



**Sofía Rebeca Aparici Liso**

Jurista, letrada ejerciente en el ICAV e investigadora en doctrina y jurisprudencia.



---

## **El derecho a la atención bancaria presencial: retos legales y ejemplos de buenas prácticas, su diferenciación y destaque de su marca**

La transformación digital del sector financiero ha traído consigo una notable reducción de oficinas, limitación de servicios en ventanilla y generalización de la cita previa. Sin embargo, esta tendencia plantea interrogantes jurídicos y sociales: ¿Hasta qué punto puede una entidad bancaria condicionar o restringir la atención presencial a sus clientes? ¿Existe un derecho a ser atendido en caja? Y, sobre todo, ¿qué prácticas diferenciales aportan valor en términos de fidelización, inclusión y cumplimiento normativo?

### **El marco cooperativo y los valores en la banca**

Las entidades financieras cooperativas, como las cooperativas de crédito reguladas por la Ley 13/1989, de 26 de mayo, de Cooperativas de Crédito (BOE núm. 126, de 27 de mayo de 1989), se caracterizan por situar a los socios en el centro de su actividad. Caja de Ingenieros constituye un ejemplo destacado: su modelo está basado en valores como la participación, la transparencia, la responsabilidad social y la orientación al cliente ...

SUSCRÍBETE >

para una conversión completa a PDF |