



Exp: 2819/2022/GEN
Secció Secret. Gral. del Ple

**FERNANDO SALOM HERRERO, SECRETARI GENERAL DEL PLE DE
L'AJUNTAMENT DE TORRENT (VALÈNCIA),**

C E R T I F I Q U E: Que el Ple d'este Ajuntament en sessió Ordinària i celebrada en primera convocatòria, el 03/03/2022, en tràmit ordinari, va adoptar l'acord següent:

**-“4. COMISSIÓ INFORMATIVA NÚM. 1, D'ECONOMIA, HISENDA, PERSONAL,
MODERNITZACIÓ I OCUPACIÓ**

**4.04. 2819/2022/GEN - MOCIÓ GRUP POLÍTC MUNICIPAL SOCIALISTA PER A
SOL·LICITAR A LES ENTITATS BANCÀRIES QUE GARANTISQUEN LA
PRESTACIÓ DELS SERVEIS BÀSICS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC EN LES SEUES
OFICINES, EN ESPECIAL A LES PERSONES MAJORS I ELS COL·LECTIUS MÉS
VULNERABLES, ALS MUNICIPI DE LA PROVÍNCIA DE VALENCIA**

Es dóna compte de la moció de l'epígraf, el text literal de la qual és:

“EXPOSICIÓ DE MOTIUS

Desafortunadament, s'ha convertit en una imatge massa comuna als nostres municipis, veure cues llargues a les portes de les entitats financeres i fins i tot als caixers automàtics. La greu situació sanitària ha provocat que s'hagen d'implantar diferents mesures de restricció per a evitar contagis, entre les quals es troba que l'atenció personalitzada haja de ser mitjançant cita prèvia, o que els tràmits més senzills s'hagen de realitzar a través dels caixers automàtics, amb la dificultat que això pot comportar per als nostres majors, en un sector que aposta cada dia més per l'automatització de moltes de les operacions ordinàries i amb l'aposta per la banca en línia.

Ha hagut de ser una campanya començada per Carlos San Juan, un jubilat valencià de 78 anys d'edat, «Soc major, no idiota», gràcies a la qual s'ha donat visibilitat a les dificultats tremendes que troben dia a dia moltes persones majors per a realitzar les seues gestions bancàries. Un problema que s'ha vist agreujat per la progressiva retallada de sucursals per part de les entitats, provocant que una gran part dels nostres majors tinguen vertaderes dificultats a gestionar les seues necessitats financeres.



Identificador: 077V 4vkl vRjb hbX/ tdMM 1gIQ ugc=
Validar en: <https://www.torrent.es/Portal/Ciudadano/>

Malgrat que part d'aquest col·lectiu ja es mou amb naturalitat en internet, un altre segment té encara problemes per a incorporar-se a un procés de digitalització que la irrupció del coronavirus ha accelerat de manera significativa.

A Espanya, més de 9 milions de persones (el 19,70 % del total de la població) pertanyen a l'anomenat col·lectiu sènior (el d'aquells que tenen més de 65 anys); una xifra que es duplicarà les pròximes dècades.

A la província de València hem passat d'un 16,43 % l'any 2011 a un 19,55 % l'any 2021, segons les dades de l'INE. Pràcticament, la totalitat d'aquestes persones són clients de bancs o entitats financeres que els últims anys han patit un procés de reestructuració que ha provocat el tancament de moltes oficines i sucursals.

No deixa de ser una realitat que un grup considerable d'aquest col·lectiu no sol beneficiar-se dels serveis associats a la banca en línia. El telèfon mòbil s'ha convertit en un dels principals accessos i el maneig de caixers és cada vegada més complicat per a molts, com evidencien nombrosos testimoniatges que diàriament acudeixen a les entitats financeres.

El Govern d'Espanya ha urgit el sector a garantir la inclusió financera de les persones majors i és necessari que així siga. La reconversió del sector i l'adaptació lògica dels temps nous ha de tindre en compte una part important de la població que se sent «exclosa i maltractada». Determinats informes adverteixen que la bretxa digital afecta quasi un 35 % de la població per falta de connexió o d'equips, cosa que n'incrementa la vulnerabilitat. Aquestes xifres ens il·lustren sobre la importància del col·lectiu de persones majors.

No hi ha dubte que aquest és un dels segments de població que més esforços està fent per a adaptar-se a un nou context en el qual tot, o quasi tot, es fa ja a través d'una pantalla i de manera digital. Per la qual cosa, les accions d'informació, assessorament i formació específiques per a aquest segment, promogudes per les entitats financeres, són fonamentals perquè aquest col·lectiu no quede atrapat en la denominada bretxa digital. Però això no pot portar-nos a oblidar l'atenció personalitzada, de seguiment i assessorament als clients. L'objectiu ha de ser impulsar la inclusió financera i digital, i aconseguir que ningú no es quede enrere, desenvolupant i estimulant les habilitats del col·lectiu sènior en el maneig de serveis de gestió financera en línia.

