

Sugerencia a la Consellería de Política Social en la línea de habilitar mecanismos para evitar demoras en el cobro de las prestaciones económicas sociales por falta de agilidad en los trámites administrativos

Expediente: L.4.Q/1290/22

Santiago de Compostela, 7 de abril de 2022

Sra. Conselleira:

Ante esta institución, se presenta solicitando nuestra mediación don XXX con DNI XXX.

ANTECEDENTES

En el escrito, esencialmente, nos indica que *el día 25 de febrero cerró una cuenta que tenía en Abanca por las comisiones que le obligaban a pagar. En esa cuenta recibía su PNC. Previamente, el día 10 de febrero, había presentado por registro electrónico delante de esa Consellería solicitud para cambiar la domiciliación de su pensión indicando la nueva cuenta donde debía ser ingresada. Días después recibió una notificación del Servicio de Prestaciones, Inclusión y Migración de esa Consellería, firmada el 18 de febrero, indicándole que procederían a ingresar la PNC en la nueva cuenta a partir del 01/05/2022. El interesado no está de acuerdo con la dilación del cambio en la domiciliación y no comprende por qué debe continuar pagando las comisiones bancarias durante estos meses por un retraso en un trámite administrativo. A mayor abundanza, ya cerró esa cuenta.*

Ante eso requerimos informe a esa Consellería, que ya nos la remitió. En el informe indica lo siguiente:

El interesado presento la solicitud de cambio de cuenta bancaria el 10/2/2022.

Con fecha del 18/2/2022, la jefatura territorial de esta Consellería de Política Social en A Coruña, le comunicó la resolución del incidente consistente en el cambio de domiciliación de la cuenta bancaria que figuraba en el expediente.

Debido a la dinámica de confección de las nóminas, no fue posible realizar dicho cambio en la nómina de marzo, que ya estaba validada en ese momento, por lo que lo mismo

se hará efectivo en la nómina de abril y el interesado cobrará en la nueva cuenta a finales de ese mismo mes o primeros de mayo.

ANÁLISIS

A la vista del contenido del escrito de queja, de la documentación adjuntada por la persona que promovió este expediente y de lo que se manifiesta en el informe de la administración, es necesario hacer las siguientes consideraciones:

PRIMERA. El interesado es preceptor de una PNC que le era ingresada de una cuenta de Abanca en la que le cobraban intereses. Dado su descontento con el trato recibido por parte de la entidad financiera, el interesado decidió cambiar de banco y cerró su cuenta en Abanca. Hace falta recordar que en este momento son muchas las personas que han protestado por las condiciones que imponen las entidades bancarias y que la exclusión financiera es uno de los problemas que sufren las personas de economías precarias.

SEGUNDO. El día 10 de febrero el interesado solicitó el cambio de domiciliación bancaria indicando el número de su nueva cuenta. El día 18 de febrero la Consellería le respondió diciéndole que *ingresarían su PNC en la nueva cuenta a partir del día 1 de mayo.*

TERCERO. Dado que el interesado ya tenía cerrada la cuenta, por desacuerdo con la entidad bancaria -que le cobraba comisiones que entendía abusivas- no pudo cobrar su PNC de 421 euros este mes, con el perjuicio que esto supone para la economía de una persona perceptora de una prestación social.

CUARTO. En su informe, la Administración señala que cobrará “a finales de abril o a principios de mayo” y señala que la causa es “la dinámica de confección de las nóminas”. Sin embargo, es preciso recordar que el interesado solicitó el cambio de cuenta el día 10 de febrero

CONCLUSIÓN

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, de la Valedora do Pobo, hacer llegar a esa Consellería la siguiente **sugerencia**:

Teniendo en cuenta la situación económica de muchas de las personas que perciben una prestación social habilitar mecanismos para evitar demoras en el cobro de las mismas por falta de agilidad en los trámites administrativos.



Le agradezco de antemano la acogida a lo manifestado en esta resolución de la Valedora do Pobo, y le recuerdo la necesidad de que en el plazo de un mes (art. 32.2), dé cuenta a esta Institución de la aceptación de la recomendación formulada, de ser el caso, y de las medidas adoptadas para darle efectividad, también si es el caso.

Además, le hacemos saber que, en aplicación del principio de transparencia, a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se dictó la presente resolución, esta se incluirá en la página web de la institución.

El principio de publicidad de las resoluciones de esta institución se refuerza en el artículo 37 de la Ley 6/1984, cuando prevé que la Valedora do Pobo, en su informe anual al Parlamento de Galicia, dará cuenta del número y tipos de queja presentadas; de aquellas que fueron rechazadas y sus causas, así como de las que fueron objeto de investigación y su resultado, con especificación de las sugerencias o recomendaciones admitidas por la administración pública gallega.

Lo saludo atentamente.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo