

**SESIONES ORDINARIAS**  
**2007**  
**ORDEN DEL DIA N° 3226**

**COMISION DE FINANZAS**

**Impreso el día 29 de noviembre de 2007**

Término del artículo 113: 10 de diciembre de 2007

SUMARIO: **Cajas** habilitadas para la atención al cliente, del Banco de la Nación Argentina, sucursal Posadas. Adopción de medidas a fin de incrementar las mismas. **Peso.** (2.637-D.-2007.)

**Dictamen de comisión**

*Honorable Cámara:*

La Comisión de Finanzas ha considerado el proyecto de declaración de la señora diputada Peso, por el que se solicita al Poder Ejecutivo disponga las medidas necesarias para mejorar el servicio de atención al cliente en la sucursal Posadas del Banco de la Nación Argentina, provincia de Misiones; y, por las razones expuestas en el informe que se acompaña y las que dará el miembro informante, aconseja la aprobación del siguiente

**Proyecto de declaración**

*La Cámara de Diputados de la Nación*

DECLARA:

Que vería con agrado que el Poder Ejecutivo, por intermedio del Banco de la Nación Argentina, adopte las medidas necesarias para aumentar el número de cajas habilitadas en su sucursal Posadas para atender a su clientela, que en la actualidad resultan insuficientes en razón del aumento ostensible de los servicios bancarios ofrecidos a esa comunidad por la entidad.

Sala de la comisión, 13 de noviembre de 2007.

*Anibal J. Stella. – Jorge R. Giorgetti. – Federico Pinedo. – Oscar E. Massei. – Carmen Román. – Gumersindo F. Alonso. – Mario R. Ardid. – José E. Lauritto. – Silvia B. Lemos. – Mercedes Marcó del Pont. – Claudio J. Poggi. –*

*Carlos A. Raimundi. – Juan A. Salim. – Mariano F. West. – Andrés Zottos.*

**INFORME**

*Honorable Cámara:*

La Comisión de Finanzas ha considerado el proyecto de declaración de la señora diputada Peso, por el que se solicita al Poder Ejecutivo disponga las medidas necesarias para mejorar el servicio de atención al cliente en la sucursal Posadas del Banco de la Nación Argentina, provincia de Misiones; y, cree innecesario abundar en más detalles que los expuestos en los fundamentos que lo acompañan, por lo que los hace suyos y así lo expresa.

*Anibal J. Stella.*

**FUNDAMENTOS**

Señor presidente:

El Banco de la Nación Argentina, entidad autárquica del Estado, con autonomía presupuestaria y administrativa, fundado bajo la presidencia del doctor Carlos Pellegrini, cuenta hoy con 116 años de funcionamiento fecundo e ininterrumpido en nuestro país.

Creado por ley 2.841 en el año 1891 buscó, desde sus inicios, conjurar la devastadora crisis de confianza del año 1890 que hizo estallar al sistema económico-financiero imperante en esa época, para pasar luego, por decisión del Congreso de la Nación, en el año 1904, a ser de capital enteramente estatal.

Fue así que el Banco de la Nación Argentina, nuestro banco, ha extendido su presencia en todo el territorio nacional, actuando desde el principio como agente financiero del gobierno federal, recibiendo depósitos oficiales y realizando pagos por

cuenta y orden de la Nación, para pasar a convertirse en el mayor banco comercial argentino.

Obligado es recordar en esta oportunidad que desde su mismo acto fundacional, el Banco de la Nación Argentina fue diseñado, proyectado y creado para servir de herramienta pública fundamental al desarrollo económico del país, fomentando las actividades productivas, industriales, comerciales y de personas físicas que precisaran de su asistencia, tanto en el territorio nacional como fuera de él a través de su extensa red de servicios internacionales.

El fin social que debía atender estuvo también presente desde sus orígenes, y con ese objetivo fundacional ha tratado de mantenerse a través de estos 116 años de vida.

