

Referencia:	<b>2022/1951Y</b>
Procedimiento:	<b>Mociones</b>
Interesado:	<b>GRUPO MUNICIPAL COMPROMIS</b>
Representante:	<b>ANGEL VAZQUEZ MARTINEZ</b>
<b>PROMOCIÓN ECONÓMICA</b>	

**Ricard Enric Escrivà Chordà, Secretaria/o del Ayuntamiento de Burjassot -**

CERTIFICO: Que el Pleno en su sesión del día 22 de febrero de 2022 adoptó el siguiente acuerdo:

**19. PROMOCIÓN ECONÓMICA.**  
**Expediente: 2022/1951Y.**

### **MOCIÓ CONJUNTA COMPROMÍS I TOTES-PODEM, PER A LA MILLORA DE L'ATENCIÓ DIRECTA EN LES SUCURSALS BANCÀRIES DEL MUNICIPI**

Na MARÍA MUÑOZ CUEVAS, DNI 48596187Q, Portaveu del Grup Municipal de Totes Podem a l'Ajuntament de Burjassot, i n'Àngel Vázquez Martínez, DNI 48443331H, Portaveu del Grup municipal Compromís a l'Ajuntament de Burjassot, a l'empara del que disposa l'art. 91.4 del Reglament d'Organització, Funcionament i Règim Jurídic de les Entitats Locals, d'acord amb l'art. 97.3 de l'esmentat text reglamentari, presenten al Plenari per al seu debat i aprovació si s'escau, la següent

### **MOCIÓ PER A LA MILLORA DE L'ATENCIÓ DIRECTA EN LES SUCURSALS BANCÀRIES DEL MUNICIPI**

#### **EXPOSICIÓ DE MOTIUS**

La necessitat d'usar els serveis bancaris s'ha convertit en essencial en la nostra societat ja que no es pot percebre cap salari, pensió o subsidi d'una altra forma que no siga per domiciliació bancària. De la mateixa manera, no es pot pagar pràcticament cap servei, incloent-hi els de primera necessitat com la llum o l'aigua, si no és pel banc. Això fa que els serveis bancaris hagen esdevingut essencials i com a tals, l'accés hauria d'estar assegurat en igualtat de condicions per a tothom, independentment de l'edat o les capacitats. En l'actualitat, les sucursals bancàries, de Burjassot seguint la tònica de les que operen a tot l'estat, han restringit l'atenció personal a unes poques hores per a alguns serveis i l'han suprimida totalment per a uns altres, amb la qual cosa hi ha serveis que es deriven sistemàticament a l'ús d'aplicacions i pàgines web. Es tracta d'operacions tan quotidianes com la retirada de diners en efectiu, en els caixers automàtics, però també, per exemple, el pagament de rebuts fora del reduït horari d'atenció personal. Hui en dia, moltes gestions

bancàries habituals es desvien sistemàticament als caixers o a la banca electrònica, i fer-les de manera presencial comporta el pagament de comissions. Ni tan sols la informació telefònica és personal en la major part dels bancs, ja que fins i tot les persones han estat sovint substituïdes per contestadors automàtics.

Aquests fets situen a una part de la població en una clara posició de precarietat i desigualtat en l'accés als serveis bancaris essencials. Aquesta circumstància, que podem qualificar de maltractament, recau sobre els col·lectius menys preparats per a l'ús de la tecnologia i més vulnerables, com són les persones grans, les persones amb diversitat funcional o, en definitiva, les persones sense les competències digitals exigides pels bancs per a poder operar sense necessitat de l'atenció personal. La conseqüència, com s'ha indicat més amunt, és que gran part de la població de Burjassot es troba amb dificultats que sovint els impossibiliten gestionar els seus diners i els pagaments als quals han de fer front, i això contribueix a accentuar-ne la vulnerabilitat, a posar-los en situació de desigualtat i discriminació. Segons dades de l'Institut Nacional d'Estadística a Burjassot hi ha 6.560 persones majors de 65 anys, la qual cosa suposa que aproximadament el 16,9 % de la població del nostre municipi podria trobar-se afectada per la indefensió davant les pràctiques de les entitats bancàries que redueixen i penalitzen l'atenció per mitjà de persones. Com a mínim aquest col·lectiu, fins i tot tenint habilitats digitals, podria tindre dificultats per a operar en els caixers automàtics i més encara per a fer gestions a través d'aplicacions o pàgines web, on sovint s'exigeix fins a una triple verificació.

