que, se han recibidos consultas y reclamos de usuarios/as del Nuevo Banco Santa Fe S.A. en la ciudad de Rosario quienes manifiestan que para realizar operaciones en ventanilla de retiro de efectivo hasta cierto monto debían concurrir exclusivamente a la Sucursal de calle Mendoza 4030 de dicha ciudad;

Que, recibidas las consultas la Defensoría canalizó la gestión en primera instancia ante el Banco Central de la República Argentina, requiriéndole informe si existía normativa vigente que regule y/o permita a las entidades financieras disponer que la extracción de dinero por ventanilla se realice en determinadas sucursales como así mismo si pueden imponer un monto mínimo para extraer dinero por esta modalidad;

Que, como resultado de ello, en fecha 5/5/2023 se recibió respuesta del Banco Central donde se informó que ***“las personas que revisten el carácter de usuarios de servicios financieros según el punto 1.1.1. de las Normas de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros (PUSF) <https://www.bcra.gob.ar/pdfs/texord/t-pusf.pdf> tienen derecho a la atención por ventanilla. Este derecho es sin restricciones de tipo de operación ni monto pero sujeto a las que por razones operativas pudieren existir”***;

Que, en la respuesta la Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros del Banco Central de la República Argentina agrega que el acápite ii) del punto 2.3.2.2. de las PUSF establece que no pueden aplicarse comisiones o cargos por:

a) *Operaciones efectuadas por ventanilla por los usuarios de servicios financieros que sean personas humanas. Esta limitación también alcanza, en las casas operativas distintas a aquella en la cual esté abierta la cuenta, a los movimientos de fondos en efectivo en pesos*



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

(depósitos y/o extracciones) y a la recepción de depósitos de cheques efectuados por cuenta propia y/o de terceros. Ello, independientemente de las comisiones y/o cargos que correspondan por la gestión de cobro de dichos documentos y por los servicios que, por sus características, sólo pueden ser prestados por ventanilla (certificación de cheques, transferencias internacionales, etc.).

b) Depósitos de efectivo en pesos en cuentas cuyos titulares sean personas humanas o jurídicas que revistan el carácter de micro, pequeñas o medianas empresas (MiPyME), de acuerdo con las condiciones previstas en las normas sobre "Determinación de la condición de micro, pequeña o mediana empresa";

Que, el Nuevo Banco de Santa Fe S.A. ante la consulta de esta Defensoría envía respuesta e informa que el Banco ha implementado un plan integral de canales alternativos por el cual se habilitaron diversas modalidades de operación con ayuda de la tecnología, alternativas a la atención presencial, pero aclaran que esto no implica limitar o impedir operar por ventanillas. Agrega que específicamente a partir del 31/10/2022 se habilitó un centro de pagos en calle Mendoza 4030 de Rosario con 6 puestos de caja en un salón de 140 mts² y en el horario de 8:15 a 13:15;

Que, en esa respuesta el Banco solicita que se les proporcione la individualización de la o las Sucursales donde existieron inconvenientes o la identidad de los clientes (así los refiere y no como usuarios/as) que reclamaron a esta Defensoría;

Que, esto amerita una aclaración respecto a los postulados de la Ley 10396 que rige la actuación de la Defensoría del Pueblo. El Artículo 42° dispone: "**La información que en el curso de una investigación pueda aportar un funcionario a través de su testimonio personal, tendrá el carácter de reservada**" y el artículo siguiente que es el que interesa en este caso agrega: "**Las investigaciones que realicen el Defensor del Pueblo y el personal dependiente del mismo, así como los trámites de procedimiento, tendrán el mismo carácter (RESERVADA) prescripto en el artículo anterior, sin perjuicio de las consideraciones que el Defensor del Pueblo estime oportuno incluir en los informes**



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

previstos en los artículos 70 y 71 (informes a la Legislatura) – lo agregado entre paréntesis nos pertenece-;

Que, salvada la aparente discusión anterior, y entendiendo que lo solicitado por el Banco tiene por finalidad dar respuesta efectiva a los reclamos y no cuestionar el accionar de la Defensoría, como se expuso en la Resolución N.º 219/2022 no se puede soslayar que el vínculo entre las entidades financieras y usuarias/os financieras/os se encuentra enmarcado dentro de las relaciones de consumo y la mismas se caracterizan por ser 'asimétricas', es decir, una de las partes se encuentra en una posición claramente más débil que su cocontratante;

