



Expediente nº:	<b>1809/2022</b>
Registro de entrada nº:	-
Procedimiento:	<b>Expedientes de sesiones del Ayuntamiento Pleno</b>
Asunto:	<b>MOCIÓN para instar a un trato más humano en las entidades bancarias, garantizando la accesibilidad y la atención presencial a las personas mayores y más vulnerables</b>
Unidad Orgánica:	<b>Grupo Municipal - IU-EQUO</b>

MOCIÓN para instar a un trato más humano en las entidades bancarias, garantizando la accesibilidad y la atención presencial a las personas mayores y más vulnerables

La gran banca (Santander, BBVA, CaixaBank, Sabadell y Bankinter) ha obtenido en el año 2021 el mayor beneficio en la última década, con un resultado conjunto de 19.866 millones de euros.

A pesar de seguir ganando cantidades ingentes de dinero, las entidades bancarias han aplicado planes de ajuste cerrando sucursales, despidiendo personal y reduciendo el horario de atención al público para centrarse en los grandes clientes (grandes empresas y rentas altas).

Estos recortes en personal y cierres de sucursales han supuesto que muchas de las gestiones cotidianas y necesarias ya no se puedan hacer en ventanilla con atención personalizada, sino que se derivan al cajero automático o la banca online. Todo ello en el marco de una denominada estrategia de digitalización del negocio bancario.

Nuestra ciudad es un ejemplo claro al haber reducido sucursales bancarias que daban cobertura en los barrios y descongestionan las del centro de la ciudad, evolución que ha ido paralela a la desaparición de ventanillas y la formación de largas filas de espera ante los cajeros. Esto conlleva que amplios sectores de la población tenga serias dificultades para poder realizar operaciones básicas viendo sus derechos vulnerados y sintiéndose indefensos.



Esta política de recortes está generando graves problemas a una mayoría social que no se ha recuperado económicamente al mismo ritmo que las cuentas anuales de los bancos. A esto le quieren añadir la aplicación de nuevas y elevadas comisiones, para que los balances de cuenta anuales permitan cada año subir los sueldos y pensiones de los consejos de administración.

Nuestra administración más cercana, el Ayuntamiento, tiene no sólo la responsabilidad sino la obligación moral de prestar amparo y defensa a todos y todas las vecinas, más aún en situaciones de abuso que afecta especialmente a colectivos vulnerables. No podemos permitir este maltrato al que la Banca somete a un importante sector de nuestra población.

Una Banca que nos debe 64.000 millones de euros y que sigue generando sus beneficios a costa de nuestras pensiones, recibos, cuentas de ahorros. No faltan otros ejemplos como las rentas garantizadas, las hipotecas inversas, las rentas para los mayores y otros productos que sirven para enriquecer más a quién más tiene.

Hay que tener en cuenta que el índice de envejecimiento de la población es evidente y notorio, por lo que este modelo de gestión bancaria deriva en lo que se empieza a denominar “exclusión financiera” ya que 2 de cada 3 españoles mayores de 65 años no utilizan internet y el hecho de no poder manejar su propio dinero les pone en una situación de gran vulnerabilidad.

El Banco de España en un artículo advierte que “las personas mayores y aquellas con bajo nivel de renta o con algún tipo de discapacidad son las más perjudicadas” por este proceso de continua digitalización y que “podría dificultar el acceso a efectivo del segmento de población que lo usa como medio de pago principal o único”.

El Defensor del Pueblo ha pedido que se facilite la accesibilidad y apela al Banco de España para que se garantice atención presencial en sucursales.

El Gobierno ha urgido a los bancos que garanticen la inclusión financiera de las personas mayores.

Diversos ayuntamientos, como el de Granada, han anunciado diversas iniciativas en defensa de las personas mayores para acompañarlos y ayudar en sus gestiones y trámites con los bancos



La campaña promovida por un jubilado “Soy mayor, no idiota” ha reunido más de 600 mil firmas, reclamando “un trato más humano en las sucursales bancarias, una vía de acceso más lenta, más sencillez de aplicaciones y que se facilite la atención personal”.

No necesitamos sucursales ambientadas como cafeterías, hilo musical ni carteles con sonrisas perfectas y promesas de productos de alta rentabilidad, ni que nos vendan coches o seguros. Necesitamos y merecemos un servicio justo y digno, atención personalizada para los colectivos vulnerables y que los intereses de la mayoría social no estén sometidos a los beneficios millonarios de una minoría.

Por todo ello, se eleva a la Comisión Informativa de Cuentas, Economía e Interior y de Seguimiento de la Gestión Municipal la siguiente propuesta de **DICTAMEN**:

**Primero.-** Instar a las entidades financieras a dotarse de los recursos necesarios para atender de forma presencial y personalizada en ventanilla a la población y ofrecer así un servicio adecuado durante todo el horario de oficina en función de las necesidades de los usuarios. En especial a la gente mayor que no puede acceder a las gestiones online y se ve abocada a situaciones penosas cuando tienen que realizar gestiones cotidianas como el pago de recibos o el retiro de efectivo.

**SEGUNDO.-** Que el Ayuntamiento de Motril elabore un código de buenas prácticas para firmar con las entidades bancarias que operan en la ciudad para atender de forma presencial y personalizada a la población, especialmente a aquella vulnerable frente a la brecha digital facilitándoles el acceso a sus cuentas de ahorro de forma sencilla.

**TERCERO.-** Que el Ayuntamiento de Motril se comprometa, en función de las posibilidades legales, a dejar de operar y trabajar con aquellas entidades que no atiendan de forma adecuada a nuestros vecinos y vecinas, especialmente a la gente afectada por la brecha digital. Aquellas entidades que hayan cerrado oficinas en la ciudad o que no atienden personalmente a la población no merecen recibir beneficios/intereses de la concesión de préstamos o el pago de los recibos municipales.

**CUARTO.-** Pedimos a la banca en general, que desistan de fijar el cobro de comisiones de mantenimiento a las personas pensionistas y colectivos vulnerables, que se centren en ofrecer servicios de calidad especializados para atender las diferentes necesidades y poder así dar respuesta a cada persona usuaria.



**SEXTO.-** Instamos al gobierno de España a desarrollar un marco legal que no permita a las instituciones financieras abusar de la situación de brecha digital que afecta especialmente a sectores vulnerables y a nuestros mayores.

**SÉPTIMO.-** Que el Ayuntamiento de Motril cree una Oficina Técnica del Mayor integrada en el Área de Servicios Sociales como servicio específico de acompañamiento digital para gestiones bancarias y administrativas, dirigido a las personas mayores que no tengan la posibilidad de aprender por sí mismas el manejo de estas herramientas.

**OCTAVO.-** Dar traslado de esta propuesta al Ministerio de Consumo, al Ministerio de Hacienda, a la Federación Española de Municipios y Provincias y a la Junta de Andalucía.