

Sindicatura de Agravios

Rfa. Queja. 1-26

Asunto: RECLAMACION CONTRA EL BANCO SANTANDER

Fecha. 04/03/2026

Informe sobre la queja presentada por Da. -----, la cual, tuvo algunos problemas para realizar pagos a través de la entidad bancaria del Banco de Santander, habiendo presentado diversas quejas sobre su forma de atenderla y me solicita por esta entidad bancaria se aplique el Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso Social y Sostenible de la Banca, entre otros aspectos establece: Ampliación de horarios de atención presencial como mínimo de 9:00 a 14:00 horas, en cajero o en ventanilla con asistencia personalizada; prioridad en casos de alta afluencia de público. Establecer canal prioritario para atención comercial de los mayores de 65 años y personas con discapacidad. Realizar formación específica obligatoria al personal de red comercial en las necesidades de este colectivo, que permita ofrecer una atención más ajustada al perfil de las personas mayores. Seguimiento y adecuación continuada del conjunto de medidas puestas en marcha para la atención a clientes senior, identificando sus necesidades más frecuentes y transmitiendo los mensajes con un lenguaje sencillo y adaptado a este segmento.

Me aporta copias de las contestaciones.

Admití 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 e intentar solucionar en alguna medida lo solicitado.

Dado que por la instante mediante una comparecencia efectuada ante esta Sindicatura, donde subsanaba los errores que figuraban en su solicitud y me pedía remitir la queja al Sindico de Greuges de la Comunitat Valencia , voy a remitirla, con todo lo realizado por mi, pero antes de hacerlo,

resumiré brevemente mis actuaciones por si en su caso pudieran serle de utilidad.

Antes de solicitar informe a esta entidad bancaria sobre lo ocurrido, me personé en su oficina para ver de primera mano lo indicado en la queja.

Lo cierto es que me pareció correcta la forma de tratar a las personas que estaban esperando para ser atendidas por ventanilla, después me paré un momento en el cajero que se encuentra en la calle y salió una persona para ayudar a otra que se encontraba intentando realizar un trámite en dicho cajero.

En la entrada de la sucursal bancaria hay un cartel donde indica los horarios para los clientes, que va desde las 8 :30 hasta las 14:30 y para los no clientes los martes y jueves de 9:00 a 10:30 horas

De todas formas, solicité mediante email información sobre lo referido por la instantánea y también les solicité que me facilitaran una dirección de email pero me contestan de forma automática y no me dan ninguna solución ni me facilitan donde poder dirigirme. Vuelvo a remitir email y esta vez me dicen que me contestaran lo más pronto posible, sin que hasta este momento hayan contestado, lo cual me parece una falta de colaboración.

También solicité información al Imserso sobre lo siguiente: "..... para solicitarle si fuera tan amable la lista de los bancos y cajas colaboradoras de los pagos de los viajes de esa entidad. " ...Y me comunicaron que:""cualquier gestión relacionada con las reservas, compras, anulaciones, quejas y detalles concretos de cada viaje, ha de dirigirla a la empresa organizadora de dichos viajes, ya que desde el IMSERSO sólo se gestionan las acreditaciones y las valoraciones de los expedientes. MUNDICOLOR para los viajes de Costa Insular y TURISMO SOCIAL para los viajes de Costa Peninsular y Turismo de Escapada .

Envié email a Mundicolor solicitándole cuales eran las entidades bancarias colaboradoras con los viajes del Imserso y como no contestaban entre en la página web de esta empresa y a través de su informador virtual me dice lo siguiente:

""Los pagos de los viajes de Mundicolor se pueden realizar en las siguientes entidades bancarias colaboradoras: Banco Santander, Caixabank, y Ceca (que incluye Unicaja, Ibercaja, Abanca, Onteniente, Kutxabank y Caja Sur). El pago por transferencia no está admitido. Puedes realizar el pago online con tarjeta, en una agencia de viajes o en las entidades anteriores.""

Tengo que decir que hay demasiada brecha digital, ya que se ha implantado la tecnología demasiado deprisa y muchas de las personas que no tuvieron acceso a ella cuando eran más jóvenes, ahora se ven muy impotentes para realizar esos trámites, ya que no tienen los conocimientos suficientes para poder hacerlos, por eso es muy importante tener un poco de ayuda en cualquiera de los departamentos que usen estas tecnologías para poder realizar cualquier trámite que no sepan.

Por lo que llegados a este punto y no teniendo nada mas que añadir, procedo a remitir la totalidad de mis actuaciones al SINDICO DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA a fin de que le dé el trámite que considere oportuno.

Daré traslado de este informe a la interesada, 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 EN FUNCIONES