



Exp. 405/2022

Mireia Grau i Sadurní, Secretària del Consell Comarcal del Ripollès,

CERTIFICO: Que el Ple d'aquesta corporació, en data 17 de maig de 2022, ha adoptat l'acord que es transcriu a continuació:

"13. Acord relatiu a la moció per millorar l'atenció a la gent gran i altres persones vulnerables a les entitats bancàries del Ripollès

En els darrers anys, les entitats financeres han anat minvant l'atenció personal als seus clients, han tancat oficines i suprimit serveis de caixers automàtics. En efecte, des de la crisi financera de l'any 2008 el sector bancari ha patit una important transformació i reestructuració, que s'ha traduït en una reducció continuada del nombre d'entitats financeres que presten serveis bancaris i el consegüent augment del grau de concentració. Catalunya ha passat de tenir 8.148 oficines bancàries l'any 2008, a tenir-ne 2.570 l'any 2021 i més del 88% de la quota de mercat, en termes d'oficines bancàries, es troba concentrada en les cinc primeres entitats bancàries. La concentració en termes de crèdit total concedit presenta una situació similar.

Una de les conseqüències directes i més evidents de la reducció del nombre d'entitats financeres és la important disminució del nombre d'oficines bancàries per donar servei als usuaris. Aquest fet té efectes directes sobre la qualitat dels serveis que reben els consumidors i, fins i tot, en alguns casos, pot comportar l'exclusió financera ja que també sol comportar una disminució del nombre de caixers automàtics, que són la principal font d'obtenció de diners en efectiu per part dels consumidors. Fins i tot quan hi ha oficines es produeixen problemes com la limitació dels horaris d'atenció d'aquestes i les cues que això provoca, o l'obligació de fer certes gestions als caixers o per mitjans digitals.

La distribució geogràfica de les infraestructures tradicionalment utilitzades per accedir a l'efectiu, oficines bancàries i caixers automàtics, té una elevada relació amb la distribució demogràfica de la població. Les zones densament poblades tenen gran part dels punts d'accés als diners en efectiu i contràriament, a les zones més rurals hi ha una major dispersió d'oficines bancàries i caixers automàtics. En aquestes últimes, doncs, no sempre s'hi assegura el principi d'inclusió financera per a l'ús dels serveis bàsics bancaris, com retirar o ingressar diners en efectiu. Actualment a Catalunya, del total de 947 municipis hi ha 443 que no tenen

IL·LUSTRACIÓ 18. MUNICIPIES DE CATALUNYA AMB I SENSE PUNT D'ACCÉS A L'EFECTIU ANY 2021.

PROVÍNCIA	MUNICIPIES AMB ACCÉS A L'EFECTIU	MUNICIPIES SENSE ACCÉS A L'EFECTIU	POBLACIÓ SENSE ACCÉS A L'EFECTIU	PERCENTATGE DE POBLACIÓ SENSE ACCÉS A L'EFECTIU
Barcelona	212	99	63.530	1,1
Girona	98	123	61.585	7,9
Lleida	101	130	38.558	8,8
Tarragona	91	91	45.425	5,6
Catalunya	502	443	209.098	2,93*

es
en
ris



Font: *Generalitat de Catalunya*

Font: *Generalitat de Catalunya*

Aquesta situació s'ha fet més palesa en dos grans àmbits. D'una banda, a bona part de la gent gran del nostre país. La dificultat de conèixer i saber utilitzar adequadament les noves tecnologies els allunya de la inclusió financera. L'atenció personal ha estat sempre garantia de confiança i bon servei en un àmbit tan sensible i que afecta a la quotidianitat d'una part de la nostra societat a la que cal facilitar el màxim possible el seu dia a dia. En aquest sentit, el fet que les entitats bancàries hagin reduït a la meitat el número d'oficines d'atenció personal, ha deixat bona part d'aquesta franja de població sense atenció. En la majoria de casos, a més, la supressió de l'oficina ha anat acompanyada també de la desaparició del servei de caixer automàtic.

