



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

Expte.

DI-1219/2019-7

**DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA Y
RELACIONES INSTITUCIONALES**

Pº María Agustín 36. Edificio Pignatelli

**50004 Zaragoza
Zaragoza**

ASUNTO: Sugerencia relativa al acceso a los servicios bancarios.

I. Antecedentes

Primero.- Con motivo de la presentación de una queja por la Unión Vecinal Cesaraugusta, sobre el empeoramiento de la prestación del servicio bancario por las entidades financieras, ampliada posteriormente por la Unión de Consumidores de Aragón, desde la Institución se acordó la admisión del expediente a supervisión y solicitar información a las Administraciones Públicas sobre la cuestión que más adelante se expondrá

Segundo.- En el escrito de queja presentado por la Unión Vecinal Cesaraugusta se expresa lo siguiente:

«I.- Es función de esta Unión Vecinal, entre otras, la de servir de cauce de las demandas de nuestros socios y de los vecinos de esta ciudad en general y es precisamente en este ámbito en el que nos hacemos eco de la situación creada tras la adopción de nuevas directrices que han acordado las entidades bancarias referente a las retiradas de efectivo y pago de recibos no domiciliados.

Las entidades bancarias, dentro de la política de rentabilidad de las oficinas y de ahorro de costes de personal, han adoptado una serie de medidas que afectan de manera especial al colectivo de personas mayores. Estas medidas se pueden concretar en tres, aunque no son las únicas y siendo las dos primeras las que más han afectado a este colectivo:

- 1.- Oficinas o sucursales bancarias que dejan de tener servicio de caja. El cliente debe desplazarse hasta otra para ese cometido.*
- 2.- Exigencia de un importe mínimo para poder realizar reintegros de dinero en efectivo en ventanilla.*
- 3.- Cobro de comisiones y restricciones para pago de recibos no domiciliados en ventanilla.*

Es cierto que dichas prácticas son legales y así lo ha amparado el Banco de España que ha señalado que "la forma en que un banco presta el servicio de caja se ubica en el ámbito interno de cada entidad". La única condición para ello es que las limitaciones que aplique esa entidad en concreto deben figurar en el contrato y, si fueren sobrevenidas, el banco deberá comunicar a sus clientes con carácter individual y previo el cambio de condiciones con al menos dos meses de antelación.



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

Pero también es cierto que esto ha supuesto una barrera, muchas veces infranqueable, para un amplio sector de personas mayores de nuestra sociedad. Muchas de estas personas mayores no tienen acceso ni capacidad para operar por internet, y tampoco son capaces de manejarse con una tarjeta en un cajero automático. Necesitan, en el mejor de los casos, que alguien lo haga por ellos (hijos, cuidadores.....) o sacar una cantidad mayor de 300 € o incluso de 600 € para poder utilizar la ventanilla con la consiguiente inseguridad que llevar tal cantidad de dinero les comporta o incluso por no tener en la cuenta esa suma.

Esta circunstancia hace que en ocasiones esa persona mayor quede desasistida por incapacidad absoluta de manejar una tarjeta de crédito y se encuentre en ocasiones que no puede hacer reintegros, que no es capaz de escanear un código de barras para pagar un recibo en un cajero y un sinfín de situaciones que, aunque para la mayoría de la sociedad no plantean problema alguno, sí lo ocasionan en las personas de más edad.

II.- Somos conocedores de la iniciativa llevada a cabo por la institución que Vd. preside acerca de la creación de un observatorio que haga un diagnóstico de la situación de los mayores aragoneses así como de la propuesta de elaboración de un Libro Blanco sobre los mayores en soledad no elegida.

Las cifras que se manejan en Aragón son que unas ochenta y tres mil personas de más de 65 años viven solas. En muchos de estos casos esa soledad sobreviene con la viudez y la persona que la experimenta permanece en el domicilio propio, ya sin compañía. La tendencia en España es la de la independencia de residencia entre generaciones, en detrimento de la convivencia con hijos u otros familiares. Empieza a haber numerosas iniciativas dirigidas a luchar contra este problema y para aplicar programas de seguimiento y apoyo a las personas mayores que quedan en situación de soledad a edades avanzadas, en este terreno creemos que la institución del Justicia de Aragón ha sido precursora en ponerse a trabajar en abordar este problema.

