

Los bancos aplican horarios cada vez más complejos y restrictivos, limitando el servicio al usuario

La mayor parte de los bancos ha establecido un horario muy limitado para efectuar transacciones en caja, tales como pagar recibos no domiciliados, depositar o extraer dinero. Esta es la principal conclusión que se puede extraer de un **estudio sobre horarios bancarios** que ha realizado CECU visitando decenas de sucursales de hasta 30 entidades bancarias en diferentes comunidades autónomas. Las principales conclusiones que se desprenden de este estudio son:

- Sólo en 9 de las 30 entidades se pueden efectuar transacciones durante el total del horario de apertura al público.
- No todas las sucursales de una misma entidad bancaria están sujetas a la misma norma horaria, lo que dificulta la labor a los usuarios. Existen, además, situaciones de horarios o normas de utilización de la caja concretas para una única sucursal.
- La amplísima variedad de las restricciones horarias lleva, por ejemplo, a que alguna sucursal limite el horario del uso de la caja pero sí que permita, por ejemplo, el pago a Hacienda.
- En ocasiones se encuentra dentro de una misma oficina información contradictoria sobre los horarios para este tipo de transacciones.
- En casi la mitad de las entidades visitadas no se informa al consumidor del horario a la entrada de la entidad (en el exterior), lo cual es un inconveniente más para los consumidores. Asimismo, se comprobó que en casi un 10% de las sucursales visitadas tampoco se ofrecía esta información en el interior de la oficina.
- En cuanto a los horarios generales de apertura de los bancos, se observó que varían de entidad a entidad e incluso pueden tener variación según la localidad y el tipo de oficina.
- Ya se realizaron comprobaciones de este tipo en el año 2009 y se ha podido observar que los horarios y condiciones de acceso a la caja se han restringido desde entonces.

Las amplias diferencias de horarios de atención al público de las entidades financieras provocan **confusión e inconvenientes entre los consumidores**, ya que, en algunos casos, hay transacciones que al involucrar a más de un banco no pueden llevarse a cabo en el mismo día. Por tanto, CECU entiende que el **servicio de caja** de todas las entidades bancarias **debería estar disponible a los consumidores durante todo el horario de atención al público** y que denegar el libre acceso a la caja a los propios clientes es aún más conflictivo, ya que en el contrato de apertura de una cuenta no se especifica limitación alguna para acceder a estos servicios. Las reducciones del horario, que en algún caso se limitan a una hora en un solo día a la semana durante horario de mañana, reducen la capacidad de acción de los consumidores y, además, les fuerza no sólo a domiciliar los pagos, sino también a abrir una cuenta corriente, a utilizar los cajeros automáticos o sistemas electrónicos aun cuando no estén familiarizados con los mismos o tengan problemas de accesibilidad.

Área de Comunicación
CECU

¿Quieres más? Síguenos  [@CECUconsumo](https://twitter.com/CECUconsumo)

Confederación (de ámbito estatal) de Consumidores y Usuarios
Inscrita en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios con el nº 9
C/ Mayor, 45, 2º - 28013 MADRID Tel.: 91 364 13 84 Fax: 91 366 90 00
Contacto del Área de Comunicación: David Hurtado
C/En Llop, 2, 4ª - 46002 VALENCIA Tel. y fax: 96 352 11 97 Móvil: 657 504 712
david.hurtado@cecu.es / www.cecu.es

