



La misma reiteración se da en relación con las quejas por **disconformidad con expedientes de fraude** (quejas 21/4077, 21/4396, **21/4998**, 21/6661 y 21/8081), en las que centramos nuestra intervención en verificar el cumplimiento de los requisitos reglamentarios para acreditación del fraude y para la correspondiente liquidación

En menor medida se han recibido quejas relativas a **cortes de agua en poblaciones** como Doña Blanca (El Puerto de Santa María) y García Alto (Sorbas) o **falta de infraestructuras adecuadas** en Campillo del Moro (Aguadulce, Almería), Huebro (Níjar) y Llano Persona (Málaga).

1.14.2.1.3. Servicios financieros

Al igual que otros años, las quejas recibidas en esta materia se refieren fundamentalmente a productos bancarios y, en menor medida, a seguros. La incidencia de quejas sobre productos de inversión resulta mínima.

Apenas se recibieron quejas relacionadas con las medidas adoptadas para facilitar el pago de créditos, ya fuesen hipotecarios o de consumo. Así, el **Real Decreto-ley 3/2021, de 2 de febrero**, extendió el plazo de solicitud de **moratorias** o suspensión en el pago de las cuotas de la financiación hasta el 30 de marzo de 2021 y su duración por un plazo máximo de nueve meses, tanto para quienes no la hubieran solicitado previamente, como quienes hubieran disfrutado de una o varias moratorias por un plazo total acumulado inferior a nueve meses por cada financiación.

Las quejas recibidas se referían a falta de información, denegación de solicitudes o prórrogas o disconformidad con la gestión de la solicitud de moratoria (quejas 20/5230, 21/0561, 21/3387, 21/5358, 21/8209).

Tampoco resulta muy significativo el número de quejas que solicitan la intervención de esta Institución ante **dificultades de pago de la hipoteca y riesgo de pérdida de la vivienda** (quejas 20/6543, 21/3256, 21/5261, 21/6054, **21/6247**, 21/6805). Las quejas se refieren, bien a falta de información adecuada por parte de la entidad financiera, o bien a falta de respuesta a la solicitud de medidas de flexibilización en el pago, ya sea a través del Código de Buenas Prácticas o fuera de él por no reunir los requisitos correspondientes.

En ocasiones las quejas plantean disconformidad con los intereses y comisiones aplicados por impago o discrepancias en alguna cuestión relacionada con el proceso de ejecución hipotecaria. Si bien sobre este proceso no podemos intervenir al tratarse de un asunto judicializado, tramitamos la queja si se trata de falta de respuesta a solicitudes de información o de propuesta de acuerdo cursadas fuera del proceso.

Un aspecto que nos sigue preocupando y que observamos tanto en la demanda ciudadana como en la recepción de quejas es el de la **exclusión financiera**. Se trata de una problemática que afecta a importantes colectivos sociales, como es el caso de las personas que viven en zonas rurales con motivo del cierre progresivo de sucursales bancarias; de las personas con discapacidad, por la falta de accesibilidad de algunas sucursales y cajeros; de las personas en situación de precariedad económica, ante la dificultad para asumir los costes derivados del uso de los servicios financieros, incluso los más básicos; o de las personas migrantes.

Especialmente significativo es el problema que afrontan las personas mayores que carecen de habilidades o conocimiento digitales como consecuencia de la progresiva extensión de los servicios financieros telemáticos y la necesidad de hacer uso de los cajeros automáticos para gestiones ordinarias que anteriormente se realizaban en caja.

La **progresiva digitalización de los servicios bancarios**, unida al cierre de sucursales y la reducción en el número de empleados de banca, ha convertido a los servicios financieros en un territorio inhóspito para muchas personas mayores.

Son cada vez más frecuentes las quejas denunciando lo que muchos califican como **"maltrato" hacia las personas mayores por parte de los bancos**. Un maltrato que se concreta en unas prácticas bancarias que consideran perjudiciales y que entienden que tienen por objeto forzarles a pasarse a la banca digital.

