



CONFEDERACIÓN
DE CONSUMIDORES
Y USUARIOS



FEDERACION
DE LA UNION NACIONAL
DE CONSUMIDORES
Y AMAS DE HOGAR
DE ESPAÑA



Federación de Usuarios-
Consumidores Independientes



asgeco
CONFEDERACIÓN
CONSUMIDORES

Consumidores alertan al Banco de España sobre nuevas prácticas bancarias

Las organizaciones de consumidores CECU, UNAE, FUCI y ASGECO han puesto en conocimiento del Banco de España una campaña que está realizando el BBVA entre sus clientes donde se les informa de que a partir del próximo 15 de junio todas las comunicaciones de la entidad se realizarán de forma electrónica, obviando la aceptación de los usuarios.

¿Qué ha ocurrido?

Durante las últimas semanas, el BBVA ha remitido a sus clientes una carta en la que, mezclada con otra serie de informaciones, se les comunica una modificación de sus contratos que supone la eliminación de las comunicaciones por carta a partir del 15 de junio. Una decisión unilateral que, además, la entidad bancaria entiende aceptada por defecto, salvo que el consumidor se manifieste expresamente en sentido contrario.

¿Cómo afecta al consumidor?

Esta iniciativa del BBVA puede considerarse lesiva para los derechos de los consumidores, ya que dejaría sin información valiosa a todos aquellos consumidores que no tengan acceso a internet o, simplemente, no deseen este medio por cualquier motivo. Para poder realizar este tipo de actuaciones, los usuarios deben ser consultados previamente por la entidad bancaria y obtener su consentimiento, ya que el cliente es libre de escoger el canal de comunicación que mejor se adapte a sus necesidades.

¿Qué puede hacer el usuario?

En la carta enviada se establece un número de teléfono al que pueden dirigirse para revocar esa decisión unilateral y seguir recibiendo las comunicaciones en su casa. Igualmente, los usuarios pueden hacer valer su derecho manifestándolo en su sucursal.

¿Qué hemos hecho las organizaciones de consumidores?

Desde CECU, UNAE, FUCI y ASGECO hemos analizado jurídicamente la campaña y la hemos puesto en conocimiento del Banco de España, con la finalidad de que el supervisor establezca si se ajusta a la normativa de transparencia y protección del cliente bancario. Además, hemos remitido una carta al BBVA manifestando nuestra disconformidad con la medida por perjudicar los derechos de sus clientes, instándole a no llevarla a cabo. Todo ello con la finalidad de que el consumidor conserve el acceso que desee a una información tan sensible y relevante.

CONTACTO

CECU: David Hurtado – 657 504 712
UNAE: Manuel Martín – 915 757 219

FUCI: Gustavo Samayoa – 915 640 118
ASGECO: Jean-Bernard Audureau – 914 035 078