

A la Presidència de la Comissió parlamentària de Politiques socials del Parlament de Catalunya.

Compareixença de la Federació de Pensionistes i Jubilats de CCOO de Catalunya davant la Comissió parlamentària, sobre l'exclusió dels serveis bancaris i de les relacions amb les administracions públiques dels col·lectius no digitalitzats i dels territoris poc poblats, amb la pèrdua de qualitat de serveis.,

Des dels grup parlamentaris d'ERC i Catalunya en Comú, s'han presentat resolucions sobre aquest tema, les quals compartim de forma majoritària.

Respecte a les relacions amb l'Administració.

En aquest punt, quan parla de "Impulsar la cartera digital, amb la qual la ciutadania pugui fer el seguiment, la gestió i el control de l'ús de les seves dades personals i del seus tràmits amb les administracions, amb una **visió integrada, transversal i entenedora**. Ahora, facilitar-li el procés d'identificació, utilitzant automàticament i de forma transparent el certificat més idoni per a cada cas d'ús o tràmit".

Volem posar de manifest que aquesta proposta amb caràcter general la compartim, però, dins el tema que ens ocupa, el problema existent està relacionat amb la manca de competències i de les eines necessàries per poder dur a terme totes aquestes operatives, i per tant considerem necessària la implementació de recursos humans i tècnics, per part de les administracions, que corresponguin per poder donar cobertura a les necessitats de la població que pateixi de bretxa digital.

Les propostes concretes les abordarem al tram final d'aquesta compareixença.

D'altra banda, per tot el que fa a les relacions amb les entitats bancàries, cal tenir en compte aquesta exposició de motius.

La nostra organització va detectant als darrers anys un retrocés en els serveis que fins ara anaven realitzant les entitats bancàries, i, durant la pandèmia, també les administracions públiques i el

Departament de salut respecte a l'atenció personalitzada per fer operacions bancàries i tràmits a l'administració, així com per rebre atenció als centres de salut.

El marc real reconeix a totes les persones el dret a disposar dels serveis bancaris per cobrar, pagar rebuts, disposar d'efectius, entre d'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 Reial 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, xoca 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. Però els resultats són acomiadaments de milers de treballadors i treballadores, ampliació del cobrament 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 dividends 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, 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

i 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 contractats sense comissions, evitant abusos de les entitats financeres.

D'una banda, s'implementa la digitalització dels serveis i la banca electrònica a través d'Internet, que fa vulnerables les persones que no disposen dels coneixements tècnics o els mitjans materials per accedir als serveis bancaris digitals, i les deixa desateses 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, 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. No pot ser, però, que la digitalització s'empri únicament amb la finalitat de reduir costos empresarials, tancant oficines i reduint plantilles de personal, deixant desateses moltes persones que necessiten l'atenció personalitzada, i fomentant també els desequilibris territorials.

Avui, només a les comarques de Tarragona i Terres de l'Ebre, un 58% dels municipis no tenen cap oficina a peu de carrer. Dels 184 municipis d'aquest àmbit territorial, 107 no disposen d'oficina, 62.960 persones estan obligades a desplaçar-se si necessiten un servei financer.

Entre els col·lectius que s'han vist més afectats per aquestes estratègies de reducció de costos de les entitats bancàries, les grans afectades són les persones grans. Del total de la població catalana, més d' 1.086.238 persones tenen més de 70 anys, de les quals, més de 400.000 en tenen més de 80. És en aquests grups d'edat on es produeix una bretxa digital que provoca la impotència i l'abandonament d'amplis sectors d'aquest col·lectiu, perquè la manca d'atenció personal i de proximitat va en detriment de la seva autonomia i de la 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 empleats i, cada vegada amb major freqüència, es dona davant del caixer, a peu dret, assenyalant la incapacitat del client i amb perill per a la seva seguretat, al gestionar les contrasenyes sense cap intimitat, entre d'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 hi ha zones de Catalunya on no hi ha a mà cap entitat bancària on obtenir diners en efectiu, i tampoc és possible l'accés a la banca per Internet. La majoria de les persones, de totes les edats, que viuen en el medi rural, on no arriba la cobertura de les xarxes de dades, es veuen directament afectades per les successives reestructuracions bancàries que han provocat el tancament de les oficines que els donaven servei. Una realitat que augmenta els desequilibris territorials. La manca d'oferta suficient i de qualitat de determinats serveis agreuja els processos de desertització territorial.

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

A això cal afegir-hi, encara, 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 menys ingressos. El cost del manteniment dels comptes corrents o d'estalvi no tenen cap correspondència amb el volum dels dipòsits o els volums dineraris disposats, cosa 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 directa que afecta els 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 una atenció personalitzada i adequada a les necessitats de tothom, 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.