Entre las prácticas denunciadas, se incluyen las siguientes: limitación de horarios para sacar dinero en ventanilla o pagar recibos; obligación de concertar cita previa para cualquier gestión bancaria o consulta; reducción del personal de atención al público, lo que genera grandes colas y largas esperas para ser atendido; cobro de comisiones por servicios bancarios que antes eran gratuitos; etc.

Las razones que parecen explicar este "maltrato" de la banca a las personas mayores pueden encontrarse en la necesidad de la banca tradicional de hacer frente a la creciente competencia de las nuevas entidades financieras digitales que ofrecen servicios bancarios con un coste menor, gracias a los ahorros que les supone la gestión del negocio por medios exclusivamente digitales en cuanto a gastos de personal y alquiler de sucursales. La banca tradicional entiende que la única forma de competir con estos nuevos actores del mercado es digitalizando sus servicios y reduciendo sus costes fijos, y ello se traduce en cierre de sucursales y reducción de empleados en los servicios de atención al público.

Asimismo esta incidiendo en este "maltrato" hacia las personas mayores el cambio en el negocio bancario tradicional que hace que **los pequeños ahorradores y las personas con poca actividad financiera estén perdiendo interés como clientes bancarios**. Esto explica en gran medida el incremento en el cobro de comisiones como fórmula para conseguir, por un lado nuevos ingresos en un panorama de tipos de interés muy bajos y, por otro lado, como incentivo para lograr que clientes poco activos domicilien sus nóminas o pensiones, y/o contraten productos financieros como medio para evitar el pago de dichas comisiones.

Sean cuales fueren las razones que explican esta situación, lo cierto es que **las personas mayores se sienten maltratadas por las entidades financieras tradicionales**, y no dudan en exponer su malestar y enfado a través de las quejas que nos remiten.

Tal ha sido el caso en la queja 21/8636, cuyo promotor se dirigía a nosotros en los siguientes términos: *"No puede ser que a personas ya de una edad, que tanto han trabajado por todos y contribuido a nuestro estado de bienestar, se les haga la vida diaria tan difícil. Con tanta restricción de horarios en las entidades financieras. Con un horario de caja que les hace madrugar y en esta época del año pasar frío.*

A primero de año, le sumamos que si quieren "cartilla" serán 75 euros al trimestre, por mantenimiento. Les obligan, para no cobrar comisión de mantenimiento a pagar con tarjeta y hacer gestiones en banca online. Entiendo que son entidades privadas que tienen sus políticas de trabajo. También no es menos cierto que con los impuestos de esas personas que ahora maltratan se reflató mas de una entidad. Lo pongo en su conocimiento para si cabe posibilidad de, al menos, comunicarlo al organismo que corresponda (BANCO DE ESPAÑA). Un saludo y buen día".

Este malestar de las personas mayores por el trato recibido no ha pasado desapercibido para los responsables políticos, especialmente en el ámbito mas cercano al ciudadano, como es el municipal, y esto se ha traducido en **mociones y acuerdos plenarios** de diversos Ayuntamientos denunciando la situación creada y demandando soluciones, especialmente en aquellas localidades afectadas por el problema de la despoblación que se ve agravado por el cierre de sucursales.

Tal ha sido el caso de la queja 21/7734 por la que el Ayuntamiento de Espejo (Córdoba) nos trasladaba el contenido de un acuerdo aprobado por el pleno municipal *"en defensa de un trato mas humano y personalizado de la banca a la ciudadanía de Espejo"*.

El acuerdo plenario, de 30 de septiembre de 2021, se refiere a las incomodidades que viene sufriendo la clientela que acude a las sucursales bancarias de la localidad (colas a la intemperie, largos tiempos de espera), las dificultades que encuentran algunas personas ante la digitalización de los servicios bancarios impuesta como obligación, así como la correlativa imposición de comisiones a quienes no hacen uso de la banca digital. Circunstancias todas ellas que afectan de modo especial a las personas mayores.

Por este motivo el Ayuntamiento instó a las entidades financieras a mejorar la atención que prestan en la localidad, reclamando especialmente un trato más personalizado y humano, así como la adopción de medidas para evitar las esperas.

