



<b>Núm. expediente:</b>	2021/00021145C
<b>Procedimiento:</b>	Mociones y proposiciones
<b>Origen:</b>	Oficina de Alcaldía

**Maria Abarca Martínez, Secretaria General del Ayuntamiento de Gavà,**

## CERTIFICO:

Que, en el Pleno del Ayuntamiento en sesión ordinaria celebrada el día 30 de septiembre de 2021, entre otros, se adoptó el **ACUERDO** siguiente:

### **DECLARACIÓN POLÍTICA PRESENTADA POR EL GRUPO MUNICIPAL DE JUNTOS POR GAVA EN APOYO DE LA GENTE MAYOR Y CONTRA LA DESHUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS BANCARIOS ANTE LA BRECHA DIGITAL**

El sector bancario ha vivido unos años de benevolencia estructural por parte del Estado y los gobiernos respectivos que en ningún caso ha devuelto, en cualquier formato, a la ciudadanía. Si entre los años 2009 y 2010 se les permitió reestructurar sus plantillas, cerrar oficinas y favorecer fusiones, en 2011 aprobaron un rescate bancario, con dinero público, por valor de más de 64 mil millones de euros (el que hace una cifra total reconocida entre el 2008 y el 2014 de 96 mil millones de euros). Más bien al contrario, el empeoramiento del servicio ofrecido por las entidades bancarias al conjunto del territorio catalán es una realidad que se ha ido agravando durante los últimos años. Entre otras afectaciones, podemos constatar cómo los bancos han cambiado las normas de atención a las personas, imponiendo un sistema que excluye aquellas que no tienen capacidad ni competencias en la utilización de las nuevas tecnologías. El hecho de tener que tratar con un cajero automático, en muchas ocasiones, las deja fuera de lugar.

Primero se establecieron horarios cada vez más limitados, después se ofreció el uso del cajero con el apoyo de un empleado o empleada y, finalmente, se ha remitido a las personas a un cajero sin ningún tipo de apoyo o ayuda, hecho que se ha agravado en el caso de muchos municipios tanto urbanos como rurales donde se han ido reduciendo o incluso se han quedado sin ninguna sucursal bancaria.

Esta práctica de los servicios bancarios no contribuye a la sensibilización y fomento del buen trato hacia la gente mayor, todo el contrario, pone de manifiesto la deshumanización de la atención de estas entidades hacia sus clientes.

Consideramos que las personas que sufren una dolencia, limitaciones o falta de competencias en esta materia no tienen que ser excluidas socialmente. Por derecho tienen que ser tratadas como una persona más de nuestra comunidad, facilitándoles las

herramientas necesarias que les rescaten de la brecha que les puede llevar a una forma de marginación social.

Las personas y su condición de clientes les tiene que permitir tener derecho a que se les reconozca su independencia para escoger cómo recibir la atención que requieren y de la manera que lo necesitan.

Las nuevas tecnologías son una ayuda para el desarrollo de nuestra comunidad, avanzando hacia un futuro que tendría que ser más social y beneficioso para todo el mundo para conseguir unas ciudades y unos municipios verdaderamente amigables con las personas, especialmente con las más vulnerables, que en este caso incluyen las más mayores. A todo esto hay que añadir las cuotas y comisiones abusivas, denominadas sibilinamente “prestación de servicios”, a todas aquellas personas que tienen ingresos mensuales inferiores a 600€ (pensionistas, asalariados/as, desocupados/as, subsidios, ....), es decir a las personas más desfavorecidas. Ante la obligatoriedad a percibir sus ingresos por transferencias bancarias, las entidades bancarias asumen todo el control para desarrollar una serie de prácticas poco éticas y denunciadas en un momento de crisis sanitaria y social como el actual que, una vez más, perjudica a los y las personas más desfavorecidas dada la insuficiencia de ingresos que perciben.

Por eso reclamamos a las entidades bancarias que retiren estas cuotas abusivas y sean más empáticos con la ciudadanía y sobretodo con las personas con más dificultades económicas.

