



“2022 - Las Malvinas son argentinas”

**EL SENADO Y LA CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA NACIÓN ARGENTINA, REUNIDOS EN CONGRESO...,
SANCIONAN CON FUERZA DE
LEY**

ARTÍCULO 1°- Modifíquese el Título VIII de la ley de Entidades Financieras N°21.526, el que quedará redactado de la siguiente forma:

“TÍTULO VIII

DE LOS CLIENTES Y CONSUMIDORES

Capítulo I

Principios Generales

ARTÍCULO 57° - Todas las personas o entidades comprendidas por esta ley tienen la obligación de considerar y resolver en tiempo breve y fundadamente, los requerimientos de usuarios del servicio en general y clientes en particular, respetando todos los derechos que poseen otorgados por la normativa legal.



“2022 - Las Malvinas son argentinas”

ARTÍCULO 58°- El Banco Central de la República Argentina (BCRA) emitirá las normativas que resguarden los derechos de los usuarios financieros procurando siempre su protección.

ARTÍCULO 59° - Los usuarios de servicios financieros tienen derecho, en toda relación de consumo, a:

- la protección de su seguridad e intereses económicos;
- recibir información clara, suficiente, veraz y de fácil acceso y visibilidad acerca de los productos y/o servicios que contraten – incluyendo sus términos y condiciones–, así como copia de los instrumentos que suscriban;
- la libertad de elección;
- condiciones de trato equitativo y digno.

Los sujetos alcanzados por esta norma deberán adoptar las acciones necesarias para garantizar estos derechos a los actuales y potenciales usuarios de los servicios que ofrecen y prestan, de manera de asegurarles condiciones igualitarias de acceso a los tales servicios.

El Banco Central de la República Argentina, en base a estos principios, deberá adecuar sus normas de supervisión, control y régimen sancionatorio.



“2022 - Las Malvinas son argentinas”

Capítulo II

Respeto del Tiempo del Usuario

ARTÍCULO 60° - Los sujetos o entidades alcanzados por esta ley deberán en el lapso de seis meses adecuar los sistemas informáticos y digitales para que en los mismos se constate la solicitud de atención de un usuario o cliente y de su efectiva atención.

ARTÍCULO 61° - Será considerada infracción a la presente ley, la espera por un lapso mayor a treinta (30) minutos, que deba soportar cualquier persona que requiera acceder a alguno de los productos o servicios, propios o no, que ofrecen o comercializan las empresas financieras o no financieras, de la Nación, provincias o municipales; como cobranza de impuestos o servicios públicos; pago de haberes a jubilados, pensionados o activos; pago de cheques; suscripción a tarjetas de crédito; y todo otro producto comercial que ofrezcan.

ARTÍCULO 62° - Comprobada la infracción, si las personas han sido expuestas a realizar la espera fuera de las instalaciones de las empresas alcanzadas por la presente ley, este hecho será considerado como un agravante respecto al cálculo de la sanción que corresponde aplicar y la multa a aplicar será del doble de la prevista en dicha sanción.



“2022 - Las Malvinas son argentinas”

ARTÍCULO 63° - La determinación de la infracción será de manera automática, por lo que las instituciones indicadas en el artículo 1° y la Autoridad de Aplicación, deberán contar con los sistemas electrónicos, digitales y del formato que consideren convenientes.

Se deberá emitir un ticket impreso de entrada y un ticket impreso de principio de atención específica; el cual contendrá número de documento del cliente, fecha y hora, debiendo ser entregado al usuario.

Además, estos datos deberán estar digitalizados con envío on line de la información a la Autoridad de Aplicación, bajo los sistemas señalados en el párrafo anterior.”

ARTICULO 2°: Incorpórese el TITULO IX a la ley de Entidades Financieras N°21.526, el que quedará redactado de la siguiente forma:

“TITULO IX

DISPOSICIONES VARIAS Y TRANSITORIAS

Capítulo I

Disposiciones varias

ARTICULO 64° — Las entidades comprendidas en la presente ley prestarán los servicios especiales vinculados con la seguridad social



“2022 - Las Malvinas son argentinas”

que el Banco Central de la República Argentina les requiera por indicación del Poder Ejecutivo nacional. Estos servicios serán remunerados, salvo las excepciones que justificadamente se establezcan.

Capítulo II

Disposiciones transitorias

ARTICULO 65° — Las sociedades de crédito para consumo podrán transformarse en cajas o compañías financieras, cumpliendo los requisitos que correspondan a las mismas y en la forma que establezcan las normas que dicte el Banco Central de la República Argentina al respecto.

A ese efecto, tendrán un plazo de un año para hacerlo, a contar de la fecha en que se publiquen las normas correspondientes, plazo que podrá ser prorrogado por un idéntico período adicional en casos debidamente justificados. Vencido el plazo mencionado, se operará de pleno derecho la caducidad de la autorización para funcionar.

