

HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE**6-8-10**

-En la ciudad de Mar del Plata, Partido de General Pueyrredon, a los seis días del mes de agosto de dos mil diez, reunidos en el recinto de sesiones del Honorable Concejo Deliberante, y siendo las 12:31, dice el

Sr. Artime: Buenos días a todos. Estamos agradecidos que estén presentes en este recinto del Concejo Deliberante, los trabajadores son siempre bienvenidos, agradecerle también la presencia a Pablo Di Scala, a autoridades de la Policía Bonaerense, a Ferrari, a José Lupiano, al concejal Martín Aiello. Me parece que es importante que en este ámbito se den este tipo de encuentros –y sobre todo con los trabajadores- porque nosotros vemos que las cuestiones que tienen que ver con inseguridad en los bancos parece que a veces fueran al ritmo de los medios de comunicación. Lo comentábamos hace un rato: cuando surge un incidente como el de Ramallo, el tema toma un perfil alto y luego va cayendo; cuando hay otro incidente desgraciado como el de La Plata el tema otra vez toma un perfil alto y va cayendo. La diferencia que nosotros vemos es que para los trabajadores bancarios el tema es de preocupación permanente, no va al ritmo de los medios de comunicación, entonces para nosotros es muy bueno que los trabajadores sean los principales impulsores de este tipo de preocupaciones, que sean constantes y que no sean preocupaciones espasmódicas que lamentablemente toman un perfil alto cuando tenemos un hecho desgraciado. También me parece importante tener en cuenta que los trabajadores bancarios son protagonistas de la cuestión y son posibles víctimas de la cuestión. Los trabajadores bancarios de ninguna manera debe llevar a que este tipo de hechos terminen siendo los sospechados de la cuestión y la verdad que vemos que trabajan en absolutas condiciones de inseguridad. En Mar del Plata hay una Ordenanza aprobada que los bancos no han cumplido, vemos por otro lado inversiones importantes de los bancos en otras cuestiones y no vemos inversiones importantes de los bancos en este tipo de cosas. Por lo tanto, quiero felicitar a los trabajadores bancarios que sean los impulsores o los protagonistas de lo que tiene que ver con mejorar las condiciones de seguridad. Obviamente, se precisará un mayor apoyo del Banco Central, se necesitará una preocupación mucho más concreta de las entidades bancarias en sí, pero la verdad me parece que esta Mesa es muy importante, en la cual en reuniones sucesivas deberán sentarse otros actores, pero a nivel local es muy importante que exista y esperamos que tenga resultados concretos. Es solamente eso, darles la bienvenida, decirles que el Concejo Deliberante, que este recinto, está como siempre a disposición de los trabajadores y estamos contentos que hayan elegido este lugar para hacer esta jornada sobre el tema de seguridad bancaria. Nada más y muchas gracias.

-Aplausos.

Sr. Moderador: Concejal Martín Aiello, tiene el uso de la palabra y comenzar así el desarrollo de este tema en particular.

Sr. Aiello: Buenos días a todos, a las autoridades que nos acompañan, a mis compañeros bancarios, porque por mi doble condición, una circunstancial donde me toca participar de la vida política pero uno lleva muy arraigado lo que hace durante el día, que es su actividad de trabajador bancario. Hoy, aprovechando la gentileza que caracteriza al Presidente del Concejo Deliberante, que siempre brinda la casa de la democracia para los marplatenses y batanenses y aprovechando esta apertura que hacemos desde el Concejo Deliberante con el Presidente a la cabeza, queremos generar esta Mesa de Trabajo. No alcanza con la normativa vigente (hay suficiente normativa para que cumplan los bancos), hay Ordenanzas vigentes que en cierta medida las nuevas sucursales han ido cumpliendo, pero después hay un día a día, un funcionamiento que necesitamos rápidamente exigirle al Banco Central la colaboración de la fuerza policial, la colaboración de los distintos organismos que tienen que ver con la operatoria diaria de las entidades financieras y ponernos a trabajar. En esto que no alcanza con la normativa, que no alcanza con el pago chico, con lo que podemos hacer en Mar del Plata, por eso hemos invitado a un compañero nuestro que es de Mar del Plata pero que ocupa un lugar en el secretariado nacional, que es José Lupiano, ayer se reunió con el Gobernador, con el ministro Casal (que no es poco) y por eso nos parece que es muy importante que esté aquí. Él tiene cosas para aportarnos, para decirnos, para orientarnos en el camino a seguir, así que vamos a darle la palabra. Es la primera mesa de trabajo que hacemos, está abierta la palabra a todos, la idea es intercambiar ideas, opiniones, sacar alguna conclusión de esta primera reunión. Nosotros vamos a recepcionar todo lo que digan los que no están en la mesa y quienes nos acompañan. Dejamos abierta la mesa de trabajo.

Sr. Moderador: Vamos a ir proceder de manera tal que las autoridades de cada una de las áreas puedan ir haciendo uso de la palabra. Aquellos que la soliciten, les vamos a pedir que se identifiquen porque luego se

procederá a la desgrabación para que quede plasmado todo lo que se ha hablado en esta reunión. Así que, si les parece, vamos a cederle la palabra el secretario de Finanzas de la Asociación Bancaria a nivel nacional, José Lupiano, para que demos continuidad a esta reunión.