Tanmateix, aquesta bretxa digital, també es fa evident a les relacions amb les administracions públiques, tant estatals, autonòmiques com locals en les relacions que s'han de executar o bé amb la sol·licitud de cita prèvia com en tràmits telemàtics, que per a la sector de població no digitalitzat, per manca de coneixements o de les eines electròniques necessàries no poden accedir a les relacions necessàries per poder relacionar-se amb les administracions públiques de forma presencial.

Aquesta manca de possibilitats d'atenció personalitzada, és manifesta de forma evident amb les visites mèdiques que encara avui es realitzen de forma telefònica o telemàtica. En aquest servei, si es cert que s'està millorant la relació pacient metge, però creiem que es necessari tornar al sistema tradicional, almenys per les persones vulnerables a la bretxa digital.

Pel que fa a les relacions amb les entitats financeres i bancaries, presentem aquesta bateria de propostes que s'haurien de transformar com a una moció al ple del Parlament de Catalunya i a les que demanem el màxim suport i recolzament a tots els grups parlamentaris

PROPOSTA DE MOCIÓ

Al Parlament de Catalunya:

1.- Considerar imprescindible que totes les persones tinguin garantit el dret als serveis bancaris amb independència de les seves habilitats digitals i de la localitat on visquin.

2.- Expressar el suport al col·lectiu de persones afectades pel tancament generalitzat d'oficines bancàries i la supressió o reducció d'atenció personalitzada que ha provocat la seva exclusió dels serveis bancaris, com és el cas de bona part de la gent gran. Considerem 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.

Impulsar, des de l'Agència Catalana de Consum, la elaboració d'un codi de bones pràctiques que comprometi les entitats financeres a garantir l'accés als serveis bancaris amb freqüència diària, en l'horari íntegre d'oficina, sense cita prèvia i amb atenció personalitzada de totes aquelles persones que acreditin la seva impossibilitat d'operar digitalment,

3.- Considerar que quan les persones hagin de ser acompanyades per a realitzar una gestió, el personal de l'entitat bancària ho farà garantint l'autonomia personal.

Impulsar, des de l'Agència Catalana de Consum, les inspeccions i actuacions necessàries amb la finalitat de constatar que les entitats bancàries i financeres que operen en el seu àmbit competencial, ho fan garantint el dret dels consumidors i usuaris, en especial el col·lectiu de la gent gran, a rebre un servei acurat, lliure de conductes abusives, negligents i/o fraudulentos. Incoació, si és el cas, dels corresponents expedients sancionadors

4.- Considerar que les empreses han de garantir el servei al conjunt del territori de Catalunya amb atenció directa.

Elaborar un estudi sobre la exclusió financera per a tal d'avaluar com els processos de digitalització i concentració bancària han impactat en el conjunt de la ciutadania i en el territori de Catalunya, identificant les zones i sectors de població excloses d'accés a serveis bancaris. Elaborar també un llistat de recomanacions i accions per a redreçar la situació tant en l'àmbit català, com estatal i Europeu.

Establir una presenciabilitat vinculada al nombre d'habitants del municipi que permeti l'atenció personalitzada. Per als municipis de menys de 2.000 habitants, com a mínim, quatre hores a la setmana en una jornada; pels de menys de 5.000 habitants vuit hores a la setmana en dues jornades, i pels de menys de 10.000 habitants, 12 hores en tres jornades.

Aquesta presenciabilitat ha de ser fruit dels acords entre les diferents entitats bancàries que tindran l'obligació d'instal·lar un caixer automàtic multi bancari situat, previ acord amb l'Ajuntament, en un emplaçament cèntric.

Totes les despeses originades per aquestes actuacions aniran a càrrec de les entitats bancàries implicades

5.- Considerar que cal adequar determinats cobraments i comissions per l'ús dels serveis bancaris per evitar que contribueixin a l'exclusió financera impedit tipus d'interès abusius a usuaris que s'apliquen a determinats préstecs personals o a l'ús de targetes de crèdit.

6- Traslladar al Govern de l'Estat la necessitat de: a) Legislar per a garantir el manteniment de la prestació universal de serveis bancaris mínims de qualitat. b) Supeditar l'autorització de possibles fusions bancàries al manteniment de xarxes d'oficines que garanteixin un servei bancari universal.

7-Considerar dotar de recursos humans i tècnics a les administracions públiques per donar suport a les necessitats de les persones que es trobin en situacions de vulnerabilitat atesa la seva manca de mitjans digitals per realitzar les seves operatives amb les administracions públiques.

Valorem positivament la implantació de la APP La Meva salut per donar resposta a les necessitats de la ciutadania en general, però el col·lectiu de gent amb bretxa digital torna a quedar exclosa de la seva utilització pels mateixos motius ja exposats. Caldria trobar una fórmula que permeti l'accés a aquests sectors de població, gent gran i d'altres col·lectius, que pateixen la bretxa digital per manca de coneixements o d'eines electròniques adients.