

Moció del Grup Municipal Socialista i del Grup Municipal de Ciutadans per a millorar l'atenció dels clients de les entitats bancàries a Sabadell, amb especial atenció a la gent gran.

La Directiva 2014/92/UE del parlament Europeu i del Consell, de 23 de Juliol de 2014 estableix entre altres qüestions el dret d'accés general de qualssevol persona a un /compte de pagament bàsic, així com que els Estats membres poden requerir a les entitats de crèdit que apliquin condicions més avantatjoses als consumidors vulnerables, com a mesura d'inclusió social dins el mercat de productes financers de la Unió europea. L'ordenament jurídic espanyol va iniciar la transposició d'aquesta directiva amb el Real Decret-Llei 19/2017 i el Real Decret 164/2019.

Malgrat això, aquest accés als serveis bancaris per part de col·lectius vulnerables, no està garantit.

Es un fet públic i notori la pèrdua constant de serveis presencials en favor de noves fórmules digitals o mixtes.

Els primers nou mesos del 2020, es van perdre 212 oficines bancàries a Catalunya. Sabadell en va perdre 15 l'any passat i amb les tres d'ara ha passat de 79 oficines a només 61. A la ciutat ja se n'han clausurat 85 més des de l'any 2011.

Som conscients de la importància de les noves tecnologies com a element de creixement, però és evident també que s'ha generat una distància social, doncs les possibilitats dels diferents col·lectius per poder accedir a aquests serveis no és equivalent.

Un clar exemple el trobem en la repercussió mediàtica que ha tingut el senyor Carlos San Joan, un client de banc valencià de setanta-vuit anys que sent que aquestes entitats s'han oblidat de les persones de la seva edat.

Entre altres coses, assegura haver-se sentit humiliat en demanar ajuda en un banc per a realitzar un tràmit digital, on l'han tractat, i citem literalment "com a un idiota" perquè no sabia completar la operació del caixer automàtic.

Aquesta situació el va portar a emprendre el passat mes de desembre, una recollida de signatures a través d'una plataforma online amb una demanda senzilla: **una atenció més humana i amb menys "traves tecnològiques" a les sucursals bancàries.**

Hem pogut seguir l'evolució d'aquesta acció, que ha anat agafant dimensió fins a arribar al Congrés del diputats. La vicepresidenta primera del Gobierno i Ministra d'Assumptes Econòmics, va convocar a les patronals bancàries per a adoptar mesures que garanteixin l'accés als serveis bancaris dels col·lectius més vulnerables i, en particular, de les persones grans.

Per la seva banda, la Generalitat ha proposat recentment la presentació d'una proposició de llei per obligar la banca a reobrir oficines i caixers a tots els municipis, fins i tot els més petits i en zones urbanes on en manquin.

També el "Defensor del Pueblo" iniciarà una actuació d'ofici apel·lant al Banc d'Espanya perquè sol·liciti a les entitats bancàries que atenguin presencialment persones amb dificultats per a accedir als serveis digitalitzats, com és el cas de les persones grans.

Som conscients que la Banca està immersa en una de les transicions més importants de la seva història, i en una cruïlla sobre la velocitat a la qual ha de realitzar aquesta reestructuració. Però el cost d'aquets canvis orientats a la rendabilitat acaba traduint-se en tancaments massius d'oficines, en la reducció del temps d'atenció en les que subsisteixen, que en la majoria dels casos es només de dues hores diàries, en definitiva, en la impossibilitat de fer operacions a finestreta amb atenció personalitzada, que fins fa poc temps eren habituals.

Aquesta retallada, tot i impactar especialment en les persones grans afecta negativament a tots els clients, tant de manera individual com a les empreses, al comerç i a l'hostaleria, a banda d'ocasionar la pèrdua de llocs de treball en el sector bancari. Conjuntament rebutgem aquest deteriorament i considerem necessari abordar conjuntament la urgència i importància de garantir la inclusió financera de tota la societat.

Es per això que proposem al Ple de l'Ajuntament de Sabadell l'adopció dels següents acords:

1. Instar al conjunt de les entitats bancàries i financeres que operen al municipi a reforçar els recursos d'atenció al client i una atenció presencial digna, completa i de qualitat per tal d'oferir un servei adequat durant tot l'horari en especial atenció a les persones grans que no poden fer els seus tràmits o gestions on-line en compliment del Real Decret llei 1/2021 de protecció dels consumidors i usuaris front a situacions d vulnerabilitat social i econòmica.
2. Estudiar un marc de treball amb les entitats del sector, per fomentar la instal·lació de caixers automàtics als barris on no disposen de sucursal bancària, incloses les instal·lacions municipals.
3. Realitzar una campanya informativa de caràcter municipal informant a la ciutadania i en especial als col·lectius més vulnerables dels seus drets davant les entitats financeres i sobre les vies d'accés per a la seva reclamació a través dels serveis de consum municipals.
4. Reforçar els tallers i cursos municipals dedicats a disminuir l'esclatxa digital en col·lectius d'especial vulnerabilitat (que inclogui una formació bàsica en l'accés als serveis bancaris no presencials)
5. Instar a la Generalitat de Catalunya a convocar a les patronals bancàries per a adoptar mesures que garanteixin l'accés presencial als serveis bancaris així com

l'acompanyament i i assessorament en les gestions a realitzar als caixers automàtics, dels col·lectius més vulnerables i, en particular, de les persones grans.

6. Traslladar aquest acord al Consell Consultiu de la Gent Gran de Sabadell, als Casals i Clubs de Gent Gran de la nostra ciutat, a les entitats i associacions veïnals i a les entitats bancàries que operin a Sabadell.
7. Traslladar al Gobierno de España, al Govern de la Generalitat, a l'Asociación Española de Banca i a la CECA (Confederación Española de Cajas de Ahorro) el nostre desacord amb les polítiques de tancament de sucursals bancàries i la manca d'alternatives davant el perjudici que la decisió suposa per a la ciutadania i per l'ocupació, i sol·licitar que, atenent a les seves competències actuïn en conseqüència en favor de la ciutadania i per al manteniment dels llocs de treball.
8. Traslladar aquest acord al Síndic de Greuges de Catalunya, a la Síndica de Greuges de Sabadell, a la Confederació de Federacions d'Associacions Veïnals de Catalunya, a l'Organització de Consumidors i Usuaris i a la Federació de Municipis de Catalunya.

Pol Gibert Horcas

Portaveu Grup Municipal Socialista

Jose Luis Fernández Díaz

Regidor Grup Municipal de Ciutadans