

Nota de Prensa N° 1284/OCII/DP/2020

DEFENSORÍA DEL PUEBLO: DEBEN EVITARSE LAS AGLOMERACIONES EN AGENCIA DEL BANCO DE LA NACIÓN EN AMARILIS EN HUÁNUCO

- ***Ventanilla diferenciada para expedición de tarjetas genera largas colas.***

La oficina de la Defensoría del Pueblo en Huánuco demandó al Banco de la Nación en Amarilis que elimine la ventanilla diferenciada para la expedición de tarjetas de la entidad bancaria y que en su lugar implemente una sola fila que atienda las distintas operaciones bancarias. Ello para evitar la aglomeración de personas y evitar contagios entre el público que acude diariamente a su sede.

La institución hizo la recomendación tras recibir diversas quejas, vía telefónica, referidas a que desde la madrugada decenas de personas formaban largas filas en los exteriores de esta agencia bancaria, con la finalidad de realizar cambios de tarjeta, apertura de cuentas y otros trámites. Los recurrentes señalaron que el banco solo expide 20 tarjetas al día, debido a que una sola ventanilla atiende dicho trámite, e indicaron que la situación ha ocasionado que personas inescrupulosas negocien vendiendo su lugar en la fila.

Ante el reclamo, la oficina de la Defensoría del Pueblo en Huánuco consultó con el Banco de la Nación sobre el cupo de atención por día, pero la entidad bancaria refirió que no hay número limitado y se atiende a todos los usuarios que se alcance dentro del horario de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Sin embargo, se enfatizó que todos los servidores de las ventanillas están capacitados para realizar dichas operaciones.

Con respecto a la atención preferencial, el banco señaló que todas las ventanillas están alternándose para atender a las personas mayores, embarazadas y población vulnerable de atención preferente. En tanto, respecto a las largas colas y las aglomeraciones en el exterior de la sede de Amarilis, la entidad mencionó que se ha dispuesto que personal de orientación, con el apoyo de la Policía Nacional y el Ejército, trabajen en el cumplimiento del distanciamiento social, como medida de bioseguridad.

Al respecto, la oficina de la Defensoría del Pueblo en Huánuco recomendó al Banco de la Nación que no haya una sola ventanilla diferenciada, sino que se implemente una sola fila donde todos los servidores de las ventanillas atiendan las distintas operaciones, para que así se eviten las colas y aglomeraciones, y la venta de turnos. Asimismo, sugirió que se alcancen todos los formatos de trámites a los usuarios para evitar la venta indebida de los mismos en las afueras del banco.

La institución reiteró su compromiso de continuar vigilante y trabajar en la defensa de los derechos fundamentales de la población, y recordó a la ciudadanía que puede dirigir sus quejas y/o consultas sobre la vulneración de derechos a través del número telefónico 962096195 o por el correo electrónico odhuanuco@defensoria.gob.pe

Huánuco, 31 de octubre de 2020