Y la situación acaecida por esta política bancaria es una "vuelta de tuerca" más que provoca la exclusión social de un sector de la población tan vulnerable como el de las personas mayores. Es cierto que la sociedad tiende a una digitalización que avanza a un ritmo vertiginoso y, es cierto también, que la mayoría de los ciudadanos nos adaptamos a esas nuevas formas de funcionamiento social, pero hay un amplio sector de personas mayores que no se "subirán a ese carro".

Como ya hemos dicho, conocedores de la sensibilización que la institución que representa tiene hacia este colectivo, y haciéndonos eco de las quejas que nos han hecho llegar, como unión vecinal que somos, acerca de la situación expuesta, le solicitamos que sugiera a las entidades bancarias mayormente implantadas en nuestra ciudad (Ibercaja, La Caixa, Banco Santander, etc.) que apliquen las directrices antes indicadas teniendo en cuenta las circunstancias de las personas mayores con edad avanzada, adoptando en los casos en que sea necesario la flexibilidad que cada caso exija".

Y terminaba el escrito de queja solicitando del Justicia que recomendara a las entidades bancarias asentadas en manera mayoritaria en nuestra Comunidad Autónoma, que hubieran adoptado las medidas restrictivas señaladas en el cuerpo de este escrito, que las aplicaran "con la flexibilidad debida al colectivo de personas mayores al que por su avanzada edad y situación personal esas medidas les supongan aislamiento o indefensión, corrigiendo las directrices dadas en esta materia a su personal y estableciendo las excepciones necesarias».



Tercero. - Con posterioridad a la queja presentada, que puso en conocimiento de la Institución el problema de la exclusión financiera de las personas mayores, por el propio Justicia de Aragón se publicó en los medios de comunicación un artículo que se tituló La banca olvida a los mayores en el que se exponía la problemática de los servicios financieros y bancarios a las personas mayores y con desconocimiento de los recursos informáticos y de Internet.

En dicho artículo de opinión se expresaba por el titular de la Institución lo siguiente:

«Mucho se habla en estos días de la exclusión financiera a la que se puede ver abocada la población que reside en el ámbito rural, motivada por la decidida apuesta de las entidades financieras en potenciar el uso de la banca online y el masivo cierre de oficinas que, si bien es cierto que no solo afecta a las zonas rurales, en éstas resulta más nociva.

Esto se debe a la peor cobertura de las redes de Internet y por la mayor distancia a la oficina más cercana y la necesidad de utilizar, en la mayoría de los casos, medios de transporte privado ante la ausencia de una red suficiente de transporte público; circunstancia ésta que, como es fácil de entender, afecta más negativamente al colectivo de las personas mayores.

Pero siendo cierto lo anterior, esto no nos debe hacer olvidar otros condicionantes que, también en las zonas urbanas, dificultan a las personas de mayor edad el acceso a los servicios financieros.

Como resulta del hecho de que este proceso de cierre de oficinas haya venido acompañado por la extensión de un modelo de atención al cliente que restringe los horarios de atención directa en oficina — cuando no los suprime por completo- para realizar las operaciones más cotidianas; como pueden ser las de ingreso o retirada de efectivo, el pago de recibos o impuestos, las transferencias entre cuentas y , en definitiva, todas aquellas que las entidades consideran que comportan un menor valor añadido.

Se busca concentrar el esfuerzo de las plantillas en la venta de productos financieros que reporten una mayor rentabilidad, sin tener en cuenta las dificultades que sus clientes de mayor edad encuentran para realizar dichas operaciones por canales alternativos.

