



H. Cámara de Diputados de la Nación

“2020 año del bicentenario de la inmortalidad del general Manuel Belgrano”

Ref. DENUNCIA

**SOLICITA INMEDIATAS ACCIONES PARA
RESPONSABILIZAR A LAS ENTIDADES BANCARIAS CORRESPONDIENTES
AFECTACIÓN GRAVE DE LA SALUD DE USUARIOS BANCARIOS**

Buenos Aires, 03 de marzo de 2020

Señor Presidente de la Nación Argentina

Dr. Alberto Ángel Fernández

Su despacho:

Beatriz Ávila, Luis Di Giacomo, Pablo Miguel Ansaloni, Antonio Carambia, Ricardo Wellbach, Flavia Morales, Diego Sartori y José Luis Ramón Diputados de la Nación, integrantes del Bloque “Unidad Federal para el desarrollo”, con **domicilio legal** en calle Riobamba 28, 10° Piso, Oficina 1063, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y electrónico en jramon@hcdn.gov.ar, al Sr. Presidente nos dirigimos y respetuosamente decimos:

HECHOS ACAECIDOS A LA LARGO Y ANCHO DEL PAIS

Que a raíz de la pandemia y las medidas que oportunamente ha tomado de forma firme y oportuna para paliar la gravedad que la misma podía implicar en la salud de los argentinos, y en consecuencia, las medidas de AISLAMIENTO SOCIAL PREVENTIVO Y OBLIGATORIO que se dictaron con el DNU 297/2020, desde el 20 de marzo de 2020, se ordenó el cierre de la atención personal en los bancos y entidades financieras del país.

Consecuentemente, los medios de transacción bancaria para la población argentina se vieron fuertemente complicados, en especial del tercio de la misma que no tiene acceso a internet de ningún tipo en todo el país, y de los adultos mayores que tienen particulares dificultades para la utilización de medios electrónicos de este tipo.



H. Cámara de Diputados de la Nación

“2020 año del bicentenario de la inmortalidad del general Manuel Belgrano”

Quedaron en funcionamiento los cajeros automáticos, sobre los que no se tomaron medidas particulares para asegurar condiciones mínimas de limpieza e higiene, volviéndose así, otro foco de contagio, dada la vida del virus en superficies metálicas de este tipo.

Los usuarios sin tarjetas de débito, que pueden cobrar por ventanilla quedaron sin ningún tipo de atención al usuario bancario. Esto se agravó particularmente, debido a las enormes falencias de los sistemas de atención a distancia de las entidades bancarias, que se vieron todavía más limitadas, dada la imposibilidad de atención por parte de personal de centros de atención telefónica tercerizados, que no formaron parte de la excepción de la cuarentena (por motivos válidos y compartidos). Todo este cuadro generó, una enorme incertidumbre, y la falta de acceso serio a los derechos mínimos de los consumidores de todo el país, sea por líneas telefónicas, correos electrónicos o siquiera a través de las redes sociales.

Este cuadro, implicó una enorme dificultad que se agravó con el paso de los días, complicando fuertemente la posibilidad de hacer depósitos o extracciones de sumas de dinero en efectivo. Las Pymes y Empresas en general tuvieron complicaciones fuertes para efectuar movimientos de dinero que exceden el millón de pesos. Y las extracciones y/o ingresos a las cajas de seguridad, por ejemplo, para efectuar el pago de salarios se vio totalmente impedida.

A pesar de las medidas dictadas para asegurar el funcionamiento, los cajeros automáticos han estado sin dinero suficiente para atender la demanda en todo el país. Cientos de miles de usuarios bancarios, no pudieron retirar la totalidad de sus haberes, debiendo ir en reiteradas oportunidades: trabajadores, Pymes.

Ha habido serias demoras en las acreditaciones de haberes.

Por si esto no fuera suficiente, durante el transcurso de la cuarentena, se triplicó el rechazo de cheques, generándose así giros al descubierto por exclusiva responsabilidad de los bancos. Al no haber clearing bancario, no se acreditaron transferencias o demoraron más de lo debido.

Hace más de 14 catorce días, del inicio de la excepción, y teniendo como base los antecedentes de los países afectados por la Pandemia a nivel mundial, ante la posibilidad de habilitar el funcionamiento en este periodo crítico de inicio de mes del sistema bancario, ninguna de las entidades bancarias del país atinó a arbitrar medidas para asegurar la salud de la población. Se trata de entidades bancarias de porte, sobre las cuáles se han tenido especiales consideraciones en el dictado de medidas, al



H. Cámara de Diputados de la Nación

“2020 año del bicentenario de la inmortalidad del general Manuel Belgrano”

habérseles respetado en especial el cobro de tasas de interés en muchas operaciones, aun cuando se hubieron estirado los plazos de pago.

La población argentina toda está haciendo un esfuerzo enorme en esta cuarentena, es por eso, que este tipo de desaprensión y falta de previsión de entidades económicas de porte, no puede ser dejado pasar sin consecuencias fuertes.