Sr. Lupiano: Buenos días a todos. Antes que nada, agradecerle a la Presidencia del Concejo Deliberante por esta convocatoria. Para nosotros es muy importante hablar en este recinto, que es sinónimo de pluralidad, de libre expresión, sinónimo de democracia y poder contar nuestro pensamiento en un tema complejo como el de seguridad, que hay que trabajar mucho y que de alguna manera convoca a toda la sociedad. Los trabajadores, como parte de la sociedad, tenemos nuestra visión, somos en ese sentido también protagonistas a la hora que estos hechos delictivos se llevan a cabo y no solamente nos preocupa la integridad física de los trabajadores bancarios sino de todas las personas que se encuentran dentro de una institución bancaria. Así que en ese sentido, agradezco esta convocatoria que creo hay que hacerla lo más amplia posible para que todos los actores que de una manera u otra intervienen en este tema tan complejo intervengan y agrandemos la Mesa y que podamos ser más los que podamos expresarnos. En este sentido, la posición de la Asociación Bancaria ha sido contundente a la hora de buscar no digo responsabilidades pero sí actores que deben tomar medidas urgentes en este sentido. Nosotros dijimos que las entidades bancarias a la hora de prestar servicios, no deben ser sólo servicios financieros sino también deben brindar todo lo que tiene que ver con la seguridad dentro de los establecimientos bancarios. Creemos que los bancos no han venido cumpliendo al día de la fecha con las normativas que se les impone. Creemos también que ha habido expresiones tiempo atrás de algunos empresarios del sector financiero que expresaban que la inversión en el tema seguridad era un gasto; nosotros creemos que todo lo contrario, es una inversión, es algo en lo cual deben comprometerse a la hora de querer prestar esos servicios financieros y hasta ahora los empresarios han carecido de la responsabilidad social que se necesita. Y esto viene manteniéndose a lo largo de los años. Como decía recién Marcelo Artime, parece ser que estas andanadas toman auge a la hora de que pasan hechos desgraciados y después vuelve nuevamente a quedar el tema sin resolver. Esto fue claro cuando pasó la masacre de Ramallo, donde había que tomar medidas urgentes; algunas se tomaron, otras no y otras han sido demoradas. Son demoradas también porque en materia de legislación financiera, el Banco Central es quien impone como autoridad llevar adelante todo lo que tiene que ver con reglamentaciones en el sistema financiero, incluidas las de seguridad. El tiempo nos demuestra la certeza que el Banco Central termina siendo permisivo a la hora del cumplimiento de que las entidades bancarias cumplan con la normativa vigente porque de por sí solo habla que la ley de seguridad bancaria data del año 1971 y por sí sólo habla que recién en el 2001 hubo algún tipo de modificación de esa ley y que todavía algunas modificaciones a esa ley no han sido cumplidas por los bancos porque siempre van pidiendo algún tipo de postergación para su cumplimiento y el Banco Central les termina dando la autorización para una nueva postergación. Cabe recordar que en algunos asaltos a entidades bancarias donde muy fácilmente se accede a través del mostrador (lo hemos visto en distintos videos) y a partir de ahí se les había pedido a los bancos que los vidrios tuviera una altura que no permitiera y todavía hay bancos que no han cumplido eso. Basta recorrer los bancos para cotejar lo que estamos hablando. Esto demuestra que los empresarios del sector financiero no han tomado cartas en el asunto de la seguridad. Este último hecho desgraciado que ha pasado y que ha terminado con una mamá en estado muy delicado y un niño nacido y fallecido, nos tiene que poner a todos con un compromiso de avanzar en la medida que lo exigen los acontecimientos. Ayer fuimos recibidos en la Casa de Gobierno de la Provincia por el Gobernador Scioli, por el ministro de Justicia Casal, a quienes la Asociación Bancaria agradeció tener esa convocatoria porque querían escuchar la posición del gremio, la posición de los trabajadores, en este sentido y la verdad que la posición del Gobernador es estar muy cerca del tema, ayer estaba muy consternado. Era toda una situación muy triste la que se vivió porque verdad que todos los que asistimos a esa reunión estábamos pensando en la muerte de esa criatura. Me parece que esto ha hecho que esta vez y definitivamente nos pongamos a la altura de las circunstancias. El compromiso del Gobernador de la provincia de Buenos Aires ha sido tomar medidas en todo lo que tiene que ver con las 1600 sucursales que se encuentran en territorio de la provincia de Buenos Aires. Algunas de esas medidas ayer las conversaba –y nosotros estábamos de acuerdo- y eran la inhibición de celulares, solicitarles a las cámaras empresarias que cambien los sistemas de filmación porque hay sistemas que hoy son VHF, que sabemos hoy que está fuera de lugar en cuanto a la tecnología de hoy, se está hablando de una tecnología digital, se está planteando hacer algunas barreras visuales para que las líneas de caja o las personas que estén dentro del recinto bancario o en el local bancario no estén viendo la operación y haya más confidencialidad a la hora de hacer una transacción, se está hablando –y en esto tienen que ver los empresarios- en bajar los costos para las transferencias bancarias para que se alienten las transferencias electrónicas y no tener que andar con el dinero físico en efectivo. Estas son las cosas que ayer nos anunciaba el Gobernador y el ministro de Justicia y que compartíamos con ellos; nosotros la verdad que las alentamos, nos ponemos a disposición para aportar todo lo que se pueda en este sentido y espero que los bancos tengan la responsabilidad social porque este es un problema de todos y debemos trabajar de manera profunda, seria, para entre todos también encontrarle una solución. Recién hablábamos con Artime respecto a algunas incumbencias

que puede tener el poder político local, que ustedes las anunciarán pero también podemos hacer algo a nivel local. Entonces nos parece que a nivel local, a nivel provincial y a nivel nacional estamos todos comprometidos en darle solución a este tema, que realmente es un flagelo y que en verdad no se pueden esperar más.

