Desde 2008 han cerrado más de 26000 sucursales bancarias en España, más del 50 % de las existentes.

El cierre de sucursales y la reducción de servicios presenciales afectan a los servicios ofrecidos a colectivos más vulnerables.

La falta de atención o la imposición de realizar trámites por medios técnicos, lo que provoca mayor insatisfacción.

Málaga, 12 de julio de 2022. Desde la Unión de Consumidores de Málaga, siempre con especial atención a aquellos colectivos más vulnerables, conocemos la especial situación a la que se enfrentan miles de personas en relación a su acceso a los servicios bancarios. Y es que la digitalización de muchos de esos trámites está provocando en colectivos como el de las personas mayores un serio desagravio. A esta brecha digital se une la incesante tendencia de cierre de sucursales que alejan todavía más a las oficinas bancarias de sus usuarios. Por todo ello, dentro de una actividad subvencionada por el Área de Comercio, Gestión de Vía Pública y Fomento de la Actividad Empresarial, hemos llevado a cabo varias actividades que analizan la situación actual. Entre ellas, hemos elaborado un estudio en el que las personas consumidoras han podido dejar sus impresiones y necesidades hacia el sector. Una vez recogidos los resultados, han sido expuestos en un vídeo informativo a través del que también reivindicamos que la situación está suponiendo un serio problema a miles de personas que se ven desamparadas cada vez que necesitan realizar una operación bancaria tan sencilla como pagar un recibo y son derivados al cajero automático, del que desconocen por completo su funcionamiento.

Los datos más significativos del estudio son:

Las áreas bancarias de **mayor perjuicio para las personas mayores** son:

Falta de atención humana, completamente insatisfechos el 53,4%

Cierre de oficinas, provoca el mayor descontento el 47,6%

Imposición de realizar trámites por medios técnicos, completamente insatisfechos el 54,4%

Costes económicos por la atención, insatisfacción completa del 44,7%

El nivel de satisfacción con la entidad bancaria es **insatisfecho en el 33,9% de los casos**, seguido de un 30,1% que se considera neutral. Un 9,7% se declara totalmente descontento y un 19,4% a gusto con los servicios prestados por su banco.

En cuanto al cierre de oficinas, **un 29,1% indica que ha cerrado al menos una sucursal en su entorno,** mientras que el 26,3% asegura que fueron dos oficinas. Asimismo, un 12,6% afirma que en los últimos meses han cerrado más de tres sucursales en su barrio o municipio.

Sobre la frecuencia a la hora de acudir a oficina, **un 45,57% indica que al menos acude presencialmente una vez al mes** , seguidos de los que van cada quince días (17,4%) y los que se personan una vez a la semana (14,5%). **El 58,2% prefiere acudir a la oficina para sus gestiones** , mientras que el 22,3% prefiere hacerlo vía APP/web y el 10,6% por cajero.

Los cajeros automáticos suponen una dificultad para los usuarios en el 26,2% (mucha) y 14,5% (bastante). El 30,10% indica que ha necesitado ayuda para hacer alguna operación por el cajero, destacando el perfil de 56 a 65 años. **Más del 84% asegura que en algún momento no pudo realizar una gestión porque únicamente podía realizarse a través de internet o por cajero.**

Las actividades más habituales en las oficinas son el pago de recibos o facturas (34,3%), realizar ingresos (14,1%) o transferencias (14,1%). Más del 50% continúa teniendo libreta de ahorros.

Casi el 40% no utiliza la banca digital, principalmente por carecer de conocimientos suficientes (53,7%) o por desconfianza (25,9%). A más del 55% le gustaría contar con formación para aumentar sus conocimientos en herramientas digitales.

Un 70,1% asegura que una de las opciones para mejorar la situación pasaría por aumentar el número de personal en las oficinas.

El vídeo con los resultados principales puede encontrarse en nuestro canal de Youtube en el siguiente enlace: **https://www.youtube.com/watch?v=-tS9D9e1djE**

Aprovechamos la ocasión para reivindicar la necesidad de que los bienes y servicios se adapten a las personas consumidoras de los mismos, en contra de la tendencia actual de imponer los medios digitales, tanto por parte de empresas privadas como por la propia Administración Pública, muy útiles y que en su mayoría simplifican las gestiones a realizar, pero que suponen un verdadero obstáculo para aquellas personas que no cuentan con las herramientas adecuadas para desenvolverse en igualdad de condiciones. La finalidad es, por tanto, mejorar y alcanzar la integración real y efectiva de todas las personas consumidoras, ofreciendo diversos medios que se adapten a las necesidades de todos los colectivos.


BANKOMAT
Cancel
Stop
Enter
Akceptuj
000