

Sindicatura de Agravios

Rfa. Queja. 1-22

Asunto: RECLAMACION CONTRA EL -----

Fecha. 07/04/2022

Informe sobre la queja presentada por Da. -----, la cual me solicita escuetamente en su escrito que tramite reclamación contra el --- -. Me aporta copias de una carta dirigida al Ministerio de Consumo, de un atestado policial en el que interpone una denuncia, de una carta dirigida a los trabajadores del ----- y de un escrito presentado en el registro de entrada de este Ayuntamiento de fecha 01/02/2022.

Después de leer en su totalidad toda la documentación, en lo que respecta al-----, refiere entre otros, que se le quiso cobrar comisión bancaria por retirar dinero de su cuenta a través de la ventanilla porque no le quisieron ayudar para hacerlo desde el cajero, pide que se le pida disculpas e insta a que se mejore la atención de la gente mayor sobre todo, por no manejarse muy bien con la tecnología actual, también respecto de las colas que se forman y comisiones cobradas por todo, que se les informe de que existe una cuenta corriente de pago básica sin comisiones.

He admitido la presente queja aunque no reunía en su totalidad los requisitos exigidos por la Ley reguladora de esta Institución por ser un tema de humanidad, sobre todo con las personas en situación de vulnerabilidad.

En este sentido y con el objeto de contrastar el escrito de queja, solicité informe a la oficina del ----- de Burjassot en fecha 24/02/2020 a pesar de que en una de las copias de los escritos que me ha presentado lo dirige al-----de -----, por entender que al ocurrir aquí los hechos en esta sucursal sabrían mejor lo ocurrido.

He dejado pasar un plazo prudencial a fin de que por la entidad bancaria se contestara a mi solicitud, ya que la instante en una entrevista, me

refirió que le remitieron una carta asignándole un número de referencia por si necesitara ponerse en contacto con el banco.

Finalmente por la entidad bancaria se me remite copia de la carta enviada a la ahora instante, en la que entre otros dice lo siguiente "acepte nuestras disculpas,.... objetivo diario conseguir que el proceso de atención y gestión con los clientes sea cursado dentro de la máxima eficiencia y cordialidad, la comisión por el servicio de retirada de efectivo en ventanilla de 2 euros, se corresponde con la notificada, por el medio de comunicación que tiene establecido con esta entidad, en el mes de octubre de 2020....., el criterio del Departamento de Conducta de Entidades de Banco de España en esta materia, recogido en el pág. 166 de su Memoria de 2019, " y a mí me refiere lo siguiente "remitimos al reclamante la carta cuya fotocopia acompañamos, mediante la que damos por finalizada nuestra intervención en este asunto. Asimismo les informamos que----- no está adherido a una junta arbitral de consumo para la resolución de conflictos relacionados con esta cuestión. Sin otro particular...."

Por lo tanto, llegados a este punto, en base a los datos obrantes en el expediente y en atención a las manifestaciones que constan tanto en los escritos de la instante como de las cartas remitidas por la entidad bancaria, procedo a resolver la presente queja, exponiendo una serie de razonamientos que espero acoja como fundamentos de las posibles recomendaciones con las que finalizaré.

Entiendo perfectamente que al tener los contratos en su mayoría una duración indefinida las entidades bancarias quieran modificarlos ya sea encareciendo las tarifas de la cuenta, cambiar los requisitos para disfrutar de ciertas ventajas, variar el consumo mínimo anual de una tarjeta para que sea gratuita, ofrecer nuevos productos, etc. etc..

Pero tal como señala el Banco de España, en las modificaciones favorables, el banco deberá informar sobre ellas en la primera comunicación que se dirija al cliente y, en cuanto al resto de modificaciones deberá comunicarlas con una antelación mínima de dos meses. Si no lo hace y las aplica antes de ese plazo, se puede reclamar al banco

Y sobre todo el banco debe asegurarse de que el cliente acepta estas condiciones, debiendo ofrecer detalle de cada una de las comisiones de forma

individualizada e incluir esta información en el contrato que se firme al abrir la cuenta.

Y si lo que ocurre es un cambio en las condiciones del contrato que se firmó con anterioridad, entonces con mucha mayor razón deben de comunicarlo, ya sea sobre el servicio que sea, su importe o cualquier otro detalle, tienen que avisar para que se acepten, o no, (el banco debe asegurarse de que se aceptan estas modificaciones). Este plazo debe permitir al cliente valorar las nuevas condiciones y decidir aceptarlas o cambiar la cuenta a otro banco.

Los bancos pueden unilateralmente modificar las condiciones de los clientes, unas en su beneficio y otras no tanto, pero deben comunicarlas, tanto unas como otras, pero eso sí, sobre todo las que les perjudican, debiendo respetar los plazos antes de aplicarlas, notificándolas a los clientes de forma individual para que sepan bien su contenido, ya sea en papel o en el sistema más idóneo o más accesible, porque no todos los clientes tienen acceso a las "apps, correo virtual, banca electrónica, correo electrónico, etc," o de cualquier otro medio, que sobre todo a partir de la pandemia por Covid se han ido estableciendo, pero que mucha gente mayor, no dispone de ellos y si dispone de ellos, muchas veces no conoce su funcionamiento ya que a lo largo de su vida, posiblemente, no entraron en contacto con las tecnologías.

