

Sindicatura de Greuges

Rfa. Queixa. 1-22

Assumpte: RECLAMACIO CONTRA -----

Data. 07/04/2022

Informe sobre la queixa presentada per Da. -----, la qual em sol·licita escaridament en el seu escrit que tramite reclamació contra el -----. M'aporta còpies d'una carta dirigida al Ministeri de Consum, d'un atestat policial en el qual interposa una denúncia, d'una carta dirigida als treballadors del ----- i d'un escrit presentat en el registre d'entrada d'aquest Ajuntament de data 01/02/2022.

Després de llegir íntegrament tota la documentació, pel que fa al -----, refereix entre altres, que se li va voler cobrar comissió bancària per retirar diners del seu compte a través de la finestreta perquè no el van voler ajudar per a fer-ho des del caixer, demana que se li demane disculpes i insta que es millori l'atenció de la gent gran sobretot, per no manejar-se molt bé amb la tecnologia actual, també respecte de les cues que es formen i comissions cobrades per tot, que se'ls informe que existeix un compte corrent de pagament bàsica sense comissions.

He admés la present queixa encara que no reunia íntegrament els requisits exigits per la Llei reguladora d'aquesta Institució per ser un tema d'humanitat, sobretot amb les persones en situació de vulnerabilitat.

En aquest sentit i a fi de contrastar l'escrit de queixa, vaig sol·licitar informe a l'oficina del ---- de Burjassot en data 24/02/2020 a pesar que en una de les còpies dels escrits que m'ha presentat el dirigeix al ----- de ----, per entendre que en ocórrer ací els fets en aquesta sucursal sabrien millor l'ocorregut.

He deixat passar un termini prudencial a fi que per l'entitat bancària es contestara a la meua sol·licitud, ja que la instant en una entrevista, em va

referir que li van remetre una carta assignant-li un número de referència per si necessitara posar-se en contacte amb el banc.

Finalment per l'entitat bancària se'm remet còpia de la carta enviada a l'ara instant, en la qual entre altres diu el següent "accepte les nostres disculpes,.... objectiu diari aconseguir que el procés d'atenció i gestió amb els clients siga cursat dins de la màxima eficiència i cordialitat, la comissió pel servei de retirada d'efectiu en finestreta de 2 euros, es correspon amb la notificada, pel mitjà de comunicació que té establert amb aquesta entitat, el mes d'octubre de 2020....., el criteri del Departament de Conducta d'Entitats de Banc d'Espanya en aquesta matèria, recollit en el pàg. 166 de la seua Memòria de 2019, " i a mi em refereix el següent "remetem a la reclamant la carta la fotocòpia de la qual acompanyem, mitjançant la qual donem per finalitzada la nostra intervenció en aquest assumpte. Així mateix els informem que----- no està adherit a una junta arbitral de consum per a la resolució de conflictes relacionats amb aquesta qüestió. Sense un altre particular...."

Per tant, arribats a aquest punt, sobre la base dels dades que consten en l'expedient i en atenció a les manifestacions que consten tant en els escrits de la instant com de les cartes remeses per l'entitat bancària, procedisc a resoldre la present queixa, exposant una sèrie de raonaments que espere que aculla com a fonaments de les possibles recomanacions amb les quals finalitzaré.

Entenc perfectament que en tindre els contractes en la seua majoria una duració indefinida les entitats bancàries vulguen modificar-los ja siga encarint les tarifes del compte, canviar els requisits per a gaudir d'uns certs avantatges, variar el consum mínim anual d'una targeta perquè siga gratuïta, oferir nous productes, etc. etc..

Però tal com assenyala el Banc d'Espanya, en les modificacions favorables, el banc haurà d'informar sobre elles en la primera comunicació que es dirigeix al client i, quant a la resta de modificacions haurà de comunicar-les amb una antelació mínima de dos mesos. Si no ho fa i les aplica abans d'aqueix termini, es pot reclamar al banc

I sobretot el banc ha d'assegurar-se que el client accepta aquestes condicions, havent d'oferir detall de cadascuna de les comissions de manera individualitzada i incloure aquesta informació en el contracte que se signe en obrir el compte.

I si el que ocorre és un canvi en les condicions del contracte que es va signar amb anterioritat, llavors amb molta major raó han de comunicar-lo, ja siga sobre el servei que siga, el seu import o qualsevol altre detall, han d'avisar perquè s'accepten, o no, (el banc ha d'assegurar-se que s'accepten aquestes modificacions). Aquest termini ha de permetre al client valorar les noves condicions i decidir acceptar-les o canviar el compte a un altre banc.

Els bancs poden unilateralment modificar les condicions dels clients, unes en el seu benefici i altres no tant, però han de comunicar-les, tant les unes com les altres, però això sí, sobretot les que els perjudiquen, havent de respectar els terminis abans d'aplicar-les, notificant-les als clients de manera individual perquè sàpien bé el seu contingut, ja siga en paper o en el sistema més idoni o més accessible, perquè no tots els clients tenen accés a les "apps, correu virtual, banca electrònica, correu electrònic, etc," o de qualsevol altre mitjà, que sobretot a partir de la pandèmia per Covid s'han anat establint, però que molta gent gran, no disposa d'ells i si disposa d'ells, moltes vegades no coneix el seu funcionament ja que al llarg de la seua vida, possiblement, no van entrar en contacte amb les tecnologies.

