

THADERCONSUMO PIDE A BANKIA MAYOR EMPATÍA CON LOS COLECTIVOS QUE NO MANEJAN LA BANCA ON LINE

*La Federación regional recoge en pocos días decenas de
quejas de clientes de Bankia ante la nueva operativa*

Murcia, 14 de Abril 2018.- La Federación Murciana de Asociaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios ThaderConsumo quiere solidarizarse con los clientes de Bankia tras la fusión con BMN y solicita a la entidad que muestre una mayor empatía con los consumidores, y muy especialmente con aquellos colectivos que no son usuarios de la banca *on line*, y que hasta ahora realizaban diariamente sus gestiones bancarias en la ventanilla de la entidad, sin inconvenientes y sin tener que pagar comisiones extra.

En los últimos días, tras la fusión efectiva entre BMN y Bankia, y la adecuación de las oficinas a la nueva realidad, son muchos los clientes que han acudido a realizar sus operaciones o gestiones habituales y se han encontrado con que o no pueden realizar la operación si no es de manera *on line* o deben pagar una serie de comisiones que antes no abonaban. Muchos de ellos se han dirigido a las oficinas de ThaderConsumo para mostrar su descontento y realizar numerosas consultas acerca de esta nueva política de la entidad financiera.

Ante esta demanda de información y las consultas recibidas, técnicos de ThaderConsumo han realizado un estudio en diversas oficinas de Bankia para contrastar e informarse de esta nueva realidad, y también pulsar el ánimo con el que los clientes afrontan esta nueva realidad.

El primero de los cambios que han notado los clientes es el cambio de número que identifica a las cuentas bancarias, el conocido

IBAN, y que deberá ser modificado antes de junio de 2018. Esta modificación es una gestión administrativa que debe ser comunicada a cualquier usuario y que no debe implicar coste alguno.

Entre las comisiones que más recelo originan en los usuarios se encuentra el cobro de más de 5 euros al realizar un ingreso en cuenta cuando no se es cliente de Bankia o de 1,80 € si lo realiza un cliente, aunque hay oficinas en las que ya no se admiten los ingresos en efectivo y en otras el importe debe ser superior a los 1.000 €, según informaron a ThaderConsumo en diversas oficinas de la entidad. Y a la hora de hacer efectivo el cobro de un cheque, la única manera en la que no se paga comisión es dirigiéndose a la oficina titular de la cuenta pagadora.

La presidenta de la Federación ThaderConsumo, Juana Pérez, ha pedido a Bankia que “muestre una mayor empatía y solidaridad con los usuarios de esta entidad para que no tengan que abonar comisiones por operaciones diarias y cotidianas por las que hasta ahora no pagaban, y muy especialmente por los diferentes colectivos que no saben ni están acostumbrados a trabajar con la banca a través de Internet, y quieren seguir realizando sus gestiones en su oficina y con personas de su confianza”.

Pérez ha indicado que, aunque cada vez hay mayor acceso a los ordenadores e internet, “hay muchas personas, miles y millones de ellas, que no disponen de los medios, conexión o las habilidades y conocimientos necesarios para poder operar *on line* y realizar sus operaciones, sin que ello les suponga un sobre coste”, al tiempo que ha señalado que esta nueva política se debe, según ha podido saber ThaderConsumo, “a la decisión de fomentar la banca *on line* y que los trabajadores de la entidad dediquen su jornada laboral a otras tareas relacionadas con la venta de productos financieros”.

“Hay muchísimas personas mayores que acuden a la ventanilla de la caja a realizar gestiones sencillas y básicas diarias, que no tienen ordenador ni acceso a Internet, que tampoco sabrían hacerlo *on line* y que no pueden verse discriminadas, viéndose obligadas a tener que pagar las comisiones para poder tener sus pagos y cobros en orden”, ha aseverado Pérez.

Pérez se ha mostrado abierta a sentarse con los directivos regionales de Bankia para que puedan explicar la nueva política de la entidad y así trasladarles las necesidades de las personas y colectivos que se han dirigido ThaderConsumo para, entre todos, buscar un marco que se pueda ajustar a todos, siempre respetando los derechos de los consumidores y, muy especialmente, de aquellos colectivos con unas necesidades especiales.

Por último, desde ThaderConsumo se recomienda a los clientes ahora de Bankia y anteriormente de BMN que controlen que el cambio de todos los pagos y recibos domiciliados se ha realizado correctamente a la nueva cuenta, así como facilitar el nuevo IBAN a clientes y/o proveedores para que no se produzca ningún problema en el pago de facturas y cargos.

Más información: 968 20 32 46