



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

FUNDAMENTOS

La sucursal "General Conesa" del Banco Patagonia funciona actualmente en un local ubicado en Avda. San Martín n° 248 de la localidad, cuyo salón de atención al público sólo cuenta con una superficie estimada de apenas veinte metros cuadrados.

En el espacio mencionado se concentran diariamente los clientes en largas filas en espera de acceder a la única Caja de pagos/cobros existente. Los asistentes que requieren de la atención de los oficiales de negocios, deben dialogar con los mismos en escritorios que no permite hacerlo con ningún tipo de privacidad, ni resguarden la elemental reserva requerida en diversas ocasiones por los temas en cuestión.

El mínimo espacio descripto ha sido recientemente reducido en forma adicional por la colocación de mamparas frente a las cajas para adecuarse a las nuevas pautas de seguridad. La situación ha empeorado gravemente, las condiciones de atención al público. Frecuentemente las filas se extienden hacia las veredas exteriores, exponiendo a los clientes a las distintas inclemencias climáticas de nuestro clima patagónico. Como la sucursal tampoco cuenta con sanitarios de libre acceso al público, los usuarios deben soportar las prolongadas esperas en condiciones inhóspitas, sin poder disponer de tan elemental servicio.

De acuerdo a estimaciones verosímiles, la Sucursal del Banco Patagonia, atiende mensualmente unas mil seiscientas cuentas de Plan Sueldos, centralizando adicionalmente por su condición de Agente Financiero de la Provincia de Río Negro, de la Municipalidad de General Conesa y de otros organismos públicos y privados al actuar como agente cobrador de servicios de energía eléctrica, gas, telefonía fija y celular, sistemas de tarjetas de crédito, etc. por lo que la afluencia diaria de usuarios es muy importante.

El Banco Patagonia manifiesta públicamente a través de su página web su compromiso con la calidad de sus productos y servicios, la que por definición se alcanza según el grado de satisfacción de sus usuarios y las comunidades vinculadas, por lo que agrega en los términos de su "Estrategia de Responsabilidad Social", que asumen obligaciones que en forma textual describe bajo los siguientes términos: "En Banco Patagonia, como integrante y agente de desarrollo de la comunidad, nos preocupamos por el entorno en el que estamos inmersos, no sólo por cuestiones éticas, sino



Legislatura de la Provincia de Río Negro

también porque somos consciente de que invirtiendo en la sociedad, crecemos todos.” (Banco Patagonia - RSE 2011).

La Provincia de Río Negro como accionista minoritaria del Banco Patagonia cuenta con un representante en su Directorio, designado por el Poder Ejecutivo.

Atento a las circunstancias descriptas, con el objeto de superar los variados perjuicios emergentes para la comunidad, con fecha 14/12/2012, la Municipalidad de General Conesa, le ha trasladado mediante nota dirigida al Sr. Osvaldo Tasat - Director por la Provincia de Río Negro- su preocupación en los siguientes términos: “...Es de sumo interés de esta gestión municipal que de manera imperiosa y urgente se realicen las acciones que proporcionen solución inmediata a las cuestiones planteadas, que optimicen la calidad del servicio bancario, agilizando la atención, respetando los derechos de los vecinos de esta localidad, quienes acobardados tienen la sensación que sus reclamos no son oídos por esta entidad bancaria”.

En la sesión ordinaria del 18 de junio del 2013 el Concejo Deliberante de General Conesa enunció un acta manifestando su preocupación por la ineficaz atención al público que presenta la Sucursal del Banco Patagonia S.A. debido al reducido espacio de atención, a la falta de privacidad para la realización de los trámites, la existencia de una única caja habilitada, etc. El cuerpo legislativo local, tuvo en consideración al emitir esta declaración, el “continuo reclamo, por parte de los habituales usuarios del servicio bancario, de la deficiente atención que presenta la sucursal”, como también el hecho de que todos los jubilados cobran sus haberes en el mencionado banco y, en muchos casos, no saben utilizar el cajero electrónico, congestionando aún más las instalaciones.

El 19 de abril del año 2013, se presentó a la Legislatura un proyecto de comunicación que fue aprobado el 28 de junio del mismo año en relación al tema expuesto, pero a la fecha de esta nueva presentación no se ha obtenido ninguna respuesta, de parte del Banco Patagonia, ni del representante provincial en su directorio, ni se ha verificado la puesta en marcha medida alguna para paliar o resolver la situación de referencia.

Sobre la base de lo expuesto, con el fin de superar, las graves limitaciones de accesibilidad e interacción con los clientes y usuarios y el perjuicio generado al conjunto de la comunidad por las condiciones en que se presta el servicio de atención al público de la Sucursal General Conesa del Banco Patagonia, consideramos



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

oportuno poner en conocimiento de las autoridades respectivas, la recomendación de esta Legislatura de que se adopten las medidas necesarias para remediar la situación descrita a la brevedad posible.

Por ello:

Autora: Angela Ana Vicidomini.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

**LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
COMUNICA**

Artículo 1°.- Al Poder Ejecutivo de la Provincia de Río Negro, la urgente necesidad de realizar inmediatas gestiones ante el Directorio del Banco Patagonia, dirigidas a la readecuación o relocalización de la sucursal General Conesa, a fin de dotarla de las condiciones mínimas indispensables para la adecuada prestación de sus servicios.

Artículo 2°.- De forma.