



Moció 8.4.
CP 27-09-2021

GRUP MUNICIPAL

**MOCIÓ QUE PRESENTA EL GRUP MUNICIPAL DE JUNTS PER TARRAGONA
PER DEMANAR QUE LES ENTITATS FINANCERES GARANTEIXIN UNS SERVEIS
PERSONALITZATS MÍNIMS I OFEREIXIN UNA ATENCIÓ ADEQUADA ALS
COL·LECTIUS MÉS AFECTATS PER LA BRETXA DIGITAL**

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

El marc legal reconeix a totes les persones el dret a disposar dels serveis bancaris per cobrar, pagar rebuts, disposar d'efectiu, entre altres operacions. Aquests serveis són indispensables per poder realitzar activitats quotidianes amb plena autonomia. Des de la directiva 2014/92 de la UE fins a les seves transposicions en el Real Decret 164/2019, sobre el règim gratuït de comptes bàsics per a persones vulnerables amb risc d'exclusió financera, disposem d'instruments que esdevenen un marc de regulació dels drets de les persones als serveis bancaris.

Aquest dret, avui, col·lisiona amb els processos de reorganització i reestructuració del sector financer que estan protagonitzant les diferents entitats. L'aposta digital de la banca i la política d'estalvi de costos de les entitats financeres són els arguments que s'utilitzen per justificar els processos de fusió i les reestructuracions. Però els resultats són acomiadaments de milers de treballadors i treballadores, ampliació dels cobraments de comissions i empitjorament de la qualitat del servei, amb menys punts d'atenció i menys atenció personalitzada. A l'entretant, però, els beneficis creixen, els dividendes augmenten i els sous dels alts directius es disparen.

No hi ha cap dubte que la digitalització és positiva i que és imprescindible que la banca la implementi amb l'objectiu de facilitar les gestions dels i les clients. No pot ser, però, que la digitalització s'emperi únicament amb la finalitat de reduir costos empresarials, tancant oficines i reduint plantilles de personal, deixant desatenses moltes persones que necessiten l'atenció personalitzada, fomentant també els desequilibris territorials.

Entre els col·lectius vulnerabilitzats per aquestes estratègies de reducció de costos de les entitats bancàries, les grans afectades són les persones grans. Del total de la població catalana, més de 1.086.238 persones tenen més de 70 anys, de les quals, més de 400.000 tenen més de 80 anys. És en aquests grups d'edat on es produeix una bretxa digital que provoca la imпотència i abandonament d'amplis sectors d'aquest col·lectiu, a causa de la manca d'atenció personal i de proximitat la qual va en detriment de la seva autonomia i capacitat d'autogestió de les finances pròpies. També ho són, en un nombre considerable, aquelles persones més vulnerables econòmicament i que no disposen de mitjans suficients per fer front a les despeses de la digitalització domèstica, ni a la creixent despesa financera que genera tenir un compte bancari.

En el millor dels casos, el suport personal per a realitzar operacions bàsiques passa a dependre de la voluntat dels treballadors i treballadores i, cada vegada amb major freqüència, quan es dona es fa davant del caixer, a peu dret, assenyalant la incapacitat del o la client i amb el perill per a la seva seguretat, al gestionar les contrasenyes sense cap garantia d'intimitat, entre altres riscos.





GRUP MUNICIPAL

Davant l'exclusió financera que pateixen les persones, sigui en base a la bretxa digital amb alta afectació a la gent gran, sigui per la penalització directe que afecta als sectors socials amb menys recursos, sigui per una política organitzativa contrària a l'equilibri i cohesió territorial, és necessari que els poders públics actuïn.

Per aquests motius, el grup municipal de Junts per Tarragona proposa al Ple l'adopció dels següents

ACORDS

Primer.- L'Ajuntament de Tarragona considera i expressa el següent:

- Que totes les persones han de tenir garantit el dret als serveis bancaris amb independència de les seves habilitats digitals i de la localitat on visquin.
- El suport als col·lectius de persones afectades pel tancament generalitzat d'oficines bancàries i la supressió o reducció de l'atenció personalitzada, que ha provocat la seva exclusió dels serveis bancaris, com és el cas de bona part de la gent gran, i considera indispensable l'atenció personalitzada a les persones que, a causa de la bretxa digital, no tenen accés a la banca digital ni als caixers automàtics
- Que quan les persones hagin de ser acompanyades per a realitzar una gestió, el personal de l'entitat bancària ho ha de fer garantint l'autonomia individual
- Que les empreses han de revisar els protocols d'atenció al públic, recuperant el tracte personal i amb una bona qualitat de servei.
- Que les empreses han de garantir el servei al conjunt del territori de Catalunya amb atenció directe.
- Que cal adequar determinats cobraments i comissions per l'ús dels serveis bancaris per evitar que contribueixin a l'exclusió financera, així com, evitar tipus d'interès abusius o usuraris aplicats a determinats préstecs personals o a l'ús de targetes de crèdit.

Segon.- Instar el govern de la Generalitat a impulsar la regulació per a que les entitats financeres ofereixin uns serveis personalitzats mínims que garanteixin la igualtat d'accés a totes les persones als serveis bancaris amb una atenció adequada a les seves necessitats i a tot el territori.

Tercer.- Exigir el govern espanyol a donar compliment al Reial Decret-Llei 1/2021, de 19 de gener, de protecció dels consumidors i usuaris davant de situacions de vulnerabilitat social i econòmica per tal que s'aturi el tancament d'oficines que posa en perill l'atenció als col·lectius més vulnerabilitats.

Quart.- Traslladar els presents acords a l'Agència Catalana de Consum, als grups polítics del Parlament de Catalunya, als grups polítics del Congrés de Diputats i a totes les entitats municipalistes de Catalunya.

Tarragona, 15 de setembre de 2021

CPIRSR-1 C
Didac
Didac Nadal Abad
Data: 2021.09.15
08:55:39 +02'00'

Didac Nadal
Portaveu del Grup Municipal de Junts per Tarragona