



CONGRESO DE LOS DIPUTADOS
SECRETARÍA GENERAL
REGISTRO GENERAL

24 FEB. 2022 12:47:58

Entrada **195983**

Pregunta Escrita Comisiones Banca Ventanilla

Competencia	Competencias de la Cámara
Subcompetencia	Control e información
Tipo Expediente	184-Pregunta al Gobierno con respuesta escrita.

Fdo.: Íñigo ERREJÓN GALVÁN
Diputado

A LA MESA DEL CONGRESO

Íñigo Errejón Galván diputado por Madrid de **Más País Verdes Equo**, al amparo de lo dispuesto en el artículo 185 del Reglamento de la Cámara, presenta la siguiente pregunta para la que solicita respuesta por ESCRITO

Ante el grave problema de exclusión financiera que están viviendo las personas mayores y otros colectivos vulnerables en nuestro país, el gobierno se ha comprometido recientemente a la implementación de diferentes iniciativas. Por un lado, en un plazo de tres meses el gobierno debe realizar las modificaciones legislativas necesarias para garantizar la atención personalizada en los servicios de pagos a los consumidores y usuarios en situación de vulnerabilidad que lo demanden. Por otro lado, el gobierno se ha comprometido junto a los bancos a la realización de un Plan para favorecer la inclusión de las personas mayores, en donde encontramos, entre sus principales medidas, que el cierre de oficinas no llegue emparejado el cierre de los cajeros automáticos externos, el incremento de personal de apoyo para ayudar a las personas a realizar las operativas necesarias, la instalación de señales de prioridad en el uso de cajeros, y el desarrollo de tecnologías “más accesibles”.

Sin embargo, entre las medidas anunciadas o aprobadas no encontramos la eliminación del cobro de las comisiones por ventanilla. En este sentido, los bancos han comenzado a cobrar comisiones por los servicios en ventanilla, muchas veces sin previo aviso a los clientes afectados; a este respecto organizaciones como FACUA recuerdan que, cuando el cliente tiene un contrato previo, debe establecerse un aviso y una confirmación por parte del cliente a través de un nuevo contrato o contrato posterior.

- ¿Qué mecanismos están en marcha en estos momentos para garantizar el uso no lesivo del cobro de comisiones de las entidades financieras a los consumidores, en especial los pertenecientes a colectivos vulnerables?
- ¿Piensa el gobierno incorporar dentro del Proyecto de Ley de Servicios de Atención al cliente la eliminación del cobro de comisiones en las operaciones en ventanilla para que no se puedan dar situaciones de abuso o incumplimiento del contrato estipulado por parte de las entidades financieras a sus clientes y usuarios?

Congreso de los Diputados, 24 de febrero de 2022.



Íñigo Errejón Galván
Más País Verdes Equo