



## **DECLARACIÓ INSTITUCIONAL EN DEFENSA DE LA INCLUSIÓ FINANCERA I BANCÀRIA DE LA GENT GRAN A LA COMARCA**

Entre setembre del 2020 i setembre del 2021 els bancs van baixar la persiana de gairebé 7 oficines per dia a Espanya. El nombre d'oficines bancàries es va situar en 20.421, fet que suposa una reducció del 10,86% respecte a les registrades a finals de setembre del 2020, segons l'última actualització del Banc d'Espanya. Aquesta caiguda es tradueix en el tancament de 2.488 oficines en un any, mentre que si es compara amb les dades a tancament del mes de juny del 2020, el descens va ser del 2,35% (493 sucursals).

A més, suposa un descens del 55,72% respecte al màxim històric de 46.118 sucursals obertes al setembre del 2008. Així, amb els tancaments del passat 2021, la xarxa bancària ha quedat a nivells d'implantació del 1977. Pel que fa el tancament d'oficines per comunitats autònomes: Catalunya, és la segona comunitat (la primera Castella i Lleó) on es va registrar una caiguda més gran en comparació amb les dades del setembre del 2020, en experimentar un descens del 15,53%.

Aquest tancament massiu en la xarxa d'oficines i caixers al conjunt de l'Estat, suposava ja a finals del 2020 que 1,2 milions de persones no comptaven amb un punt tradicional d'accés a efectiu al seu municipi. Segons el Banc d'Espanya, tan sols l'any 2020 es van retirar més de 1.000 caixers.

A més en aquelles oficines que encara resten obertes, se'ls acumula als seus treballadors i treballadores una carga de feina considerable al augmentar la mitjana d'usuaris a qui han de donar servei. Comparativament amb la resta d'Europa, a Espanya per cada treballador/ra bancari ha d'atendre una mitjana de 268 persones, mentre que Alemanya sols té una saturació de 143 amb més del doble d'habitants al país.

Els bancs s'han convertit en un servei necessari i essencial pel nostre dia a dia. Necessitem un número de compte per cobrar la nòmina, la pensió o l'atur, per pagar els rebuts de la llum o l'aigua, per adquirir un habitatge, etc. La seva atenció, per tant, hauria de correspondre a aquesta necessitat, però la realitat és que el tancament d'oficines, juntament amb la reducció de personal, fan que el servei empitjori i que s'estableixin franges per a l'atenció personal que en moltes ocasions arriben tant sols fins a les 11h.

Aquest desmantellament de la xarxa bancària està provocant que un fet quotidià com anar al caixer automàtic per treure diners o fer un ingrés resulti cada vegada més complicat. Però sobretot en la gent gran, que vol i necessita disposar d'efectiu per fer les seves compres quotidianes.



Per això hem de fer front a la denominada exclusió financera i bancària, que no sols és de caire presencial, sinó també digital: un 35% de les persones majors de 74 anys no s'ha connectat mai a Internet i per tant no ha fet mai gestions de banca online o consulta de saldos amb apps bancàries.

S'han incrementat els pagaments electrònics, però no podem negar que encara hi ha moltes persones grans sense accés a les noves tecnologies i que necessiten un caixer automàtic a prop de casa. Aquesta és una altra manifestació de les desigualtats socials que genera la bretxa digital.

Actualment, amb el pretext del canvi d'usos de part de la població respecte els productes bancaris s'estan retallant serveis i atenció, i imposant altes comissions a aquelles persones que no es desenvolupen adequadament en l'entorn digital i han de fer els tràmits presencialment. S'ha imposat per tant un sistema que exclou a aquelles persones que no tenen capacitat per fer servir les noves tecnologies, fet que afecta especialment a la gent gran, que provoca cues de persones grans esperant a la via pública (afegides a les fins ara limitacions d'aforaments comercials) per a fer les seves gestions, desplaçaments innecessaris a causa del tancament d'oficines i la degradació progressiva de l'atenció presencial i l'assessorament personalitzat.

És imprescindible mantenir per una qüestió essencial d'equitat i distribució territorial i de barri, una xarxa suficient de caixers a tot el municipi, per garantir la normativa que regula el dret d'accés als serveis bancaris, i que la desertització bancària no agreugi les conseqüències de la bretxa digital que sobretot afecta a les persones grans.

