



## **MOCIÓ SOBRE L'EXCLUSIÓ DELS SERVEIS BANCARIS DELS COL·LECTIUS NO DIGITALITZATS I TERRITORIS POC POBLATS I LA PÈRDUA DE QUALITAT DELS SERVEIS**

### **EXPOSICIÓ DE MOTIUS**

El marc legal reconeix a totes les persones el dret a disposar dels serveis bancaris per cobrar, pagar rebuts, disposar d'efectiu, entre altres operacions. Aquests serveis són indispensables per poder realitzar activitats quotidianes amb plena autonomia. Des de la directiva 2014/92 de la UE fins a les seves transposicions en el Real Decret 164/2019, sobre el règim gratuït de comptes bàsics per a persones vulnerables amb risc d'exclusió financera, disposem d'instruments que esdevenen un marc de regulació dels drets de les persones als serveis bancaris.

Aquest dret, avui, col·lisiona amb els processos de reorganització i reestructuració del sector financer que estan protagonitzant les diferents entitats. L'aposta digital de la banca i la política d'estalvi de costos de les entitats financeres són els arguments que s'utilitzen per justificar els processos de fusió i les reestructuracions. Els resultats, però, són acomiadaments de milers de treballadors i treballadores, ampliació dels cobraments de comissions i empitjorament de la qualitat del servei, amb menys punts d'atenció i menys atenció personalitzada. A l'entretant, però, els beneficis creixen, els dividendes augmenten i els sous dels alts directius es disparen.

Malauradament, el Govern de la Generalitat roman inactiu davant d'aquesta realitat i les autoritats de Consum no estan sent suficientment diligents per donar compliment al mandat constitucional de defensar els drets de la ciutadania a disposar de serveis, en aquest cas bancaris i financers, accessibles, transparents i a preus no abusius.

El Ministeri de Consum sí que ha començat a impulsar mesures per protegir els consumidors i consumidoras, especialment en l'àmbit financer, amb l'aprovació del Reial Decret-Llei 1/2021, de 19 de gener, de protecció dels consumidors i usuaris davant situacions de vulnerabilitat social y econòmica, on es defineix la figura de la persona consumidora vulnerable, o amb l'aprovació a la Conferència Sectorial de Consum del Govern de l'Estat i les Comunitats Autònomes d'un acord per consens que reconeix el dret a mantenir les condicions dels comptes bancaris contractades sense comissions, evitant abusos de les entitats financeres.

D'una banda, la digitalització dels serveis i la banca electrònica a través d'internet, fa que les persones que no disposen dels coneixements tècnics o els mitjans materials per accedir als serveis bancaris digitals, estiguin vulnerabilitzades, desatenses en les seves necessitats i excloses del seu dret.

D'altra, es procedeix a una reordenació de la xarxa d'oficines de les diferents entitats bancàries amb la reducció generalitzada d'oficines bancàries, la desaparició de serveis bancaris a molts pobles o la reducció d'hores d'atenció a les finestretes de les sucursals bancàries.

I, també, es generalitza el cobrament de comissions i l'aplicació de tipus d'interès, en alguns casos abusius, en determinades operacions creditícies.

No hi ha cap dubte que la digitalització és positiva i que és imprescindible que la banca la implementi amb l'objectiu de facilitar les gestions dels i les clients. Però l'objectiu únic no potser reduir costos empresarials, tancant oïficines i reduint plantilles, deixant desatenses moltes persones que necessiten atenció personalitzada o fomentant desequilibris territorials.

Entre els col·lectius vulnerabilitzats per aquestes estratègies de reducció de costos de les entitats bancàries, les grans afectades son les persones grans. Del total de la població catalana, més de 1.086.238 persones tenen més de 70 anys, de les quals, més de 400.000 tenen més de 80 anys. És en aquests grups d'edat on es produeix una bretxa digital que provoca la impotència i abandonament d'amplis sectors d'aquest col·lectiu, a causa de la manca d'atenció personal i de proximitat la qual va en detriment de la seva autonomia i capacitat d'autogestió de les finances pròpies.

En el millor dels casos, el suport personal per a realitzar operacions bàsiques passa a dependre de la voluntat dels treballadors i treballadores i, cada vegada amb major freqüència, quan es dona es fa davant del caixer, a peu dret, assenyalant la incapacitat del o la client i amb el perill per a la seva seguretat, al gestionar les contrasenyes sense cap garantia d'intimitat, entre altres riscos.

A les dificultats derivades de la bretxa digital, que afecta de manera important la gent gran, hem d'afegir-hi el fet que en moltes ocasions hi ha zones de Catalunya on no existeix cap entitat bancària per a l'obtenció de diners en efectiu i tampoc l'accés a la banca per internet. Fenomen que és més intens a les zones rurals. La manca d'oferta suficient i de qualitat de determinats serveis agreuja els processos de desertització territorial.

