
NOTA DE PRENSA

AVACU aplaude que el sector bancario vaya a tomar medidas que mejoren la relación con las personas mayores

Valencia, 24 de enero de 2022. La Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios aplaude que se requiera al sector bancario a tomar **medidas encaminadas a mejorar la relación de las entidades con las personas mayores** y a "humanizar" unas operaciones bancarias cada vez más digitales. El Gobierno ha llamado a consulta al sector y ha demandado a la patronal un mejor trato y hacer más inclusiva la relación de los bancos con las personas mayores y otros colectivos con necesidades especiales.

Desde AVACU llevamos ya tiempo denunciando esta situación ante el Ejecutivo, Banco de España y Consejo de Consumidores y Usuarios, especialmente en el último año, en el que se han tomado, por parte del sector bancario, una serie de decisiones que han derivado en una **mayor digitalización en el sistema financiero**, lo que ha derivado, como ya manifestamos en su momento, en que cada vez más se tenga que realizar cualquier operación bancaria vía online. Supresión de libretas bancarias, cobro por sacar dinero en ventanilla, aplicación de nuevas comisiones, incremento de operaciones exclusivamente vía online... todo esto ha aumentado la ya existente brecha digital en sectores más vulnerables de la población, como pueden ser personas mayores, residentes en ámbitos rurales, personas con necesidades especiales..., que están viendo restringido el acceso a su propio dinero y al sistema bancario en general. En este sentido, el pasado año en AVACU se recibieron más de 1.500 quejas en el sector financiero, relativas a esas nuevas comisiones bancarias, modificaciones en las condiciones de las tarjetas y de otros productos financieros, cierre de oficinas...

Por todos estos motivos, desde AVACU ya nos dirigimos en su momento al Ministerio de Consumo y al Banco de España, al considerar que estas medidas **suponen una clara merma de sus derechos y una exclusión del sistema bancario**.

AVACU celebra que, por fin, el Gobierno haya escuchado estas demandas y exigimos un cambio de actitud por parte de los bancos. Entendemos que la adopción de estas medidas debería ser, más que una invitación, una obligación al sector bancario y desde AVACU **seguiremos presionando para defender la situación de desamparo que se les está generando a multitud de clientes** de las entidades bancarias pues, si bien es cierto que los bancos son empresas y su objetivo es ganar dinero, también lo es que cuando ha sido necesario rescatarlos o ayudarlos se ha hecho con dinero público. Por lo tanto, seguiremos exigiendo unos mínimos de atención, mucho más elevados de lo que están planteando muchas entidades bancarias en la actualidad.