

Staruszkę odcięto od pieniędzy, bo bank uznał, że nie żyje

9 marca 2023

W wyniku błędu pracownika brytyjskiego banku Barclays, pewnej 91-letniej kobiecie zamknięto konto bankowe i odcięto ją od emerytury na trzy miesiące. To z kolei doprowadziło do odłączenia jej prądu i telefonu. A wszystko dlatego, że bank uznał ją za zmarłą.

91-latka odkryła, że jej wypłaty emerytur i świadczeń zostały wstrzymane, a polecenia zapłaty anulowane po tym, jak agent Barclays zarejestrował w systemie jej śmierć i zamknął jej konto.

Koszmar zaczął się w listopadzie, kiedy kobieta poinformowała Barclays o śmierci swojego męża. Poprosiła o usunięcie jego nazwiska z ich wspólnego konta i zastąpienie go nazwiskiem jej córki, która ma do konta dostęp (jako osoba trzecia). Zamiast tego to 91-latka została oznaczona w systemie banku jako zmarła, a jej konto zostało zamknięte. Jak można się domyślić, jej emerytury i świadczenia zostały zwrócone do Ministerstwa Pracy i Emerytur, a jej polecenia zapłaty wstrzymane. 91-latka odkryła błąd, kiedy wróciła z rodzinnych Świąt Bożego Narodzenia i zastała odciętą linię telefoniczną i energetyczną oraz plik listów od firm i samorządu żądających zapłaty.

Kobieta dwukrotnie udała się do swojego najbliższego oddziału Barclays i w obu przypadkach personel poinformował ją, że została uznana za zmarłą. Bank odmówił omówienia sprawy z jej córką, ponieważ jej pełnomocnictwo jako osoby trzeciej zostało automatycznie cofnięte po zamknięciu konta. „Bank zablokował dochody mojej matki i odciął jej jedyny sposób kontaktowania się ze światem zewnętrznym. Przez ostatni miesiąc kupowała

jedzenie za pieniądze, które jeszcze miała w gotówce, 250 funtów, i bała się, że jej zabraknie. Do tej pory Barclays nie odpowiedział na nasze żądania przywrócenia jej emerytury z datą wsteczną” – powiedziała córka kobiety.

Konto 91-latki zostało ostatecznie ponownie otwarte, a jej płatności przywrócone i opatrzone datą wsteczną dopiero po interwencji „The Guardian”. Jej linia telefoniczna i zasilanie zostały już przywrócone po tym, jak kobieta zadzwoniła do swoich dostawców, aby wyjaśnić sprawę.

Rzecznik Barclays powiedział: „Przepraszamy za niepokój i niedogodności, jakie sytuacja spowodowała u naszego lojalnego klienta. Możemy potwierdzić, że przywrócono polecenia zapłaty, otrzymano wypłaty emerytur państwowych, zmieniono konto na wspólne imienne i zaoferowano gest dobrej woli za spowodowane zakłócenia”.

91-letnia Brytyjka zwróciła uwagę na przeszkody, na jakie napotykają klienci szczególnie starsi, którzy nie mają dostępu do bankowości internetowej. Jako klientka Barclays od 65 lat nie jest w stanie poradzić sobie ze zautomatyzowanym menu w telefonicznej obsłudze klienta, a ponieważ jej lokalny oddział banku został zamknięty, jest zmuszona jechać dwoma autobusami do sąsiedniego miasta, aby wypłacić pieniądze i zarządzać swoim kontem.

Jedynе dostępne spotkanie, w którym mogła poprosić o zmianę konta, odbyło się w oddziale oddalonym o 23 mile, gdzie personel jej nie znał. Przyniosła wymagane dokumenty, ale bank odmówił zmiany nazwiska, ponieważ nie mogła sobie przypomnieć swojego rzadko używanego numeru PIN. Powiedziano jej, żeby umówiła się na kolejną wizytę, kiedy przypomni sobie swój PIN.

„Moja matka jest bezbronną 91-letnią kobietą, którą potraktowano bez troski o jej bezpieczeństwo, bez wzięcia pod uwagę jej wieku, problemów z poruszaniem się lub preferencji bankowych. Ona i tata byli szczęśliwym małżeństwem przez 68

lat, a usunięcie jego nazwiska z kont było już niepokojącym wyzwaniem. Boi się, że jej telefon może zostać ponownie odcięty bez uprzedzenia i to sprawia, że „jest bardzo zaniepokojona” – powiedziała córka kobiety.

Zdaniem Jamesa Daleya, dyrektora zarządzającego grupy prowadzącej kampanię Fairer Finance, taka sytuacja mogłaby nie powstać, gdyby pracownicy banku lepiej zabezpieczyli potrzeby 91-latki. „Wciąż istnieje znaczna liczba osób, które polegają na bankowości bezpośredniej, ponieważ nie czują się pewnie korzystając z Internetu, telefonów lub bankomatów. Banki, które planują zamknięcie oddziałów, muszą zdać sobie sprawę, że jeśli klienci są gotowi jechać dwoma autobusami do swojego oddziału, usługa ta musi być niezbędna i muszą dostosować się do klientów, którzy mogą nie znać kodów bezpieczeństwa, loginów i PIN-ów” – wyjaśnił Daley.

Autorstwo: Paulina Markowska

Źródło: PolishExpress.co.uk