En cada Sucursal de cada entidad bancaria, la apertura de operaciones del día de hoy, a lo largo y ancho de toda la República, provocó la aglomeración de personas, filas de cuerdas y cuerdas, interminables, por varias horas, a la intemperie. La situación que desde este bloque conocemos de violación a los derechos de los consumidores de hace muchos años, no solo no se vio mejorada en esta situación grave sanitaria, si no que al revés, se agravó con creces. Esto crea un riesgo grave a la salud de las personas mayores, con discapacidad, de bajos recursos, que necesitan cobrar para sobrevivir. No hay duda que tira por la borda gran parte del esfuerzo que todos estamos realizando como comunidad para evitar la propagación del virus, aumentando las posibilidades de contagio de todos estos consumidores, así como de sus grupos familiares. Solo puede generarnos un repudio y malestar enorme, por haber frustrado un logro en base al esfuerzo y sacrificio realizado por toda la ciudadanía que cumplió estrictamente con el aislamiento.

Las Entidades bancarias, aun con todas las medidas de seguridad que cuentan, por su infraestructura edilicia, con amplios lugares para guardar distancia, con el vidrio que separa en su totalidad al personal de las cajas, se decidió el uso de cajeros automáticos, el medio más contaminado y poco controlable aumentando el riesgo de contagio a todos los ciudadanos.

La actividad de los bancos es necesaria y esencial, más aún cuando existe un universo de ciudadanos que no están bancarizados (el 50% de los argentinos vive en el ámbito de la economía informal), pero sin embargo se tomó la decisión de que cerraran sus puertas completamente y dejaron un sin fin de actividades y usuarios sin respuestas, soluciones y con graves perjuicios económicos y financieros.

El Interbloque Unidad Federal para el Desarrollo, desde el primer momento ha brindado su apoyo a su gestión en el marco de la emergencia, y continuaremos haciéndolo. Pero debemos en este aspecto, pedir que haya una sanción ejemplar para el comportamiento de estos proveedores de servicios bancarios, que, teniendo todas las opciones para cuidar a los consumidores de todas las edades y puntos del país, optaron por la negligencia y el egoísmo, poniendo en riesgo la salud de la población, así como



H. Cámara de Diputados de la Nación

“2020 año del bicentenario de la inmortalidad del general Manuel Belgrano”

desconociendo el enorme esfuerzo que la población, y todos los representantes del gobierno de la nación, provincias y municipios, están teniendo en esta emergencia.

Por todo esto, le escribimos para pedirle una rendición de cuentas a estos proveedores, la aplicación de las sanciones que corresponden en aras de la protección de los consumidores (derecho especialmente protegido por el artículo 42 de la CN) y de todos los argentinos, así como que esta actuación, sea especialmente tenida en cuenta, a la hora del dictado de otras medidas, y de repartir equitativamente las cargas entre los distintos actores sociales (sea para resolver suspensión de intereses de préstamos personales e hipotecarios, extensión de plazos de pago de tarjetas o tantas otras situaciones).

Es hora de que los bancos hagan un aporte serio a la economía y la salud general en esta pandemia, y no podemos permitir que esta negligencia tan grave pase sin consecuencias serias.

Por todo lo expuesto, solicitamos:

1. Se ordene la normalización de la atención indispensable en las entidades bancarias y financieras de todo el país, cumpliendo los protocolos de salud establecidos, garantizando los servicios ofrecidos; se agilice la atención a usuarios telefónicamente, por correo electrónico, redes sociales dando cumplimiento al art. 42 CN, Art. 8 bis ley 24.240, a la Comunicación del BCRA de “Protección de los usuarios de servicios financieros” y demás normas concordantes.
2. Se apliquen las sanciones a los proveedores bancarios por haber puesto en riesgo la salud de todos los consumidores (art. 42 CN y 5 de la ley 24.240) que han concurrido a los bancos en el día de la fecha, así como de toda la población, al multiplicar enormemente las posibilidades de contagio
3. Solicito el apartamiento y/o renuncia inmediata de los funcionarios encargados de haber tomado las medidas necesarias para prevenir este accionar y coordinar el control de la operatoria bancaria, y asegurando el cumplimiento de los protocolos sanitarios que otras entidades han cumplido de forma intachable, violándose de esta manera el aislamiento social preventivo y obligatorio, y aumentando enormemente el riesgo de contagio.



H. Cámara de Diputados de la Nación

“2020 año del bicentenario de la inmortalidad del general Manuel Belgrano”

Beatriz Ávila (Dip. Nac. Tucumán)

Antonio Carambia (Dip. Nac. Santa Cruz)

Pablo Miguel Ansaloni (Dip. Nac. Buenos Aires)

Luis Di Giacomo (Dip. Nac. Rio Negro)

Ricardo Wellbach (Dip. Nac. Misiones)

Flavia Morales (Dip. Nac. Misiones)

Diego Sartori (Dip. Nac. Misiones)

José Luis Ramón (Dip. Nac. Mendoza)