Expresamente solicita a esta Institución *"que interceda ante las administraciones competentes en defensa de los intereses de los consumidores vulnerables que realizan gestiones bancarias"*.



En términos similares se ha dirigido a nosotros posteriormente el Ayuntamiento de Doña Mencía, también en Córdoba, y los Ayuntamientos de Valle de Abdalajís (Málaga) y, recientemente, Cabra (Córdoba).

Esta Institución viene mostrando su preocupación desde hace tiempo por este fenómeno que ha dado en llamarse "exclusión financiera", como lo demuestra la organización en 2018 de un **Seminario** cuyo objeto era poner de manifiesto que no se trataba solo de un problema de cierre de sucursales en el ámbito rural.

Sobre los problemas que supone la progresiva digitalización de servicios -que no solo afecta a los servicios financieros- para aquellas personas que carecen de las habilidades, los conocimientos o los medios para desenvolverse adecuadamente en el mundo digital, hemos hecho mención en el **Informe Extraordinario sobre Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19**.

Asimismo, el pasado 20 de mayo también tuvimos ocasión de celebrar una Jornada que precisamente llevaba por título "**Brecha digital, la nueva exclusión**" con objeto de abordar este problema y proponer medidas de solución.

Aunque el problema es complejo y las soluciones se presentan difíciles de encontrar y aplicar, esta Institución seguirá insistiendo en la necesidad de adoptar medidas que impidan que continúe el proceso de exclusión de las personas mayores de los servicios financieros.

Otro asunto que agrupa el objeto de diversas quejas es el del cobro de **comisiones bancarias** (quejas 20/8306, 21/21/0761, 21/1142, 21/1192, 21/1516, 21/2262, 21/2477, 21/3010, 21/3472, 21/3963, 21/4207, 21/4815, 21/6248, 21/7403).

Nuestra labor suele dirigirse a facilitar información acerca de la posibilidad de modificación unilateral de las comisiones bancarias por parte de las entidades financieras, siempre que cumplan con unos requisitos de información previa y transparencia hacia su cliente, de acuerdo con la normativa de protección al cliente bancario. En caso de que la persona afectada aprecie que no se produjo esta información previa le pedimos que formule la correspondiente reclamación ante su entidad y, si no recibe respuesta o no está de acuerdo con la misma, nos lo traslade para poderle prestar nuestra colaboración.

Algunas de las quejas fueron por disconformidad con el cobro de la comisión de mantenimiento de cuenta cuando está vinculada a la hipoteca. En estos casos hemos tenido que aclarar que en préstamos formalizados con posterioridad al 29 de abril de 2012 se pueden cobrar comisiones con una serie de requisitos de transparencia bancaria. Asimismo, que una cuenta vinculada debe utilizarse exclusivamente para la gestión de la hipoteca y otros pagos y domiciliaciones relacionados con la misma, pero no para otros fines como sacar dinero, pagar recibos, etc.

En cuanto a la comisión por retirada de efectivo en ventanilla, que viene siendo objeto de una fuerte protesta ciudadana, en particular por lo que afecta a las personas mayores, hemos de señalar que hasta el momento no ha sido objeto de queja.

En todo caso, para guiar nuestra posible intervención nos remitimos a las palabras del Departamento de Conducta y Reclamaciones del Banco de España cuando señala que una conducta acorde con las mejores prácticas de las entidades exigiría que pongan a disposición del titular de la cuenta un medio gratuito, accesible y seguro para disposición del efectivo. "*De proceder de otra manera, se estaría cobrando, no por la concreta prestación de un servicio de una determinada forma (la atención en ventanilla), sino por la retirada de efectivo de cuentas en general, restringiéndose su circulación.*"

Esta circunstancia, además de obstaculizar el acceso al único medio de pago de curso legal, incide especialmente en la esfera de los colectivos de ciudadanos con menos capacidades digitales (ya sea por razón de edad, condiciones físicas o por cualquier otra razón), para los que no resulta una opción deseada el acceso al efectivo por medios alternativos, como podrían ser el uso de tarjeta en cajeros exteriores o alguna forma de cash-back." (Memoria de Reclamaciones 2020).

