

En Martí Raga Vázquez, com a portaveu del Grup Municipal Compromís a l'Ajuntament de Catarroja, presenta a la consideració del Ple la següent.

**MOCIÓ PER A SOL·LICITAR A LES ENTITATS BANCÀRIES I ALTRES ORGANISMES, LA MILLORA DELS SERVEIS PER A LA CIUTADANIA EN GENERAL I PER A LA GENT MAJOR I AMB DIVERSITAT FUNCIONAL EN PARTICULAR.**

En els últims temps la prestació i la qualitat dels serveis bancaris presencials a la població s'han reduït de forma extraordinària. Un procés que s'ha vist agreujat per la digitalització, les fusions i també per la pandèmia, amb la implantació de la cita prèvia, les limitacions d'accés a les oficines i les restriccions d'horaris d'atenció.

Aquesta és una situació que afecta la població en general, però sobretot, als col·lectius de persones majors i amb diversitat funcional, que veuen els seus drets vulnerats per la manca d'una atenció específica que els ajude a exercir-los de forma adequada i segura. Amb aquest fenomen es posa de manifest una notable manca d'ètica per part d'aquestes entitats amb l'abandonament de serveis i l'aplicació de quotes abusives. Sense dubtes, estem davant d'una situació de maltractament als col·lectius més vulnerables i, en definitiva, a la població en general.

És evident, i el debat respecte a com s'ha d'actuar està obert al carrer, que el servei que ofereixen els bancs a les seues clienteles ha empitjorat al llarg dels darrers anys. Amb la fusió de les entitats bancàries s'ha anat reduint l'oferta, creant un escenari en què hi ha menys competència, el qual ha propiciat que els bancs tinguin molta més capacitat d'imposar les seues condicions als usuaris, despersionalitzant el servei d'atenció al client.

La digitalització i les fusions han provocat el tancament de sucursals, obligant la ciutadania a fer desplaçaments més llargs. Les conseqüències de la pandèmia han provocat una limitació d'horaris de l'atenció al públic i la derivació cap a la cita prèvia i els gestors. La banca en línia i la reducció de personal obliga els usuaris a operar a través dels caixers automàtics, del telèfon mòbil i de l'ordinador. Aquest fet, que afecta a tots els ciutadans, té una major afectació a les persones d'edat avançada (que no estan acostumades a utilitzar les noves tecnologies) o a les persones amb diversitat funcional.

I, darrere d'aquesta situació ens trobem amb l'abús de les entitats que, lluny de facilitar l'accés als seus serveis per part d'aquests usuaris, els requereixen condicions per tal d'atendre les seues necessitats que van lligades al cobrament de comissions pel manteniment dels comptes corrents o per treure diners en efectiu, a més del fet que les llibretes, que normalment representen l'única manera en què aquestes persones poden visualitzar la situació dels seus estalvis, van desapareixent de l'oferta de productes disponibles a les entitats, de vegades obligant-los a substituir-les per targetes de crèdit i deixant sense cobrir el dret bàsic a la informació per part del client.

L'atenció individualitzada i de qualitat, la formació en drets bancaris, la detecció de problemes específics en el cas de cada client, han de ser les premisses a partir de les quals el sector atenga les necessitats de la seua clientela, especialment, en els casos en què aquesta patisca el risc de no poder exercir els seus drets com a consumidor per situacions concretes de vulnerabilitat.

Si les entitats bancàries, per si mateixes, no són capaces de trobar i implementar iniciatives que es puguen alinear amb els criteris i valors de la Responsabilitat Social, hauran de ser les administracions públiques, com a garants dels drets de la ciutadania i en la seua representació, qui assegure l'assumpció d'aquests compromisos de manera reguladora.

Per tot açò, es proposen els següents:

## ACORDS

**PRIMER.-** Instar a aquestes entitats a què oferisquen atenció personalitzada en finestreta durant l'horari que les oficines estiguen obertes al públic, per tal de facilitar una atenció més comprensible a la ciutadania i ,en particular, a la gent major i a persones amb diversitat funcional.

**SEGON.-** Que aquestes entitats no cobren comissions per conceptes derivats del servei d'atenció a les persones que no tenen les habilitats per poder fer, de forma autònoma, les diferents gestions en els caixers automàtics i que s'aplique una tarifació social en l'aplicació de comissions, en funció de les característiques de cada client.

**TERCER.-** Que els productes financers que s'ofereixen per part d'aquestes entitats als clients siguin transparents i comprensibles. La claredat en la redacció ha de ser una norma per tal de no confondre a les persones i fer-les contractar productes que es desconeixen o incórrer en despeses innecessàries i abusives.

**QUART.-** Promoure la instal·lació de caixers automàtics a les zones o barris de la ciutat que queden més lluny de l'abast de les oficines d'aquestes entitats, per tal que les persones que hi visquen puguen fer els tràmits més bàsics. Molt especialment després del progressiu tancament de sucursals.

**CINQUÉ.-** Que els poders públics competents legislen i regulen una normativa bancària més justa i solidària, especialment per a les persones més vulnerables.

**SISÉ.-** Instar a la Generalitat Valenciana i a la Federació Valenciana de Municipis i Províncies a la posada en marxa d'un pla de servei rural financer en aquelles entitats locals que no disposen d'una oficina bancària ni atenció presencial que incloga:

- a) La reactivació del servei bancari en les poblacions que no tingueren cap mena de servei financer, basat en paràmetres de responsabilitat social, ètica bancària i compromís amb el territori.
- b) Tallers i formació d'alfabetització digital adreçats a la disminució i erradicació de la bretxa digital rural en la Comunitat Valenciana.

**SETÉ.-** Traslladar aquest acord a les Direccions Generals dels bancs amb seu a Catarroja, a la Asociación Española de Banca, així com al Consell de la Generalitat, als grups parlamentaris de les Corts Valencianes, a la Federació Valenciana de Municipis i Províncies, i al Síndic de Greuges.