

PROYECTO DE LEY

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE ENTRE RÍOS SANCIONA

CON FUERZA DE

LEY:

**ARTÍCULO 1º:** Establécese para la atención personalizada y/o en las cajas al público en el ámbito del agente financiero de la provincia de Entre Ríos, Nuevo Banco de Entre Ríos S.A., un mecanismo claro, ágil y eficaz de atención al público, que no podrá exceder los 30 minutos de espera.

**ARTÍCULO 2º:** Los usuarios tienen derecho a ser informados por el Banco, sobre el tiempo de espera aproximado para su atención personalizada y/o en cajas en el establecimiento. Es obligación del Agente Financiero, instalar en el sector de ingreso del público a la casa central y en cada una de las sucursales la tecnología necesaria, asistida por un empleado de la entidad, para otorgar al usuario o consumidor constancia escrita del otorgamiento de un turno para atención.

**ARTÍCULO 3º:** La constancia escrita deberá contener: los datos correspondientes al agente financiero, (dador del turno) denominación y domicilio, datos del cliente, nombre, domicilio, fecha y hora de emisión del turno, número de orden, la cantidad de personas en espera existentes al momento de dar el turno para un trámite similar, el tiempo estimado de demora para su atención. El comprobante de turno otorgado debe ser claramente legible, y contener mínimamente los datos mencionados en el párrafo precedente.-

**ARTÍCULO 4º:** Si eventualmente existiere un avance del orden de turnos, que resulte en la ausencia ó retiro de clientes al momento de su llamado por el operador, se establece la obligatoriedad de cubrir su atención inmediatamente ante la presentación espontánea, siempre que el mismo se haga presente, con una antelación de diez (10) minutos en relación al tiempo de referencia informado.

**ARTÍCULO 5º:** En dicho establecimiento se debe exhibir en lugar visible adyacente al lugar físico donde se efectúe la entrega de turnos, una leyenda con el texto que reza: "SEÑOR CLIENTE, USTED TIENE DERECHO A SER INFORMADO SOBRE EL TIEMPO DE ESPERA APROXIMADO PARA SU ATENCIÓN PERSONALIZADA Y/O EN CAJAS EN ESTE ESTABLECIMIENTO, CON UN LAPSO DE DIEZ MINUTOS DE DIFERENCIA", seguido de la comunicación de la presente Ley.

**ARTÍCULO 6º:** En caso de que la atención supere en 10 minutos lo estipulado en la constancia entregada por el Agente Financiero, este deberá pagar una indemnización en dinero efectivo, de modo directo e inmediato, al cliente perjudicado de pesos Cien (\$100,00.-) por cada 10 minutos de espera, y fracción no menor de 5 minutos. Los clientes tienen derecho a obtener constancia escrita, sobre su efectiva atención en el establecimiento, que contenga los datos establecidos en el Artículo 3º, agregando a los mismos el tiempo real de atención, y la multa pagada en caso de corresponder.

**ARTICULO 7º:** El monto de la indemnización prevista en el artículo anterior se modificará en cada oportunidad que se verifique un aumento de sueldos a los agentes de la administración central del Superior Gobierno de Entre Ríos, incrementándose en una suma de dinero equivalente al porcentaje de aumento dispuesto.

**ARTÍCULO 8º:** En caso de incumplimiento de la presente Ley, serán de aplicación las sanciones previstas en el contrato firmado oportunamente por el agente financiero y el Superior Gobierno de la Provincia de Entre Ríos.

**ARTÍCULO 9º:** La indemnización prevista en la presente ley no empece las sanciones que pudieran corresponder en virtud de la ley N° 8.973 y sus modificatorias.

**ARTÍCULO 10º:** La autoridad de control y aplicación de la presente ley será dispuesta por el Poder Ejecutivo.

**ARTÍCULO 11º:** El Poder Ejecutivo promoverá la realización de campañas de difusión de lo normado en la presente Ley.

**ARTÍCULO 12º:** La presente ley entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial.

**ARTÍCULO 13º:** De forma.

## FUNDAMENTOS

Sr. Presidente:

El presente proyecto tiene por objetivo primordial efectuar una extensión de la protección de los derechos que como usuarios y consumidores de servicios asisten a los clientes del Nuevo Banco de Entre Ríos S.A., agente financiero de la Provincia.

