



AL PLENO DEL AYUNTAMIENTO DE ALBACETE

María Nieves Navarro Rodenas, concejala portavoz del Grupo Municipal Unidas Podemos en el Ayuntamiento de Albacete, al amparo de lo dispuesto en el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, presenta para su aprobación la siguiente:

MOCIÓN PARA HACER FRENTE A LA 'EXCLUSIÓN FINANCIERA' EN EL MUNICIPIO DE ALBACETE

Casi 20 millones de españoles y españolas no poseen competencias digitales básicas, y el 8 % de la población española jamás se ha conectado a Internet. Estos son algunos datos que se extraen del Plan Nacional de Competencias Digitales, enmarcado dentro de 'España Digital 2025'. De manera más concreta, casi un 35 % de la población no sabe cómo comunicarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos al no tener los conocimientos necesarios, según los datos del INE del 2020.

Uno de los factores que genera más desigualdad es la edad, donde el índice de competencias digitales en el tramo de edad de entre 56 y 65 años es del solo un 8,52, reduciéndose al 5,62 en personas mayores de 65.

La reciente campaña promovida por el jubilado de 78 años Carlos San Juan, que reunió más de medio millón de firmas en apenas una semana, bajo el lema 'Soy mayor, pero no idiota', ha servido para visibilizar un problema que se viene acentuando en los últimos años, como es la llamada 'exclusión financiera', que sufren en nuestro país millones de personas.

Esta problemática tiene dos vertientes principales. La primera de ellas es el cierre de oficinas bancarias y cajeros automáticos, especialmente acentuado en pequeños y medianos municipios, dejando sin servicios financieros esenciales a la población. Los principales bancos españoles cerraron más de 3.000 oficinas en España durante el año 2021, el 19,4% de su red, y finalizaron el ejercicio con alrededor de 12.100 personas empleadas menos, lo que representa un recorte de plantilla en el país del 8,6%, según revelan los datos de las siete principales entidades bancarias españolas.

La segunda vertiente de la problemática es la drástica disminución de la atención presencial en las entidades financieras que se traduce en que millones de personas usuarias, especialmente las de mayor edad, encuentren serios problemas para poder acceder a los servicios financieros básicos. Tal y como alertan los sindicatos, la merma

en la atención presencial tiene estrecha relación con los despidos y el recorte de plantillas en el sector. Según datos del Banco de España, entre 2008 y 2019 se han destruido 94.000 empleos, un 35% del total de los trabajadores y trabajadoras. Un fenómeno que amenaza con continuar e intensificarse tras la pandemia.

Este recorte en los servicios financieros personalizados por parte de las entidades financieras, que se pretende justificar en el proceso general de digitalización de servicios en distintos ámbitos de nuestra sociedad, se ha visto acentuado con las restricciones impuestas en el marco de la pandemia de la Covid-19, en el que muchas oficinas con atención personalizada han dejado de prestar dicho servicio, incluso una vez que dichas restricciones se hubieran retirado.

Las entidades financieras, retirando la atención personalizada y obligando a personas de avanzada edad a lidiar con la complejidad de los cajeros automáticos y la gestión digital, están condenando a millones de personas a la exclusión financiera, encontrando serios problemas para poder acceder a servicios financieros básicos, muchos de los cuales además son cobrados por las propias entidades.

Según las distintas organizaciones de consumidores y consumidoras, la negativa de los bancos a atender personalmente a clientes con dificultades para acceder a los servicios en cajeros o por vía telemática supone una vulneración de la legislación bancaria y del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Según señalan estas entidades, la retirada de efectivo es una operatoria básica de la cuenta corriente, por lo que es contrario a la legislación bancaria y de defensa de los consumidores y consumidoras negarse a gestionarla cuando la persona usuaria no sabe o no puede realizarla mediante el uso de cajeros automáticos.

A su vez, es importante recordar que las principales entidades financieras que operan en nuestro país han obtenido en los últimos ejercicios cuantiosos beneficios que les permitirían garantizar que en sus oficinas se pueda prestar una atención personalizada a aquellas personas que lo puedan necesitar.

Es tarea de las administraciones públicas tomar medidas en los distintos ámbitos competenciales para garantizar que las entidades financieras faciliten el acceso a los servicios financieros básicos a la población, incluyendo la atención personalizada, máxime cuando se ha demostrado que su ausencia es un impedimento para las personas con más dificultad para adaptarse a los procesos de tecnificación y digitalización de los servicios financieros.

La progresiva disminución de personal para la prestación de servicios financieros de forma presencial se ha traducido en un aumento del número de cajeros automáticos y en la intensificación de su uso, generando un mayor impacto en la utilización de la vía

pública, debido a las colas que se forman para poder realizar gestiones que antes se resolvían en el interior de las oficinas.

Este hecho en concreto debería ser analizado por parte de los ayuntamientos, contemplando la posibilidad de actualizar y adaptar a esta nueva realidad la Ordenanza reguladora de la Tasa por Ocupación de terrenos de uso o dominio público por cajeros automáticos de entidades financieras instalados en la fachada de establecimientos y manipulables desde la vía pública.

Asimismo, en aras de garantizar una mayor calidad en la prestación de servicios a la ciudadanía, los ayuntamientos también pueden revisar las líneas de colaboración y cooperación que mantienen con las entidades financieras, instándolas a que cumplan una serie de requisitos.

Por todo lo expuesto planteamos al Pleno la adopción de los siguientes

ACUERDOS:

PRIMERO: Que el Ayuntamiento de Albacete implante un sistema que garantice a la ciudadanía el poder realizar el pago de impuestos, tasas y precios públicos municipales, de manera presencial y con asistencia personalizada, en sus propias dependencias.

SEGUNDO: Que en la firma de convenios de colaboración con entidades financieras para que gestionen la recaudación municipal, el Ayuntamiento de Albacete priorice a aquellas entidades que garanticen atención presencial y sin restricciones horarias para todo tipo de servicios financieros, incluidos gestiones comunes como puede ser la retirada e ingreso de dinero en metálico o la actualización de las libretas.

TERCERO: Que ante el aumento del número de cajeros automáticos, como consecuencia de la disminución de la atención presencial en el interior de las oficinas, se estudie por parte del Ayuntamiento la modificación de la Ordenanza fiscal, para incrementar la tasa por el aprovechamiento de terrenos de dominio público con cajeros automáticos con acceso directo desde la vía pública.

CUARTO: Instar al Gobierno de España a desarrollar las acciones legislativas que sean necesarias para suprimir el cobro de comisiones a las personas usuarias, atendiendo especialmente a su situación económica y a su vulnerabilidad social; así como para que se garantice una atención presencial y personal suficiente y adecuada, atendiendo especialmente a los entornos rurales y a aquellas personas que tienen dificultades para hacer frente a la brecha digital.

En Albacete, a 17 de febrero de
2022

Fdo. María Nieves Navarro
Rodenas

Portavoz del Grupo Municipal Unidas
Podemos