



En relación con la necesidad de contar con mecanismos homogéneos que permitan atender situaciones de pobreza hídrica, nos parece oportuno destacar la queja recibida de una persona a la que su entidad suministradora le denegaba la tarifa social porque su unidad de convivencia superaba el límite de renta establecido. En su caso (3 personas residentes, una de ellas con discapacidad) el límite de renta para poder acceder a la tarifa social sería de 1,9 veces IPREM, es decir, 15.960 euros al año.

No entendía esta ciudadana la situación, ya que contaba con bono social eléctrico, de modo que se le aplicaban descuentos en la factura de la luz pero no así en la de agua, y en su situación económica era importante contar con ambos para facilitar el pago de recibos.

Tuvimos que explicarle que el hecho de que los requisitos establecidos para obtener la tarifa social de su entidad suministradora no coincidieran con los del bono social eléctrico no significa que unos fueran más justos que otros y que debemos tener en cuenta que la tarifa social y el bono social proceden de entidades diferentes, por tanto, las circunstancias que se tienen en cuenta a la hora de ofertar estas tarifas son diferentes.

Sin perjuicio de lo anterior, entendemos que **sería más equitativo que existieran unos mismos criterios** para todo el territorio español si bien comprendemos que, por el momento, resulta imposible su abordaje dada la distinta naturaleza de las tarifas eléctricas y de agua.

...

2.2.6.1.1.3. Servicios financieros

En este apartado también nos parece oportuno destacar como cuestión de interés la necesidad de prestar una atención específica a las necesidades de personas mayores y con discapacidad, como **colectivos especialmente vulnerables ante la digitalización progresiva de los servicios financieros**.

En 2022 se acordaron medidas para favorecer la inclusión financiera de estos colectivos, mediante la firma de una actualización del Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso Social y Sostenible de la Banca, suscrito entre el Gobierno de España y las asociaciones de la banca.

Esta actualización del Protocolo pretendía la incorporación de medidas para garantizar la atención personalizada en la prestación de servicios bancarios, especialmente a las personas mayores.

El [Observatorio de Inclusión Financiera](#) ha valorado positivamente el funcionamiento de este Protocolo, señalando avances en la atención presencial (más del doble de oficinas con horario ampliado que antes de poner en marcha las medidas); o el incremento del número de cajeros, webs y apps adaptados, así como del número de personas mayores que recibieron formación financiera y de personal del sector que recibió formación especializada para atención al colectivo de mayor edad; y la consolidación de la figura del consejero senior entre algunas de las entidades¹.

Sin embargo aún no se han adoptado las modificaciones legislativas necesarias² para que estas medidas tengan su reflejo normativo, con objeto de garantizar adecuadamente la atención personalizada en los servicios de pagos a los consumidores y usuarios en situación de vulnerabilidad, sin discriminación motivada por “brecha digital”.

Hasta la fecha de redacción de este informe, la única medida impuesta legalmente a los proveedores de servicios de pago es la **prohibición de establecimiento de comisiones para la prestación del servicio de retirada de efectivo en ventanilla**, en favor de personas mayores de 65 años o con discapacidad reconocida igual o superior al 33%³.

En relación con esta digitalización de servicios debemos decir que nos sigue preocupando el **crecimiento de los fraudes informáticos relacionados con los servicios financieros**.

1 [Informe de seguimiento](#) de las medidas dirigidas a mejorar la atención personalizada de las personas mayores y personas con discapacidad, de 7/11/2023, referido a datos del primer semestre de 2023.

2 Ordenadas por la Disposición adicional segunda de la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.

3 Modificación del artículo 35 de la Ley de servicios de pago realizada por Real Decreto-ley 8/2023, de 27 de diciembre (BOE núm. 310, de 28/12/2023).



Al igual que hiciéramos en el pasado año, debemos destacar en 2023 el incesante aumento en el número de denuncias por los fraudes que sufren quienes utilizan los servicios financieros haciendo uso de herramientas digitales.

Según los datos oficiales sobre delitos cometidos en Andalucía, los fraudes informáticos y en particular las estafas a usuarios de banca electrónica, son las modalidades delictivas que han experimentado un mayor crecimiento en el último año.

La renuencia de las entidades financieras a asumir responsabilidades en estas situaciones, aduciendo la falta de diligencia de la persona consumidora al facilitar sus datos bancarios a los estafadores, contrasta con la postura del Banco de España -que exige acreditar una negligencia grave del usuario- y con una jurisprudencia que mayoritariamente resuelve a favor del cliente en los procesos que se someten a su conocimiento.

Como ya adelantábamos en el Informe Anual del año 2022, esta situación nos llevó a tramitar de oficio la [queja 22/6748](#), relacionada con la estafa masiva sufrida por clientes de Unicaja.

Mediante [Resolución](#), de 9 de mayo de 2023, dirigida a dicha entidad financiera hemos fijado nuestra posición en relación con la asunción de responsabilidades en este tipo de fraude.

Así, hemos manifestado que entendemos que resulta exigible de las entidades financieras que adopten medidas suficientes para garantizar la fiabilidad de los servicios que ofrecen a su clientela, utilizando las mejores tecnologías posibles para reforzar la seguridad en las operaciones de banca electrónica.

