



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

FUNDAMENTOS

En el año 2018, según consta en su página oficial, la Defensoría del Pueblo de Río Negro promovió una denuncia contra la Compañía de Seguros SURA S.A y el Banco Patagonia S.A.:

“En el marco del expediente promovido por la Defensoría del Pueblo de Río Negro, el área de Defensa del Consumidor dependiente de la Agencia de Recaudación Tributaria realizó la imputación de cargos a la Compañía de SEGUROS SURA S.A y al BANCO PATAGONIA S.A. En este caso, la imputación se aplica sobre los primeros 54 reclamos por el débito de valores en concepto de seguro RSA y SURA, los cuales -a priori- no fueron autorizados y/o contratados por los denunciados, sino impuestos sin consentimiento.

(...)

Por otra parte, a la Compañía Seguros SURA S.A se le imputan dos cargos. Por un lado, el de incumplimiento del art.4 de la Ley 24.240, ya que la aseguradora no informó a los clientes en forma cierta, clara y detallada sobre las características de los contratos de seguros. En el segundo cargo se le imputa la infracción al Art.11 de la Ley de Seguros, por no haber acreditado la entrega de las pólizas a sus clientes con las exigencias legales impuestas.

En la Defensoría del Pueblo se han recibido a la fecha 269 reclamos, de los cuales en el 10 % de los casos, ni el Banco, ni la Compañía de Seguros SURA pudieron comprobar la contratación de los clientes por lo que se les devolvió el dinero debitado. Esto confirma las irregularidades detectadas por la Defensoría del Pueblo que promovieron la acción del órgano de ejecución provincial de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor.”

Fuente: <https://defensoriarionegro.gov.ar/drn/imputacion-de-cargos-al-banco-patagonia-y-a-la-compania-de-seguros-sura/>

A raíz de la actuación de la Defensoría del Pueblo, la Agencia de Recaudación Tributaria de la provincia de Río Negro aplicó una multa de 300.000 pesos a la aseguradora Sura y de 50.000 al Banco Patagonia. El Banco presentó un recurso de apelación contra la Resolución de la ART, que fue rechazado por la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Familia y de Minería de Viedma en el mes de marzo de 2019. En los argumentos del fallo de la mencionada Cámara “... se afirma que la cuantificación de la multa se encuentra dentro de los parámetros fijados por la Ley de Defensa del Consumidor y que por ello no hay razones que



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

pongan en cuestión la graduación de la misma y mucho menos que la misma sea arbitraria en relación a la infracción imputada.”

Fuente: página Comunicación Judicial, 8 de marzo de 2019.

En el igual sentido se expidió el Superior Tribunal de Justicia provincial, cuando en octubre del año pasado confirmó las multas impuestas tanto a la aseguradora Sura como al Banco Patagonia.

Destacamos de entre los fundamentos del fallo del STJ, lo siguiente:

“El máximo Tribunal aseguró que ‘nos encontramos en una relación que se enmarca en un contrato de seguros, que tiene un régimen específico. Ahora bien, tampoco se puede obviar que la operatoria de contratación del seguro es una relación de consumo’. De esa manera, la operatoria ‘se encuentra alcanzada por la protección que brinda la Ley 24240, y dentro de ella específicamente por el principio <pro consumidor> que, a fin de proteger a la parte débil en el marco de dicha relación, dispone la interpretación de las dudas a favor del consumidor’.

La sentencia del STJ recuerda que es preciso que ‘se brinde al usuario información adecuada, veraz, detallada, eficaz y suficiente’ y en este caso, de acuerdo a las pruebas ‘las operatorias de comercialización de seguros no cumplieron con la normativa vigente, violando aquél derecho de información’.

El máximo Tribunal rionegrino reafirmó su doctrina: ‘es necesario insistir que la omisión informativa no es inocua, dado que priva al consumidor de la posibilidad de elegir libremente evaluando los pro y los contras de lo que se le está ofreciendo, quedando solo en su consideración las virtudes del producto o servicio que le relata el vendedor, incrementándose notoriamente de tal forma la chance de contratación y, por lo tanto, el beneficio económico de los proveedores’.