El rápido proceso que, acelerado por la crisis económica y social que hemos vivido, nos ha traído la desaparición de la banca pública, la conversión de las cajas de ahorro en bancos y la concentración del negocio financiero en un pequeño número de entidades ha hecho que éstas, centradas en el mantenimiento de la rentabilidad de sus accionistas, estén poniendo en marcha nuevos modelos de negocio que suponen una restricción en el importante papel que tradicionalmente han jugado como empresas prestadoras de un servicio esencial de la comunidad».

Cuarto.- Con posterioridad a los hechos anteriores se solicitó por parte del Presidente de la Unión de Consumidores de Aragón ser recibido por el Justicia de Aragón, para exponer en persona la preocupación de la entidad que preside en relación con el empeoramiento de las condiciones en las que se presta el servicio financiero a los consumidores y usuarios, al suprimirse o reducirse el servicio de ventanilla y aumentar las comisiones de mantenimiento de la cuenta en relación con la exigencia de domiciliar recibos y domiciliar nóminas, lo que provoca la exclusión de personas mayores del acceso al servicio básico bancario al carecer de conocimientos informáticos o de Internet, y de medios de transporte que les permitan acudir a oficinas que si tienen servicio de ventanilla.



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

Quinto. - El Departamento de Economía, Planificación contestó a la petición de información de esta Institución, manifestando que carecía de competencias sobre la regulación del sistema bancario.

El Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales remitió en contestación a nuestra petición de información el siguiente informe:

"En relación con la solicitud de información efectuada por El Justicia de Aragón, nº DL- 1219/2019-7, relativa al expediente de queja referente al empeoramiento de la prestación de servicios bancarios, se informa:

En primer lugar, le hacemos saber que no hemos formalizado por nuestra parte convenio alguno o contrato de prestación de servicios con entidades financieras.

En lo que respecta al fondo de la "queja", compartimos la preocupación que manifiestan esos colectivos y su propia Institución. Al respecto debemos recordar que el Estado detenta las competencias exclusivas en cuanto a la regulación del sector bancario y las directrices y circulares que emanan del Banco de España establecen el marco jurídico aplicable al sector bancario.

Como bien comentan esas asociaciones, en el caso de modificaciones de tipo contractual, el único requisito exigible es el de informar previamente de manera individualizada a los clientes; cuestión que viene regulada en el artículo 33 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera; en todo caso, al consumidor o usuario le asiste el derecho a resolver el contrato marco sin coste alguno.

El proceso de reestructuración bancaria que se inició hace unos años promovido por las instituciones europeas, bajo la supervisión del Banco Central Europeo y del Banco de España, en nuestro ámbito, ha propiciado una serie de fusiones que posteriormente han derivado en cambios organizativos de las entidades financieras. Las consecuencias para el consumidor en la Comunidad Autónoma de Aragón son evidentes y en el caso de personas mayores se hacen más notorias.

Sin perjuicio de que la autoridad competente en el tema de disciplina bancaria sigue siendo el Banco de España, esta Dirección General sigue coordinando actuaciones programadas dirigidas hacia ese sector, en asuntos que consideramos de nuestra competencia, tal es el caso de la campaña de créditos al consumo que estamos materializando en el presente ejercicio.

Vemos muy loable que su Institución se preste a formular las recomendaciones que considere oportunas, a las administraciones que sean competentes en la materia, ya sea para modificar las actuales normas o bien para establecer las directrices que defiendan al colectivo de las personas mayores.

Del mismo modo, entendemos que las Asociaciones pueden elevar propuestas a través de los órganos colegiados en las que se encuentran representados; no debemos olvidar el papel que pueden desempeñar los Consejos de Consumidores y Usuarios, en el ámbito estatal y autonómico; y por parte de la entidad vecinal, en los órganos municipales de representación. "



II. Consideraciones jurídicas

Primera.- Es competencia exclusiva del Estado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 149.1.11ª de la Constitución, las bases de la ordenación de crédito, banca y seguros.

Carece de competencia la Comunidad Autónoma para regular la ordenación de las entidades financieras en Aragón, ya que únicamente se establece en el artículo 75, 9ª del Estatuto de Autonomía, y como competencia compartida, la ordenación de la banca, lo que significa que puede desarrollar reglamentariamente la normativa del Estado.

