

H. Cámara de Diputados de la Nación

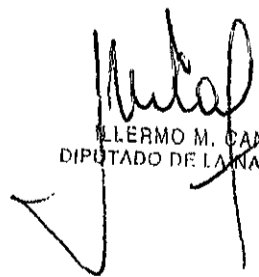
Buenos Aires, 22 de abril de 2005.-

**SEÑOR PRESIDENTE DE LA
HONORABLE CAMARA DE DIPUTADOS DE LA NACION
D. EDUARDO CAMAÑO**
S _____ / _____ D

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, a fin de proponer la **reproducción del proyecto de Ley** del que soy firmante, publicado en el **Trámite Parlamentario N° 43**, con el N° de expediente **1702-D-03**.

Saludo a usted, con mi consideración más distinguida.-


WILLERMO M. CANTINI
DIPUTADO DE LA NACION

Designación. Cese y condiciones. Atribuciones.

Artículo 1º - La Defensoría del Cliente Bancario de la República Argentina, es un órgano unipersonal e independiente con autonomía funcional y autarquía financiera. Ejerce las funciones establecidas por la ley sin recibir instrucciones de ninguna autoridad.

Art. 2º - Es su misión la defensa y protección de los intereses y derechos de los clientes bancarios, frente a los actos, hechos u omisiones de las entidades financieras que generen conflictos con sus clientes o usuarios, derivados de las relaciones bancarias o financieras, cuando éste considere que la entidad ha actuado en forma ilegal, injusta, abusiva o contraria a las buenas prácticas y usos bancarios.

Art. 3º - La Defensoría está a cargo de un defensor o defensora del cliente bancario designado por resolución del Congreso de la Nación por el voto de las dos terceras partes del total de sus miembros, en sesión especial y pública convocada al efecto con diez días de anticipación.

Art. 4º - Previo a la convocatoria de la sesión, el Congreso Nacional, debe abrir en un período de diez días un registro para que los ciudadanos por sí o a través de organizaciones no gubernamentales, hagan sus propuestas respecto de postulantes con antecedentes curriculares que las fundamenten. Sólo son considerados candidatos aquellos postulantes que sean propuestos por algún legislador.

Con una antelación no menor de tres días y durante tres días deben ser anunciadas las fechas de apertura y cierre del registro de postulantes y la celebración de la audiencia pública, en Boletín Oficial y al menos tres diarios de amplia circulación, en una emisora de radiodifusión de AM y en una de televisión abierta.

Vencido el plazo de cierre del registro, debe darse a publicidad durante dos días y en igual forma que la detallada en el párrafo anterior, la nómina de candidatos propuestos y los postulantes anotados en el registro.

La totalidad de los antecedentes curriculares presentados, deben estar a disposición de la ciudadanía.

Quienes deseen formular impugnaciones u observaciones respecto de los candidatos propuestos, deben hacerlo por escrito en los siguientes cinco días, bajo su firma y fundarlas en circunstancias objetivas que puedan acreditarse por medios fehacientes. Los candidatos tiene acceso a las mismas durante los tres días siguientes.

Cumplido lo expuesto, en el párrafo anterior, el Congreso de la Nación y por su intermedio, en la

comisión correspondiente deben celebrar la audiencia pública a efectos de considerar las impugnaciones con la participación de los candidatos.

Art. 5º - La resolución que designa al defensor o defensora del cliente bancario debe publicarse en el Boletín Oficial.

El defensor o la defensora del cliente bancario toma posesión de su cargo ante el Congreso de la Nación prestando juramento o compromiso de desempeñar debidamente su cargo.

Art. 6º - El defensor o la defensora del cliente bancario debe reunir las condiciones establecidas para ser legislador y goza de iguales inmunidades y prerrogativas. Le alcanzan las inhabilidades e incompatibilidades de los jueces. Le está vedada la actividad político-partidaria.

Art. 7º - La duración del mandato del defensor o la defensora del cliente bancario es de cinco años, pudiendo ser designado en forma consecutiva por una sola vez.

