

**SESIONES ORDINARIAS**  
**2007**  
**ORDEN DEL DIA N° 3227**

**COMISION DE FINANZAS**

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

Término del artículo 113: 10 de diciembre de 2007

SUMARIO: **Pedido** de informes al Poder Ejecutivo sobre las normas que regulan el funcionamiento del servicio de cajeros automáticos prestado por las entidades financieras, y otras cuestiones conexas. **Sesma, Zancada, Augsburguer y Di Pollina.** (3.422-D.-2007.)

**Dictamen de comisión**

*Honorable Cámara:*

La Comisión de Finanzas ha considerado el proyecto de resolución de la señora diputada Sesma, del señor diputado Zancada, de la señora diputada Augsburguer y del señor diputado Di Pollina, por el que se solicita al Poder Ejecutivo disponga las medidas necesarias para mejorar el servicio de los cajeros automáticos; 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 resolución**

*La Cámara de Diputados de la Nación*

RESUELVE:

Dirigirse al Poder Ejecutivo a fin de solicitar que informe a través del Banco Central de la República Argentina lo siguiente:

1. Las normas que regulan el funcionamiento del servicio de cajeros automáticos prestado por las entidades financieras, y en especial aquellas orientadas a garantizar un adecuado nivel de calidad de la prestación (disponibilidad, seguridad, reposición de efectivo, etcétera).

2. Los resultados de las inspecciones de las operaciones del servicio de cajeros automáticos, así como también los de aquellos que hubieren com-

prendido a las redes Link y Banelco, en su caso.

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 resolución de la señora diputada Sesma, del señor diputado Zancada, de la señora diputada Augsburguer y del señor diputado Di Pollina, por el que se solicita al Poder Ejecutivo disponga las medidas necesarias para mejorar el servicio de los cajeros automáticos; 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:

Actualmente, bajo parámetros reales y objetivos, se puede caracterizar de deficiente al servicio de cajeros automáticos. Los bajos estándares de calidad brindada a los usuarios precarizan el sistema de bancarización nacional.

En todo el territorio nacional, y en especial mención al interior del país, son numerosos los reclamos realizados por los usuarios del sistema bancario ar-

gentino. Una de las mayores causas de denuncia contra el sistema bancario son los múltiples inconvenientes que se generan en el uso de los servicios de cajeros automáticos. La falta suficiente de cajeros automáticos, el rápido desaprovechamiento de fondos de los mismos, precarios sistemas de seguridad son algunas de las tantas quejas esgrimidas por los clientes bancarios.

En particular, la situación de desaprovechamiento de fondos se agrava durante los fines de semana y ante la continua sucesión de días feriados y/o no laborables, generando múltiples inconvenientes para los usuarios y el recrudescimiento de su reclamo.

En la ciudad de Córdoba, durante el pasado fin de semana largo a causa de los feriados del 6 y 9 de julio, numerosos medios de comunicación reflejaron el fastidio y dificultades de los vecinos y turistas que no hallaban casi cajeros automáticos con dinero.

En el presente proyecto solicitamos al Banco Central, como entidad autárquica y fiscalizadora de la actividad de la banca nacional, un número de medidas que propician la mejora del servicio de cajeros automáticos.

El servicio antes mencionado es brindado de manera conjunta por las entidades bancarias autorizadas por el BCRA y por otras empresas de la banca electrónica. Es imperativo que el BCRA realice un trabajo de auditoría para detectar la génesis del problema en cuestión.

El proceso de control debe tener por objeto de auditoría el funcionamiento del servicio prestado por todos los bancos autorizados y por las principales empresas de la banca electrónica, en especial Banelco S.A. y Red Link S.A. Se han seleccionado estas dos sociedades anónimas por ser las que mayor número de usuarios poseen.

Tras la evaluación requerida por nuestra parte, el Banco Central formulará un diagnóstico, que creemos bajo criterios objetivos, será negativo, por lo

que para ayudar en la mejora del servicio proponemos como soluciones eventuales: *a)* el aumento del número de cajeros automáticos existentes en el país (punto 3) y, *b)* la modificación de la normativa vigente en la materia (punto 4).

Nuestro objetivo es dar cumplimiento a la tendencia propuesta a mediados de los años 90 de la bancarización de las operaciones comerciales. Debemos contar con los medios necesarios para lograr dicha meta, entre ellos, un eficiente servicio del sistema de cajeros automáticos. Por lo anteriormente expuesto y por los argumentos que expondré en el momento del tratamiento del presente proyecto de resolución, es que solicito la aprobación del mismo.

*Laura J. Sesma. – Silvia Augsburger. –  
Eduardo Di Pollina. – Pablo V.  
Zancada.*

#### ANTECEDENTE

#### Proyecto de resolución

*La Cámara de Diputados de la Nación*

RESUELVE:

Solicitar al Banco Central de la República Argentina (BCRA) frente a las permanentes irregularidades y falencias del sistema de cajeros automáticos en todo el territorio nacional, y en especial en el interior del país, lo siguiente:

*a)* Auditar la prestación del servicio de cajeros automáticos realizada por las entidades bancarias autorizadas y por las principales redes Banelco S.A. y Red Link S.A.

*b)* Disponer, si fuese pertinente, el incremento del número de cajeros automáticos existentes en el país.

*c)* Modificar, si fuese pertinente, las disposiciones y/o sanciones que regulan la materia para garantizar un servicio de calidad a los usuarios.

*Laura J. Sesma. – Silvia Augsburger. –  
Eduardo Di Pollina. – Pablo V.  
Zancada.*