1.14.2.1.4. Telefonía e Internet

Ya hemos señalado en informes anteriores que, pese a que la prestación de servicios de operadores de telefonía y acceso a Internet suele representar el sector más reclamado ante las asociaciones de personas consumidoras y las propias Administraciones de consumo, lo cierto es que la Institución tramita un menor volumen de quejas en esta materia, en comparación con otros servicios de interés general.

Por otro lado, en muchas ocasiones no admitimos las quejas a trámite al deducirse de su relato que no se presentó reclamación previa ante la propia compañía. En otras ocasiones dirigimos nuestra actuación a la administración pública de consumo que haya tramitado la reclamación, si no se recibe respuesta en plazo.

Las quejas recibidas en esta materia se concretan en **disconformidad con la facturación** (quejas **20/4352**, 21/0515, 21/0976, 21/1506, 21/1805, 21/2427, 21/4440, **21/4599**, 21/5842, 21/7519); dificultades en **operaciones de alta/baja o portabilidad** (queja 20/4672); y disconformidad con la **prestación del servicio** (quejas 21/2206, 21/7113, 21/4603).

En algunos casos la queja tenía lugar tras producirse alguna avería que se traducía en ausencia total de línea telefónica, lo que presenta especial problema para las personas mayores con teleasistencia (queja 21/5513).

La tramitación de algunas quejas ante Telefónica-Movistar, de acuerdo con el convenio suscrito con esta entidad, estaba motivada por la ubicación o estado de conservación de sus **instalaciones** (cableado en fachadas o postes), provocando molestias o inconvenientes a la ciudadanía (quejas 20/6331, 20/8406, **21/0430**, 21/2017, 21/2802).

Un asunto que está presentando mayor conflictividad es el de las personas que no pueden acceder al servicio de Internet a través del canal deseado, normalmente fibra óptica, bien por negativa de vecinos a conceder permiso de paso a la empresa de telecomunicaciones, por dificultad en el acceso a las instalaciones de conexión necesarias o bien porque aún no se ha desplegado el recurso en la zona o localidad de residencia (quejas 20/8645, 21/0039, 21/4491, 21/5251 y 21/7157).

Muy vinculado con la posibilidad de acceso a los servicios de telefonía se encuentra el **abono telefónico**, ya que ofrece una reducción en la cuota de la línea fija para pensionistas con ingresos limitados, asignado a Telefónica como prestadora del servicio universal de telecomunicaciones. Durante los dos últimos años hemos podido conocer que algunas operadoras de telefonía ofrecían paquetes de tarifas sociales para facilitar la conectividad a familias vulnerables.

La propuesta de ampliar el abono telefónico a los paquetes de telefonía ya fue impulsada por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMC) en 2017 y en la programación del Gobierno actual se barajaba la posibilidad de incluir en el abono social telefónico las tarifas convergentes de Internet y telefonía, así como el acceso universal a Internet para colectivos vulnerables.

A falta de desarrollo de solicitudes por las Comunidades Autónomas, parece que estas previsiones se concretarán en el **programa Único de impulso a la conectividad**, para el que se han presupuestado fondos destinados, entre otros, a un bono social que permita contratar o mejorar la conexión a banda ancha fija, con una velocidad mínima de 30 Mbps, para personas o familias identificadas como vulnerables.

Al respecto debemos recordar que esta Institución viene advirtiendo acerca de la falta de universalidad de los servicios de telecomunicaciones, en particular por los problemas de accesibilidad y asequibilidad que presenta para determinados colectivos sociales.

Desarrollamos en el apartado siguiente estos asuntos por la especial relevancia que presentan actualmente, englobados bajo la denominación común de brecha digital.

1.14.2.1.4.1. Brecha digital

Del mismo modo que el confinamiento obligado de la población por la Covid-19 puso de relieve las ventajas y utilidades de pertenecer a la nueva sociedad digital, también nos ha permitido conocer las carencias que