Añadir también que consideramos de suma importancia llegar a grandes acuerdos entre las administraciones, partidos políticos, sindicatos, supervisores y entidades competentes que aborden los grandes problemas que afectan al sector financiero de nuestra casa. Es indecente que se planteen miles de despidos de personas trabajadoras del sector y a la vez se multipliquen los sueldos de las cúpulas directivas. Estos grandes acuerdos, tendrían que incidir en el logro del objetivo social (dotar de crédito a la economía real), criterios de reversión social y sostenibilidad, mecanismos de inclusión financiera, instrumentos financieros públicos con capacidad de intermediación real y directa, protocolos para una transición digital justa, un “contrato social” para la reposición de ocupación que frene los despidos del sector, un código deontológico y la apuesta por la igualdad, la formación y la empleabilidad.

De acuerdo con todo esto expuesto, el Pleno del Ayuntamiento de Gavà, **Acuerda:**

**PRIMERO.-** Instar al conjunto de entidades financieras y bancarias que operan en el municipio que revisen sus protocolos recuperando la atención personalizada dirigida a aquellas personas mayores o vulnerables que no pueden hacer uso de las tecnologías y se les asesore, informe y acompañe en la realización de gestiones, sin cobro de comisiones. En este caso, quién mejor que el personal de la entidad donde depositan sus ahorros y su confianza.

**SEGUNDO.-** Pedir a las instancias competentes que se regularice una normativa más justa, de equilibrio territorial y solidaria, que permita dar servicio a los vecinos y vecinas de los municipios que se han quedado sin sucursal bancaria.

**TERCERO.-** Que los bancos den publicidad, den a conocer y faciliten la contratación gratuita a colectivos en situación de vulnerabilidad de una cuenta de pago básico, tal como establece el Real Decreto Ley 19/2017. Esta norma garantiza el derecho al acceso



de todo el mundo a una cuenta bancaria . Especialmente gente con problemas económicos o en una situación irregular en la Unión Europea a pesar de ser residentes. El reconocimiento de este derecho es importante, puesto que hay personas que en la actualidad ven cómo los bancos les deniegan sistemáticamente la apertura de una cuenta bancaria. Y lo hacen bien por sus antecedentes de morosidad, bien por su nivel de endeudamiento, o bien por su situación legal irregular en cualquier país de la Unión

**CUARTO.-** Instar al Gobierno de la Generalitat de Cataluña y al Gobierno del Estado Español a que actúen con las normativas pertinentes para acabar con estas prácticas abusivas que perjudican a una inmensa mayoría de la ciudadanía.

**QUINTO.-** Trasladar el acuerdo al conjunto de entidades financieras y bancarias que operan en el municipio ([oficina0753@bancopastor.es](mailto:oficina0753@bancopastor.es), [00750851@bancopopular.es](mailto:00750851@bancopopular.es), [comunicacion@ibercaja.es](mailto:comunicacion@ibercaja.es) , [0281@lacaixa.es](mailto:0281@lacaixa.es), [infobbvaresponde@bbva.com](mailto:infobbvaresponde@bbva.com) ) al Gobierno de la Generalitat, al Gobierno del Estado, al Consejo Comarcal del Baix Llobregat y a los Consejos Consultivos de la Gente mayor del Territorio.

*El texto del acuerdo es traducción literal a la lengua castellana del acuerdo que figura en el acta de la sesión que se adoptó en lengua catalana.*

Resultado votación: Aprobada por unanimidad de todos los grupos municipales

Y, para que conste, expido este certificado con la conformidad del Teniente de Alcalde del Ámbito de Nueva Gobernanza, Gestión Interna, Desarrollo Económico Sostenible y Proyección de la Ciudad, en reserva de los términos que resulten de la aprobación del acta correspondiente.

Gavà, a fecha de la firma digital

Conforme

El Teniente de Alcalde y Presidente del Ámbito de Nueva Gobernanza y Gestión Interna.