

INTRODUCCIÓN:

La banca en el ámbito mundial y especialmente en España ha disfrutado y disfruta de importantes privilegios, consecuencia de su capacidad de manipulación de los poderes públicos.

Como fruto de ello se permiten abusos de todo tipo tales como establecer normas de funcionamiento a capricho y cometer todo tipo de irregularidades sin consecuencias negativas para ellos, así como fijar precios excesivos a los servicios que prestan y establecer horarios de atención lesivos para los intereses de los clientes.

En los últimos tiempos debido a la transformación de la sociedad, la banca está llevando sus abusos a extremos inasumibles, siendo sus víctimas precisamente las capas sociales más desprotegidas.

- Restricción del acceso a las oficinas con absoluto desprecio a las necesidades de los clientes.
- Obligación de realizar trámites por medio de Internet o a través de cajeros automáticos.
- Desprecio de las necesidades de personas mayores o con discapacidades.
- Discriminación en función de la capacidad económica de los usuarios.
- Fijación de cargos, comisiones etc, desproporcionados.
- Coacción al uso de sus productos aún cuando no son solicitados ni tienen utilidad alguna.
- Cambio de las condiciones de contratación sin la previa aceptación del cliente.
- Promoción de productos bancarios a clientes desinformados (preferentes).

Desde que el servicio bancario se ha hecho obligatorio por ley ya que la carencia de servicios bancarios impide el acceso a servicios y derechos básicos, se ha convertido en **servicio público**, como son el sanitario o el educativo y por tanto debe estar sujeto a la normativa de los servicios públicos, ofrecer servicios en condiciones reguladas y estando sujetos a tasas para el cobro de los mismos.

Este documento trata de establecer una serie de normas legales que corrijan a esta deriva de forma razonable y perfectamente asumibles sin coste alguno para los ciudadanos.

Por la presente se establece un **DECÁLOGO** de obligaciones a los que ha de estar sujeto el servicio bancario de **obligado cumplimiento** para todas las entidades bancarias que operen en España.

Algunos puntos de este documento son también de aplicación a organismos públicos y empresas de servicios.

Para que el sector financiero cumpla su función social vemos la necesidad de implantar una banca pública, partiendo de la refundación de la Caja Postal.

DECÁLOGO de OBLIGACIONES para BANCOS

1.- **GRATUIDAD:** Todos los servicios que por normativa legal u otro tipo de obligación deban ser realizados a través de entidades bancarias serán totalmente gratuitos. Se incluyen el cobro de salarios, pensiones y prestaciones sociales de todo tipo, así como los pagos a las diferentes administraciones.

2.- **CUENTA CERO:** Si para el uso de algún servicio se exige el disponer de una cuenta bancaria, esta será gratuita, no pudiendo exigir la entidad ningún cargo por la misma ni obligar a la contratación de servicio adicional alguno.

Todas las entidades bancarias están obligadas a disponer estas cuentas.

3.- **CARGOS:** Los servicios de pago a empresas suministradoras deben ir a cargo de estas, siendo gratuitos para los usuarios.

4.- **ACCESO UNIVERSAL:** Todos los servicios bancarios han de ser accesibles directamente sin obligación de utilizar instrumento alguno, como ordenadores, teléfonos inteligentes, etc. el usuario podrá elegir la modalidad que prefiera, incluyendo a través de una persona física en las oficinas bancarias.

5.- **HORARIO:** El horario de acceso a las oficinas bancarias para cualquier trámite ha de ser es el mismo que el de apertura de dichas oficinas sin que el banco pueda fijar limitaciones de días u horas para determinados servicios.

6.- **TIEMPO ACCESO:** El tiempo de atención al usuario desde el momento que este ingrese a la oficina, no debe superar el plazo máximo de media hora. Se establecerán los medios necesarios para comprobar el cumplimiento de esta medida y un régimen de sanciones. El usuario perjudicado deberá ser compensado de oficio con una cantidad no inferior a 50€.

7.- **MAYORES:** Las personas de edad superior a 60 años y aquellas que sufran minusvalías gozarán de derecho de asistencia personalizada y preferente.

8.- **TARJETA CERO:** En lugares sin oficinas bancarias que permitan la obtención de dinero en efectivo, todos los locales de venta al público dispondrán de terminales de pago con tarjeta para cualquier tipo de compra. Se proveerá a toda la población de tarjetas de pago sin cargo. Las tarjetas dispondrán de sistemas que eviten su uso fraudulento.

9.- **RESPONSABILIDAD:** Los errores de los bancos en su relación con los clientes serán faltas graves sancionados adecuadamente. Cuando resulte un perjuicio para el cliente este deberá ser compensados de manera proporcional al perjuicio causado con al menos el doble del daño causado.

10.- **PRESUNCIÓN DE VERACIDAD:** En los conflictos con entidades bancarias el cliente debe gozar de presunción de veracidad frente a la entidad, siendo la entidad la que debe estar obligada a presentar prueba en contra.