-Aplausos.

Sr. Moderador: Le cedemos el uso de la palabra al señor secretario general de la comisión gremial interna del Banco Provincia, Carlos Ferrari.

Sr. Ferrari: Buenos días a todos. No es demasiado lo que tengo para decir, los compañeros ya han hablado y el Presidente ya se ha expresado. Hoy recordaba algunas cosas que quizá no tengan que ver con esto pero me acordaba del año 2000 y 2001 donde los bancarios sufrimos quizá la peor situación de inseguridad para trabajar, donde los banqueros obligaban a los compañeros a esconder el dinero para que no se pagara, algunos de esos compañeros hoy están pagando las consecuencias de aquellas presiones que recibíamos, sobre todo por la cuestión de la inseguridad. Nosotros en Mar del Plata vivimos una situación muy especial, donde estuvimos parados tres días porque no nos garantizaban la seguridad en el banco. Yo reflexionaba: ¿tienen que pasar estos hechos desgraciados para que todos nos pongamos a trabajar en esto? Pero no hace mucho también, hace veinte días, hubo un secuestro en una sucursal que gracias a Dios terminó bien, hubo robos en Callao y Perón, a dos cuadras del Congreso, robos express donde entraban y nos saqueaban el banco y los banqueros no tomaban ninguna medida. Por eso me parece sumamente importante que los trabajadores en este ámbito podamos discutir y ponernos de acuerdo, sobre todo en Mar del Plata, para resolver este tema. Parece increíble las cosas que plantean algunos. Ayer escucha a un diputado en el canal 26 que decía “yo tengo una pizzería a una cuadra de mi casa que tiene un delivery, ¿por qué no podemos hacer un delivery de dinero también?”. ¿Pensarán y sabrán lo que están diciendo? Es preocupante a veces escuchar a quienes van a decidir estas cuestiones que digan estas cosas. Nosotros lo que podemos hacer es hablar con nuestros compañeros para que no usen los celulares porque lógicamente esto del bloqueo está bárbaro pero seguramente va a demorar un tiempo; hablar con las fuerzas de seguridad para que tomen determinaciones respecto a aquellos que están en el banco más de 15 o 20 minutos y no se sabe qué están haciendo. Me parece importante que cuando hay alguien en el banco que está demorado o esperando algún trámite, preguntarle qué hace y si no, hacerlo retirar. Nosotros hablamos con nuestros compañeros y nos decían que ayer justamente en casa central hubo gente que estuvo más de 45 minutos sentada sin saber qué hacer, sin que las fuerzas de seguridad –esto no es una crítica sino simplemente ponernos de acuerdo en estas cuestiones- y no le preguntaron qué hacían y si les preguntaban los dejaban. Me parece que estas cuestiones las debemos tener muy en claro. En cuanto a la seguridad hacia el cliente, por supuesto que es todo un tema, pero también la seguridad de nuestros compañeros es muy importante, que los bancos cumplan con los vidrios de las cajas, que los blindados no operen en doble fila y bajen las sacas o carguen los cajeros en doble fila porque de alguna manera esto tienta a quien va a cometer un hecho delictivo. Estas cosas nos parecen de suma importancia. Lo que decía José también es importante, que en las cuadras donde hay establecimientos bancarios no haya ni paradas de colectivos ni de taxis ni ninguna cuestión que perturbe el normal desenvolvimiento de la tarea bancaria. Vamos a tener que trabajar sobre algunas cuestiones que nos permitan salir de esta situación. Contando con esto y que no sea la primera reunión sino que podamos seguir conversando, creo que va a ser lo más importante para todos.

-Aplausos.

Sr. Moderador: A continuación vamos a darle el uso de la palabra al señor subjefe departamental de la Policía de la Provincia de Buenos Aires, señor Velásquez.

Sr. Velásquez: Buen día, agradecido al señor Presidente del Concejo Deliberante por convocarme a la Mesa, es un gusto estar con ustedes. En estos ejercicios que podamos nosotros los policías hacer saber el abstracto que pasa por nosotros en cumplimiento de nuestro deber, que es bregar por la seguridad, la paz social, el bien común, son cargas propias del Estado, pero también es una linda oportunidad para ratificar lo que evidentemente surge de esta mesa de trabajo: que la seguridad no es exclusiva de la Policía. Si bien es el eje de nuestra acción, tiene que ver con una serie de interacciones que mejoran la seguridad en sí misma. Hay un concepto básico en la seguridad que tiene que ver con la oportunidad y me voy a explayar porque bien vale unos minutos. Para que se cometa un delito, hay una persona que lo comete, hay un objeto deseado y entre ellos está una valla, que es la seguridad y entre todos podemos colocar esa valla más alta. La Policía no puede hacer una apuesta a saturar permanentemente porque no se sostiene en el tiempo y esto está abordado desde un ámbito muy amplio: desde la preocupación del empleado, desde la ocupación y preocupación del Concejo Deliberante y desde todos ustedes que están aquí y tienen a bien escucharme. No basta saturar una zona, razón por la cual no es el diagnóstico

