



Òrgan: Ple
Caràcter: Sessió Ordinària
Data: 28 de juliol de 2021
Expedient núm. X2021000910 - X2021000910
Per Unanimitat

Aprovat Per 11 Vots A Favor (Sonia Martinez Juli, Rafael Medinilla Martinez, Jordi Picornell Mach, Miriam Lanero Carrillo, Lluïsa Macias Boada, Narcis Quintana Martinez, Anna Perez Mesquida, Jaume Ricart Garayoa, Marta Collell Cullell, Victor Perez Conde, Luis Joaquin Martin De Pozuelo Dauner)

ACORD

Títol:

Moció en relació a la millora del servei bancari.

Text:

Expedient núm.: X2021000910

MOCIÓ EN RELACIÓ AL SERVEI BANCARI

El Grup Motor del Consell Consultiu de la Gent Gran, en la reunió del dia 27 d'abril de 2021, aprovà l'escrit de denúncia que seguidament es transcriu literalment:

“El Consell de la Gent Gran de l'Alt Empordà com a òrgan consultiu del Consell Comarcal de l'Alt Empordà, volem denunciar la poca ètica dels bancs amb l'abandonament de serveis i quotes abusives, cosa que considerem com un maltractament al col·lectiu de la gent gran i més vulnerable.

D'un temps ençà, el servei que ofereixen els bancs als seus clients ha empitjorat. Amb la fusió d'entitats bancàries s'ha reduït l'oferta, hi ha menys competència, cosa que ha propiciat que els bancs tinguin molta més capacitat per imposar les seves condicions als usuaris, depersonalitzant el servei d'atenció al client. Aquesta anomalia afecta a tothom, però especialment a les persones d'edat avançada i a les persones amb discapacitats.

La digitalització del servei i les fusions, han provocat el tancament de sucursals obligant les persones a efectuar llargs recorreguts. Un problema per a les persones amb dificultats de mobilitat, amb l'agregant que molts pobles s'han quedat sense oficines bancàries i els veïns/nes s'han de desplaçar a altres localitats. Segons un informe del Banc d'Espanya, el 49,31% dels municipis catalans no disposen d'oficina.

Els clients, per ser atesos presencialment en un horari diferent de l'imposat (de 8,30 a 11 h. del matí) hem de sol·licitar dia i hora amb un gestor assignat pel banc. La resposta a la petició està supeditada a la disponibilitat de l'agenda del gestor imposat.

La transformació al nou servei digital (banca online) i la disminució de personal, ens obliga els usuaris a operar a través dels caixers automàtics, del telèfon mòbil i de l'ordinador. Moltes persones, sobretot les de més edat, no estan acostumades a utilitzar les noves tecnologies i n'hi ha que ni tan sols disposen d'aquestes eines.

Els bancs, per no cobrar comissions, exigeixen uns requisits: ingrés de la nòmina, domiciliar un nombre determinat de rebuts de serveis (gas, llum, aigua, ...), utilitzar la targeta de crèdit determinades vegades al mes, etc. Si no es compleixen aquestes condicions, se'ns cobren “comissions de manteniment”, algunes d'escàndol; a més a més, cobren comissions per altres conceptes: sol·licitar un extracte del propi compte,



enviar correspondència, treure diners en efectiu per la finestreta, etc. En definitiva, menys bancs, menys treballadors, menys atenció presencial i més comissions. Un servei pitjor i més car. Tot plegat, una indecència. Les persones ens veiem obligades a tenir un compte bancari, per poder: cobrar la nòmina o la pensió, pagar els rebuts dels serveis bàsics, pagar el lloguer del pis o la hipoteca, etc. Els dipòsits en efectiu a la llibreta o compte corrent (sovint els estalvis) no donen cap rèdit (interès zero).

