

Diputada Marzán ofició al Sernac por «interminables filas» en sucursales del Banco Estado

El Ciudadano · 28 de julio de 2021

Parlamentaria solicitó investigar una eventual vulneración del derecho a la seguridad en el consumo de los usuarios de Banco Estado bajo las actuales circunstancias de atención, considerando factores más allá del Covid-19.



Luego de constatar largas filas de personas a la espera de ser atendidas en las oficinas de Banco Estado, exponiéndose al frío y al riesgo de contraer el virus del Covid-19, sin que se perciba la existencia de protocolos que garanticen el distanciamiento físico u otra medida que permita una atención digna, la diputada Carolina Marzán (PPD) anunció el envío de un oficio al Servicio Nacional del Consumidor, para que en virtud de sus atribuciones, investigue y fiscalice esta situación con el propósito de determinar una eventual vulneración del derecho a la seguridad en el consumo de los usuarios de dicha entidad.

La necesidad de respetar aforos limitados y el mantenimiento de la distancia social que la pandemia ha obligado a considerar, ha generado interminables filas de espera en Banco Estado y pese a que ha pasado más de un año de pandemia, aún se mantienen.

«He sido testigo de preocupantes aglomeraciones tanto al interior como al exterior de sucursales de mi distrito, lo que no contribuye en la prevención del contagio y pone en riesgo la salud de las personas que esperan por horas a la intemperie, expuestos a bajas temperaturas, sin siquiera tener acceso a un baño porque el banco no cuenta con uno público», declaró la diputada Marzán.

El oficio, dirigido a Sernac, Senadis, Senama y Banco Estado, no solicita que las personas vuelvan a ser atendidas de la forma en como se hacía previo a la pandemia, ya que ésta en sí representa un riesgo para todos, incluidos los funcionarios, sino que se solicita que se busquen alternativas en aras de mejorar la situación actual, «en la cual, por evitar contagiarnos del virus Covid-19, nos vemos expuestos a otras situaciones tanto o más peligrosas como asaltos, otras enfermedades, sometimientos a tiempos excesivos de espera de pie, carencia de baños, etc», añadió la legisladora.

Banco Estado es la institución financiera con mayor presencia y trayectoria a nivel nacional, ya que cuenta con más de 400 sucursales de atención presencial, además de casi 110 oficinas de Servi Estado a lo largo y ancho de Chile. Pese a ello, los usuarios denuncian más de tres horas de filas.

«Estoy en la fila de Banco Estado hace dos horas y media, tuve la necesidad de ocupar un baño y no hay. Dicen que ellos nunca han tenido un baño y por lo tanto no lo van a tener. Las personas mayores de edad me imagino que necesitarán ocupar un baño, yo lo hice, tuve que ir al baño público en Villanelo», denunció uno de los usuarios que esperaba ser atendido en una sucursal de Viña del Mar.

Otra persona declaró que «llevamos más de dos horas y estamos en la fila, pero a la hora de entrar tenemos que hacer otra fila, o sea no se entiende. Nos tocó el número 70 pero aún estamos afuera, a una persona de entrar y cuando entremos tenemos que hacer otra fila. Entonces esto es como tirado de las mechas, es como vulnerar los derechos de cierto modo porque uno tiene otras cosas que hacer. Están hablando de que hay que cuidarse pero aquí no existe cuidado alguno. No entiendo», manifestó la usuaria.

Fuente: El Ciudadano