



ar/vg

M. Assumpció Rodríguez Marín, secretària de l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans, comarca del Vallès Occidental,

**C E R T I F I C O :** Que el Ple de l'Ajuntament, a la sessió de caràcter ordinari del dia 24 de febrer de 2022, amb l'assistència dels disset regidors que componen la corporació municipal, va prendre l'acord que consta a l'esborrany de l'acta, que no serà aprovada fins a la celebració del proper ple, i que seguidament es transcriu:

**PRP2022/227. MOCIÓ DELS GRUPS PSC-CP I PRIMÀRIES PER LA REPÚBLICA PER DEMANAR A LES ENTITATS BANCÀRIES UN SERVEI I ATENCIÓ PRESENCIAL ADEQUADA A LA GENT GRAN DE PALAU-SOLITÀ I PLEGAMANS**

En els darrers anys, la ciutadania de Palau-solità i Plegamans hem vist com oficines i entitats bancàries de la nostra vila han abaixat les seves persianes. Estem assistint al tancament sistemàtic de sucursals bancàries de diverses entitats. Un problema que afecta a totes les viles i ciutats. En termes globals, les entitats bancàries han tancat el 64% de les seves sucursals, han acomiadat a milers de treballadors, mentre els seus guanys superen els 10.000 milions d'euros cada any.

Tots aquests canvis obliguen, a majors desplaçaments a l'hora de poder accedir a la sucursal més propera. També pel que fa a l'atenció presencial tenen uns horaris cada vegada més limitats, conseqüència de l'acomiadament de tants treballadors, al que cal afegir la petició de cita prèvia mitjançant eines informàtiques etc.

La pèrdua de serveis financers és un problema greu per una part important de la població que, arran de diverses circumstàncies, té dificultats per utilitzar la banca en línia. La situació s'agreuja en el cas de les persones grans, privant-les dels seus drets i limitant seriosament les seves capacitats econòmiques. A més, aquests tancaments també tenen conseqüències per a l'economia local, que depèn al 100% dels bancs. El sector empresarial i comercial, als quals les institucions bancàries brinden serveis fonamentals per la supervivència del negoci, es veuen afectats pels reiterats tancaments bancaris.

El marc normatiu legal reconeix a tota la ciutadania el dret a disposar dels serveis bancaris per pagar i cobrar rebuts o disposar d'efectiu, entre altres operacions. Aquests drets, però, col·lideixen amb els processos de reestructuració i reorganització del sector financer que estan protagonitzant les diferents entitats bancàries.

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 reestructuració i fusió. Això no obstant, els resultats són ampliació dels cobraments de comissions, acomiadaments de

Plaça de la Vila, 1  
08184 Palau-solità i Plegamans  
Tel. 93 864 80 56 · Fax 93 864 92 59  
[www.palauplegamans.cat](http://www.palauplegamans.cat)  
C.I.F. P-0815500-D

Signatura 2 de 2	ALCALDE
Oriol Lozano Rocabruna	01/03/2022
Signatura 1 de 2	SECRETARI
M. Assumpció Rodríguez Marín	28/02/2022

Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web	
Codi Segur de Validació	6c8706b69eb741f4914e9034d65cb0fb001
Url de validació	<a href="https://www.registre.palauplegamans.cat:446/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp">https://www.registre.palauplegamans.cat:446/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp</a>
Metadades	Classificador: Certificat -





milers de treballadors i treballadores, 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

Per un altre costat, part de la ciutadania no és capaç de fer front al llenguatge burocràtic de les màquines sense la presència d'una persona que l'assessori a entendre què se li demana, com pot contestar-ho i quina informació li requereix el caixer o sistema informàtic. No hi ha cap dubte que la digitalització és el futur, però no pot ser que aquesta s'empri únicament amb la finalitat de tancar oficines i reduir costos empresarials i plantilles de personal, deixant desatenses moltes persones que necessiten l'atenció personalitzada, fomentant també els desequilibris territorials dins la nostra ciutat.

Més de 2.500 palauencs i palauenques tenen més de 65 anys, una franja en la qual la bretxa digital s'accentua. 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. La manca d'atenció personal a aquest grup de persones va en detriment de la seva autonomia i capacitat d'autogestió de les finances pròpies. 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 entenen que es humiliant. També ho és, per totes aquelles persones més vulnerables econòmicament i que no disposen de mitjans suficients per fer front a les despeses de la digitalització domèstica, ni a la creixent despesa financera que genera tenir un compte bancari.

El suport personal per a dur a terme operacions bàsiques passa, en el millor dels casos a dependre de la voluntat dels treballadors i treballadores. En moltes ocasions, aquesta ajuda es fa davant del caixer, a peu dret, assenyalant la incapacitat dels clients i amb el perill per a la seva seguretat, en gestionar les seves dades personals sense cap garantia d'intimitat, entre altres riscos. Totes les persones han de tenir garantit el dret als serveis bancaris amb independència de les seves habilitats digitals.

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, requereixen 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.

Cada vegada és més generalitzat el clam d'exigir que s'habilitin seccions a les sucursals on puguin ser atesos en horaris amplis i així deixin de sentir-se exclosos en l'administració

Plaça de la Vila, 1  
08184 Palau-solità i Plegamans  
Tel. 93 864 80 56 · Fax 93 864 92 59  
[www.palauplegamans.cat](http://www.palauplegamans.cat)  
C.I.F. P-0815500-D

Signatura 2 de 2	ALCALDE
Oriol Lozano Rocabruna	01/03/2022
Signatura 1 de 2	SECRETARI
M. Assumpció Rodríguez Marín	28/02/2022

Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web	
Codi Segur de Validació	6c8706b69eb741f4914e9034d65cb0fb001
Url de validació	<a href="https://www.registre.palauplegamans.cat:446/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp">https://www.registre.palauplegamans.cat:446/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp</a>
Metadades	Classificador: Certificat -





d'uns diners que son seus i puguin, així, recuperar el tracte digne que sens dubte es mereixen.