apropiado; entiendo yo que con una serie de medidas que se vislumbra se van a adoptar se va a mejorar la realidad, pero siempre sostenido con el sacrificio y responsabilidad de la Policía. La parte de riesgo y de acción operativa es propiamente nuestra; si nosotros entendemos que hay determinada gestión que es ineludible, que es identificar personas, interceptar motos, autos y bregar para que puertas afuera haya un mejor nivel de seguridad y puertas adentro en función de un consenso con los señores gerentes porque a la fecha que estamos realizando esta charla todos los comisarios de Mar del Plata que tienen bancos en su jurisdicción se están entrevistando con los gerentes. En un mundo globalizado, es una apuesta al fracaso no dialogar, no escuchar y por lo tanto están escuchando las inquietudes y bregando también por ser escuchados ellos y mejorar algunas cuestiones. Nosotros tenemos personal policial en todas las entidades bancarias, con un diseño u otro de acuerdo a la apreciación del banco (en algunos, dos hombres; en otros, un hombre) apoyando con un hombre de seguridad privada que está en el ejido del salón generalmente. Esas cuestiones hay que coordinarlas con tres actores: seguridad privada, el gerente y la gestión policial. Eso se está llevando a cabo en este momento, sin perjuicio de acciones ordinarias que tienen que ver con afectar gabinetes de prevención, con conminar a las cuadrículas a efectuar tareas potenciando sobre el sector bancario. Eso sería tedioso explicarles porque es una tarea genérica, pero lo que estas cuestiones disparan son innovaciones, son pensamientos innovadores que están a la altura de las circunstancias. En este sentido, quiero decirles que les agradezco porque toda esta preocupación va a ayudar a la gestión policial porque esas cuatro medidas que escuché que el señor ministro hizo saber obviamente tiene que ver con lo que yo les digo, que tiene que ver con toda la seguridad. Por supuesto les digo que no nos quitamos la responsabilidad, pero mejorando eso achicamos la oportunidad y subimos la valla. Subir esa valla muchas veces no depende del resorte policial, queda en decisiones que deben ser abordadas y que todo vislumbra que así va a ser. Bien sabemos que la preocupación es de todos, desde la potencial víctima, desde el empleado y desde el propio personal policial, que es nuestra tarea entrar en riesgo. Nosotros tenemos un plus, que es el riesgo de vida en función de la tarea operativa, no por eso que le pase algo a algún policía pero si alguien va a afrontar un riesgo, esos somos nosotros. Eso es indelegable, pero las otras cuestiones son susceptibles de mejoras en función de toda esta preocupación que tiene la comunidad. Legítima muchas veces el accionar policial la opinión pública, el abstracto, el inconsciente colectivo. Cuando una persona permanezca demasiado tiempo en un salón y nosotros vayamos a identificarla eventualmente por un requerimiento del gerente o porque la gestión del policía así lo amerita, va a tener que dar sus explicaciones. En la medida que el abstracto nuestro considere que es improcedente la gestión policial, ya se torna más crítica la gestión, pero cuando se sepa que una estadía gratuita, sin mayor asidero –hasta sospechosa si se quiere–, cuando considere el abstracto que eso es susceptible de una gestión policial, el policía va a tener que estar a la altura de las circunstancias. Yo les agradezco mucho porque esto refuerza sin ninguna duda nuestra gestión, porque el consenso nos hace más fuertes. La división, no por intereses encontrados, sino por falta de comunicación, ... en este caso les digo que estamos dispuestos a cualquier sugerencia. En este momento todos los comisarios están con todos los gerentes que tienen a bien recibirlos; entiendo que así va a ser porque es una preocupación en común. También les digo que la Policía tiene una gestión que no se percibe, que es la gestión de la DDI –que antes se llamaba Brigada– que también están comprometidos con esto y están afectando recursos. Las horas de recargo de policía se llaman CORE y me consultaban si va a haber CORES específicamente para la gestión de seguridad en los bancos y me remito a lo que digo el caballero. En el 2000 pasamos ya por aires de este tipo y había un lote de horas CORES específicamente para ser afectadas a los bancos. No digo que va a suceder pero puede llegar a ser una realidad, en función de que me lo han preguntado y si me lo han preguntado es porque están escuchando algo específico, alguna inquietud. No sé decirles específicamente porque no tengo una directa en ese sentido, pero creo que debe ser viable porque ya sucedió, es decir, afectar horas de refuerzo para que el refuerzo bancario tenga un lote de partidas para eso. Mi opinión lógicamente es que sería muy oportuno, espero que así suceda. Si queda alguna inquietud, creo que se va a allanar en otro momento, estamos totalmente abiertos al diálogo. Generalmente cuando nosotros concurrimos ante la ciudadanía, la expectativa es superior a lo que nosotros podemos satisfacer y después se va conciliando entre lo que podemos y lo que nos van reclamando. Generalmente nos sucede esto, concurrimos ante los foros, ante las sociedades de fomento y la expectativa es superior. Lo nuestro no es un “no” sistemático; es simplemente sostener con la realidad lo que podemos cumplir y el resto en función de la coordinación y el diálogo. Muy agradecido porque me han escuchado y permanezco a su disposición.

-Aplausos.

