

PROGRAMA DE ASESORIA PARLAMENTARIA

Fundación Nuevas Generaciones

en cooperación internacional con

Fundación Hanns Seidel¹

*Instalación de sanitarios en entidades bancarias y financieras públicas y privadas*²

Resumen ejecutivo

El presente trabajo propone que determinadas entidades bancarias y financieras, públicas o privadas, que funcionen en el país, cuenten en sus instalaciones con sanitarios públicos para ambos sexos, aptos para el uso de personas con discapacidad.

I) Introducción

En muchas oportunidades los ciudadanos deben dedicar una relevante cantidad de tiempo para ser atendidos en los bancos y entidades financieras. Durante dichas esperas, es probable que las personas precisen utilizar el baño. Facilidad que hoy en día no se encuentra regulada³.

La disponibilidad obligatoria de sanitarios públicos en entidades bancarias públicas y privadas resultaría pues de suma relevancia ya que facilitaría y mejoraría la calidad del servicio a los clientes en un aspecto de suma incomodidad. Pese a ello, no existe legislación nacional uniforme al respecto. Tampoco el Banco Central de la República Argentina ha emitido regulaciones referidas al tema, aunque hay desperdigada normativa acerca de esta problemática en unos pocos municipios de nuestro país.

II) Proyectos en marcha

En 2010 la Legislatura porteña aprobó la Ley 3.608 que obligaba a los bancos públicos y privados con domicilio en la ciudad de Buenos Aires a disponer de al menos un sanitario para uso de los clientes. Con esta norma, los diputados intentaron regular un vacío legal existente, ya que

¹ La Fundación Hanns Seidel no necesariamente comparte los dichos y contenidos del presente trabajo.

² Trabajo publicado en el mes de abril de 2015.

³ Ver más en http://torresmartin.com.ar/?page_id=101

algunos bancos permiten a sus clientes el acceso a los baños que utiliza el personal de la institución, pero en otros ello no resulta posible.⁴ Pero en diciembre 2014, la Jefatura de Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires vetó la ley 3.608 por cuestiones de seguridad bajo el argumento de prevenir las “salideras bancarias”, una de las modalidades de robo más frecuentes en el país.

En abril de 2011, en Resistencia⁵ (Chaco), se planteó el proyecto para instalar sanitarios públicos en bancos. En las reuniones han participado entidades privadas y la presidente de la Comisión de Obras y Servicios Públicos del Concejo Municipal, Ebe Arechavala, quienes analizaron los puntos a tener en cuenta. También participaron representantes de la Asociación Bancaria de Resistencia, la Cámara de Comercio; como así también de los bancos Santander Río, Patagonia, Nuevo Banco del Chaco, Asociación Mutual Bancaria, Coordinación de Habilitaciones Comerciales Municipales y Dirección de Obras Particulares del municipio.

En abril 2014, en el municipio de San Martín (Buenos Aires)⁶ se presentó un proyecto de ordenanza obligando a todos los bancos que se encuentren dentro de dicho partido a contar con instalaciones sanitarias para ser utilizadas por clientes y/o usuarios.

En el Concejo Deliberantes de Catamarca⁷ (mayo 2014), tomó estado parlamentario un proyecto de Ordenanza que obliga a las entidades bancarias de la ciudad a instalar baños para su uso por parte de los clientes. El argumento, aquí también, fue el de optimizar la calidad del servicio y solucionarle un problema a los ciudadanos, especialmente a aquellos aquejados por una discapacidad, mujeres embarazadas y a los adultos mayores.

El edil Juan José Sigampa, autor del mencionado proyecto catamarqueño, explica el problema con las siguientes palabras: “en los denominados días picos de atención al público, nuestros conciudadanos usuarios de los servicios que brindan las entidades bancarias deben soportar largas horas de espera hasta ser atendidos por personal de dichas instituciones. (...) Y al permanecer tanto tiempo cautivo en las colas de espera, deben soportar las inclemencias del tiempo y las inconveniencias de las necesidades fisiológicas naturales. Por lo que resulta una necesidad

⁴ Ver más en <http://www.lanacion.com.ar/1322262-los-bancos-deberan-permitir-el-acceso-de-publico-a-sus-sanitarios>

⁵ Ver más en <http://www.diarionorte.com/article/58364/sigue-en-curso-el-proyecto-para-instalar-sanitarios-publicos-en-bancos-y-farmacias>

