

Sindica de Agravios de Burjassot

Rfa. Queja. 1-23

Asunto: Reclamación contra-----

Fecha. 30/03/2023

Informe sobre la queja presentada por Da. -----, la cual en su escrito me refiere que sin pedir ella ampliación de crédito de su tarjeta, se lo ampliaron, que ella no firmó nada y tampoco se lo notificaron, que no le notifican nada desde hace tiempo y que antes lo hacían por carta, que no tiene acceso al supuesto buzón virtual.

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 una persona mayor que no tiene acceso a las tecnologías y no sabe cómo desenvolverse actualmente con estos temas.

En este sentido y con el objeto de contrastar el escrito de queja, solicité informe a la oficina del ----- Burjassot en fecha 09/02/2023, entendiendo que al ocurrir aquí los hechos, en esta sucursal sabrían mejor lo ocurrido. Y les solicité lo siguiente: " me facilite información precisa sobre lo ocurrido y sobre todo en el caso de que firmara esta solicitud me hagan llegar una copia, si fuera posible, o me faciliten información sobre como realizan las notificaciones a esta persona y si ustedes tienen el comprobante de que se dio por enterada de todo lo que respecta tanto de su cuenta como de sus tarjetas, siendo esto necesario para mi dado que es una persona mayor y no creo que entienda mucho el manejo de las tecnologías".

Poco después de presentar la queja, me comunica verbalmente, que ha intentado presentar un escrito personalmente a su sucursal bancaria, para que le cancelen una tarjeta revolving y le den información sobre algunas cosas de su cuenta y se lo han rechazado, por lo que me dice que lo ha enviado por carta certificada con acuse de recibo.

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 me adjunta dos anexos con las modificaciones de los límites de créditos solicitados por la instante, pero no me dicen la forma en que se le notifican.

Le doy traslado personalmente de esta carta y de los anexos y me manifiesta que a ella no le consta haber firmado nada ni haber solicitado ampliación de créditos, ya que es muy difícil para ella, dada su pensión, poder hacer frente de esos gastos, porque si hubiera leído lo del aumento del crédito hubiera dicho que no y, que en ningún momento notificaron esas ampliaciones, ni le dieron copia en ese supuesto momento de la firma ni se lo enviaron a su domicilio y que aunque sea su firma no recuerda para nada firmarla. Que está insistiendo en su sucursal para que le den extractos donde figuren todos los cargos y el dinero que le queda pendiente de pagar y que no le hacen caso. Ha llamado varias veces a atención al cliente a la central de Barcelona y que al final le han dado un correo para que les envíe la carta, como me dice que no tiene correo electrónico se lo remito yo desde la Sindicatura, siendo que a fecha de hoy no me ha comentado que haya recibido contestación.

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 el escrito de interposición de la queja, como de las manifestaciones realizadas con posterioridad por la instante, así como de la carta remitida 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.

El Banco de España, dentro de sus normas refiere que en cuanto a las modificaciones favorables que realice el banco, deberá informar sobre ellas en la primera comunicación que dirija al cliente y, en cuanto al resto de modificaciones, que por así decirlo no sean tan favorables, deberá comunicarlas con una antelación mínima de dos meses. Si no lo hiciera y las aplicara antes de ese plazo, el cliente podría reclamar al banco por ello.

El banco debe tener la seguridad de que cada cliente acepta estas condiciones y sobre todo incluir esta información en el contrato que se firme al abrir la cuenta y explicando detalladamente cada una de las comisiones de forma individualizada.

Pero en el caso de que fuera un cambio en las condiciones del contrato firmado con anterioridad, con mucha mayor razón deben de comunicarlo y asegurarse de que se aceptan estas modificaciones ya sea sobre cualquier tipo de servicio que sea, importe o cualquier otro caso relacionado con sus cuentas, 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 si las acepta o no.

Los bancos pueden unilateralmente modificar las condiciones de los clientes, unas en su beneficio y otras no tanto, pero deben comunicarlas todas, sobre todo las que les perjudican,(aumentos de comisiones etc) 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 tecnologías (apps, correo virtual, banca electrónica, correo electrónico, etc.) o de cualquier otro medio, ya que mucha gente mayor, sobre todo, no dispone de ellos y a veces aunque dispongan de ellos, no conocen su funcionamiento.

Por lo tanto, en este caso concreto que nos ocupa y desde mi humilde opinión, no entiendo porque al banco le pareció oportuno, constándole los datos precisos de esta clienta, como puede ser la cantidad de dinero que ingresa por pensión cada mes, su edad y sus gastos, hacerle una ampliación del crédito, (cosa importantísima porque luego tendría que devolver ese dinero y parece ser se lo están cobrando de su cuenta) y por supuesto que la instante sigue insistiendo en que a pesar de que parece que está su firma, no se dio por enterada de ello ni le dieron copia de esos documentos y, si el único aviso estaba o podía estar en el buzón virtual, y esta clienta no tiene acceso a este medio, encuentro que estaría en su derecho de poner la reclamación correspondiente, ya que no se ha cumplido el requisito de informar al cliente con la antelación suficiente que está especificada en las normas.

Después de todo lo dicho anteriormente, ignoro si esta ampliación del crédito, cosa muy, pero que muy importante, sobre todo para una persona de edad, se le notificó y el banco puede asegurar que ella quedó enterada (cosa que parece ser no fue así ya que ella insiste en que no) pero lo que está

clarísimo, es que esta modificación perjudica a la instante ya que por supuesto al no saber que tenía esa ampliación del crédito, no contaba con que tendría más dinero que devolver, teniendo en cuenta sus ingresos y sus gastos.

Una entidad bancaria no puede o no tendría que poder modificar ciertas cosas, como sería una ampliación de crédito, sin que le costara fehacientemente que los clientes se han dado por notificados y enterados, porque en este caso concreto, la instante de la queja, me ha seguido insistiendo en entrevistas personales, que ella no hubiera podido pedir esa ampliación, porque su pensión no le llega para ello y tendría que hacer milagros para devolver el dinero.

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 que los clientes además de ser notificados de forma individual y personal, se den por enterados de lo que se les notifica.

Siendo super importante que todas las modificaciones que se hagan en los contratos que dispongan sus clientes, se notifiquen de la forma más adecuada e idónea para ellos, no bastando con comunicarlo a través del buzón virtual, que puede que muchos lo tengan, pero que no saben usarlo y no acabar provocando como en este caso, que ha conocido este cambio o ampliación demasiado tarde.

En estos momentos en los que hay una gran mayoría de personas de edad, que posiblemente no han conocido ni conocen el uso de las tecnologías, por lo que están más que desprotegidas, ya que no se enteran de las comunicaciones bancarias, porque han cambiado las formas y no se las hacen como ellos conocen, por lo que se tendría que intentar adecuar estas modernas condiciones bancarias y la legislación que exista para estos casos.

Le agradecería que me remita informe en el que me manifieste la aceptación de las recomendaciones que le hago, 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 su 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