Sr. Moderador: Vamos a invitar a continuación al señor jefe de la Oficina de Defensa del Consumidor, doctor Pablo Di Scala.

Sr. Di Scala: Buenos días. Ante todo agradecer la invitación a este encuentro de trabajo. No tengo mucho más para agregar a todo lo que se ha venido diciendo; sí por ahí agregar desde el humilde lugar que tenemos y desde la parcialidad de ver y seguir a diario el problema. No es un problema que afecte a los consumidores, clientes,

usuarios del sistema en sí, sino que nos afecta a todos. Recogiendo las palabras escuchadas y desde lo que nos toca a diario ver, resolver los planteos individuales que tenemos, las aplicaciones de distintas normativas que tienen que ver con la seguridad en las relaciones de consumo vemos un común denominador, que es la falta de preocupación o de compromiso que debe haber del principal responsable en todo esto, que es el prestador de servicios. En base a lo que se pudo escuchar, en lo que es el cumplimiento de las normativas, en los pedidos de plazo o concesiones para poder cumplirlas y demás, sino que en el último año, en crecientes denuncias que tenemos en la Oficina de Defensa al Consumidor vinculados con problemas que tienen que ver con la seguridad mediante transacciones bancarias, ya sea en el interior de los bancos o mediante transferencias electrónicas y demás cuestiones. Esto, la verdad que en el último año ha crecido en un lugar que antes no lo tenía, no solo eso sucede, sino que lo que más nos llama la atención, lo más antipático del tema en cuestión es que frente al proceso que se abre y demás para tratar de resolver la cuestión es que esta situación de indiferencia que se ve en los prestadores, no solo en el cumplimiento de las normas, si no también se lo ve en el momento de resolver el conflicto individual, mediante el establecimiento de distintas posiciones que toman no van en orden ni siquiera a resolver esa cuestión cuando está planteada y quedan a la luz el incumplimiento de determinadas normativas, con lo cual la falta de sensibilidad no se da solo en el incumplimiento general, sino también en lo que es el tratamiento individual de la cuestión. A nosotros nos toca operar sobre este tema, nada más, como bien lo dije, desde este punto de vista, al lado del usuario, del consumidor, pero es alarmante ver que esto en el último año ha crecido significativamente. Esto es lo que hay que trabajar, si bien hay varios actores, estamos en el tema en cuestión desde distintos lugares para tratar que esto cambie. Creo que tendremos que aunar fuerzas para que el principal comprometido en esto, que tiene que ser el prestador del servicio, quien obtiene la mayor ganancia en todo este sistema, una acción gubernamental en ese sentido, tratar de establecer las herramientas desde todos los lugares, desde el Poder Legislativo, desde el Poder Judicial, desde las oficinas administrativas de control, tendientes a aunar esfuerzos hacia ese lado y después establecer los mecanismos, pero crear aquellos que sean aptos y aquellos que tengan un cumplimiento efectivo. Esto es lo que quería aportar y dejo el espacio abierto para seguir. Muchas Gracias.

-Aplausos.

Sr. Moderador: Les reitero que se identifiquen, que refieran si representan a alguna institución en particular para que pueda ser luego desgrabado. Señor Ricardo Ramundo de Banco Galicia, tiene la palabra.

Sr. Ramundo: Buenos días. Quiero aprovechar la participación del Jefe de Policía para una preocupación muy particular, que seguramente comparten muchos compañeros. La tarea de los policías es de vigilancia y seguridad, pero en muchos casos por razones de amiguismo o de confianza, en muchas entidades colaboran en la recepción de sobres, en los cajeros, en un depósito de un cliente. De esa manera estamos dejando en salvaguarda la función de la policía, que es de vigilancia y seguridad. Si están en un cajero, en un sector del salón, la puerta está descubierta, son detalles muy importantes para que se cumplan. Instruir a la policía para que no nos tenemos que sentir defraudados, si no nos ayudan, porque las normas son para seguridad. Están colaborando con nosotros, pero dejan un flanco descubierta muy importante dentro de las sucursales de los bancos.

Sr. Velázquez: Sin lugar a dudas es así, es una apreciación empírica, usted lo ve, lo incorpora en su realidad porque sucede con frecuencia. Abordo dos temas, generalmente los bancos son reiterativos que comisionemos el mismo personal, eso nos trae un acostumbramiento, un ámbito casi de amiguismo, que no es nocivo, pero que no es específico para potenciar la seguridad. Ahí vamos a tener que crecer junto con el banco. El mejor policía es el que cumple a rajatabla su tarea, me dispensa mayor seguridad y no es el más servicial en los aspectos ajenos a la misma. Totalmente de acuerdo con usted, evidentemente su experiencia, su observación hace recaer en un punto por mejorar. Tampoco vamos a desacreditar a aquel gerente que dice: “mándeme en lo posible los mismos hombres”. Buscaremos una apreciación superadora, que ese hombre esté a la altura de las circunstancias, que si sucede esto sepa pedir disculpas y que el empleado no se lo solicite. Como usted dice es como sucede, es una de las realidades de hoy, es uno de los aspectos que hay que mejorar.