Enfront l'exclusió financera que pateix la ciutadania, sigui d'acord amb la bretxa digital amb alta afectació a la gent gran, sigui per la penalització directa que afecta els sectors socials amb menys recursos o sigui per una política organitzativa contrària a l'equilibri i cohesió territorial, és necessari que s'actui de manera immediata.

Atès el Dictamen emès per la Comissió Informativa Permanent en sessió ordinària de data 17 de febrer de 2022.

Per unanimitat dels disset membres que componen la Corporació, s'acordà:

1. Instar a les entitats bancàries que operen en el terme municipal a:
  - a. Reforçar els recursos per oferir un servei presencial adequat durant l'horari d'oficina, cobrint les necessitats dels usuaris i usuàries, en especial, a la gent gran que no pot accedirà les gestions online.
  - b. Garantir l'autonomia i la privacitat individual quan les persones hagin de ser acompanyades per a realitzar una gestió per part del personal de l'entitat bancària.
  - c. Revisar els protocols d'atenció al públic, recuperant el tracte personal i amb una bona qualitat del servei.
  - d. Mantenir obertes les oficines de servei públic que encara presten servei presencial a la nostra vila.
  - e. Suprimir el cobrament de comissions de manteniment a pensionistes i persones i famílies vulnerables, així com que es proporcioni informació adequada, legal i transparent sobre els serveis i productes que ofereixen.
  - f. Adequar determinants comissions i cobraments per l'ús dels serveis bancaris i targetes de crèdit per evitar que contribueixin a l'exclusió financera, així com, evitar tipus d'interès abusius.
  - g. Mantenir les oficines bancàries que restin tancades a Palau en condicions òptimes de neteja.
2. Que s'estudii la possibilitat d'incrementar la taxa d'ocupació de la via pública que ara es de 366,60€ any a, per exemple, 10.000€ amb una bonificació del 90%, a aquelles entitats que atenguin personalment la gent gran al llarg de tota la jornada laboral.
3. Instar a l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans que exigeixi el compliment al Reial Decret-Ilei 1/2021, de 19 de gener, de protecció dels consumidors i usuaris

Plaça de la Vila, 1  
08184 Palau-solità i Plegamans  
Tel. 93 864 80 56 · Fax 93 864 92 59  
[www.palauplegamans.cat](http://www.palauplegamans.cat)  
C.I.F. P-0815500-D

Signatura 2 de 2	ALCALDE
Oriol Lozano Rocabruna	01/03/2022
Signatura 1 de 2	SECRETARI
M. Assumpció Rodríguez Marín	28/02/2022

Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web

Codi Segur de Validació 6c8706b69eb741f4914e9034d65cb0fb001

Url de validació <https://www.registre.palauplegamans.cat:446/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp>

Metadades Classificador: Certificat -





davant de situacions de vulnerabilitat social i econòmica per tal que s'aturi el tancament d'oficines que posa en perill l'atenció als col·lectius més vulnerables.

4. Instar al conjunt de les entitats bancàries i financeres que operen al municipi, 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 online, en compliment del Reial Decret Llei 1/2021 de protecció dels consumidors i usuaris enfront a situacions de vulnerabilitat social i econòmica.
5. Instar al govern municipal que estudiï que en els plecs de clàusules per a la licitació i contractació amb entitats bancàries, s'introdueixin mesures de bonificació contractual com poden ser les dades i ràtios d'atenció a les persones presencialment i densitat de caixers automàtics que disposin al municipi.
6. Que l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans treballi preferentment amb aquelles entitats bancàries que atenguin, amb un tracte més humà, a la gent gran de la població.
7. Traslladar els presents acords a l'Agència Catalana de Consum, als grups polítics del Parlament de Catalunya, als grups polítics del Congrés de Diputats, a les entitats municipalistes FMC i ACM, al Casal de la Gent Gran del municipi i a la Conselleria d'Economia i Hisenda de la Generalitat.
8. Traslladar a les entitats bancàries que operen amb oficina pròpia a Palau-solità i Plegamans la petició del compliment immediat dels punts acordats.

I perquè consti, expedixo aquest certificat amb el vistiplau de l'alcalde, a Palau-solità i Plegamans.

Vist i plau,  
L'alcalde  
Oriol Lozano Rocabruna

La secretària  
M. Assumpció Rodríguez Marín

Plaça de la Vila, 1  
08184 Palau-solità i Plegamans  
Tel. 93 864 80 56 · Fax 93 864 92 59  
[www.palauplegamans.cat](http://www.palauplegamans.cat)  
C.I.F. P-0815500-D

Signatura 1 de 2	M. Assumpció Rodríguez Marín	28/02/2022	SECRETARI
Signatura 2 de 2	Oriol Lozano Rocabruna	01/03/2022	ALCALDE

Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web

Codi Segur de Validació 6c8706b69eb741f4914e9034d65cb0fb001

Uri de validació <https://www.registre.palauplegamans.cat:446/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp>

Metadades Classificador: Certificat -