La Federació d'Associacions d'Associacions de Gent Gran de Catalunya, en nom de tots els Casals, ha manifestat les seves inquietuds sobre els efectes del tracte que reben per part de la banca. Davant d'aquesta problemàtica demana al mon local que s'impliqui en la recerca de solucions.

A la Nova Agenda del Consumidor desenvolupada en el Reial Decret Llei 1/2021 del 19 de gener, de protecció dels consumidors i usuaris front a situacions de vulnerabilitat social i econòmica, subratlla la necessitat d'abordar les necessitats específiques de consumidors que, per les seves característiques o circumstàncies, requereixin una major protecció per a garantir la presa de decisions en les relacions concretes de consum atenent als seus interessos. Entre aquestes necessitats i relacions es destaquen les següents: la necessitat de garantir tant l'assequibilitat dels productes, béns i serveis, com la disponibilitat d'una informació clara, accessible i fàcil de gestionar; l'adopció d'un enfocament just i no discriminatori en la transformació digital.

El passat 21 de febrer les associacions de la banca i el Ministeri d'Assumptes Econòmics i Transformació Digital, van signar l'actualització del "Protocol estratègic per reforçar el compromís social i sostenible de la Banca" signat l'any



2021, per incloure noves mesures per garantir l'atenció personalitzada de la ciutadania, especialment de les persones grans, de manera que disposin de serveis bancaris adaptats a les seves necessitats.

Per tot l'esmentat, sol·licitem al plenari del Consell Comarcal l'adopció dels següents acords:

Primer.- Traslladar a les entitats bancàries que tingui oficina a la Comarca la instal·lació de caixers automàtics de retirada d'efectiu de forma accessible i segura per a la ciutadania (i en especial per a la gent gran) especialment en els barris on es detecti una mancança considerable d'aquests dispositius. Aquesta mesura, emparada per la Llei 33/2003 de patrimoni de les Administracions Públiques, podria ser implantada després d'un estudi que detectés aquelles zones dels municipis de la comarca on actualment hi ha una manca més accentuada d'aquests dispositius.

Segon.- Elevar al Consell d'Alcaldies la problemàtica existent entorn la prestació de serveis bancaris, així com les reivindicacions de la Federació d'Associacions de la Gent Gran de Catalunya, amb l'objectiu de establir una estratègia conjunta per tal de garantir a les persones grans l'accés als serveis bancaris.

Tercer.- Recolzar la demanda de la Federació d'Associacions de la Gent Gran de Catalunya i els Casals de la Gent Gran en el sentit de:


- Establir un marc normatiu que protegeixi adequadament els drets de les persones grans i el seu accés als serveis bancaris.
- Instaurar a totes les oficines de les entitats financeres el "gestor per a la persona gran"
- Complementar els serveis digitals amb una atenció telefònica de qualitat i gratuïta.
- Instal·lar caixers automàtics, més enllà de les oficines bancàries, especialment en els pobles que s'han quedat ja sense oficines, en centres cívics, biblioteques i d'altres equipaments municipals.
- Crear programes i activitats per millorar la formació de les persones grans en competències municipals

Quart.- Instar al conjunt de les entitats bancàries i financeres que operen a la Comarca, a reforçar els recursos d'atenció al client, per tal d'oferir un servei adequat durant tot l'horari en especial atenció a les persones grans que no poden fer els seus tràmits o gestions on-line, en compliment del Reial Decret Llei 1/2021 de protecció dels consumidors i usuaris front a situacions de vulnerabilitat social i econòmica.



Cinquè.- Traslladar aquests acords als Ajuntaments de la Comarca, a les associacions de Gent Gran, a les Plataformes de Pensionistes, a les associacions de Veïns i Veïnes, a la Conselleria d'Economia i Hisenda de la Generalitat, al Ministeri d'Afers Econòmics i Transformació Digital, i a totes les entitats bancàries que operen amb oficina pròpia a tots els municipis del Maresme.

A Mataró, el 11 de març de 2022



**Ernest Suñé Nicolás**  
Portaveu Grup Comarcal  
Partit dels Socialistes de Catalunya