

Moció de l'@flautes Garraf i de la Unitat Pensionista del Baix Penedès sobre el tractament de les entitats bancàries a la gent gran que presenta Fem Poble - En Comú Podem

Durant el primer semestre de l'any 2021 els principals Bancs (Santander, BBVA, CaixaBank, Sabadell, Bankinter) han obtingut un benefici d'11.127 milions d'euros. Una bona part d'aquest benefici prové de les comissions que es cobren. Aquests guanys, obtinguts en part a costa dels clients, caldria que revertissin en una millora del servei que ofereixen.

La reducció d'oficines (en 10 anys el 64% han tancat), l'acotació de l'horari de l'atenció presencial; la necessitat de sol·licitar cita prèvia, etc., han suposat i suposen un gran inconvenient.

A Catalunya hi ha 443 municipis que no disposen d'una entitat bancària ni tan sols d'un caixer automàtic, segons un informe del Banc d'Espanya. Això suposa un greu problema per als veïns/es dels pobles que es troben en aquesta situació, ja que s'han de desplaçar a les localitats més properes i moltes persones no disposen de vehicle propi. El problema s'agreuja a l'àmbit rural.

La Banca vol tenir més beneficis i redueix despeses, però cal tenir present que l'any 2021 va guanyar un 45% més que el 2019, abans del Covid. És per això que:

- Tanca oficines.
- Acomiada personal i, per tant, dificulta l'atenció al client.
- Redueix l'horari d'atenció al públic en general.
- Desvia, tant com pot, l'atenció vers la informàtica. I sovint les eines no funcionen.

Massa sovint mostra poca comprensió pels problemes: la realitat no s'ha d'adaptar als supòsits de la banca, és la banca qui s'ha d'adaptar a les necessitats de les persones.

Els usuaris poc familiaritzats amb la informàtica, per edat o coneixements, cada cop tenen més problemes per relacionar-se amb el seu banc. És evident que la informàtica és ja el present i el futur, però molta gent no ha tingut la informàtica com a un element del seu passat, i la situació d'enfrontar-se a una màquina, amb el seu llenguatge poc modelable, sense resposta als dubtes... genera inseguretat, angixa, indefensió.

La Gent Gran són els grans perjudicats perquè és la franja d'edat on hi ha més persones que no saben valdre's de la informàtica amb seguretat. Per això una part de la Gent Gran viu una sensació de feblesa per la seva fragilitat física, cognitiva, la soledat, les pors, la inseguretat econòmica...

Aquesta pot ser una situació puntual perquè les noves generacions ja tenen els recursos informàtics per reduir la situació d'inseguretat, però avui és una situació real.

El Síndic de Greuges considera que la informatització i la cita prèvia poden ser una eina de l'administració, de la banca en aquest cas, però que no es pot convertir en el camí imposat a tothom, que hi ha d'haver sempre alternatives.

La situació esdevé crítica per molts vilanovins i vilanovines, d'edat avançada, que es veuen redirigits a aplicacions informàtiques cada vegada més complexes que no saben fer anar. Moltes d'aquestes persones viuen soles i no tenen ningú que els ajudi, amb la pèrdua d'independència que això comporta i el tracte que a vegades reben, resulta humiliant.

Cada vegada és més generalitzat el clam d'exigir que s'habilitin seccions a les sucursals on puguin ser atesos en horaris amplis, deixin de sentir-se exclosos en l'administració d'uns diners que són seus, i puguin recuperar el tracte digne que sens dubte mereixen.

Davant d'aquesta situació, proposem a l'aprovació del Ple de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes els següents acords:

1. Fer una valoració de l'atenció que rep la gent gran a les entitats bancàries de la ciutat.
2. Que l'Ajuntament treballi preferentment amb aquelles entitats bancàries que atenguin, amb un tracte més humà, la gent gran que hi va en recerca d'ajuda: finestra humanitzada.
3. Que s'estudii la possibilitat d'incrementar la taxa d'ocupació de la via pública de l'ordenança fiscal 15E, que ara és de 600€ anuals per caixer automàtic, per uns 10.000€, fent una bonificació del 90% a aquelles entitats que atenguin personalment a la gent gran al llarg de tota la jornada laboral.
4. Que la resolució que aprovi el Ple sigui transmesa al Consell Comarcal, a la Generalitat i a les entitats bancàries de la ciutat.

Sant Pere de Ribes 22 de febrer de 2022