Art. 8º - El defensor o defensora del cliente bancario percibe igual remuneración que los diputados o diputadas de la Nación.

Art. 9º - Son de aplicación al defensor o defensora del cliente bancario, en lo pertinente, las normas en materia de recusación y excusación previstas en el Código Procesal Civil y Comercial vigente en la Nación.

Dentro de los diez días siguientes a su designación y antes de tomar posesión del cargo, el defensor o defensora del cliente bancario debe cesar en toda situación de incompatibilidad que pudiere afectarlo.

Art. 10. - La actividad de la Defensoría del Cliente Bancario no se interrumpe en el período de receso del Congreso de la Nación ni durante la feria judicial.

Art. 11. - El defensor o defensora del cliente bancario cesa en sus funciones por alguna de las siguientes causas:

- a) Muerte;
- b) Por vencimiento del plazo de su mandato;
- c) Por renuncia presentada y aceptada por el Congreso;
- d) Por remoción, a través de juicio político.

Art. 12. - En caso de muerte, renuncia o remoción del defensor o defensora del cliente bancario, el Congreso de la Nación debe iniciar en el plazo máximo de 10 días el procedimiento tendiente a la designación del nuevo titular.

Art. 13. - Para el cumplimiento de sus funciones el defensor o defensora del cliente bancario tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Comprobar el respeto de los derechos de los clientes de los servicios bancarios y/o financieros en todo el ámbito de la Nación Argentina;

b) Solicitar vista de expedientes, informes, documentos, antecedentes y todo otro elemento que estime útil a los efectos de la investigación, aun aquellos clasificados como reservados o secretos, sin violar el carácter de estos últimos;

c) Realizar inspecciones a oficinas, archivos y registros de los bancos y financieras bajo su control;

d) Solicitar la comparecencia personal de los presuntos responsables, testigos, denunciantes y de cualquier particular o funcionario que pueda proporcionar información sobre los hechos o asuntos que se investigan;

e) Ordenar la realización de los estudios, pericias y la producción de toda otra medida probatoria conducente al esclarecimiento de la investigación;

f) Fijar los plazos para la remisión de informes y antecedentes y para la realización de diligencias;

g) Requerir la intervención de la Justicia para obtener la remisión de la documentación que le hubiere sido negada;

h) Proponer la modificación o sustitución de normas y procedimientos bancarios;

i) Dictar el reglamento interno y proyectar y ejecutar su presupuesto;

j) Determinar la estructura orgánico-funcional, la dotación de personal que será seleccionado de la planta permanente del Estado nacional, a efectos de no generar gastos adicionales de contratación, ni estructuras que importen un mayor gasto;

k) Realizar toda otra acción conducente al mejor ejercicio de sus funciones.

Art. 14. - Las actuaciones del defensor o la defensora del cliente bancario están exentas del pago de cualquier tasa administrativa o judicial. También esta eximido del pago de las costas cuando la Defensoría del Cliente Bancario litigue contra bancos y/o financieras.

TITULO II

De los adjuntos

Art. 15. - El defensor o la defensora es asistido por dos adjuntos o adjuntas que lo sustituyen en forma provisoria, en el orden que lo establezca el reglamento interno, en caso de ausencia o inhabilidad temporal o permanente. Los adjuntos o adjuntas no pueden ser todos del mismo sexo.

Art. 16. - Las adjuntas o adjuntos son designados por el Congreso de la Nación mediante el mismo procedimiento, en la misma oportunidad y por el mismo período que el defensor o defensora del cliente bancario.

Art. 17. — Rigen para las adjuntas o adjuntos las mismas condiciones, inmunidades, prerrogativas, inhabilidades e incompatibilidades que para el defensor o la defensora del cliente bancario.

Art. 18. — Las adjuntas o adjuntos sólo cesan en sus funciones por las causas enunciadas en los incisos a) b) y c) del artículo 11 o por remoción por causa de mal desempeño, resuelta por el Congreso de la Nación con el voto de las dos terceras partes del total de sus miembros en sesión especial y pública convocada al efecto.