Esta circunstancia, la de ser el agente financiero de la Provincia, hace que esa entidad cuente con clientes cautivos, ya que todos los empleados públicos provinciales (docentes, Salud, Policía, administración central, etc.), Municipales, Jubilados y pensionados, etc., obligatoriamente tienen que percibir sus sueldos y haberes a través de esa entidad, generando ello la creación y operación de cientos de miles de cuentas y servicios adicionales que ofrece el Banco, todo lo cual justifica a nuestro modo de ver, la necesidad de regular a través del presente proyecto de ley de modo particular este sensible aspecto referente a la calidad y tiempos de atención del NBERSA para con sus clientes.

Dicho esto, sin perjuicio de la regulación que con similar espíritu a la de este proyecto, se encuentra prevista en la ley 10236 que, modifica la Ley N° 8.973 y establece multas por demoras superiores a treinta (30) minutos en la atención al público, la que fuera concebida para ser aplicada respecto a todas las instituciones que reciben público de modo masivo, y que dicho sea de paso, a pesar de prever multas ante su incumplimiento, observamos escasa adhesión, y sí una continua insatisfacción de usuarios y consumidores de diversos servicios.

Dichas multas, sin perjuicio de que no observamos una aplicación de la misma, lo son en favor del Estado provincial. Lo que propiciamos, es distinto Sr. Presidente, es una sanción indemnizatoria a favor del usuario.

Actualmente, el Nuevo Banco de Entre Ríos S.A., es una entidad financiera que por lo expuesto está destinada a recibir concurrencia masiva de público, a los efectos de requerir su atención personalizada, ya sea por la necesidad de evacuar consultas, efectuar trámites o reclamos, o realizar pagos de bienes o servicios, etc., adolece de un sistema eficaz de atención, gestión de turnos y de información.

En los hechos, la falta de información del usuario o consumidor, respecto a la cantidad de personas que esperan ser atendidas con anterioridad a sí, y el tiempo de demora en ser atendida, y la concreción de largas esperas, afecta el trato digno de los ciudadanos que acuden a la entidad en cuestión, siendo tal proceder violatorio de lo estatuido por la ley n°24240 y su modificatoria.

Ello es así, pues genera incertidumbre, menoscaba el derecho de los usuarios y consumidores a disponer de su tiempo personal.

La obligación de informar el tiempo de demora en su atención, se estima en función de la cantidad de público en espera existente, otorgando la posibilidad al usuario o consumidor de administrar y decidir sobre el uso de su tiempo, permanecer o retirarse del establecimiento como muestra del goce pleno de sus derechos fundamentales.

También prevé este proyecto, el pago de multas indemnizatorias, en caso de no cumplimiento de lo dispuesto directamente a quien es el verdadero perjudicado por la

desmedida espera que se debe realizar en cada una de las sucursales de esa entidad financiera.

La provincia desde 2005 mediante un vergonzoso acuerdo con el Agente Financiero, esto es el Nuevo Banco de Entre Ríos S.A, entronizó al Grupo Eskenazi como una suerte de socio oculto en el crecimiento de la recaudación, dado que se le abona por la precepción de todos los tributos el Uno por ciento (1%), además del Cero coma quince por ciento (0,15%) de los Recursos de Coparticipación Nacional de Impuestos, Cero coma cinco por ciento (0,5%) de la masa global de dinero que paga Entre Ríos en Haberes a los activos y pasivos del Sector Público Provincial y por el servicio de apertura y mantenimiento de cuentas y pago de los haberes respectivos. En la vecina provincia de Santa Fe es al revés, el mismo dueño del Banco Bersa, por las mismas tareas, en vez de cobrar al estado provincial, paga por ser el Agente Financiero de Santa Fe. En nuestra provincia, al contrario, percibe sumas millonarias correspondientes a todos los entrerrianos por un pésimo servicio, que en algunos casos llega a horadar la dignidad de sus usuarios.

Por lo expuesto es que solicito de mis pares el acompañamiento y aprobación del presente proyecto de Ley.