També, cal pensar, amb el col·lectiu de nous i noves ciutadanes, que van arribar a la nostra comarca amb la primera generació de les persones migrades i que no van tenir en el seu moment uns processos d'acollida normalitzats, com els que es porten a terme actualment al nostre país i encara tenen algunes dificultats lingüístiques que fa que l'atenció rebuda sigui incomprendible.

Cal posar de manifest que durant el 2008 la banca espanyola fou rescatada amb 65.000,00 milions d'euros. D'aquests, 42.000,00 milions d'euros van ser aportats per l'Estat i 23.000,00 milions d'euros del Fons de Garantia de Dipòsits, és a dir, amb l'aportació dels impostos de la ciutadania, que al final estan sent a fons perdut.

Davant l'actual situació, que va de mal a pitjor, els clients dels bancs hem decidit dir PROU!. No podem permetre que se'ns consideri com un número més dels seus comptes d'explotació i que per als seus lucratiu interessos se'ns menyspreï. PROU! a la manca de sensibilitat i d'humanitat. Som coneixedors que les decisions provenen dels grans consells directius, que estan per sobre de les direccions d'àmbit local.

Per un millor servei exigim:

1. Atenció personalitzada a la finestreta, durant l'horari que les oficines estiguin obertes al públic i facilitar una atenció més comprensible a la nova ciutadania.

2. No cobrar comissions pels conceptes relacionats anteriorment, quan no es tenen les habilitats per fer-ho en els caixers automàtics i que s'apliqui una tarifació social en l'aplicació de comissions, en funció de les característiques dels clients.

3. Que els productes financers que s'ofereixen als clients siguin transparents i entenedors.

4. Donar servei als veïns/nes dels pobles que s'han quedat sense sucursal bancària, oferint:

- Un servei durant uns dies i unes hores a la setmana.*
- Un servei d'atenció personalitzat (sense cita prèvia) en un horari fixe diari pels titulars de comptes del col·lectiu de gent gran.*
- La instal·lació de caixers automàtics per poder fer els tràmits més bàsics com treure diners.*

5. Que els poders públics legislin i regulin una normativa bancària més justa i solidària, com ara a través de l'obertura dels comptes de pagament bàsics, incloent-hi els gratuïts per a persones vulnerables amb risc d'exclusió financera.

Per tot l'exposat el Consell de les Persones Grans de l'Alt Empordà exigim al Consell Comarcal que:

1. Doni suport i aprovi aquesta carta de denúncia

2. Traslladi les nostres denúncies i sol·licituds als organismes corresponents: Direccions Generals dels bans, Banc d'Espanya, Asociación Española de Banca. Administracions públiques: Generalitat de Catalunya, Grups parlamentaris, Congrés dels Diputats, Síndic de Greuges i Defensor del Pueblo.

3. Que en el proper Consell d'Alcaldes es traslladi aquesta carta de denúncia als Alcaldes/esses, per tal que arribi a coneixement de tots els municipis de l'Alt Empordà, per l'aprovació en els seus plens municipals i que en doni el trasllat a les administracions corresponents abans esmentades."

En atenció a la petició formulada pel Consell Consultiu de la Gent Gran de l'Alt Empordà, el Consell d'Alcaldies del CCAE, en sessió celebrada el passat dia 14 de juny de 2021, va aprovar el text de la Moció esmentada.

Amb la voluntat de donar suport a la Moció es proposa al Ple l'adopció dels següents

ACORDS:

Primer.- Manifestar el suport de l'Ajuntament de la Jonquera amb la carta denúncia formulada pel Consell Consultiu de la Gent Gran de l'Alt Empordà, aprovat pel Consell d'Alcaldies del CCAE en data 14.06.2021.

Segon.- Donar trasllat de l'acord precedent als organismes corresponents: Direccions Generals dels bancs, Banc d'Espanya, Asociación Española de Banca. Administracions públiques: Generalitat de Catalunya, Grups parlamentaris, Congrés dels Diputats, Síndic de Greuges i Defensor del Poble.

No obstant això, el Ple Municipal decidirà el que estimi oportú.

A data de la signatura electrònica.