También recordó que no se trata de un reclamo aislado: ‘no nos encontramos en un supuesto donde un único denunciante alega esa falta de comunicación, sino que en autos hay una cantidad de testimonios (denunciantes) consignados en numerosos expedientes (sin ser desconocidos por las demandadas) que en una misma dirección no solo dan cuenta de la falta de información del producto que se le descuenta, sino que, aun más grave, afirman que nunca tomaron conocimiento de la contratación del seguro’.”

Fuente: diario Río Negro, 22 de octubre de 2020.

A juzgar por las intervenciones de los organismos públicos que tienen la responsabilidad de proteger



Legislatura de la Provincia de Río Negro

a los más vulnerables, el Banco Patagonia se caracteriza por realizar cobros indebidos a sus "clientes cautivos" desconociendo las leyes que los protegen. Así por ejemplo, en enero pasado "La Subsecretaría de Acciones para la Defensa de las y los Consumidores (SSADC) de la Secretaría de Comercio Interior de la Nación sancionó, con una multa de \$4 millones, al Banco Patagonia por realizar cobros indebidos a beneficiarios del Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) y otros programas de la seguridad social.

La sanción fue determinada por la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo luego de comprobar que la entidad financiera había debitado, en forma unilateral, discrecional y arbitraria, sumas de dinero de las cajas de ahorro de sus clientes, bajo el concepto de 'Fondos de Reserva Alimentaria'. Esta conducta sistemática se produjo, en la mayoría de los casos, en cuentas bancarias que tenían depositadas transferencias del Estado Nacional, como el IFE y el Programa de Asistencia de Emergencia al Trabajo y la Producción (ATP).

Esta acción por parte del Banco Patagonia representa infracciones a los artículos 4 y 19 de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor ya que las y los usuarios no fueron informados debidamente de estas sustracciones y no se respetaron las condiciones de contratación del servicio convenidas en primera instancia. La entidad financiera fue notificada de la imputación el 6 de julio pasado, y a partir de entonces se inició el proceso sancionatorio a partir del cual pudo realizar su descargo frente a las autoridades."

Fuente: <https://www.argentina.gob.ar/noticias/multa-banco-patagonia-por-cobros-indebidos-beneficiarios-del-ife-0>

Los reclamos respecto de las irregularidades cometidas por el Banco Patagonia S.A que continuaron durante el presente año, nos ratifican en lo que venimos argumentando. Fue precisamente la Asociación Trabajadores del Estado (ATE) la que denunció al Banco Patagonia: "El gremio ATE salió a cuestionar los servicios que el Banco Patagonia le brinda a los trabajadores estatales rionegrinos, y reclamó por las condiciones a los que se ven «sometidos» quienes cobran el sueldo en la entidad, «algo que no pueden elegir, por lo que se vuelven rehenes de sus políticas hacia los clientes», subrayaron.

«Entre las incomodidades concretas se encuentra el límite diario que permite el banco, que muchas veces les impide pagar sus cuentas, resolver compromisos o disponer de efectivo, siendo, sobre todo en este tiempo de pandemia, muy engorroso, además de generar riesgos al tener que asistir al banco para poder retirar dinero por caja», expresaron desde el gremio.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

En este sentido, ATE demandó que se extienda el límite diario de extracción.

Además, el sindicato volvió a denunciar «una serie de irregularidades en el cobro de servicios y débitos por compras no realizadas en cuentas sueldo de este Banco». Puntualmente, reclaman por «prácticas abusivas del banco a través del cobro del seguro SURA, el cual les es impuesto y por el cual no son consultados, debitándoles sumas excesivas».

Finalmente, ATE pidió al Gobierno que «intervenga frente a estos abusos, exija servicios de calidad y realice auditorias periódicas ya que es quien autoriza la licitación con el Banco Patagonia para que este actúe como agente financiero estatal», concluyeron."

Fuente: ADN, 11 de enero de 2021.

El Banco Patagonia S.A. es el agente financiero de la provincia de Río Negro, en los términos del Artículo 92 de la Constitución Provincial, desde mediados de la década del noventa aproximadamente. Desde esa fecha, dicho banco ha sido beneficiario de sucesivas prórrogas y/o concesiones, la última de las cuales data del 28 de abril de 2017 cuando el ex gobernador Alerto Weretilneck firmó el contrato con los representantes del Banco Patagonia S.A. ya que dicha entidad fue seleccionada para que continúe como agente financiero provincial durante 10 años, prorrogables por 5 años más.