Som conscients de l'anunci realitzat per la vicepresidenta primera del Govern i ministra per a Assumptes Econòmics i per a la Transformació Digital, Nadia Calviño, sobre el fet que en el termini d'un mes les entitats bancàries han de presentar un diagnòstic i un pla d'acció en els seus protocols amb les persones majors que garantisca la inclusió financera d'aquells «que no poden o no volen» adaptar-se a les noves tecnologies.



Identificador: 077V 4vkl vRjb hbX/ tdMM 1gIQ ugc= (Vàlido indefinidamente)
Validar en: <https://www.torrent.es/Portal/Ciudadano/>

Com és sabut, la Diputació de València té un servei de Gestió Tributària que gestiona l'ingrés de tributs de molts municipis i col·lectius de la província de València, la majoria dels quals es recapten a través de les diferents oficines i caixers automàtics de la nostra província, per la qual cosa el problema de la bretxa digital en el col·lectiu sènior i la falta d'uns serveis mínims en molts municipis, genera un problema greu a l'administrat. És responsabilitat d'aquesta Diputació garantir l'accés correcte del contribuent als diferents serveis per a facilitar el pagament de les obligacions tributàries.

Per tot això, proposem l'aprovació de les següents **PROPOSTES D'ACORD**:

1.- Instar a les entitats bancàries a què oferisquen una atenció personalitzada "en ventanilla", durant l'horari que les oficines estiguen obertes al públic, i facilitar una atenció personal més humana a la ciutadania en general i en particular a la gent major i a persones amb diversitat funcional.

2.- Instar a les entitats bancàries a proporcionar atenció telefònica preferent mitjançant una línia telefònica que oferisca atenció personalitzada a través d'un interlocutor personal per a les persones majors o amb diversitat funcional.

3.- No cobrar comissions pels conceptes esmentats anteriorment i que, en qualsevol cas, s'aplique una tarifació social en l'aplicació de comissions, en funció de les característiques de les persones usuàries.

4.- Que els poders públics legislen i regulen una normativa bancària més justa i solidària i proposen un paquet de mesures destinat a protegir especialment a les persones més vulnerables en la seua relació amb els bancs, tal i com la vicepresidenta primera del govern d'Espanya, Nadia Calviño, es va comprometre el passat 9 de febrer en la seua trobada amb l'impulsor de la campanya "Soy mayor, no idiota".

5.- Donem suport e instem a la prompta implementació del Pla de la GVA per instal·lar 276 caixers automàtics als 124 municipis que no disposen actualment d'entitats bancàries, molts d'ells en la demarcació de la Diputació de València, i que ja hi ha instal·lat caixers en 27 dels nostres municipis (Albalat dels Tarongers, Alfara de la Baronia, Algima d'Alfara, Gàtova, Torres, Borbortó, Almoines, Benicolet, Benirredrà, Llocnou de Sant Jeroni, Montitxelvo, Pinet, Real de Gandia, Salem, Benagéber, Calles, Chulilla, Dos Aguas, Millares, Sot de Chera, Teresa de Cofrentes, Zarra, Torrebaja, Guadasséquies i Castielfabib).

6.- Instar a la GVA a la implantació en els municipis sense oficines d'entitats bancàries de tallers i formació d'alfabetització digital adreçats a la disminució i eradicació de la bretxa digital rural en la Comunitat Valenciana.

7.- Donar trasllat dels presents acords a les Direccions Generals dels bancs amb seu a la província de València, a la Asociación Española de Banca, així com al



Consell de la Generalitat, als Grups parlamentaris de les Corts Valencianes, als Grups del Congrés dels Diputats i al Síndic de Greuges”.

De conformitat amb el dictamen emès per la Comissió Informativa núm. 1, el Ple, en votació ordinària i per vint-i-tres vots a favor dels grups polítics municipals Compromís per Torrent, Popular, Ciudadanos i Socialista, i dos abstencions del grup polític municipal Vox, **ACORDA** aprovar la moció anterior”.

I, perquè així conste i als efectes escaients, expedisc este certificat, condicionat als termes que resulten de l'aprovació de l'acta corresponent, segons el que disposa l'article 206 del Reglament d'Organització, Funcionament i Règim Jurídic de les Entitats Locals, amb el vistiplau del Senyor Alcalde, el signe a Torrent, en la data de firma electrònica d'este document.

VIST I PLAU
L'ALCALDE, P.D.
EL Tinent D'ALCALDE
DELEGAT DE RÈGIM INTERIOR
(Decret núm. 1661 de 14/04/2020)

Firmado digitalmente por:FERNANDO SALOM HERRERO

09/03/2022 14:16:20

AC:ACCVCA-120

Firmado digitalmente por:ANDRES JOSE CAMPOS CASADO

09/03/2022 14:16:22

AC:ACCVCA-120