
15 - MOCIÓ PRESENTADA PELS GRUPS MUNICIPALS CIUTADANS I PARTIT SOCIALISTA DE CATALUNYA EN DEFENSA DE LA INCLUSIÓ FINANCERA I BANCÀRIA DE LA GENT GRAN AL MUNICIPI.

El Ple de l'Ajuntament, per majoria, amb 23 vots a favor [PSC, C's i ERC] i 2 en contra [ECP], dels/de les 25 regidors/regidores assistents, **aprova** la moció següent:

"Entre setembre del 2020 i setembre del 2021 els bancs van baixar la persiana de gairebé 7 oficines per dia a Espanya. El nombre d'oficines bancàries es va situar en 20.421, fet que suposa una reducció del 10,86% respecte a les registrades a finals de setembre del 2020, segons l'última actualització del Banc d'Espanya. Aquesta caiguda es tradueix en el tancament de 2.488 oficines en un any, mentre que si es compara amb les dades a tancament del mes de juny del 2020, el descens va ser del 2,35% (493 sucursals).

A més, suposa un descens del 55,72% respecte al màxim històric de 46.118 sucursals obertes al setembre del 2008. Així, amb els tancaments del passat 2021, la xarxa bancària ha quedat a nivells d'implantació del 1977. Pel que fa el tancament d'oficines per comunitats autònomes: Catalunya, és la segona comunitat (la primera Castella i Lleó) on es va registrar una caiguda més gran en comparació amb les dades del setembre del 2020, en experimentar un descens del 15,53%.

Aquest tancament massiu en la xarxa d'oficines i caixers al conjunt de l'Estat, suposava ja a finals del 2020 que 1,2 milions de persones no comptaven amb un punt tradicional d'accés a efectiu al seu municipi. Segons el Banc d'Espanya, tan sols l'any 2020 es van retirar més de 1.000 caixers.

Pel que fa a Santa Coloma de Gramenet, dels 18 barris que comptaven amb sucursals bancàries, ara només 8 d'ells en conserven alguna. És a dir, els veïns i veïnes de Can Franquesa, Oliveres, Guinardera, Can Calvet, Serra de Marina, Riera Alta, Raval i Safaretjos han de desplaçar-se fora del seu barri si necessiten fer alguna tramitació a oficina. I els tancaments continuen, malgrat l'acció o les protestes articulades per FAVGRAM que van donar lloc a una moció de suport aprovada per aquest mateix plenari.

A més en aquelles oficines que encara resten obertes, se'ls acumula als seus treballadors i treballadores una carga de feina considerable al augmentar la mitjana d'usuaris a qui han de donar servei. Comparativament amb la resta d'Europa, a Espanya per cada treballador/ra bancari ha d'atendre una mitjana de 268 persones, mentre que Alemanya sols té una saturació de 143 amb més del doble d'habitants al país.

D'altra banda, els acomiadaments massius han agreujat la situació de manca d'atenció presencial, deixant sense feina a més de 12.000 treballadors el 2021, un any que, precisament, ha enregistrat un rècord de beneficis de la gran banca: les sis principals entitats espanyoles van tancar l'any amb un benefici conjunt de 20.979 milions d'euros.

Els bancs s'han convertit en un servei necessari i essencial pel nostre dia a dia. Necessitem un número de compte per cobrar la nòmina, la pensió o l'atur, per pagar els rebuts de la llum o l'aigua, per adquirir un habitatge, etc. La seva atenció, per tant, hauria de correspondre a aquesta necessitat, però la realitat és que el tancament d'oficines, juntament amb la reducció de personal, fan que el servei empitjori i que s'estableixin franges per a l'atenció personal que en moltes ocasions arriben tant sols fins a les 11h.

Aquest desmantellament de la xarxa bancària està provocant que un fet quotidià com anar al caixer automàtic per treure diners o fer un ingrés resulti cada vegada més complicat. Però sobretot en la gent gran, que vol i necessita disposar d'efectiu per fer les seves compres quotidianes.

Per això hem de fer front a la denominada exclusió financera i bancària, que no sols és de caire presencial, sinó també digital: un 35% de les persones majors de 74 anys no s'ha connectat mai a Internet i per tant no ha fet mai gestions de banca online o consulta de saldos amb apps bancàries.

S'han incrementat els pagaments electrònics, però no podem negar que encara hi ha moltes persones grans sense accés a les noves tecnologies i que necessiten un caixer automàtic a prop de casa. Aquesta és una altra manifestació de les desigualtats socials que genera la bretxa digital.

Actualment, amb el pretext del canvi d'usos de part de la població respecte els productes bancaris s'estan retallant serveis i atenció, i imposant altes comissions a aquelles persones que no es desenvolupen adequadament en l'entorn digital i han de fer els tràmits presencialment. S'ha imposat per tant un sistema que exclou a aquelles persones que no tenen capacitat per fer servir les noves tecnologies, fet que afecta especialment a la gent gran, que provoca cues de persones grans esperant a la via pública (afegides a les fins ara limitacions d'aforaments comercials) per a fer les seves gestions, desplaçaments innecessaris a causa del tancament d'oficines i la degradació progressiva de l'atenció presencial i l'assessorament personalitzat.