⁶ Ver más en http://www.infoban.com.ar/despachos.asp?cod_des=53908&ID_Seccion=2

⁷ Ver más en <http://catamarcateinforma.com.ar/noticias/?p=6725>

ineludible, que dichas instituciones cuenten con instalaciones sanitarias óptimas, y accesibles para el público en general”.⁸

Una iniciativa legislativa del bloque PRO de la provincia de Buenos Aires propuso en 2013 dar una respuesta concreta a esta situación cotidiana, visible e incómoda para el público de los bancos tanto estatales como privados. El proyecto dispone que las entidades cuenten con sanitarios para el uso de los clientes que los necesiten.⁹

III) Conclusiones

Todos estos proyectos legislativos existentes, están planteados de forma estratégica para que los ciudadanos puedan acceder a los baños de manera fácil y a su vez se mantenga el control de seguridad que establece el BCRA (Banco Central de la República Argentina). Es un tema no menor el de la seguridad, sobre todo en lugares con manejo de dinero. Pensando en esta cuestión, se considera que dada su competencia y conocimiento preciso sobre las condiciones de seguridad que deben implementarse en los bancos, debería ser el BCRA quien determine las medidas de seguridad a aplicar tanto para el ingreso y el uso de los sanitarios. A su vez, será esta autoridad de aplicación la que deberá decidir si la disponibilidad de baños debe ser exigible a todas las sucursales o solo a algunas de ellas considerando parámetros objetivos tales como la superficie de cada una, y el número promedio de clientes que concurren por día a ser atendidos allí.

IV) Texto Normativo propuesto

Artículo 1º.- Es obligatorio para todas las sucursales bancarias y/o financieras de la República Argentina que brinden atención al público, y cuenten con las características dispuestas por la autoridad de aplicación de la presente ley, disponer de sanitarios para uso de sus clientes.

Artículo 2º.- Se entenderá por cliente a toda persona que concurra a una sucursal bancaria a hacer trámites bancarios tales como pagos, cobros, retiro de documentación y toda otra gestión para la que deba ser atendido por un dependiente del establecimiento.

⁸ Ver más en http://www.diarioc.com.ar/inf_general/Piden_sanitarios_para_clientes_de_los_bancos/223649

⁹ Ver más en http://prensa.hcdiputados-ba.gov.ar/diputados_informa/?p=2593

Artículo 3°.- La autoridad de aplicación de la presente ley deberá indicar las condiciones, particularidades y medidas de seguridad con que deberán contar los servicios sanitarios de los bancos para su uso por parte de los clientes. Asimismo, deberá indicar las características que debe tener una sucursal para que le sea aplicable la presente ley. Para ello se tendrán en cuenta parámetros objetivos tales como la cantidad de público que concurre diariamente a la sucursal y/o la superficie del inmueble que aloja la sucursal.

Artículo 4°.- En todos los casos, los servicios sanitarios deberán estar debidamente señalizados y en condiciones óptimas de seguridad e higiene Asimismo deberán ser aptos para su uso por parte de personas con discapacidad, movilidad reducida y mujeres embarazadas.

Artículo 5°.- Las sucursales bancarias existentes o en proceso de construcción al momento de la sanción de la presente ley podrán poner a disposición de sus clientes los mismos servicios sanitarios que utilizan sus dependientes.

Artículo 6°.- Las sucursales bancarias que comiencen a operar con posterioridad de un (1) año a la sanción de la presente ley, y se encuentren dentro de los parámetros que fije la autoridad de aplicación, deberán contar con baños exclusivos para los clientes.

Artículo 7°.- El Banco Central de la República Argentina es la autoridad de aplicación de la presente ley.

Artículo 8°.- La presente norma regirá a partir de los noventa (90) días de su sanción.

Artículo 9°.- Comuníquese.

FUNDACION NUEVAS GENERACIONES

Beruti 2480 (C1117AAD)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina)
Tel: (54) (11) 4822-7721
contacto@nuevasgeneraciones.com.ar
www.nuevasgeneraciones.com.ar

FUNDACION HANNS SEIDEL

Montevideo 1669 piso 4° depto "C" (C1021AAA)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina)
Tel: (54) (11) 4813-8383
argentina@hss.de
www.hss.de/americalatina