Art. 19. — Son atribuciones de las adjuntas o adjuntos las que le asigne el defensor o la defensora del cliente bancario, sin perjuicio de las asignadas al defensor o defensora del cliente bancario en el artículo 13.

Art. 20. — Las adjuntas o adjuntos perciben una retribución equivalente al 80 % de la remuneración del titular.

TÍTULO III Del procedimiento

Art. 21. — El defensor o defensora del cliente bancario debe dictar el reglamento interno de los aspectos procesales de su actuación, dentro de los límites fijados por esta ley y respetando los siguientes principios:

- a) Impulsión e instrucción de oficio;
- b) Informalidad;
- c) Gratuidad;
- d) Celeridad;
- e) Imparcialidad;
- f) Inmediatez;
- g) Accesibilidad;
- h) Confidencialidad;
- i) Publicidad;
- j) Pronunciamiento obligatorio.

Art. 22. — El defensor o defensora del cliente bancario puede iniciar y proseguir de oficio o a petición del interesado, cualquier investigación conducente al esclarecimiento o rectificación de los actos, hechos u omisiones de las entidades bancarias y/o financieras que impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio o negligente de sus servicios y que sean susceptibles de afectar derecho y garantías e intereses individuales y/o colectivos de clientes bancarios.

Art. 23. — Puede dirigirse al defensor o defensora del cliente bancario cualquier persona física o jurídica que se considere afectada por los actos, hechos u omisiones previstos en el artículo 2º. No constituye impedimento ni restricción alguna para ello la nacionalidad, el lugar de residencia, la edad.

Art. 24. — La actuación ante el defensor o la defensora del cliente bancario no está sujeta a formalidad alguna. Procede de oficio o por denuncia del

damnificado o de terceros. En caso de ser oral, el funcionario que la reciba debe labrar un acta. Todas las actuaciones ante el defensor o defensora del cliente bancario son gratuitas para el interesado y no requieren patrocinio letrado. En todos los casos debe acusar recibo del hecho, queja o denuncia recibida. El rechazo debe hacerse por escrito fundado, dirigido al reclamante por medio fehaciente, pudiendo sugerirle alternativas de acción. En caso de presentarse denuncia o queja anónima sólo se le debe dar curso si se verifica la verosimilitud de los hechos denunciados. El denunciante puede solicitar que su reclamo sea confidencial o su identidad reservada. El defensor o la defensora del cliente bancario debe informar sin demora a la persona que envía la queja el curso que dio a la misma.

Art. 25. — El defensor o la defensora del cliente bancario no debe dar curso a las quejas en los siguientes casos:

- a) Cuando la reclamación es acerca de decisiones bancarias en el otorgamiento de créditos, en la admisión de nuevos clientes o nuevos negocios;
- b) Cuando la reclamación es sobre asuntos que se encuentren pendientes de resolución judicial o que, con posterioridad a habérsela planteado, sean sometidas a cualquier instancia jurisdiccional;
- c) Cuando la reclamación es sobre asuntos que se encuentren sujetos a otros tipos de composición (arbitraje, mediación, etcétera);
- d) Cuando esté orientada a entorpecer o dilatar el ejercicio de cualquier derecho de las entidades financieras frente al cliente;
- e) Cuando las quejas ya han sido presentadas y resueltas por el defensor o defensora del cliente bancario;
- f) Cuando hayan transcurrido más de dos años de los hechos que son objeto de la denuncia.

Art. 26. — Las decisiones del defensor o defensora del cliente bancario son obligatorias para la entidad financiera y discrecionales en la aceptación por parte del cliente. El tiempo para dar respuesta a la reclamación es de 30 días hábiles contados desde la presentación de la misma ante la Defensoría, prorrogable si es el caso.

Art. 27. — Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Guillermo M. Cantini — Marcelo L. Dragan.