

**UN MECANISMO AGIL Y EFICAZ DE ATENCION AL PUBLICLO PIDE LA  
DEFENSORIA DEL PUEBLO A FIN DE REDUCIR LAS EXTENSAS COLAS  
EN EL BANCO DE SANTA FE**

Se trata de una situación que se recrea a diario en la mayoría de las casas de la entidad que monopoliza las actividades bancarias de la provincia. La Defensoría constató las quejas comprobando que, en las sucursales, las sillas que exige la legislación vigente son escasas o no existen pero, fundamentalmente, que el tiempo de espera puede exceder largamente, en algunos casos, las dos horas.

Ante ello, el Defensor del Pueblo, Edgardo Bistoletti, delegó en su adjunto, Luciano Leiva, en su asesor en jefe, Mariano Vodanovich y la responsable del área de Defensa del Consumidor de la Defensoría, Liliana Campomanes recibieron el 27 de febrero último a los gerentes, de Operaciones de Sucursales, Fabian Mayeux, y de Asuntos Legales, Pablo Bonetto.

A los mencionados funcionarios del banco de Santa Fe, se trasladó la preocupación de la Defensoría frente al trato que se dispensa a los ciudadanos que concurren a las sucursales que dicha entidad bancaria posee en la ciudad de Santa Fe, principalmente a adultos mayores.

Si bien en la reunión repasaron las medidas de seguridad y las alternativas de atención –principalmente, tecnológicas- que fueron adoptadas en los últimos años, admitieron que la falta de comodidad para las colas y los tiempos de espera, aun no han sido resueltos de modo eficaz.

La Defensoría solicitó la urgente la apertura de más cajas para atención al público lo cual descongestionaría las largas colas y contar con más personal para poder suplir las necesidades urgentes, como son las licencias del personal; y el control del correcto funcionamiento de los dispensadores de dinero.

Tanto desde la Defensoría como desde el Banco consideraron un avance el encuentro realizado dado que supone el conocimiento en detalle de la forma en que se encuentra operando el banco y supone un contacto y compromiso de dar respuesta a los reclamos de los ciudadanos. A la vez que abre canales de comunicación para la resolución de los casos recibidos.