Per tant, imagine que si hi ha hagut una pujada de les comissions o un canvi de condicions i l'únic avís estava en la bústia virtual, i els clients no sabien que aqueix canvi estava en aqueixa bústia, es puga reclamar, ja que, al meu judici, no seria suficient per a considerar-se complit el requisit d'informar el client amb l'antelació prevista.

El Banc d'Espanya, assenyala que "les entitats han de posar a la disposició dels seus clients almenys un mitjà gratuït, accessible i segur, tenint en compte les circumstàncies particulars de cada col·lectiu, perquè puguin disposar d'efectiu del seu compte" i, sent que moltes persones majors no saben accedir a un caixer, la finestreta és l'únic mitjà que els queda i el que han estat usant sempre, estant quasi segura que cada vegada que accedeixen a la finestreta no és per a traure 2.000 euros del seu compte, sinó quantitats més xicotetes, encara que el truc de traure 2.000 euros i quasi

automàticament ingressar 1900 o la quantitat que fora, serviria per a no pagar els 2 euros de comissions, però seria molt millor fer les coses adequadament que anar amb excuses banals.

Després de tot el que s'ha dit anteriorment, ignore si el cobrament d'aqueixa suposada comissió, que és clar és una modificació que perjudica la instant, es va notificar a la interessada en aquest cas, (l'entitat bancària diu que sí que es va notificar a la seua clienta) i es va deixar nota en el seu expedient de què constava notificada i assabentada de les noves característiques o condicions del seu compte, perquè poguera tindre la possibilitat de dir si està conforme o no, o, prendre les decisions que estimara oportunes. Cosa que en interposar aquesta queixa deduïsc que no es va donar per assabentada o notificada en el seu cas.

A manera d'anècdota diré, que en una ocasió passant per davant d'una entitat bancària, hi havia gent esperant per al caixer, (fent cua) una persona es va eixir de la mateixa i va fer intenció d'entrar al banc, imagine que traure diners i una altra de les persones que estaven esperant li va dir, "passa, passa, que et cobraran dos euros", aquesta persona va marxar sense entrar, supose que a aqueixes altures tampoc sabia això d'aqueixa comissió.

Ja sé que una entitat bancària és un negoci, no una O.N.G., i que complint uns certs requisits, per descomptat, tenen llibertat per a posar preus o canviar els preus dels serveis que donen, de manera similar a qualsevol altre negoci, però sobretot en aquests moments que existeixen massa persones que moltes vegades no poden pagar els rebuts bàsics, (no arriben a fi de mes), tampoc poden pagar les comissions bancàries que s'han establert, per això haurien d'informar els clients de l'existència d'altres comptes o alternatives (encara que sembla ser que haja de ser obligatori tindre un compte bancari per a cobrar pensions, sous, pagar rebuts, etc),.

Però clar, el que ocorre, és que per a poder accedir a un compte sense comissions (l'anomenat compte bàsic), una condició primordial és no tindre cap compte bancari obert, llavors, com es pot accedir a ella si precisament, les persones que es queixen de les comissions és perquè ja tenen un compte que no poden pagar? Haurien de cancel·lar-la i passats uns dies tornar a obrir una altra?, (ja no tindrien compte obert) És aquesta la solució? En aqueix cas estarien complint un dels principals requisits per a això.

Arribats a aquest punt, en atenció als continguts que consten en la queixa, estimo oportú RECOMANAR en aquest cas a l'entitat bancària ----- d'aquesta localitat, al fet que notifique i s'assegure d'això, de manera individual, perquè les modificacions que es facen en els contractes efectuats als seus clients es notifiquen de la forma més adequada i idònia per a ells no n'hi ha prou amb comunicar-ho a través de la bústia de la web (que molts encara que ho tinguen, no entenen, o no saben usar-la) i no acabar provocant que molts clients no coneguen els canvis fins que se'ls apliquen perquè han entrat en vigor.

Ampliar els horaris de finestreta retirant aquesta comissió i s'intentara adequar les condicions bancàries i la legislació existent en aquesta matèria, a la realitat actual, ja que en aquests moments hi ha un gran nombre de persones vulnerables, que així i tot necessiten d'un compte bancari i no haurien d'estar desprotegits, ja que a la fi de comptes és diners propis al qual es vol accedir, i no un préstec pel qual s'haja de pagar una comissió; un dret que es té per ser usuari de l'entitat, perquè no crec que s'haja de penalitzar l'accedir als teus diners i si no es pot o no se sap utilitzar a un caixer, posar una mica d'ajuda, estaria bé.

Li agrairia que em remeta informe en el qual em manifeste l'acceptació de la recomanació que se li va realitzar, o en el seu cas, les raons que estimo oportunes per a no acceptar-les.

Donaré trasllat d'aquest informe a més de la interessada, a l'entitat bancària de ----- d'aquesta localitat i a la central, a l'efecte de que els conste tot l'actuat.

Així mateix li faig saber que aquest informe es publicarà en la pàgina web d'aquesta institució una vegada s'haja notificat a les parts.

Atentament li saluda

MARIA ZAPATER COSIN

SINDICA DE AGRAVIOS DE BURJASSOT