

PROPOSICIÓ QUE PRESENTEN ELS GRUPS MUNICIPALS D'ERC, JXM, PSC, FEM I C'S PER INICIATIVA DE LA "PLATAFORMA EN DEFENSA DE LES PENSIONS PÚBLIQUES I ELS DRETS DE LA GENT GRAN DE MANRESA", PER GARANTIR EL COMPLIMENT DEL DRET UNIVERSAL ALS SERVEIS BANCARIS AMB CONSIDERACIÓ A LES CAPACITATS I NECESSITATS DE LA CLIENTELA

Atès que totes les persones tenen dret a disposar dels serveis bancaris per cobrar, pagar rebuts, disposar d'efectiu... operacions que són indispensables per poder viure plenament en la nostra societat, tal i com reconeix la legislació vigent, des de la directiva 2014/92 de la UE fins a les seves transposicions en el *Real Decreto-Ley 19/2017*, sobre comptes de pagament bàsics, i en el *Real Decreto 164/2019*, sobre el règim gratuït de comptes bàsics per a persones vulnerables amb risc d'exclusió financera.

Aquest dret universal, regulat legalment, davant d'una situació de vulnerabilitat econòmica, no està garantit quan les persones no tenen facilitat davant de la implementació de la digitalització en els caixers automàtics i en les gestions telemàtiques.

No hi ha cap dubte que la digitalització i la gestió telemàtica és positiva i que facilita la gestió a clients i clientes tot i que, perquè sigui un servei a l'abast de tothom, les persones han de poder decidir de quina manera volen ser atesos, considerant que hi ha algunes persones grans, i també d'altres de més joves, als quals s'està abandonant perquè no tenen les habilitats necessàries per fer aquestes transaccions de forma autònoma.

També cal pensar amb el col·lectiu de nous i noves ciutadanes que van arribar a la nostra ciutat 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 incompreensible.

Més enllà del nefast tracte a les persones que no tenen aquesta capacitat digital, els bancs tampoc tenen en compte les necessitats de la clientela en general i és general veure com actuen imposant horaris i formes d'atenció, limitant l'atenció personalitzada, carregant comissions per disposar d'efectiu per "finestreta"... tot un seguit d'imposicions que deixen impotents als clients i clientes, que veuen com el servei es va despersonalitzant i deshumanitzant.

Atès que el sector financer pot tenir aquests comportaments perquè: la competència disminueix, no necessita els estalvis dels impositors en disposar de suficient diner barat, i no rep cap supervisió, en aquest aspecte, del Banco de España.

Atès que tots aquests comportaments incideixen en mantenir el desprestigi social del sector financer, originat a partir del rescat públic de part de la banca, dels enganys en productes comercialitzats... i que ha continuat amb les reduccions de costos que s'han fet a costa del servei: reducció d'oficines, acotació dels horaris d'atenció, deshumanització de les relacions amb els clients i clientes... menystenint el seu capital més important que no és altre que la confiança dels seus impositors i impositores.

Atès que una part dels recursos invertits en les seves grans campanyes publicitàries, que per si soles no aconseguiran canviar la percepció negativa que té la ciutadania del seu comportament prepotent, abusiu, i poc considerat, podrien dirigir-se a tarifar socialment el cobrament de comissions, en funció de les característiques i capacitat econòmica de les persones, qüestió que els seria fàcil d'implementar amb les eines que els dona la digitalització.

Atès que si la iniciativa privada no satisfà aquest dret universal als serveis bancaris amb l'atenció que les persones necessiten, sigui quina sigui la seva capacitat, els poders públics l'han de regular legalment i, fins i tot, oferir aquests serveis mitjançant una banca pública.

És per tot això que els Grups Municipals sota signants –per iniciativa de “la Plataforma en Defensa de les Pensions Públiques i dels drets de la gent gran de Manresa– proposem l’adopció dels següents

ACORDS,

1. Instar a les entitats bancàries de la ciutat a parar el deteriorament de l’atenció als clients, facilitant una atenció presencial personalitzada durant tot l’horari i en totes les oficines obertes a la ciutat a les persones que ho necessitin i facilitar una atenció més comprensible a la nova ciutadania.
2. Mostrar la preocupació per l’eliminació de sucursals quan aquesta deixi sense servei a les persones que, per la seva llunyania, tinguin dificultats de desplaçament a les noves oficines.
3. Exhortar a les entitats bancàries a no cobrar comissions per serveis personalitzats (per exemple: disposar d’efectiu...) quan no es tenen les habilitats per fer-los en els caixers automàtics i que apliqui una tarificació social en l’aplicació de comissions, en funció de les característiques dels clients.
4. Reclamar la fi de la deshumanització de l’atenció al públic en les oficines bancàries.
5. Exigir a les entitats financeres que, a més dels requisits legals formals, els seus productes financers siguin realment transparents i entenedors per als clients.
6. Instar a les entitats financeres a que publicitin i facilitin l’obertura dels comptes de pagament bàsics, incloent els gratuïts per a persones vulnerables amb risc d’exclusió financera.
7. Fer arribar aquests acords al Parlament de Catalunya, als grups parlamentaris, al Congrés dels Diputats, al Banc d’Espanya i a l’Asociación Española de Banca. També a la Generalitat de Catalunya i al Govern d’Espanya.

No obstant això, el Ple decidirà.

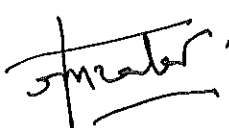
Per ERC,



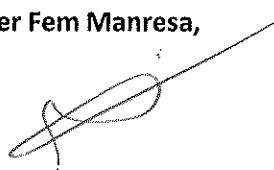
Per JxM,



Pel PSC,



Per Fem Manresa,



Per Ciutadans