Sra. Vaccaroni: Buenos días, soy Liliana Vaccaroni, empleada del Banco Provincia. En el año '99, en mi banco, en mi sucursal fuimos víctimas de un robo express. Por un tiempo existió un patrullero, estoy hablando de Constitución y Tejedor, una zona que es muy fácil de abordar para huir rápidamente. Obviamente no los encontraron o por lo menos no nos enteramos. Estuvo un tiempo un patrullero en la puerta, el Banco Francés a una cuadra y después de un tiempo no hubo más policías patrullando en la zona. Es una zona en donde hay diferentes realidades. En San Martín y Córdoba es muy difícil de robar, pero en el Monolito, el Gaucho, Constitución y otras que están sobre avenidas, es mucho más fácil, yo creo que la policía conoce el tema, pero debería abordarlo de una manera diferente.

Sr. Velázquez: Yo no voy a ser más amplio que usted, porque usted lo vive, yo tengo una apreciación genérica, no desde el olvido de la jefatura, porque yo he estado más años probablemente en la línea de trabajo operativo que de conducción como estoy hoy. Lo que usted dice se compadece con la realidad. Generalmente hay un cumplimiento de un plan director, en una zona hay un patrullero y todos lo quieren a ese patrullero. El servicio que nosotros dispensamos y hacemos una analogía con cualquier servicio en particular se potencializa en función del control, en función del diálogo, en función de escuchar a quien es el legítimo receptor de ese servicio que es la ciudadanía. Acá, si nosotros no gozamos del reconocimiento de la ciudadanía o de las instituciones, cual fuera, hemos fracasado. O por lo menos hemos fracasado en el diálogo o en hacerles saber nuestros límites. Nosotros tenemos 90 cuadrículas al servicio de la comunidad y lo potenciamos con un pequeño remanente que sabemos extraer de policía descentralizada y algunos patrulleros que no están aplicados al plan director, con eso potencializamos distintos lugares por distintas circunstancias. Muchas veces sabe ocurrir que ese patrullero que lo pide todo el mundo, porque así como escuchamos un banco, escuchamos a una vecina y corremos detrás del delito muchas veces, otras nos adelantamos y lo prevenimos, el delito que no sucede nunca se sabe, se sabe que sucede. El árbol que crece no se escucha, se escucha el árbol que cae, este es un estribillo al que recurre mucha gente, pero en la práctica encierra una gran verdad. Y también encierra una gran verdad que escuchar y tener actitud superadora, mejora los resultados. Nosotros obviamente, al igual que gran parte de la gestión de seguridad privada, en la apreciación de los gerentes, nosotros en la gestión operativa, debemos mejorar la seguridad; va a tornarse prioritario llevar a cabo la gestión que usted dice, con los límites de la factibilidad porque parece el sistema de seguridad cuando no se sostiene en el tiempo, esto es así. Nosotros tenemos una serie de ejercicios plasmados en lo que se llama “orden de servicio” –no quiero ser denso en cuestiones técnicas- que lo tenemos previsto; lo vamos a mejorar con recursos. Cuando a mí me dicen que un banco –porque así lo indica la inquietud- va a colocar inhibidores para las llamadas telefónicas, eso requiere grandes inversiones; la preocupación y ocupación hace que se afecten recursos, que va a potencializar la policía y, potencializando la Policía, este aspecto de la seguridad se va a mejorar. Es como usted dice, y siempre que una persona me hable de un tema específico, yo me tengo que poner en el lugar de él, qué le sucede, qué incertidumbre tiene y debo tener la amplitud como para hacerle saber que nosotros tratamos de hacer todo lo posible con la ecuación de los recursos. Hoy por hoy usted va a ver potencializada la acción respecto a los bancos. Repito, legítima mucho el interés común, legítima mucho el abstracto colectivo. Se va a saber por qué en ese horario, y el resto de la cuadrícula va a saber por qué en ese horario prioritariamente va a estar ahí. Unos me dirán “¿no ve que hay chicos que salen de la escuela, se estacionan en doble fila y puede haber un accidente?”, otros me dirán “¿no ven que están con el paco en la plaza?” y a todos escucharemos y trataremos de acercarle nuestro servicio en la ecuación de la comprensión y vamos a sostenerlo en la verdad, vamos a saturar como vía de excepción y vamos a instalar un servicio que se pueda continuar en el tiempo, que nos va a arrojar determinado resultado y en la medida de lo posible vamos a ir subiendo los resultados. Respecto de lo otro, era una coordinación con los empleados que nos demanden una tarea ajena a la seguridad y nosotros controlarlo. Si yo al policía no lo controlo, va a llevar a cabo una acción en función de su apreciación personal y no a la apreciación de que la vecindad necesita otro tipo de gestión. Nosotros los jefes tenemos que entablar diálogo –como de hecho está sucediendo- y controlar el servicio, velar para que los móviles estén afectados a su tarea específica. La razonabilidad de los servicios tienen que ver con una ecuación exacta. Nosotros tenemos que cumplir un plan director, escuchar a la comunidad y darle las soluciones, o por lo menos hacerle saber hasta dónde llegan estos recursos.

Sr. Moderador: Vamos a cederle la palabra al secretario general de la comisión gremial interna del Banco Provincia, Carlos Ferrari.

