



H. Cámara de Diputados de la Nación

PROYECTO DE DECLARACION

La Cámara de Diputados de la Nación

DECLARA

Instar al Banco Central de la República Argentina, a fin de que instruya de manera urgente a las entidades bancarias públicas y privadas que elaboren y pongan en práctica un protocolo de actuación específico para la atención al público mientras dure la emergencia sanitaria establecida por el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 260/20. Dicho protocolo deberá establecer incentivos para la utilización de los canales de atención virtual y telefónico, la capacitación y asistencia a los clientes para el uso de estos canales, la atención al público presencial únicamente cuando sea necesaria, el refuerzo de personal para su rápida atención y el establecimiento de las medidas de higiene y prevención de manera que no se ponga en riesgo la salud de empleados y clientes.



H. Cámara de Diputados de la Nación

FUDAMENTOS

La presente declaración busca instar al Banco Central de la República Argentina para que instruya a las entidades bancarias a la elaboración y puesta en práctica de un protocolo actuación específico para la atención al público mientras dure la emergencia sanitaria establecida por el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 260/20.

Las actividades del sector público y privado se vieron afectadas por la pandemia, declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en relación con el COVID-19, y nuestro país mediante el Decreto DNU 297/2020 que se estableció la medida de aislamiento social, preventivo y obligatorio. En la misma dirección, se suspendieron las clases presenciales en todos los niveles y modalidades del sistema educativo.

Si bien las entidades bancarias están funcionando dando turnos al público que lo requiere, la capacidad de atención en las sucursales es insuficiente y se observan largas colas y falta de atención en el ingreso a las sucursales bancarias. Esto provoca que el público deba permanecer horas en la calle haciendo largas colas, pudiendo verse afectada su salud.

Precisamos que se elabore un protocolo de atención a los clientes bancarios de manera urgente, de manera que se incentive el uso de plataformas digitales y la atención telefónica, dejando la atención presencial únicamente para los casos que sean necesarios. Para ello, se debe contemplar la rápida atención a los clientes cuidando su salud y la de empleados, a través de las medidas de higiene correspondientes.

La pandemia del COVID-19 es una situación extraordinaria que ha afectado al mundo de manera global y requiere de la colaboración y la solidaridad de todos. Es el Estado quien debe estar presente para asegurarse que se cuide la salud de las personas, pero deben también las empresas prestar colaboración y velar por la integridad de los consumidores y proveerles de la atención que merecen.

Atento lo expuesto y teniendo en cuenta lo manifestado es que solicitamos la aprobación de la presente declaración.