ARTICULO 66° — Durante el lapso indicado en el artículo anterior, dichas sociedades quedarán comprendidas en las disposiciones de



“2022 - Las Malvinas son argentinas”

esta ley y sus normas reglamentarias, siéndoles de aplicación las disposiciones del Artículo 21 de la Ley de Entidades Financieras (t. o. en 1974) que mantiene vigencia a este solo fin por el referido término, alcanzando a sus depósitos las disposiciones del Artículo 56.

ARTICULO 67° — Las cajas de crédito deberán adecuar su operatoria a lo dispuesto en la presente ley. A ese efecto tendrán un plazo de un año, a contar de la fecha en que se publiquen las normas correspondientes, el que podrá ser prorrogado por un idéntico periodo adicional, en casos debidamente justificados, y de acuerdo con la evolución del sistema.

ARTICULO 68° — Durante el lapso señalado en el artículo anterior y al solo efecto de sus operaciones, les serán de aplicación a las cajas de crédito las disposiciones de los artículos 22 y 24, apartado B, de la Ley de Entidades Financieras (t. o. 1974), las que mantendrán vigencia a este solo fin por el referido término. En todos los demás aspectos quedarán comprendidas en las disposiciones de la presente ley y sus normas reglamentarias.

ARTICULO 69° — Las cajas de crédito podrán transformarse en bancos comerciales manteniendo su forma jurídica cooperativa,



“2022 - Las Malvinas son argentinas”

cumpliendo los requisitos que correspondan a la citada clase de entidad y en la forma que establezcan las normas que dicte el Banco Central de la República Argentina al respecto.

ARTICULO 70° — Las remisiones contenidas en las Leyes 18.924 y 19.130 u otras disposiciones legales respecto de las sanciones previstas en la Ley 18.061, mantendrán vigencia o se entenderán en lo sucesivo referidas a la presente ley, según corresponda.

ARTÍCULO 71° - A los fines del cumplimiento de lo establecido en el Título VIII de la presente norma, establézcanse las siguientes disposiciones transitorias; a saber:

a.) La Autoridad de Aplicación llevará adelante una amplia difusión del nuevo sistema impuesto por Título VIII de esta ley.

b.) La Autoridad de Aplicación deberá solicitar la colaboración pertinente para la elaboración del software necesario para el funcionamiento correcto del sistema creado por el Título VIII de esta ley.

c.) A los fines de la adecuación y puesta en funcionamiento del sistema on line las instituciones deberán presentar el plan de puesta



“2022 - Las Malvinas son argentinas”

en funcionamiento a la Autoridad de Aplicación el que deberá contener como mínimo:

1.- Plazo de puesta de funcionamiento que no deberá exceder los ciento ochenta días corridos desde la puesta en vigencia de la presente ley.

2.- Monto de inversión.

d.-) El Banco Central de la República Argentina, adecuará su organización funcional para el efectivo cumplimiento de lo establecido en esta norma, no debiendo producir aumento alguno en su dotación actual, ni jerárquica, ni operativa.”

ARTÍCULO 3º- Comuníquese al Poder Ejecutivo Nacional.

SUSANA LACIAR
Diputada de la Nación



“2022 - Las Malvinas son argentinas”

FUNDAMENTOS

Señora Presidente:

Este proyecto trata de poner en norma jurídica la solución a una problemática concreta y real que se advierte en todo el territorio nacional y que se relaciona con la atención de las entidades financieras.

Si bien, el BCRA posee una resolución que establece los parámetros de protección a los usuarios, también es cierto, que los sistemas han avanzado hacia la despersonalización de la atención en procura de una reducción de costo laboral, pero no se ha pensado en el usuario de los sistemas y en el tiempo que estos ocupan de su vida para asistir a las entidades financieras.

En ese sentido, se respetan los parámetros de protección del usuario, pero lo inédito de este proyecto es que se establece un sistema de protección sobre el tiempo y forma de espera que no puede superar los treinta minutos.



“2022 - Las Malvinas son argentinas”

Esto busca un resguardo equilibrado entre la participación de los sujetos intervinientes en la relación, ya sean las empresas como los usuarios.

Además, y teniendo en cuenta la tecnología existente es fundamental que dicha información llegue on line a la autoridad de control a fin de la implementación de un sistema automático de sanción, cuyo régimen deberá adecuar la autoridad.

De igual modo, se establece que la sanción será el doble cuando el tiempo de espera es a la intemperie o fuera de la estructura edilicia de la entidad financiera.

De esta manera intentamos adecuar equilibradamente la situación de reducción de costos para con la atención de los usuarios pensando en el sano equilibrio para resguardo de todas las situaciones que se plantean.

También como cuestión inédita y en respeto a no agrandar el gasto público, se impone que el BCRA deberá adecuar su estructura organizacional para dar cumplimiento a esta norma, prohibiéndole que realice nuevos ingresos tanto jerárquicos como operativos.



“2022 - Las Malvinas son argentinas”

Esto es también fundamental, por cuanto es costumbre que toda nueva regulación lleve implícita una nueva estructura, cuando en realidad lo que debemos lograr es eficientizar el sistema público y así está pensado como resultado de un convencimiento propio.

Por todo lo expuesto es que solicito el voto positivo del todo el Cuerpo Legislativo.

SUSANA LACIAR
Diputada de la Nación