



Ajuntament de
Lloret de Mar

CARLES ROS i ARPA, secretari general de l'Ajuntament de Lloret de Mar (La Selva),

CERTIFICO:

Que en el Ple municipal en sessió de data 28 de març de 2022 es va adoptar el següent acord:

21.- MOCIÓ CONJUNTA DE JUNTS PER LLORET, ERC I ELS REGIDORS I REGIDORES SOCIALISTES NO ADSCRITS, SOBRE LA INCLUSIÓ FINANCERA I BANCÀRIA DE LA GENT GRAN DEL MUNICIPI (exp. 10292022000008)

«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.

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.

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





Ajuntament de Lloret de Mar

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 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.

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, requereixen 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





Ajuntament de Lloret de Mar

gestionar; l'adopció d'un enfocament just i no discriminatori en la transformació digital.

El Govern de l'Estat ha donat un mes de termini (des del passat 20 de gener) per tal que el sector bancari revisi la seva estratègia per garantir la inclusió financera de la gent gran i oferir noves solucions per avançar al màxim cap a aquest objectiu segons el 'Protocol Estratègic per Reforçar el Compromís Social i Sostenible de la Banca' aprovat el juliol del 2021.

Tota aquesta situació esdevé crítica per a molts ciutadans i ciutadanes d'edat avançada, que es veuen, per tant, redirigits a aplicacions informàtiques cada cop més complexes i que no saben fer servir. A més a més, tenint en compte que moltes persones grans viuen soles i no tenen ningú que els ajudi en aquesta mena de tràmits – i amb la citada reducció de l'atenció de les entitats bancàries a la ciutadania –, això suposa, també, una important manca d'independència, així com el sotmetiment a un tracte humiliant en fer ús d'un servei que avui dia ha esdevingut bàsic.

Per tot l'esmentat, sol·licitem al ple de l'Ajuntament de Lloret de Mar l'adopció dels següents acords:

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.- Instar al conjunt de les entitats bancàries i financeres que operen al municipi, a reforçar els recursos d'atenció al client, creant la figura del "Gestor per a la persona gran", 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.

Tercer.- Instar al conjunt de les entitats bancàries i financeres que operen al municipi, a complementar els serveis digitals amb una bona atenció telefònica, posant a disposició de la gent gran amb un número de telèfon gratuït.

Quart.- Instar a la Conselleria d'Economia i Hisenda de la Generalitat de Catalunya i al Ministeri d'Afers Econòmics i Transformació Digital, a elaborar un marc normatiu que protegeixi adequadament els drets de la gent gran respecte a l'accés als serveis bancaris.



Codi Segur de Verificació: 1fc06af7-9057-4b34-8b6f-2af2f15fc523
Origen: Administració
Identificador documento original: ES_L01170950_2022_9033915
Data d'impressió: 31/03/2022 10:44:04
Pàgina 4 de 4

SIGNATURES
1.- CARLES ROS ARPA (TCAT) (El secretari), 29/03/2022 13:26
2.- JAUME DULSAT RODRIGUEZ (TCAT) (L'alcalde), 29/03/2022 13:51



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

Cinquè.- Traslladar aquests acords a la Conselleria d'Economia i Hisenda de la Generalitat de Catalunya, al Ministeri d'Afers Econòmics i Transformació Digital, i a totes les entitats bancàries que operen amb oficina pròpia a Lloret de Mar.»

Aquest certificat s'emet amb l'advertència prevista a l'art. 206 del Reglament d'organització i Funcionament de les Corporacions Locals, en el sentit que manca l'aprovació definitiva de l'acta i que queda a reserva dels termes que resultin de la seva aprovació pel Ple de l'Ajuntament

I, perquè consti, als efectes que siguin procedents, lliuro aquest certificat amb el vistiplau de l'alcalde, a Lloret de Mar,

Document signat digitalment.