Sr. Ferrari: Yo he escuchado con atención al responsable de la fuerza de seguridad y pensaba que debemos reflexionar con esta situación tan sensible ya que hoy estamos acá porque hay una situación de sensibilidad. Seguramente estas medidas que se traten de implementar van a ser de prueba y error; habrá algunas que son útiles y otras que habrá que modificarlas. Porque en esta situación de sensibilidad, donde las fuerzas de seguridad son cuestionadas y los bancarios somos sospechados y casualmente los empleados somos los más vigilados. En nuestro banco tenemos cámaras y ayer escuché que se pedían “domos”; en nuestra casa central tenemos “domos”, es decir, una cámara que abarca prácticamente todo el piso donde se desarrollan las actividades financieras. Evidentemente esto no alcanza porque ante cualquier actitud que tiene el compañero cajero automáticamente si alguien sale y comete el delito, al primero que acusan es al compañero que estaba en la caja. Así que me parece que van a haber una serie de cosas que van a ser de prueba y error. Los biombos pueden resultar pero seguramente si hay un hecho delictivo circunstancial va a ser porque alguien entró a ese biombo y lo marcó. En esto me parece que vamos a tener un trabajo muy responsable, sobre todo los trabajadores hacer un seguimiento de estas medidas que se van a tomar y aportar todo lo que nosotros creamos

conveniente para resolver este tema. Yo escuchaba recién –y es cierto- que hay compañeros nuestros que piden a la fuerza que vaya siempre el mismo porque hay un sentido de confianza y a veces esto genera que en la confianza se pierda el objetivo principal, que es el de la seguridad. Me parece que debemos seguir en este camino y todos los compañeros que puedan hacer algún aporte que tenga un resultado importante lo podemos tomar y seguir manteniendo este tipo de reuniones y si podemos reunirnos con las fuerzas de seguridad me parecería sumamente importante porque es la pata que debe resolver sobre todo lo que es seguridad urbana.

Sr. Moderador: Vamos a cederle la palabra al concejal Leandro Laserna.

Sr. Laserna: Antes que nada, quería resaltar el espíritu de participación, el compromiso y la responsabilidad social de los trabajadores bancarios. Que ustedes estén aquí, presentes en el recinto del Concejo Deliberante, un día después de haber hecho una movilización pacífica de más de 250 compañeros bancarios en defensa de sus derechos y de los derechos de los ciudadanos de General Pueyrredon, y que nuevamente estén aquí trabajando en esta temática, me parece que debe ser resaltado. Otra cosa que quería comentar es que por una iniciativa del concejal Aiello nosotros tenemos en tratamiento en el Concejo Deliberante un proyecto de Resolución solicitándole al BCRA, en su carácter de organismo de contralor de las entidades bancarias, que arbitre los medios necesarios para que en forma inmediata se proceda al estricto cumplimiento de todas las normas que tienen que ver con la seguridad bancaria. A raíz de este proyecto –apoyado por todo el Bloque de Acción Marplatense- nos hemos puesto en contacto con la Oficina Municipal de Defensa del Consumidor y hemos tomado datos que en algunas sucursales bancarias la normativa vigente lamentablemente no está siendo cumplida en su totalidad. Con lo cual, como Concejo Deliberante le hemos pedido al BCRA –seguramente este proyecto saldrá aprobado en la sesión del jueves 12- que se ponga firme en estas cuestiones. Me parece que los trabajadores bancarios han hecho punta en una cuestión tan sensible como la seguridad y han demostrado una vez más la responsabilidad social, ya que este es un reclamo que excede los intereses sectoriales del gremio y es un reclamo que, al hacerlo, están tratando de proteger a todos los habitantes de General Pueyrredon. Así que esperamos a la brevedad aprobar este proyecto de Martín Aiello.

Sr. Moderador: Señor Nicolás Zetta.

Sr. Zetta: Ante todo, buenos días para todos. He escuchado a Leandro decir esto y realmente me reconforta porque quería recordar justamente que el BCRA tiene dentro de su normativa un texto ordenado que se puede extraer de su página de Internet, sobre las condiciones mínimas de seguridad bancaria. Casi ningún banco cumple en su totalidad con dichas normativas, mi experiencia dentro del Banco Provincia me permite decirlo y es bueno que el Concejo Deliberante esté hoy apoyando la aplicación total de dicho extracto normativo para mejorar las condiciones de todos los trabajadores y usuarios. En segundo lugar, comprometer a las fuerzas policiales –es un pedido personal, porque ellos son los especialistas en darnos la seguridad- de acompañar algún material o proyecto que nos permita conocer qué medidas llevarían a minimizar las posibilidades de personas que quieran cometer delitos. Creo que prevenir es fundamental y es la medida más importante porque si nosotros ponemos cámaras de seguridad, las cuales solamente filman los hechos sin tener la posibilidad de monitorear permanentemente las actitudes de los sospechosos, vamos a ir siempre detrás del delito, porque vamos a apelar a la grabación para ver quién lo cometió pero el delito ya está cometido. Entonces creo que la cámara sirve, pero sirve también con un centro de monitoreo que establezca qué actitud sospechosa puede ser prevenida para que no se cometa un delito. Creo que ahí los bancos van a tener que disponer de personal necesario, idóneo y preparado para monitorear constantemente las grabaciones y las filmaciones. Yo me comprometo para la próxima reunión a traer los requisitos mínimos de seguridad que dispone el BCRA para estudiarlos entre todos y ver en qué podemos mejorar y qué podemos aportar para elevarlo a las autoridades que correspondan y tener todos un panorama mucho más claro y preciso de lo que el BCRA dispone en materia de seguridad. Gracias.

Sr. Moderador: Vamos a ceder la palabra a otro participante. Nombre por favor y entidad a la que pertenece.

