



Paseo de la Inmaculada, 1/ Sorkunde Garbia, 1
31200 Estella-Lizarra
Tlf. 948 54 82 00

ayuntamiento@estella-lizarra.com
www.estella-lizarra.com

Pongo en su conocimiento que el Pleno del Ayuntamiento de Estella-Lizarra en sesión ordinaria celebrada el 3 de marzo de 2022 adoptó el siguiente **ACUERDO**:

13º.-MOCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN PRESENCIAL A CLIENTES DE LAS ENTIDADES BANCARIAS

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

En las últimas semanas, Carlos San Juan, un pensionista valenciano, ha llevado a cabo una acción de recogida de firmas titulada "Atención Humana en Sucursales Bancarias", con una gran repercusión mediática. Este hecho ha propiciado que el fenómeno de exclusión digital en el ámbito financiero se haya colocado tanto en la agenda política, como mediática.

Este fenómeno de exclusión financiera, que sufren sobre todo las personas mayores, se está dando de forma paulatina desde hace unos pocos años, pero sobre todo en los últimos dos años, derivado de la crisis sanitaria por el COVID-19 en 2020 y de los expedientes de regulación de empleo en los bancos y cajas de ahorros, ha conllevado una mayor restricción de las posibilidades de atención presencial a la ciudadanía en las oficinas bancarias.

Como consecuencia de todo esto, grupos de población con dificultades de acceso a las TIC, como son las personas mayores, personas en situación de vulnerabilidad o colectivos donde la brecha digital es más que evidente, han visto restringidas de forma importante las oportunidades de atención presencial, o han sido directamente excluidas totalmente de esta fórmula de atención. Estas dificultades se acrecientan cuando la persona vive en el medio rural, por la desaparición de algunas oficinas bancarias, el desplazamiento a la localidad de servicios financieros a días y horarios concretos y las dificultades para esos desplazamientos.

El Gobierno de España, presidido por Pedro Sánchez, el pasado mes de noviembre dio luz verde a la redacción del Anteproyecto de Ley de Servicios de Atención al Cliente, en el que se pretende regular, entre otros aspectos, que las empresas de servicios básicos deberán ofrecer atención personal todos los días las veinticuatro horas, y la obligación de las empresas de garantizar la accesibilidad a los servicios de atención a las personas consumidoras vulnerables, como son, por ejemplo, las de edad avanzada o personas con

Código seguro de verificación que puede ser consultado en la sede electrónica: <https://sedeelectronica.estella-lizarra.com/>

Egiaztapen-kode segurua egoitza elektronikoan kontsultatzen ahal da: <https://sedeelectronica.estella-lizarra.com/eu/>



003859078112268991007

discapacidad, siguiendo los principios de igualdad de trato, no discriminación y accesibilidad universal.

También la vicepresidenta primera y ministra de Asuntos Económicos y Transformación Digital, Nadia Calviño, se ha reunido con el sector bancario para que aplique medidas para garantizar el acceso a los servicios financieros a personas mayores y otros colectivos con dificultades para acceder a la banca electrónica.

El desarrollo tecnológico es una gran herramienta que debemos aprovechar para hacer la economía más competitiva, y favorecer la sostenibilidad y eficiencia de los proyectos empresariales, pero también es clave contemplar las necesidades y expectativas de los clientes y atender sus demandas.

En Navarra, el Gobierno de Navarra consciente de la existencia de la brecha digital existente en la sociedad, puso en marcha el Plan de Inclusión y capacitación Digital 2021-2025 que trata de abordar la reducción de dicha brecha en la vida cotidiana, la formación y mejorar la empleabilidad y calidad en el trabajo.

La acogida muy positiva en la opinión pública de la iniciativa de Carlos San Juan es un reflejo de la insatisfacción de una parte importante de la ciudadanía y de los clientes de las entidades bancarias. Convendría que las entidades financieras la tuvieran en cuenta y aceleraran la implantación de las medidas de fomento de la inclusión financiera que establecieron en su protocolo estratégico para reforzar el compromiso social y sostenible de la banca, firmado por la Asociación Española de Banca y la CECA (Confederación Española de Cajas de Ahorro). También es importante señalar el papel de las Administraciones públicas, tanto estatales como forales y locales en esta cuestión. Y en ese sentido es necesario continuar trabajando para regular e incentivar la actividad económica socialmente responsable y garantizar los derechos de la ciudadanía.

De conformidad con lo expuesto, **SE ACUERDA:**

1º.- Instar al Gobierno de España que regule unos servicios mínimos de atención presencial al cliente de las entidades bancarias, dirigidos a asegurar una atención de calidad y accesible a las personas mayores y otros colectivos ciudadanos.

2º.- Instar al Gobierno de Navarra a incentivar la atención presencial, especialmente en el medio rural y con prioridad a las personas mayores por parte de las entidades bancarias por operar en nuestra comunidad, a través de cláusulas sociales en la contratación pública de servicios financieros.

3º.- Instar a la Federación Navarra de Municipios y Concejos para que trabaje fórmulas de colaboración con las entidades bancarias que faciliten la prestación de servicios financieros más cercanos al ciudadano/a.

4º.- Instar al Gobierno de Navarra a continuar desarrollando el Plan de Inclusión y capacitación Digital 2021-2025 aprobado por el Gobierno de Navarra, poniendo especial énfasis en la necesidad de avanzar en la capacitación digital para la vida cotidiana de las personas con mayores necesidades y muestra su disposición a colaborar para que sus acciones llegue a toda la ciudadanía.

5º.- Comunicar dicha propuesta a Gobierno de España, Gobierno de Navarra, FNMC y medios de comunicación.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

Contra esta resolución o acuerdo, cabe interponer, directamente Recurso Contencioso-Administrativo ante el órgano competente de la Jurisdicción contencioso Administrativo de Navarra en el plazo de dos meses desde el día siguiente a su notificación; o, previamente y con carácter potestativo, Recurso de Reposición ante el órgano emanante de la misma en plazo de un mes desde el día siguiente a su notificación, o Recurso de Alzada ante el Tribunal Administrativo de Navarra en el plazo de un mes desde su notificación.

Erabaki edo ebazpen honen kontra administrazioarako errekurtsua Nafarroako administrazioarekin auzia jurisdikzioko organo eskudunear zuzenean paratzen ahal da, jakinarazpena jaso eta bi hilabeteko epean, edo aurretik, nahi baldin bada, berraztertze errekurtsua hura eman duen organoari zuzendua, jakinarazpena jaso eta biharamunetik hilabeteko epean edo Gora jotzeko errekurtsua Nafarroako Administrazio Auzitegian jakinarazpena jaso eta hilabeteko epean

Código seguro de verificación que puede ser consultado en la sede electrónica: <https://sedeelectronica.estella-lizarra.com/>

Egiaztapen-kode segurua egoitza elektronikoan kontsultatzen ahal da: <https://sedeelectronica.estella-lizarra.com/eu/>



003859078112268991007