

Sindicatura de Greuges

Queixa. 1-26

Assumpte: RECLAMACIÓ CONTRA EL BANC SANTANDER

Data. 04/03/2026

Informe sobre la queixa presentada per Da. -----, la qual, va tindre alguns problemes per a realitzar pagaments a través de l'entitat bancària del Banc de Santander, havent presentat diverses queixes sobre la seua manera d'atendre-la i em sol·licita per esta entitat bancària s'aplique el Protocol Estratègic per a Reforçar el Compromís Social i Sostenible de la Banca, entre altres aspectes establix: Ampliació d'horaris d'atenció presencial com a mínim de 9.00 a 14.00 hores, en caixer o en finestreta amb assistència personalitzada; prioritat en casos d'alta afluència de públic. Establir canal prioritari per a atenció comercial dels majors de 65 anys i persones amb discapacitat. Realitzar formació específica obligatòria al personal de xarxa comercial en les necessitats d'este col·lectiu, que permeta oferir una atenció més ajustada al perfil de les persones majors. Seguiment i adequació continuada del conjunt de mesures posades en marxa per a l'atenció a clients sènior, identificant les seues necessitats més freqüents i transmetent els missatges amb un llenguatge senzill i adaptat a este segment.

M'aporta còpies de les contestacions.

Vaig admetre la present queixa encara que no reunia íntegrament els requisits exigits per la Llei reguladora d'esta Institució per ser un tema d'humanitat, sobretot amb les persones en situació de vulnerabilitat i intentar solucionar en alguna mesura el sol·licitat.

Atés que per la instant mitjançant una compareixença efectuada davant esta Sindicatura, on esmenava els errors que figuraven en la seua sol·licitud i em demanava remetre la queixa al Sindic de Greuges de la Comunitat València, la remetré, amb tot el realitzat pel meu, però abans de

fer-ho, resumiré breument les meues actuacions per si és el cas pogueren ser-li d'utilitat.

Abans de sol·licitar informe a esta entitat bancària sobre l'ocorregut, em vaig personar en la seua oficina per a veure de primera mà l'indicat en la queixa.

La veritat és que em va semblar correcta la manera de tractar a les persones que estaven esperant per a ser ateses per finestreta, després em vaig parar un moment en el caixer que es troba al carrer i va eixir una persona per a ajudar a una altra que es trobava intentant realitzar un tràmit en este caixer.

En l'entrada de la sucursal bancària hi ha un cartell on indica els horaris per als clients, que va des de les 8 :30 fins a les 14.30 i per als no clients els dimarts i dijous de 9.00 a 10.30 hores

De totes maneres, vaig sol·licitar mitjançant email informació sobre el referit per la instant i també els vaig sol·licitar que em facilitaren una direcció d'email però em contesten de manera automàtica i no em donen cap solució ni em faciliten on poder dirigir-me. Torne a remetre email i esta vegada em diuen que em contestaren al més prompte possible, sense que fins a este moment hagen contestat, la qual cosa em sembla una falta de col·laboració.

Tambè vaig sol·licitar informació al Imserso sobre el següent: "..... per a sol·licitar-li si fora tan amable la llista dels bancs i caixes col·laboradores dels pagaments dels viatges d'eixa entitat. " ...I em van comunicar que:""qualsevol gestió relacionada amb les reserves, compres, anul·lacions, queixes i detalls concrets de cada viatge, ha de dirigir-la a l'empresa organitzadora d'estos viatges, ja que des de l'IMSERSO només es gestionen les acreditacions i les valoracions dels expedients. MUNDICOLOR per als viatges de Costa Insular i TURISME SOCIAL per als viatges de Costa Peninsular i Turisme d'Escapada .

Vaig enviar email a Mundicolor sol·licitant-li quines eren les entitats bancàries col·laboradores amb els viatges del Imserso i com no contestaven entre en la pàgina web d'esta empresa i a través del seu informador virtual em diu el següent:

""Els pagaments dels viatges de Mundicolor es poden realitzar en les següents entitats bancàries col·laboradores: Banc Santander, CaixaBank, i Seca (que inclou Unicaja, Ibercaja, Abanca, Ontinyent, Kutxabank i Caixa Sud). El pagament per transferència no està admés. Pots realitzar el pagament en línia amb targeta, en una agència de viatges o en les entitats anteriors.""

He de dir que hi ha massa bretxa digital, ja que s'ha implantat la tecnologia massa de pressa i moltes de les persones que no van tindre accés a ella quan eren més jóvens, ara es veuen molt impotents per a realitzar eixos tràmits, ja que no tenen els coneixements suficients per a poder fer-los, per això és molt important tindre un poc d'ajuda en qualsevol dels departaments que usen estes tecnologies per a poder realitzar qualsevol tràmit que no sàpien.

Pel que arribats a este punt i no havent res mes d'afegir, procedisc a remetre la totalitat de les meues actuacions al SINDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA a fi que li done el tràmit que considere oportú.

Donaré trasllat d'este informe a la interessada, els efectes de què els conste tot l'actuat.

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

Atentament li saluda

MARIA ZAPATER COSIN

SINDICA DE GREUGES DE BURJASSOT EN FUNCIONS