Asimismo, entendemos que **las entidades financieras deberían asumir la responsabilidad por los perjuicios que sufran los usuarios como consecuencia de actuaciones fraudulentas de terceros**, salvo que quede acreditado que los clientes actuaron sin la prudencia y diligencia que resultarían exigibles a un consumidor responsable, entendiendo que tal concepto se refiere a una persona con los conocimientos y habilidades digitales que actualmente tiene el ciudadano medio.

En cuanto al caso que nos ocupaba, solicitamos a Unicaja que valorase de forma razonada la aplicabilidad de los criterios jurisprudenciales sobre la concurrencia de negligencia grave por parte del usuario a los casos afectados por el fraude masivo a su clientela.

En respuesta a nuestra petición Unicaja nos trasladó que comparten nuestra preocupación por el escenario actual del ciberfraude.

A este respecto manifestaban que, pese al alto volumen de recursos que dedican a su prevención, la creciente sofisticación de los procedimientos de fraude hace imposible que las entidades financieras adopten medidas que garanticen en todo caso que no se produzcan.

En todo caso insistían en que la interacción entre víctima y delincuente no tiene lugar dentro de los entornos digitales de la entidad y que en ningún caso se produce una brecha en sus sistemas de seguridad que propicie o facilite el fraude.

Entendían que para determinar cuál sea la diligencia exigible a un consumidor responsable deben valorarse las circunstancias del caso concreto y el entorno informativo del que dispone, señalando a este respecto la información disponible acerca de la prevención del ciberfraude.

Justificaban que los pronunciamientos judiciales no determinan invariablemente que la entidad resulte responsable por estar exento el consumidor de toda cautela y que estos criterios sobre la diligencia exigible al consumidor medio son tenidos en cuenta por Unicaja en la gestión de reclamaciones de los clientes afectados por el ciberfraude.

En cuanto al ofrecimiento de acuerdos extrajudiciales que citábamos en nuestra petición, aclaraban que no suponen un reconocimiento de la responsabilidad de la entidad ni se imponen a la persona reclamante sino que se enmarcan en la actividad negociadora que el banco despliega en la gestión de su clientela con el fin de facilitar el consenso como forma más deseable de resolución de situaciones de conflicto.

Concluían que, más allá de gestionar las reclamaciones concretas de usuarios afectados, siguen avanzando en la implementación de medidas de prevención del ciberfraude a su alcance y en el desarrollo de actividades de difusión de educación financiera que promuevan el conocimiento generalizado de las mejores prácticas de prevención en este ámbito.



A la vista de esta respuesta hemos acordado el archivo de nuestras actuaciones, sin perjuicio de insistir ante Unicaja con nuestro posicionamiento.

Con independencia de esta queja de oficio también hemos tenido ocasión de tramitar quejas individuales frente a otras entidades financieras que nos llegaron a causa del mismo motivo, entendiéndose oportuno atenderlas cuando la entidad financiera se limita a indicar que la operación estaba validada por un doble factor de verificación pero **no acredita que el cliente cometió fraude o negligencia grave en el proceso de autorización del pago.**

Sin embargo el resultado de estas actuaciones no ha sido hasta el momento favorable a nuestra petición, llegando a afirmar una entidad financiera interpelada que su cliente había incurrido en negligencia grave “por no haber protegido debidamente sus elementos de seguridad” pese a que en su relato detallaba haber sido objeto de un elaborado engaño que le hizo creer que estaba operando en su banca digital.

En todo caso hemos insistido en que resulta obligado facilitar la documentación que acredita que la operación está validada por un doble factor de autenticación, tal como viene señalando el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España como criterio de buenas prácticas en la actuación de las entidades financieras en este tipo de reclamaciones.

En cuanto a las quejas relacionadas con los trámites para aplicación del **Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual** debemos aclarar a las personas que acuden a esta Institución que no nos corresponde supervisar el cumplimiento de las normas de aplicación por parte de las entidades financieras (por dilaciones, falta de información, o disconformidad con los criterios aplicados), pues se trata de normativa de disciplina bancaria y tal competencia corresponde al Banco de España.

En muchas ocasiones nos limitamos a trasladar una petición a las entidades financieras para que se estudien alternativas de pago cuando no es posible acudir al Código de Buenas Prácticas, porque no se reúnen todos los requisitos exigidos para ello, considerando agotadas nuestras posibilidades de intervención si la respuesta es negativa, ya que se trata de una cuestión de política comercial.

2.3.1. Atención a la ciudadanía

2.3.1.3. Temática general de las consultas

...

Con respecto a los **retrasos en la valoración de la discapacidad**, una ciudadana nos traslada lo siguiente:

*Solicité **revisión del grado de discapacidad con fecha 27 abril 2021** por padecer un cáncer crónico, tras tumor en la mama. Tengo reconocido un 20% de discapacidad, pero al cronificarse la enfermedad, tengo secuelas mayores producto de la quimioterapia, sobre todo en lo relativo a movilidad. El cáncer es inoperable. Fui valorada en el mes de junio por el equipo médico del CVO, aún sin resolución.*

La Delegación Territorial nos responde que: *en diciembre de 2023 se le remitió a la interesada la resolución.* (2 años y 8 meses en contestar, cuando la ley marca 6 meses).

...