

EL DEFENSOR DEL PUEBLO NOS CONTESTA

A raíz de la decisión de los bancos, de cambiar, la relación de estos, con nosotros los usuarios.

La Asociación de Mujeres de Carabanchel Alto, se quejó, reflexionó, y lo más importante, actuó.

Nuestra primera opción, contactar con las entidades bancarias del barrio, donde gestionamos nuestras nóminas, pensiones y pagos mensuales. La acogida no fue satisfactoria y decidimos dirigirnos a instancias superiores, en este caso el Banco de España, dónde el 6 de marzo de 2023, una comisión de mujeres de esta Asociación, es recibida por dos directores de los departamentos competentes. Escuchamos argumentos sobre la decisión de los bancos, de los recortes en la atención a sus clientes, sustituyendo a su personal, por cajeros automáticos. Nosotras también argumentamos el desamparo al que nos veíamos abocadas por estas decisiones.

Nos escucharon y se comprometieron a plantearlo en la reunión anual que tienen con las distintas entidades bancarias.

El Banco de España no tienen competencia en el funcionamiento de los bancos, pero sí puede sugerir o recomendar.

Lo cierto es que los usuarios, venimos notando una pequeña mejora en la atención y ayuda al acercarnos al cajero automático. Pero seguiremos insistiendo para que las mejoras aumenten.

Cómo las respuestas obtenidas no nos convencían plenamente, decidimos dirigirnos al Defensor del Pueblo, con esta problemática. Desde entonces y de forma periódica, esta Asociación recibe información por su parte, de los pequeños avances que hacen las entidades bancarias a petición del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

Adjuntamos parte de la última carta recibida, destacando, lo que a nuestro juicio, nos interesa más como usuarias.



Para leer la carta completa del Defensor del Pueblo : www.carabanchelalto.org



Nº Expediente: 23005930



Sra. Dña.
MARÍA CARMEN LIRAS
VALVERDE ASOCIACIÓN
DE MUJERES DE
CARABANCHELALTO
CALLE AGUILAR DEL
RÍO Nº 9 BL. 2 3º
28044 MADRID

Estimada Sra.:

Nos ponemos de nuevo en contacto con usted para informarle de que se ha recibido un nuevo informe del Banco de España en el que comunica entre otras cuestiones, lo siguiente:

«En relación con las cuestiones relativas a la exclusión financiera, compartimos las preocupaciones de esa institución. De hecho, es un tema sobre el que llevamos trabajando algún tiempo.

En particular, sobre la base de la información que solicitamos a las entidades periódicamente, hemos elaborado un primer informe que efectúa un diagnóstico de la situación y analiza algunas de las posibles soluciones a los problemas detectados. Nuestra intención es actualizar este informe anualmente, lo que permitirá evaluar la efectividad de las distintas actuaciones a las que se han comprometido las entidades.

Centrado específicamente en las personas mayores o en las personas que potencialmente puedan contar con escasa capacitación digital, a propuesta del entonces Ministerio de

AG

Asuntos Económicos y Transformación Digital, las entidades financieras se han comprometido en marzo de 2023 al mantenimiento de las libretas para los clientes que ya operaban con éstas. Adicionalmente, y mediante la aprobación del Real Decreto-ley 8/2023, de 27 de diciembre, se establece que los proveedores de servicios de pago (entre otros, los bancos), no podrán establecer comisiones para la prestación del servicio de retirada de efectivo en ventanilla a personas mayores de 65 años ni a las personas con una discapacidad reconocida igual o superior al 33 %.

Como ya señalamos, nuestra voluntad es la de seguir trabajando para mejorar la atención de los colectivos que puedan ser objeto de exclusión financiera y, por tanto, seguiremos de cerca la aplicación efectiva de las medidas ya tomadas y proseguiremos en los proyectos en curso. Para ello seguiremos buscando acuerdos con el sector financiero o las asociaciones que den respuesta a las demandas de las personas mayores y a las demandas del mundo rural. En este sentido, señalar el impulso que este centro directivo ha vuelto a dar a la puesta en marcha de la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero, que es el elementofinal de protección financiera de los ciudadanos».

Dado que la intención del Banco de España es actualizar el informe anualmente, y de la secretaría de estado es la de seguir trabajando para mejorar la atención de los colectivos que puedan ser objeto de exclusión financiera, con esta fecha se ha solicitado a ambos organismos que mantenga informada a esta institución de las novedades que se produzcan en la evaluación de la efectividad de las distintas actuaciones a las que se han comprometido las entidades bancarias. Tan pronto sereciba nueva información se pondrá en su conocimiento.

Le saluda muy atentamente,



Ángel Gabilondo Pujol
Defensor del Pueblo

