

El Grupo Municipal Socialista del Ayuntamiento de Alcantarilla a través de su Portavoz, Dña. María Hernández Abellán y de las concejales y concejales, Dña. Concepción Zapata Carrillo, Dña. Carolina Salinas Ruíz, D. Francisco Javier Cascales Leal y D. Pedro Manuel Toledo Gil, desea someter a la consideración del Pleno, de acuerdo con lo previsto en el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, presenta al Pleno de la Corporación para su debate y aprobación si procede, la siguiente:

PROPUESTA

“CREACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES Y OTROS COLECTIVOS PARA EL USO DE ENTIDADES BANCARIAS Y MEDIOS DIGITALES”

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS:

Carlos San Juan, un pensionista valenciano, llevó a cabo hace meses 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 cuatro 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 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 de estas personas.

El Gobierno de España, presidido por Pedro Sánchez, dio luz verde a la redacción del Anteproyecto de Ley de Servicios de Atención al Cliente, con 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 discapacidad, siguiendo los principios de igualdad de trato, no discriminación y accesibilidad universal.

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.

Es importante señalar el papel de las Administraciones públicas, tanto estatales, como autonómicas y locales en esta cuestión. Y en ese sentido, consideramos muy necesario el trabajar desde nuestro ayuntamiento para garantizar los derechos de la ciudadanía en este sentido.

Por todo lo anteriormente expuesto, el Grupo Municipal Socialista presenta para su aprobación por el Ayuntamiento-Pleno, la adopción de los siguientes **ACUERDOS**:

- 1- Instar al Equipo de Gobierno a la creación de una Oficina de Ayuda y Atención para personas mayores y colectivos vulnerables usuarios de entidades bancarias, en la que se incluya acompañamiento y apoyo durante los trámites que estas personas necesiten realizar.
- 2- Instar al Equipo de Gobierno a Desarrollar un Plan de Inclusión y Capacitación Digital, poniendo especial énfasis en la necesidad de avanzar en la capacitación digital para la vida cotidiana de las personas con mayores necesidades y muestre su disposición a colaborar para que estas acciones lleguen a toda la ciudadanía.
- 3- El Ayuntamiento de Alcantarilla insta al Gobierno de España y al Gobierno de la Región de Murcia a regular 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 vulnerables.
- 4- El Ayuntamiento de Alcantarilla insta al Gobierno de España y al Gobierno de la Región de Murcia para trabajar fórmulas de colaboración con las entidades bancarias con el fin de implementar y facilitar la prestación de unos servicios financieros más cercanos a los ciudadanos, en especial a las personas mayores y colectivos más vulnerables.
- 5- Que se informe de estos ACUERDOS mediante su publicación en los distintos medios publicitarios de este Ayuntamiento, así como que se informe de los votos por los que la propuesta ha sido, o no, aprobada.

La Portavoz Municipal

María Hernández Abellán

Alcantarilla, a 7 de febrero de 2024