Que, por ello, rigen las garantías consagradas en la Constitución Nacional para consumidoras/es y usuarias/os de bienes y servicios quienes tienen derecho a: protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno; a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios¹;

Que, en el caso puntual no sólo no deja lugar a dudas ni interpretaciones en contrario la regulación del Banco Central respecto al derecho de usuarios/as de ser atendido por ventanilla en cualquier sucursal, sino que también esta decisión de canalizar ciertas operaciones en dinero efectivo en una única sucursal de la ciudad de Rosario genera zozobra en los/as usuarios/as y la exposición a un riesgo innecesario de sufrir hechos que pueden afectar la seguridad e integridad física de las personas y hasta un riesgo en su vida;

Que, esta medida empresarial debe ser analizada en un contexto económico y social que no se puede soslayar. Además de la exposición a hechos violentos referida precedentemente, el aumento constante de precios en la economía implica que muchas operaciones cotidianas tengan un alto valor nominal que requiere de una cantidad

¹ Artículo 42º Constitución Nacional.



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

significativa de billetes, es cierto que aumentó el uso de herramientas informáticas para operar en el sistema financiero, pero no es menos cierto que un grupo importante de personas o de transacciones comerciales requieren y demandan billetes físicos, por lo cual canalizar todo ello en una Sucursal determinada no luce por nada beneficioso al/la usuario/a;

Que, reiteremos desde la Defensoría del Pueblo que se debe prestar especial atención a las denuncias y/o reclamos recibidos de parte de clientes del Banco Santa Fe en virtud que por el Decreto N° 3546/2019 presta el servicio de agente financiero y Caja Obligada de Estado Provincial por un período de cinco años, es decir, las/os empleadas/os activas/os y pasivas/os que perciben sus haberes son usuarias/os cautivas/os de esta entidad², no pueden elegir el banco de cobro y por ende, como contrapartida de esa situación, es valedero aumentar las exigencias de respeto y trato digno a los usuarios/as de esta entidad;

Que, además, la competencia de la Defensoría de Pueblo de la Provincia de Santa Fe en el presente caso deriva de la propia Ley 10396 y en la Resolución N° 102 por medio de la cual se adhirió al Protocolo Marco para la Actuación de Defensorías del Pueblo en Empresas y DDHH, elaborado conjuntamente por las Defensorías del país y la Defensoría del Pueblo de la Nación, en alianza con la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH) en el marco del Proyecto CERALC, a los fines de contribuir al cumplimiento y desarrollo de los 31 Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, aprobados por el Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas; todo ello, en cumplimiento de los objetivos establecidos para las instituciones de Derechos Humanos en el marco de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible;

Que, por todo lo expuesto ut supra recomendamos al Nuevo Banco Santa Fe S.A. que imparta directivas claras a las Gerencias de cada una de sus sucursales respecto a la obligación del personal de caja a atender en todos los casos las solicitudes de

² Santa Fe no adhirió a la Ley Nacional N.º 26.704.



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

movimiento de fondos en efectivo en pesos y en ningún caso deriven por el monto o cualquier otro motivo a sucursal distinta a la elegida por el/la usuario/a;

Que, la presente gestión se encuadra en lo dispuesto mediante Resolución N° 201 de fecha 29 de julio de 2021 (D.P.), que determina la firma conjunta de los Defensores del Pueblo Adjuntos para la Zona Norte y Sur, de las resoluciones que conforme al marco normativo emita la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe;

POR ELLO:

LOS DEFENSORES ADJUNTOS A/C
DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO
RESUELVEN:

ARTICULO 1º: Recomendar al NUEVO BANCO DE SANTA FE S.A. que imparta directivas claras a las Gerencias de cada una de sus sucursales respecto a la obligación del personal de caja a atender en todos los casos las solicitudes de movimiento de fondos en efectivo en pesos y en ningún caso deriven por el monto o cualquier otro motivo a sucursal distinta a la elegida por el/la usuario/a.

ARTICULO 2º: Enviar copia de la presente al BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA.

ARTÍCULO 3º: Regístrese, Comuníquese y Archívese.



[Firma]
Dr. JORGE ANTONIO HÉNIN
Defensor del Pueblo Adjunto Zona Norte
Provincia de Santa Fe

[Firma]
Lic. GABRIEL SAVINO
Defensor del Pueblo adjunto Zona Sur
Provincia de Santa Fe