I, d'altra banda, cal assenyalar que aquest risc d'exclusió financera va més enllà de la gent gran. Tant en municipis i comarques amb poca densitat, com en zones més poblades, però que les entitats financeres no han prioritzat, l'accés als serveis financers cada vegada ha anat empitjorant.

La garantia de l'accés als serveis financers no es pot deixar en mans de les pròpies entitats financeres. El fet de no incorporar el factor humà de l'atenció als clients a la gestió de la seva activitat i prioritzar l'eficiència financera ha portat a l'actual situació de falta d'empareda de persones i territoris.

Cal afegir doncs, en el factor territorial, la situació de les diferents ruralitats del nostre país. La manca d'arrelament, la pèrdua de població a molts municipis i comarques és sovint multifactorial. La falta d'oportunitats econòmiques, d'accés als serveis de salut i socials, d'accés a la cultura, a l'habitatge, de mobilitat, etc., tots ells són factors que incideixen negativament. I encara, a bona part del territori, la bretxa digital, no de coneixement i formació sinó simplement d'accés territorial a les noves tecnologies.



En aquest context, el Consell Comarcal del Ripollès expressa la seva sensibilitat amb els efectes del tracte que reben determinats col·lectius de ciutadans de la comarca i del país, per part de la banca.

Constatem i defensem que l'accés als serveis bancaris és indispensable i bàsic per a la ciutadania.

Alguns col·lectius, com ara les persones grans pateixen l'exclusió financera tant per l'atenció que es dispensa (limitació d'horaris i digitalització del servei, accessibilitat a les oficines) com pel tancament de sucursals i eliminació de caixers, que obliga des de moltes poblacions petites a fer llargs desplaçaments que sovint són molt problemàtics per a les persones amb dificultats mobilitat, per poder fer gestions, tràmits o accés a diner efectiu.

Constatem que més de 500 pobles catalans, 12 a la comarca del Ripollès s'han quedat sense oficina o caixer els darrers anys i, per tant, els seus veïns/es s'han de desplaçar a altres localitats amb l'inconvenient que no tothom disposa de mitjans propis o els mitjans públics són limitats per fer-ho; o són forçats a fer servir serveis digitalitzats sense tenir en molts casos la disponibilitat o la capacitat per a fer-los servir.

Cal intervenir des de les administracions públiques per a revertir la situació actual. I hi ha factors socials, formatius i d'acompanyament en què les administracions poden ajudar a pal·liar la situació. Però cal intervenir també des d'una vessant legislativa per a protegir a les persones més vulnerables, sigui per raons d'edat, de formació o senzillament per la falta d'equitat territorial en la implantació d'aquests serveis.

Tanmateix, cal exigir que els costos els assumeixin les pròpies entitats financeres que no han sabut o no han volgut interioritzar i prioritzar el factor humà i territorial en la seva gestió.

Les entitats locals també hem de ser part activa d'aquest moviment en defensa dels serveis bancaris bàsics per a tothom. El Consell Comarcal del Ripollès, en nom de les persones grans i altres col·lectius amb dificultats d'accés als serveis financers de la comarca, considera necessari adoptar els acords següents.

Per tot l'exposat, *realitzada la tramitació legalment establerta, es proposa l'adopció dels següents acords:*

Primer.- Mostrar la preocupació del Consell Comarcal del Ripollès per la situació d'exclusió financera en què es troba la gent gran i els demés col·lectius sensibles i vulnerables del nostre país i bona part del nostre territori.

Segon.- Denunciar la gestió feta per part de les entitats financeres que, malgrat tenir beneficis i en alguns casos ajuts del sector públic, no han incorporat a la gestió de les seves entitats el dret a la inclusió financera tant de persones com de territoris. Aquesta exclusió és la conseqüència de prioritzar els resultats financers i obviar la responsabilitat social corporativa envers els seus clients i el territori on viuen.