Por lo tanto, imagino que si ha habido una subida de las comisiones o un cambio de condiciones y el único aviso estaba en el buzón virtual, y los clientes no sabían que ese cambio estaba en ese buzón, se pueda reclamar, ya que, a mi juicio, no sería suficiente para considerarse cumplido el requisito de informar al cliente con la antelación prevista.

El Banco de España, señala que "las entidades deben poner a disposición de sus clientes al menos un medio gratuito, accesible y seguro, teniendo en cuenta las circunstancias particulares de cada colectivo, para que puedan disponer de efectivo de su cuenta" y, siendo que muchas personas mayores no saben acceder a un cajero, la ventanilla es el único medio que les queda y el que han estado usando siempre, estando casi segura que cada vez que acceden a la ventanilla no es para sacar 2.000 euros de su cuenta, sino cantidades más pequeñas, aunque el truco de sacar 2.000 euros y casi automáticamente ingresar 1900 o la cantidad que fuera, serviría para no pagar los 2 euros de comisiones, pero sería mucho mejor hacer las cosas adecuadamente que andar con excusas banales.

Después de todo lo dicho anteriormente, ignoro si el cobro de esa supuesta comisión, que está claro es una modificación que perjudica a la instante, se notificó a la interesada en este caso, (la entidad bancaria dice que sí se notificó a su clienta) y se dejó nota en su expediente de que constaba notificada y enterada de las nuevas características o condiciones de su cuenta, para que pudiera tener la posibilidad de decir si está conforme o no, o, tomar las decisiones que estimara oportunas. Cosa que al interponer esta queja deduzco que no se dio por enterada o notificada en su caso.

A modo de anécdota diré, que en una ocasión pasando por delante de una entidad bancaria, había gente esperando para el cajero, (haciendo cola) una persona se salió de la misma e hizo intención de entrar al banco, imagino que sacar dinero y otra de las personas que estaban esperando le dijo, "pasa, pasa, que te cobrarán dos euros", esta persona se marchó sin entrar, supongo que a esas alturas tampoco sabría lo de esa comisión.

Ya sé que una entidad bancaria es un negocio, no una O.N.G., y que cumpliendo ciertos requisitos, por supuesto, tienen libertad para poner precios o cambiar los precios de los servicios que dan, de manera similar a cualquier otro negocio, pero sobre todo en estos momentos que existen demasiadas personas que muchas veces no pueden pagar los recibos básicos, (no llegan a fin de mes), tampoco pueden pagar las comisiones bancarias que se han establecido, por eso deberían informar a los clientes de la existencia de otras cuentas o alternativas (aunque parece ser que deba ser obligatorio tener una cuenta bancaria para cobrar pensiones, sueldos, pagar recibos, etc),.

Pero claro, lo que ocurre, es que para poder acceder a una cuenta sin comisiones (la llamada cuenta básica), una condición primordial es no tener ninguna cuenta bancaria abierta, entonces, como se puede acceder a ella ¿ si precisamente, las personas que se quejan de las comisiones es porque ya tienen una cuenta que no pueden pagar? Deberían de cancelarla y pasados unos días volver a abrir otra?, (ya no tendrían cuenta abierta) Es esa la solución? En ese caso estarían cumpliendo uno de los principales requisitos para ello.

Llegados a este punto, en atención a los contenidos que constan en la queja, estimo oportuno RECOMENDAR en este caso a la entidad bancaria - ---- de esta localidad, a que notifique y se asegure de ello, de forma individual, para que las modificaciones que se hagan en los contratos efectuados a sus clientes se notifiquen de la forma más adecuada e idónea

para ellos no basta con comunicarlo a través del buzón de la web (que muchos aunque lo tengan, no entienden, o no saben usarla) y no acabar provocando que muchos clientes no conozcan los cambios hasta que se les aplican porque han entrado en vigor.

Ampliar los horarios de ventanilla retirando esta comisión y se intentara adecuar las condiciones bancarias y la legislación existente en dicha materia, a la realidad actual, ya que en estos momentos hay un gran número de personas vulnerables, que aun así necesitan de una cuenta bancaria y no deberían de estar desprotegidos, ya que al fin de cuentas es dinero propio al que se quiere acceder, y no un préstamo por el que se deba pagar una comisión; un derecho que se tiene por ser usuario de la entidad, pues no creo que se deba penalizar el acceder a tu dinero y si no se puede o no se sabe utilizar a un cajero, poner un poco de ayuda, estaría bien.

Le agradecería que me remita informe en el que me manifieste la aceptación de la recomendación que se le realizó, o en su caso, las razones que estime oportunas para no aceptarlas.

Daré traslado de este informe además de la interesada, a la entidad bancaria de -----de esta localidad y a la central, a los efectos de que les conste todo lo actuado.

Asimismo le hago saber que este informe se publicará en la página web de esta institución una vez se haya notificado a las partes.

Atentamente le saluda

MARIA ZAPATER COSIN

SINDICA DE AGRAVIOS DE BURJASSOT