Si les entitats bancàries, per si mateixes, no són capaces de trobar i implementar iniciatives que es puguen alinear amb els criteris i valors de la responsabilitat social, hauran de ser les administracions públiques, com a garants dels drets de la ciutadania i en la seua representació, les qui asseguruen l'assumpció d'aquests compromisos de manera reguladora. Les entitats bancàries han de tindre un comportament ètic, just i responsable, donada la necessitat que té tota la ciutadania de l'ús dels seus serveis i protegir perquè ningú patisca cap tracte discriminatori en funció de la seua edat, capacitats o competències digitals. El reial decret llei 1/2021, de 19 de gener, de protecció dels consumidors i usuaris contra situacions de vulnerabilitat social i econòmica defineix la figura del consumidor vulnerable, que també s'aplica als serveis bancaris.

Per tot això, proposem al Ple Municipal de la Corporació Local l'adopció dels següents:

Por todo ello, se eleva a Pleno la siguiente propuesta de **ACUERDO**:

PRIMER.- Reclamar a aquestes entitats que oferisquen atenció personalitzada en finestreta durant l'horari en què les oficines estiguen obertes al públic, per tal de facilitar una atenció més comprensible a la ciutadania i, en particular, a la gent major i a persones amb diversitat funcional, sense que això comporte el pagament de comissions; pel que fa a aquest col·lectiu, exigir que se'ls informe de l'existència de comptes de pagament gratuïts dels quals es poden beneficiar, segons el Reial Decret 164/2019, de 22 de març, pel qual s'estableix un règim gratuït de comptes de pagament bàsics en benefici de persones en situació de vulnerabilitat o amb risc d'exclusió financera.

SEGON.- Que des de l'Ajuntament de Burjassot es valore aplicar un increment de les taxes per activitat a les entitats bancàries que no atenguen degudament la població que ho necessita, la retirada de comptes i el cessament de tota activitat amb bancs que, una vegada notificats, continuen amb aquesta pràctica que suposa el cobrament de comissions als qui més han de ser protegits.

TERCER.- Que l'Ajuntament de Burjassot denuncie aquesta situació davant el govern de la Generalitat Valenciana i a la Federació Valenciana de Municipis i Províncies per a la seua mediació amb les entitats bancàries.

QUART.- Que l'Ajuntament de Burjassot denuncie aquesta situació davant l'oficina del Defensor del Poble i al Síndic de Greuges per a aconseguir la seua implicació.

CINQUÉ.- Que l'Ajuntament de Burjassot denuncie aquesta situació davant les direccions dels bancs amb sucursals al nostre poble, a l'Associació Espanyola de Banca, la Direcció General de l'Administració Local i davant la Conselleria d'Economia sostenible, Sectors productius, Comerç i Treball.

SISÉ.- Informar dels acords de la present moció pels mitjans de comunicació públics de l'Ajuntament de Burjassot.

Finalizado el turno de intervenciones, el Pleno, por unanimidad de sus miembros (12 PSOE, 3 PP, 2 C's, 2 Compromís, 1 Totes Podem y 1 Vox) ACUERDA aprobar la urgencia de este asunto.

Sobre el fondo del asunto, y una vez finalizado el turno de intervenciones, el Pleno, unanimidad (12 PSOE, 3 PP, 2 C'S, 2 Compromís, 1 Totes Podem y 1 Vox) , ACUERDA aprobar en sus propios términos la propuesta anteriormente transcrita.

Y para que conste, extiendo la presente a resultas de la aprobación del acta correspondiente, de conformidad con lo establecido en el art. 206 del ROFRJ de las Entidades Locales, aprobado por RD 2568/1986, con el visto bueno del Sr. Alcalde Presidente, en Burjassot

Visto bueno