Tercer.- Instar les diferents institucions i administracions amb competències en l'àmbit financer, a actuar de manera immediata per revertir la situació impulsant mesures tant en l'àmbit legislatiu com en el de la gestió per revertir la situació.



Quart.- Adreçar-se al Govern de la Generalitat per tal que s'estableixi un marc normatiu que protegeixi adequadament els drets de la gent gran i altres col·lectius desfavorits o amb capacitats diferents, respecte a l'accés universal als serveis bancaris i financers

Cinquè.- Adreçar-se a les institucions competents a vetllar per al compliment per part de les entitats financeres tant del Reial Decret Llei 1/2021 de protecció dels consumidors i usuaris per fer front a situacions de vulnerabilitat social i econòmica, com del Protocol estratègic per a reforçar el compromís social i sostenible de la Banca signat el passat 21 de febrer. L'objectiu és reforçar l'atenció a la gent gran i altres col·lectius sensibles, especialment de manera presencial, ampliar els serveis de caixa i adaptar els serveis bancaris a les necessitats de la gent gran.

Sisè.- Donar suport a la iniciativa del Govern de la Generalitat que ha presentat una Proposició de Llei per a garantir el servei de caixer automàtic en els municipis en risc d'exclusió financera. Aquesta garantia s'haurà de fer, tal i com es descriu en el text de la proposta, a càrrec de les pròpies entitats financeres de manera voluntària o a través de la creació d'un fons que hauran de dotar les pròpies entitats. En cap cas, aquest servei bàsic ha d'estar finançat amb diners públics.

Setè.- Disposar que les diferents iniciatives de les administracions competents en matèria legislativa, en el moment de legislar tinguin en compte els extrems següents:

- 1) Que tots els bancs hagin de tenir un "gestor per a la persona gran o sensible" a totes i cadascuna de les oficines per que ajudi amb la interacció amb els serveis de l'entitat financera
- 2) Complementar els serveis digitals amb una bona atenció telefònica amb un número gratuït per a les persones grans i altres col·lectius sensibles de patir discriminació financera.
- 3) Legislar l'obligatorietat d'instal·lació de dispensadors d'efectiu, més enllà de l'oficina bancària, especialment en els pobles que s'han quedat sense cap oficina bancària; per evitar la desertització financera que comporta riscos de desequilibri territorial, al deixar milers de ciutadans sense accés universal als seus drets financers, d'acord a la normativa europea de 2014.
- 4) Crear programes i activitats per millorar la formació de la gent gran i altres col·lectius sensible en competències digitals i competències financeres des del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya, amb el suport financer de les entitats bancàries.
- 5) Promoure mesures de qualitat en el servei de les entitats bancàries.
- 6) Instar i acompanyar a les entitats financeres del Ripollès per a realitzar l'adaptació dels caixers per a que siguin accessibles universalment.

Vuitè.- Instar als partits polítics amb representació al Congrés dels Diputats que presentin, tramitin i aprovin la Proposició de Llei que impulsa el Govern de la Generalitat.



Novè.- Comunicar aquests acords al Parlament de Catalunya, al Govern de la Generalitat, al Congrés dels Diputats i a la Federació d'Associacions de Gent Gran de Catalunya, a l'Associació Catalana de Municipis i a la Federació de Municipis de Catalunya.”

Sotmesa la proposta a debat i a posterior votació resulta aprovada per unanimitat dels assistents amb el següent resultat: 18 vots a favor dels Grups Polítics JUNTS, CP (CANDIDATURA DE PROGRÉS), UPMcat (UNIÓ DE PARTITS MUNICIPALISTES), ERC-AM (ESQUERRA REPUBLICANA DE CATALUNYA-ACORD MUNICIPAL) i AMUNT (ALTERNATIVA MUNICIPALISTA). No s'han produït abstencions. No hi ha vots en contra.

I perquè així consti, i a reserva del text definitiu, expedixo el present certificat amb el vistiplau del president.

Ripoll, signat i datat electrònicament.