

Sindica de Greuges de Burjassot

Rfa. Queixa. 1-23

Assumpte: Reclamació contra-----

Data. 30/03/2023

Informe sobre la queixa presentada per Da. -----, la qual en el seu escrit em refereix que sense demanar ella ampliació de crèdit de la seua targeta, li ho van ampliar, que ella no va signar res i tampoc li ho van notificar, que no li notifiquen res des de fa temps i que abans ho feien per carta, que no té accés a la suposada bústia virtual.

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'una persona major que no té accés a les tecnologies i no sap com desembolicar-se actualment amb aquests temes.

En aquest sentit i a fi de contrastar l'escrit de queixa, vaig sol·licitar informe a l'oficina del -----de Burjassot en data 09/02/2023, entenent que en ocórrer ací els fets, en aquesta sucursal sabrien millor l'ocorregut. I els vaig sol·licitar el següent: " em facilite informació precisa sobre l'ocorregut i sobretot en el cas que signara aquesta sol·licitud em facen arribar una còpia, si fora possible, o em faciliten informació sobre com realitzen les notificacions a aquesta persona i si vostés tenen el comprovant que es va donar per assabentada de tot el que respecta tant del seu compte com de les seues targetes, sent això necessari per a mi atés que és una persona major i no crec que entenga molt el maneig de les tecnologies"".

Poc després de presentar la queixa, em comunica verbalment, que ha intentat presentar un escrit personalment a la seua sucursal bancària, perquè li cancel·len una targeta revolving i li donen informació sobre algunes coses del seu compte i li ho han rebutjat, per la qual cosa em diu que l'ha enviat per carta certificada amb justificant de recepció.

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 m'adjunta dos annexos amb les modificacions dels límits de crèdits sol·licitats per la instant, però no em diuen la forma en què se li notifiquen.

Li done trasllat personalment d'aquesta carta i dels annexos i em manifesta que a ella no li consta haver signat res ni haver sol·licitat ampliació de crèdits, ja que és molt difícil per a ella, donada la seua pensió, poder fer front d'aquests despeses, perquè si haguera llegit això de l'augment del crèdit haguera dit que no i, que en cap moment van notificar aqueixes ampliacions, ni li van donar còpia en aqueix suposat moment de la signatura ni li ho van enviar al seu domicili i que encara que siga la seua signatura no recorda per a res signar-la . Que està insistint en la seua sucursal perquè li donen extractes on figuren tots els càrrecs i els diners que li queda pendent de pagar i que no li fan cas. Ha cridat diverses vegades a atenció al client a la central de Barcelona i que al final li han donat un correu perquè els envie la carta, com em diu que no té correu electrònic li ho remet jo des de la Sindicatura, sent que en data de hui no m'ha comentat que haja rebut contestació.

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 l'escrit d'interposició de la queixa, com de les manifestacions realitzades amb posterioritat per la instant, així com de la carta remesa 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.

El Banc d'Espanya, dins de les seues normes refereix que quant a les modificacions favorables que realitze el banc, haurà d'informar sobre elles en la primera comunicació que dirigeix al client i, quant a la resta de modificacions, que per dir-ho així no siguen tan favorables, haurà de comunicar-les amb una antelació mínima de dos mesos. Si no ho fera i les aplicara abans d'aqueix termini, el client podria reclamar al banc per això.

El banc ha de tindre la seguretat que cada client accepta aquestes condicions i sobretot incloure aquesta informació en el contracte que se signe en obrir el compte i explicant detalladament cadascuna de les comissions de manera individualitzada.

Però en el cas que fora un canvi en les condicions del contracte signat amb anterioritat, amb molta major raó han de comunicar-lo i assegurar-se que s'accepten aquestes modificacions ja siga sobre qualsevol tipus de servei que siga, import o qualsevol altre cas relacionat amb els seus comptes, 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 si les accepta o no.

Els bancs poden unilateralment modificar les condicions dels clients, unes en el seu benefici i altres no tant, però han de comunicar-les totes, sobretot les que els perjudiquen, (augment de comissions etc) 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 tecnologies (apps, correu virtual, banca electrònica, correu electrònic, etc,) o de qualsevol altre mitjà, ja que molta gent gran, sobretot, no disposa d'ells i a vegades encara que disposen d'ells, no coneixen el seu funcionament.

Per tant, en aquest cas concret que ens ocupa i des de la meua humilde opinió, no entenc perquè al banc li va semblar oportú, constant-li les dades precises d'aquesta clienta, com pot ser la quantitat de diners que ingressa per pensió cada mes, la seua edat i les seues despeses, fer-li una ampliació del crèdit, (cosa importantíssima perquè després hauria de retornar aquests diners i sembla ser li ho estan cobrant del seu compte) i per descomptat que la instant continua insistint que a pesar que sembla que està la seua signatura, no es va donar per assabentada d'això ni li van donar còpia d'aquests documents i, si l'únic avís estava o podia estar en la bústia virtual, i aquesta clienta no té accés a aquest mitjà, trobo que estaria en el seu dret de posar la reclamació corresponent, ja que no s'ha complit el requisit d'informar el client amb l'antelació suficient que està especificada en les normes.

Després de tot el que s'ha dit anteriorment, ignore si aquesta ampliació del crèdit, cosa molt, però que molt important, sobretot per a una

persona d'edat, se li va notificar i el banc pot assegurar que ella va quedar assabentada (cosa que sembla ser no va anar així ja que ella insisteix que no ) però el que és claríssim, és que aquesta modificació perjudica la instant ja que per descomptat al no saber que tenia aqueixa ampliació del crèdit, no comptava que tindria més diners que retornar, tenint en quanta els seus ingressos i les seues despeses.

Una entitat bancària no pot o no hauria de poder modificar unes certes coses, com seria una ampliació de crèdit, sense que li costara fefaentment que els clients s'han donat per notificats i assabentats, perquè en aquest cas concret, la instant de la queixa, m'ha continuat insistint en entrevistes personals, que ella no haguera pogut demanar aquesta ampliació, perquè la seua pensió no li arriba per a això i hauria de fer miracles per a retornar els diners.

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 que els clients a més de ser notificats de manera individual i personal, es donen per assabentats del que se'ls notifica.

Sent super important que totes les modificacions que es facen en els contractes que disposen els seus clients, es notifiquen de la forma més adequada i idònia per a ells, no bastant amb comunicar-ho a través de la bústia virtual, que pot ser que molts el tinguen, però que no saben usar-lo i no acabar provocant com en aquest cas, que ha conegut aquest canvi o ampliació massa tard.

En aquests moments en els quals hi ha una gran majoria de persones d'edat, que possiblement no han conegut ni coneixen l'ús de les tecnologies, per la qual cosa estan més que desprotegides, ja que no s'assabenten de les comunicacions bancàries, perquè han canviat les formes i no li les fan com ells coneixen, per la qual cosa s'hauria d'intentar adequar aquestes modernes condicions bancàries i la legislació que existisca per a aquests casos.

Li agrairia que em remeta informe en el qual em manifeste l'acceptació de les recomanacions que li faig, 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 la seua 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 GREUGES DE BURJASSOT