Sr. Barracino: Gabriel Barracino, soy abogado y trabajo como asesor del concejal Laserna. En primer lugar, agradecer que se realicen este tipo de reuniones de trabajo porque hacen que la gente se comprometa a que la seguridad sea una cuestión de importancia. Yo quería destacar un poco en algo que habló Lupiano y Di Scala en el sentido de que estas cuestiones deberían ser una inversión y no un gasto, también respecto a lo que decía Di Scala del beneficio que obtienen los bancos con respecto a los consumidores y usuarios, que en definitiva somos todos nosotros. Creo que se debería enfatizar un poco más en la cuestión de responsabilidad civil de los bancos frente a hechos delictivos que se puedan llegar a cometer contra los usuarios. Reforzando un poco más el sistema de responsabilidad de los bancos, podríamos llegar a hacer que los bancos se comprometan a que esto sea una inversión; si legislamos la cuestión de responsabilidad con políticas donde se atribuyan específicamente a las

entidades bancarias cuestiones de responsabilidad que afecten su patrimonio ante hechos delictivos contra usuarios y consumidores, podríamos hacer que los bancos se comprometan un poco más.

Sr. Moderador: Señor Velásquez.

Sr. Velásquez: Si tienen a bien las autoridades de los bancos ser un nexo, los comisarios están pidiendo los teléfonos de referencia a los gerentes; en el edificio Vucetich tenemos una base de radio en el tercero y quinto piso, donde constan todas las alarmas, que se insertan en el sistema y nos avisan de manera inmediata. A veces se dilata tener un diagnóstico real porque no damos con un referente de manera rápida que nos pueda echar luz sobre lo que puede estar sucediendo; eventualmente suelen sonar la alarma por reformas o por cuestiones ajenas a un peligro sobre el patrimonio, por eso digo si tienen la gentileza de incidir en una serie de directivas internas, eso es lo que están pidiendo los comisarios ahora: contar con uno o dos teléfonos de referencia para que el circuito sea inmediato ante cualquier eventualidad de este tipo. También están coordinando cómo nosotros podemos llevar a cabo la gestión de control de la policía adicional porque en algunos bancos el concepto es que podemos acceder a un ámbito que está dentro del ejido de resolución del banco y otros bancos nos permiten hacer un control telefónico nada más. Tengo esas dos inquietudes, que no significan reproche bajo ningún punto de vista, simplemente creemos que en el ámbito del diálogo se puede mejorar. Quería aprovechar el espacio para decir esto y agradecido si ustedes pueden transmitir la inquietud porque va a ser mucho más expeditivo.

Sr. Moderador: Vamos a ceder la palabra al concejal Martín Aiello.

Sr. Aiello: Muy reconfortado de haber escuchado, de haber utilizado este espacio, esta mesa de trabajo. Recién tomamos contacto con el Secretario de Gobierno, doctor Ciano, y a él le gustaría estar participando en la próxima reunión dadas algunas inquietudes que han surgido, como las paradas de colectivos, de taxis, e irle dando dinámica a estas reuniones. Si les parece la próxima reunión la podríamos hacer el viernes que viene en la Secretaría de Gobierno, con personas responsables del área de Tránsito e Inspección General para ir resolviendo. Nosotros nos llevamos “deberes”, vamos a trabajar con todos los delegados, acá tenemos compañeros de bancos privados, de bancos públicos. También el tema de los teléfonos de referencia que usted nos pedía, estamos trabajando en forma diaria, lo vamos a tener resuelto para la semana que viene. Hay algunas inquietudes que usted también se lleva. Con el doctor Di Scala podemos aportar las mayores deficiencias que tenemos respecto a las quejas de los clientes, que son una parte. Coincidimos con lo que usted decía en que los que mayor ganancia se llevan de todo esto son los banqueros. Nosotros ayer reclamamos no solamente por el tema de seguridad sino también por otros temas porque coincidimos con su apreciación. Y la hacemos el próximo viernes para sacar provecho de la posibilidad que tenemos de tener un compañero a nivel nacional, José Lupiano, que se están reuniendo con las cámaras empresarias, con la Policía de la Provincia, con el ministro Casal y hay un compromiso de la Bancaria de reunirse también en el ámbito de Capital Federal. Así que posiblemente podamos estar utilizando a todos los actores y eso va a fortalecer esa mesa de trabajo. Nosotros hemos presentado un proyecto de Resolución para que el BCRA también se avenga a participar en la comisión de seguridad bancaria, pero que el BCRA no ha respondido. Creo que esta situación amerita que el BCRA lo haga y si no, los trabajadores lo manifestaremos en la calle. Esta situación tiene varias aristas, en mi doble rol me comprometo a seguir participando de esta mesa de trabajo; los trabajadores también han demostrado que están a la altura de las circunstancias y valoro que hoy muchos compañeros han utilizado su tiempo de refrigerio o de horario de trabajo y han venido a participar, lo que demuestra una vez más que a los trabajadores nos importa y mucho el tema de la seguridad. Así que les agradezco no los demoro más así pueden volver a sus lugares de trabajo (algunos han venido de sucursales lejos) y los convocamos para el viernes que viene cerca del mediodía; en la semana fijaremos el horario justo. De esta manera damos por finalizada esta primera reunión de esta mesa de trabajo, gracias a José Lupiano, Carlos Ferrari, a todos los compañeros bancarios y nos vemos el próximo viernes.

-Es la hora 13:30