

NOTA DE PRENSA

Sondeo AVACU sobre entidades bancarias

Dificultad para contactar con su entidad bancaria, principal problema que señalan los usuarios

Valencia, 4 de marzo de 2022. La Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios ha realizado durante las últimas semanas un sondeo para conocer la valoración que los usuarios tienen de las entidades bancarias y cuáles son los problemas más habituales que se encuentran al acudir a ellas. Del sondeo, realizado a más de medio millar de usuarios de bancos, se han extraído los siguientes datos:

- **El 47,70% de las personas consumidoras encuestadas suspende a su entidad** en relación a la atención prestada hacia ellas.

Este porcentaje aumenta hasta un 49,42% en los mayores de 65 años.

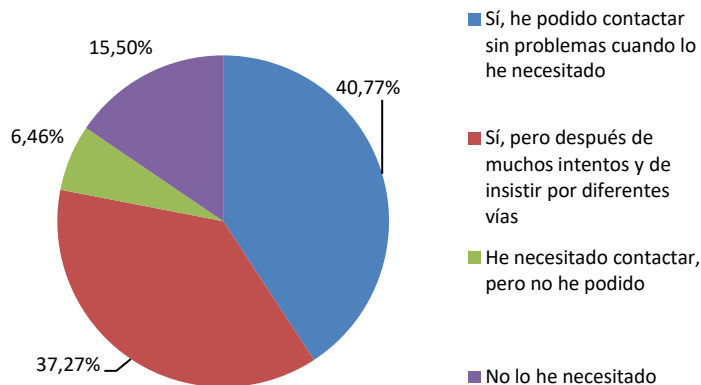
- **Las gestiones que más suelen realizar** en sus bancos son la retirada de dinero en efectivo (un 67,90%), las transferencias o envíos de dinero (un 64,39%) y el pago de recibos (un 62,36%) .

En el colectivo de mayores de 65 años, la gestión más realizada es la retirada de dinero en efectivo, en un porcentaje del 76,02%.

- La mayoría de los usuarios **acuden a su oficina bancaria de manera esporádica** (un 41,51%) y tan solo un 6,64% afirma acudir mínimo una vez a la semana. El 32,29% reconoce no acudir normalmente a su oficina y realizar sus gestiones a través de internet.

En los mayores de 65 años, el porcentaje de los que no suelen acudir a sus oficinas bancarias y que realizan sus gestiones por internet baja a un 21,76 % frente al 55,56% de los de edades comprendidas entre los 18 y los 30 años.

- **A la hora de contactar con su banco**, un 40,77% asegura que ha podido hacerlo sin problemas cuando lo ha necesitado, mientras que un 37,27% lo ha podido hacer pero después de muchos intentos y de insistir por diferentes vías. Un 6,46% nos responde que ha necesitado contactar pero no ha podido hacerlo.



- Un 48,15% afirma haber tenido algún **problema con su entidad bancaria en los últimos seis meses**, habiéndose resuelto solo en el caso de un 24,18%. Para un 42,99% todavía queda pendiente alguno de los problemas que ha tenido con su banco. Los principales problemas que señalan los usuarios son:

Dificultad para contactar con la entidad o mi gestor personal	46,58%
Modificación en las condiciones de mi tarjeta, cuenta, etc.	32,61%
Cobro de comisiones	39,44%
Cambios en la forma de realizar diferentes gestiones (ingresos en cuenta, cobro en ventanilla...)	31,99%
Problemas en el cajero (al ingresar o retirar dinero, consulta de movimientos...)	26,40%
Otros	28,26%

- Un 73,92% de los usuarios reconoce que **su entidad bancaria ha sufrido algún cambio en el último año**, de los cuales un 52,98% indican cambios en la forma de contactar con ellos (necesidad de cita previa, atención solo telefónica...), un 42,20% han sido trasladados a otra oficina, para un 23,17% han cerrado su oficina y un 20,87% señalan un cambio en el horario.

Desde AVACU nos hemos dirigido en varias ocasiones al Ministerio de Consumo, al Banco de España y al Consejo de Consumidores y Usuarios, poniendo en su conocimiento diversas situaciones, como la eliminación de libretas, el cobro de diferentes comisiones, exclusión bancaria de determinados colectivos... e instándoles a que se adopten las **medidas oportunas** para que ningún ciudadano se vea limitado a la hora de obtener su dinero en efectivo o poder realizar las gestiones que necesite en su entidad bancaria.

Si bien es cierto que algunas entidades bancarias ya han anunciado algunas propuestas para mejorar la atención a mayores y otros colectivos vulnerables, en palabras de Fernando Móner, presidente de AVACU, *"el sector financiero español debería revisar su nivel de responsabilidad y de ética para con sus clientes y de una vez por toda diferenciarse en la atención durante el tiempo que estemos como clientes y no sólo para atraernos a sus productos"*.