Es decir que el Banco Patagonia S.A. ha tenido, históricamente, una posición privilegiada en su relación con nuestra Provincia ya que presta los servicios financieros y bancarios como Agente Financiero "siendo obligatorio para los tres Poderes del Estado, Empresas del Estado Rionegrino, realizar todas las operaciones, con el Agente Financiero, hasta la culminación del contrato."

Es más, aún en el marco de la pandemia de la COVID 19, integra el grupo de los sectores privilegiados ya que el sistema financiero ha sido uno de los pocos ganadores. Así lo explica el periodista, economista y escritor Alfredo Zaiat:

"(...) Tres son las fuentes de las elevadas ganancias de la banca en la región:

1. El margen de interés como resultado de las operaciones de intermediación financiera.
2. Las comisiones que cobran por servicios.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

3. Los resultados derivados de las operaciones bursátiles y de cambio.

Los bancos de Argentina y Brasil se destacan porque la mayor fuente de beneficios son las actividades especulativas en el mercado de valores y cambios, que explican la mitad de sus ingresos.

Los mayores márgenes de intereses los tienen Perú y Argentina, que generan beneficios equivalentes al 6% del activo..

Las cifras que muestran los balances de los bancos son obscenas, y lo son porque en un contexto económico de recesión y pandemia siguen siendo un protagonista privilegiado.

Las ganancias de los bancos se acumulan como si las crisis no sucedieran para ellos. Ni la pandemia coronavirus los alcanza. Y en esta crisis global inédita siguen siendo tratados como vacas sagradas.

La banca en América Latina no estuvo ajena al proceso de financiarización de la economía global de principios de los '70.

La globalización, desregulación y expansión de las guaridas fiscales aumentaron aún más la rentabilidad del sector financiero y consolidaron el papel de salvoconducto de las riquezas globales..”

Fuente: diario digital laRazón.Cl, 28 de agosto de 2020.

El Pliego de Bases y Condiciones de Licitación Pública Nacional para la selección de una entidad bancaria como agente financiero y Caja Obligada de la Provincia fue aprobado, por mayoría, mediante la Ley n° 5160. Asimismo, por imperio de dicha, se creó la Comisión de Fiscalización de los Servicios Financieros y Bancarios. Cabe aclarar esta Comisión no se reúne desde agosto de 2015.

Por los motivos hasta aquí expuestos, es que el día 14 de julio del corriente año, presentamos en la Legislatura un Proyecto de Comunicación (Expte. N° 706) solicitando al Poder Ejecutivo Provincial y al Ministerio de Economía, su intervención para que el banco Patagonia S.A., en su carácter de agente financiero provincial, desista de perjudicar a los trabajadores, trabajadoras y agentes estatales mediante el cobro indebido de servicios, la aplicación de prácticas ilegales y abusivas como el descuento del seguro SURA, entre otras irregularidades.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

A raíz de la falta de fiscalización y control del agente financiero de provincial por parte del Gobierno rionegrino y ante las continuas denuncias de irregularidades cometidas por el Banco Patagonia S.A., en particular en perjuicio de trabajadores, trabajadoras y agentes estatales, solicitamos al Banco Central de la República Argentina que, a través la Unidad Orgánica que corresponda, intervenga con el propósito verificar si el Banco Patagonia S.A. cumple con las normas de protección de los usuario de Servicios Financieros establecidas por el BCRA.

Por ello;

Autor: Héctor Marcelo Mango.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO

COMUNICA

Artículo 1°.- Al Presidente del Banco Central de la República Argentina la necesidad de dar intervención a la Unidad Orgánica de esa entidad que corresponda a fin de verificar si el Banco Patagonia S.A., en su carácter de agente financiero y de servicios bancarios de la provincia de Río Negro, cumple con las normas de protección de los usuarios de Servicios Financieros establecidas en la disposiciones emitidas por el BCRA.

Artículo 2°.- De forma.