



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE DOS HERMANAS

Grupo Municipal Unidas Podemos por Dos Hermanas

Moción relativa a garantizar que las entidades bancarias presten una atención adecuada

La presentación de esta moción nace de la constatación diaria, del malestar generalizado de la ciudadanía, del hartazgo general que la población tiene ante lo que viene siendo una atención deficitaria de las oficinas bancarias en nuestra localidad.

La Banca dice que tiene pérdidas, en su lenguaje significa que ahora gana menos que antes, se impacienta y adopta el camino que cree que facilita sus objetivos.

Como quiere grandes beneficios, cierra sucursales, donde se ha dejado a toda la población sin atención directa. Un ejemplo evidente es el ERE presentado por CaixaBank tras la fusión con Bankia, más de 6.000 personas afectadas.

El empleo en el sector bancario lleva años siendo castigado tras diferentes fusiones y compras de entidades financieras y cajas de ahorro, con la consiguiente digitalización y falta de atención personal suponiendo otro golpe para las personas más vulnerables y de mayor edad.

A estos cierres de sucursales se suma recortes de plantillas y salarios más bajos para el resto, la reducción del horario de atención al público para centrarse en empresas y en gente con dinero. Con todas estas reducciones aspira a cobrar nuevas y cuantiosas comisiones.

Como dispone de menos personal y con un horario abierto al público más reducido, muchas de las gestiones que se hacían en ventanilla, ahora se han de hacer por ordenador o por el cajero automático.

Hay personas a las que les cuesta operar por el cajero automático o que no se fían de dar por internet su número de cuenta por miedo a los piratas informáticos o a caer en alguna de las estafas on-line, tan habituales en estos tiempos.

Hay gente, mayor y no tan mayor, incapaz de hacer frente al lenguaje de las nuevas tecnologías sin la presencia de una persona que les ayude a entenderlo y sienten inseguridad. Nuestro Ayuntamiento debe asumir esta realidad, dando seguridad y protección a la ciudadanía.

Código Seguro De Verificación:	3j4+US+zcFoflY0G0vRUWw==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Sandra Morales Montes	Firmado	14/03/2022 18:30:02	
Observaciones		Página	1/3	
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/3j4+US+zcFoflY0G0vRUWw==			

Afortunadamente el pasado 19 de enero de 2021 fue aprobado por el Consejo de Ministros, un Decreto Ley por el que se modifica la Ley General de Derechos de los Consumidores y Usuarios, donde se ha incorporado la figura de la persona consumidora vulnerable, añadiendo a la normativa nacional referencia expresa a estas personas o colectivos en aquellos aspectos relativos a las relaciones de consumo donde sus derechos requieran de una protección reforzada.

Nos dotamos de un marco normativo que permite a las administraciones públicas activar políticas que busquen corregir o minimizar las situaciones de indefensión o desprotección que pueden sufrir muchas personas en las relaciones de consumo. A la vez se mandata a las administraciones públicas a orientar sus políticas de consumo hacia estas personas, tratando de remover las circunstancias que generan vulnerabilidad e indefensión.


Al igual que a las administraciones públicas, por primera vez se incluye en la ley de forma expresa la obligación por parte de las empresas de prestar los apoyos necesarios a las personas consumidoras vulnerables para que puedan comprender correctamente el contenido de los contratos que firman.

Según esta normativa, debemos destacar que perfiles entrarían dentro de la definición de persona consumidora vulnerable:

- Personas de edad avanzada con un bajo nivel de digitalización.
- Personas con discapacidad funcional, intelectual, cognitiva o sensorial con dificultades ante la falta de accesibilidad a la información según sus necesidades.
- Personas con bajo nivel educativo a la hora de firmar contratos complejos.
- Personas mayores no habituadas a utilizar la tecnología de compras online.
- Niños, niñas y adolescentes ante comunicaciones comerciales que pueden buscar un aprovechamiento de su menor capacidad para reconocer peligros.
- Personas con residencia en lugares rurales o aislados sin acceso cercano a entidades financieras.

Por todo ello el Grupo Municipal de Unidas Podemos por Dos Hermanas somete al Excmo. Ayuntamiento Pleno la siguiente MOCIÓN:


1. El Ayuntamiento de Dos Hermanas adaptará los protocolos de Atención Ciudadana para incorporar la figura de la persona consumidora vulnerable, desarrollando una normativa específica si fuese necesaria.
2. Instar al conjunto de las entidades bancarias que operan en la ciudad de Dos Hermanas reforzar los recursos para ofrecer un servicio adecuado, durante todo el horario de oficina, para cubrir las necesidades de las y los usuarios, en especial a la gente mayor que no puede

Código Seguro De Verificación:	3j4+US+zcFoflY0G0vRUWw==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Sandra Morales Montes	Firmado	14/03/2022 18:30:02	
Observaciones		Página	2/3	
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/3j4+US+zcFoflY0G0vRUWw==			

acceder a las gestiones en línea y se ve abocada a situaciones penosas a la hora de acceder a las oficinas bancarias.

3. Instar al conjunto de entidades bancarias que operan en la ciudad de Dos Hermanas prestar una atención prioritaria a las personas consumidoras vulnerables.
4. Trasladar el presente acuerdo al conjunto de las entidades bancarias que operan en la ciudad de Sevilla.

Sandra Morales Montes, concejala del Grupo Municipal Unidas Podemos por Dos Hermanas

Código Seguro De Verificación:	3j4+US+zcFoflY0G0vRUw==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Sandra Morales Montes	Firmado	14/03/2022 18:30:02	
Observaciones		Página	3/3	
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/3j4+US+zcFoflY0G0vRUw==			