Así lo han entendido los diferentes directorios que se han sucedido en el manejo de la entidad a través de estos más de 100 años, así como también parecería entenderlo su actual presidenta, la doctora Gabriela Ciganotto, cuando en conmemoración a un nuevo aniversario de la entidad crediticia y haciendo referencia a los sectores a quienes va dirigido su accionar señaló el año pasado: "...También lo hacemos procurando atender las demandas de los sectores menos pudientes, entre otros, quienes necesitan de una adecuada asistencia crediticia para acceder a una vivienda propia, *cumpliendo así la función social que debe formar parte de la misión propia de las instituciones financieras en general, y de la banca pública en particular...*" (el destacado me pertenece).

Tomando estas palabras es que presentamos hoy este proyecto de declaración, señor presidente, pretendiendo que las autoridades del Banco de la Nación Argentina pongan su mirada en la atención que se brinda al cliente desde sus oficinas. Muy especialmente en esta ocasión, en la sucursal de Posadas, capital de la provincia de Misiones, jurisdicción a la que represento en este cuerpo.

En efecto, es de público y notorio que la banca oficial, en los últimos tiempos, ha aumentado ostensiblemente la red de servicios que brinda a la comunidad, sea ella comercial, industrial, agropecuaria, social o individual. Este abanico de prestaciones ofrecidas desde la entidad hace que, como lógica consecuencia, la asistencia física de personas, haya crecido también en la misma proporción.

Y, de esta variable, no se aparta la ciudad de Posadas y su sucursal, que muestra durante todos los días y desde muy tempranas horas hasta el cierre de las oficinas, un lleno total de los lugares destinados a su ocupación y permanencia. Desde las 8 y hasta las 13, período en que se encuentran abiertas las puertas de la entidad, los distintos usuarios, clientes, jubilados, beneficiarios de programas sociales que perciben sus acreencias, perseveran y sufren en largas colas que llegan a durar hasta "tres horas" para lograr ser atendidos finalmente por los cajeros en sus ventanillas.

Esta realidad, que se ilustra en este proyecto, es la que viven y sufren no sólo los clientes que precisan hacer sus trámites de pagos de cuentas, cobro de jubilaciones, pensiones, beneficios u otras diligencias sino que es también la realidad que viven y sufren los empleados bancarios a cargo de las cajas receptoras o pagadoras de la sucursal Posadas. En efecto, preciso es advertir que, pese a la cantidad de usuarios que recibe regularmente el Banco de la Nación Argentina en su sucursal de Posadas, la ventanillas habilitadas a la atención del público no varían de cuatro (4) o cinco (5). Y, estas cuatro o cinco, se encuentran indefectiblemente en continua actividad, atendidas por los mismos agentes bancarios que trabajan en forma inhumana, pretendiendo cumplir medianamente con la tarea asignada. Si a estas impías condiciones laborales, al escasísimo número de agentes bancarios asignados (pese a que la presidenta del Banco denuncia una cantidad de 15.600 agente en todo el país ya en el año 2005), sumamos además la serie de servicios de cobranza y pago que se van agregando día a día al Banco de la Nación Argentina, obligado es concluir, señor presidente, que la situación es totalmente despiadada tanto para clientes como para el personal.

Para finalizar y justificar aún más esta presentación, quiero solamente añadir, señor presidente, que la ciudad de Posadas, según los datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos es la ciudad de Misiones que más creció demográficamente en la última década. Con cerca de 300.000 habitantes conforme ilustran datos oficiales, el gran Posadas, que incluye a las localidades de Candelaria y Garupá, se encuentra con un 31 por ciento de crecimiento en la década, registrándose en el contexto de las ciudades del país, entre las primeras por su crecimiento poblacional.

Por todo lo expuesto, señor presidente, y por otras razones que sabrán darse al momento de su tratamiento, es que se solicita la aprobación del presente proyecto de declaración.

*Stella M. Peso.*

## ANTECEDENTE

### Proyecto de declaración

*La Cámara de Diputados de la Nación*

DECLARA:

Que vería con agrado que el Poder Ejecutivo nacional, a través de las autoridades con competencia, adopte las medidas necesarias en la sucursal Posadas del Banco de la Nación Argentina, a fin de mejorar el servicio de atención al cliente con ampliación de horarios, incremento de personal asignado y/o mayor número de cajas habilitadas.

*Stella M. Peso.*