Es una necessitat atendre a certs col·lectius com la Gent Gran o altres per motius de discapacitat o vulnerabilitat, pels quals l'accés o ús d'un caixer automàtic o la formació per a utilitzar els caixers o la banca online no són la resposta adequada. Cal oferir i assegurar l'atenció presencial i el més pròxima possible i evitar desplaçaments innecessaris de la ciutadania.

És imprescindible mantenir per una qüestió essencial d'equitat i distribució territorial i de barri, una xarxa suficient de caixers a tot el municipi, per garantir la normativa que regula el dret d'accés als serveis bancaris, i que la desertització bancària no agreugi les conseqüències de la bretxa digital que sobretot afecta a les persones grans.

A la Nova Agenda del Consumidor desenvolupada en el Reial Decret Llei 1/2021 del 19 de gener, de protecció dels consumidors i usuaris front a situacions de vulnerabilitat social i econòmica, subratlla la necessitat d'abordar les necessitats específiques de consumidors que, per les seves característiques o circumstàncies, requereixin una major protecció per a garantir la presa de decisions en les relacions concretes de consum atenent als seus interessos. Entre aquestes necessitats i relacions es destaquen les següents: la necessitat de garantir tant l'assequibilitat dels productes, béns i serveis, com la disponibilitat d'una informació clara, accessible i fàcil de gestionar; l'adopció d'un enfocament just i no discriminatori en la transformació digital.

D'altra banda, el passat 21 de febrer i a requeriment del govern d'Espanya, les entitats financeres van signar el "Protocol Estratègic per a Reforçar el Compromís Social i Sostenible de la Banca" (actualització del protocol anterior de juliol del 2021), que conté un seguit de compromisos per respondre a les demandes de les associacions de gent gran i per garantir un tracte personal humà i de qualitat a la ciutadania: ampliació d'horaris d'atenció i prioritat a les persones grans i amb discapacitats, atenció telefònica sense cost addicional, accessibilitat als caixers, educació financera i digital, etc.

Per tot això, es proposa al Ple l'adopció dels acords següents:

Primer - **Traslladar** a les entitats bancàries que puguin contractar amb l'Ajuntament la instal·lació de caixers automàtics de retirada d'efectiu de forma accessible i segura per a la ciutadania (i en especial per a la gent gran) en edificis o espais municipals (preferentment,

centres cívics o casals de la gent gran), especialment en els barris on es detecti una mancança considerable d'aquests dispositius. Aquesta mesura, emparada per la Llei 33/2003 de patrimoni de les Administracions Públiques, podria ser implantada després d'un estudi que detectés aquelles zones del municipi on actualment hi ha una manca més accentuada d'aquests dispositius.

Segon - Estudiar la possibilitat d'un augment significatiu sobre la taxa d'ocupació de la via pública, a les entitats bancàries.

Tercer - Estudiar la possibilitat que en els plecs de clàusules per a la licitació i contractació amb entitats bancàries de l'Ajuntament, els organismes dependents i les empreses municipals, s'introdueixin mesures de bonificació contractual com poden ser les dades i ratis d'atenció a les persones presencialment i densitat de caixers automàtics que disposin al municipi.

Quart - Instar al conjunt de les entitats bancàries i financeres que operen al municipi, a reforçar els recursos d'atenció al client, 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 Reial Decret Llei 1/2021 de protecció dels consumidors i usuaris front a situacions de vulnerabilitat social i econòmica. I, com a mesura complementària, incentivar la presa de mesures reals per millorar el tracte presencial amb els i les clients tal i com estableix el Protocol recentment signat, fins i tot establint mesures per evitar l'acumulació de persones clients fent cua de forma continuada al carrer davant les sucursals i caixers automàtics.

Cinquè - Instar a les entitats bancàries presents a la ciutat de Santa Coloma a què, en el marc dels mecanismes de seguiment semestral de l'Observatori d'Inclusió Financera i dels informes de seguiment anuals per part del Banc d'Espanya previstos en el Protocol, s'avinguin a oferir a l'Ajuntament puntual informació sobre les mesures de compliment aplicades per a la consecució dels compromisos adquirits, especialment pel que fa a:

- Nombre de sucursals mantingudes i/o ampliades a la ciutat, tant en espais com en serveis i horaris per donar compliment al Protocol.
- Nombre de nous caixers instal·lats a la ciutat i ubicació, de manera que es permeti elaborar una mapificació que detecti necessitats.
- Mesures dutes a terme per fer més accessibles i segurs els caixers de la ciutat.

Sisè - Continuar fomentant els cursos i tallers per a la gent gran que es desenvolupen en els Centres Cívics, per tal d'incidir en conceptes bàsics d'accés als serveis bancaris i contribuir a la disminució de la bretxa digital en col·lectius d'especial vulnerabilitat

Setè - Traslladar aquests acords a les associacions de Gent Gran del municipi, a la Plataforma de Pensionistes del municipi, a les associacions de Veïns i Veïnes, a la Conselleria d'Economia i Hisenda de la Generalitat, al Ministeri d'Afers Econòmics i Transformació Digital, i a totes les entitats bancàries que operen amb oficina pròpia al municipi i a la FAVGRAM."