Y por ello, ninguna irregularidad se puede achacar a la actuación del Gobierno de Aragón ante el problema planteado en el escrito de queja.

Segunda.- Es competencia del Gobierno de Aragón, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 71 del Estatuto de Autonomía:

-Apartado 26:

"Consumo, que, en todo caso, comprende la regulación de la protección y defensa de los consumidores y usuarios; el fomento de las asociaciones; la formación y educación para el consumo responsable, así como la regulación de los órganos y procedimientos de mediación"

-Apartado 34:

"Acción social, que comprende la ordenación, organización y desarrollo de un sistema público de servicios sociales que atienda a la protección de las distintas modalidades de familia, la infancia, las personas mayores, las personas con discapacidad y otros colectivos necesitados de protección especial."

Y de conformidad con el artículo 79 del Estatuto, "en las materias de su competencia, corresponde a la Comunidad Autónoma el ejercicio de la actividad de fomento, a cuyos efectos podrá otorgar subvenciones con cargo a fondos propios, regulando o, en su caso, desarrollando los objetivos y requisitos de otorgamiento y gestionando su tramitación y concesión".

Tercera.- La dispersión de la población en el territorio aragonés encarece, desde un punto de vista económico, la prestación del servicio bancario, entre otros muchos.

No hay duda que el acceso al servicio financiero se puede conseguir igualmente hoy en día vía Internet, pero son muchas las personas que habitando en núcleos rurales, también carecen de los conocimientos previos precisos para poder utilizar los servicios de la banca online. Aunque siempre se necesitaría un cajero cerca para poder conseguir estar en posesión de algún de dinero de bolsillo.

Lo que se pretende por esta Institución con esta resolución es que se valore por la Administración la posibilidad de contemplar una política de fomento por si misma o en colaboración con las Entidades Locales aragonesas, al objeto de incentivar el acceso a los servicios financieros y de cajeros automáticos,



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

mediante las fórmulas que considere convenientes, como podrían ser las subvenciones a las instalación de oficinas bancarias y al servicio ambulante, o la instalación de cajeros en edificios de la Administración Pública.

Las medidas que se mencionan son a título de ejemplo, correspondiendo a la Administración estudiar la viabilidad de las mismas, de tal forma que, sin invadir las competencias del Estado, se fomente el servicio bancario y financiero en los pueblos de Aragón, que han perdido, y están perdiendo, las oficinas bancarias.

Cuarta.- Por otra parte, y en relación con el acceso por internet a los servicios bancarios por personas mayores, en vez del servicio tradicional, a juicio de esta Institución, por parte de la Administración de la Comunidad Autónoma se podría valorar también fomentar, mediante las ayudas que considerara oportunas, que por las entidades bancarias se explicara y ayudara a sus clientes, que carecen de los conocimientos suficientes para poder utilizar sus servicios bancarios, como poder realizar las operaciones necesarias para conseguir el mismo servicio que antes realizaba la entidad financiera, logrando de esta forma asistir a las personas mayores en sus operaciones bancarias diarias.

III.- Resolución

Vistos los antecedentes de hecho y consideraciones realizadas, y en ejercicio de las facultades que a esta Institución confiere el artículo 22 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto formular la siguiente Sugerencia al Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales:

Para que promueva que por los órganos competentes de la Administración de la Comunidad Autónoma se inicien las actuaciones que se consideren oportunas en orden a fomentar: el acceso a los servicios bancarios por parte de los vecinos residentes en núcleos de población que carecen de oficinas bancarias y cajeros en sus proximidades; y la asistencia a las personas que carecen de conocimientos de internet para que realicen sus operaciones bancarias ordinarias.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comunique si acepta o no la Sugerencia formulada, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

Ángel Dolado
Justicia de Aragón

Palacio de Armijo | Don Juan de Aragón, 7 | 50001 Zaragoza

900 210 210 | eljusticiadearagon.es