A la bretxa digital i l'abandó de determinades zones, hem d'afegir-hi unes pràctiques financeres que podríem qualificar d'usura. Entitats financeres que ofereixen els seus i les seves clients particulars, aprofitant onomàstiques o d'altres esdeveniments, crèdits ràpids de, per exemple, 1.700 € amb uns tipus d'interès del 20,99% TAE. O els tipus d'interès utilitzats per l'aplaçament de pagaments de les targetes de crèdit, en serien un altra exemple.

A això cal afegir-hi l'ampliació de les comissions que es cobren per l'ús dels diferents serveis bancaris que acaben impactant, de forma clara, en els sectors socials amb menors ingressos. El cost de manteniment dels comptes corrents o d'estalvi no tenen cap correspondència amb el volum dels dipòsits o els volums dineraris disposats, el que ocasiona un greu perjudici a aquells col·lectius que més necessitarien d'uns serveis financers de qualitat i accessibles. En definitiva en la pràctica assistim a una exclusió financera també de caire social, ja que determinats sectors es veuen exclosos de la possibilitat d'accedir a serveis pels costos abusius que carreguen les entitats.

Tot això dibuixa un panorama que reclama l'acció del Govern. Davant l'exclusió financera que pateixen les persones, sigui en base a la bretxa digital amb alta afectació a la gent gran, sigui per la penalització directe que afecta als sectors socials amb menys recursos, sigui per una política organitzativa contrària a l'equilibri i cohesió territorial, és necessari que els poders públics actuïn.

Cal regular la prestació d'uns serveis mínims, de qualitat i arreu el territori, que garanteixin a totes les persones una atenció personalitzada i adequada a les seves necessitats, considerant que Catalunya té, segons el Títol IV de l'Estatut d'Autonomia, competència exclusiva en matèria de consum (article 122), i li correspon la defensa dels drets dels consumidors i usuaris, proclamats per l'article 28. Així mateix, té les competències que li atorga l'article 126 en matèria de crèdit, banca, entre d'altres.

Per aquests motius, el grup d'Esplugues en Comú Podem proposa al ple l'adopció dels següents

## **ACORDS**

**Primer.-** L'ajuntament d'Esplugues de Llobregat considera i expressa el següent:

- Que totes les persones han de tenir garantit el dret als serveis bancaris amb independència de les seves habilitats digitals i de la localitat on visquin.
- El suport als col·lectius de persones afectades pel tancament generalitzat d'oficines bancàries i la supressió o reducció de l'atenció personalitzada, que ha provocat la seva exclusió dels serveis bancaris, com és el cas de bona part de la gent gran, i considera indispensable l'atenció personalitzada a les persones que, a causa de la bretxa digital, no tenen accés a la banca digital ni als caixers automàtics
- Que quan les persones hagin de ser acompanyades per a realitzar una gestió, el personal de l'entitat bancària ho ha de fer garantint l'autonomia individual
- Que les empreses han de revisar els protocols d'atenció al públic, recuperant el tracte personal i amb una bona qualitat de servei.
- Que les empreses han de garantir el servei al conjunt del territori de Catalunya amb atenció directe.
- Que cal adequar determinats cobraments i comissions per l'ús dels serveis bancaris per evitar que contribueixin a l'exclusió financera, així com, evitar tipus d'interès abusius o usuraris aplicats a determinats préstecs personals o a l'ús de targetes de crèdit.

**Segon.-** Instar el govern de la Generalitat a impulsar la regulació per a que les entitats financeres ofereixin uns serveis personalitzats mínims que garanteixin la igualtat d'accés a totes les persones als serveis bancaris amb una atenció adequada a les seves necessitats i a tot el territori.

**Tercer.-** Instar el govern de la Generalitat a l'obertura d'un expedient informatiu sobre les comissions que cobren les entitats financeres pels diferents serveis que s'ofereixen i determini si aquests són causa o poden ser causa d'exclusió financera.

**Quart.-** Instar el govern de la Generalitat a l'obertura d'un expedient informatiu sobre els tipus d'interès que s'apliquen a determinats préstecs personals i determini si es considera una pràctica d'usura prohibida pel Codi Civil Català i s'actui en conseqüència davant les entitats financeres.

**Cinquè.-** Que l'Ajuntament d'Esplugues dins del servei d'oficina al consumidor doni també servei gratuït de consulta i prevenció específic per assessorar sobre les condicions de contractació dels productes financers, així com detectar i evitar males praxis o clàusules abusives de les entitats financeres i empreses de crèdit al consum.

**Sisé.-** Traslladar els presents acords a l'Agència Catalana de Consum, als grups polítics del Parlament de Catalunya i a les entitats municipalistes de Catalunya.

