



## Denúncia i peticions de millora del servei bancari

### Consell de les Persones Grans del Bages

*Carta aprovada pel Consell de les Persones Grans del Bages, en data 09/03/2021*

*Carta aprovada pel Consell Comarcal del Bages, en data 22/03/2021*

D'un temps ençà el servei que ofereixen els Bancs als seus clients ha empitjorat. Amb la fusió d'entitats bancàries s'ha reduït l'oferta, hi ha menys competència, i els clients hem vist disminuïdes les nostres possibilitats d'escollir un altre Banc si estem descontents amb el servei que se'ns ofereix. Aquest fet ha propiciat que els Bancs tinguin molta més capacitat per imposar les seves condicions als usuaris. Per tal de reduir costos i obtenir més beneficis econòmics estan despersonalitzant el servei d'atenció al client. Aquesta anomalia afecta a tothom però especialment a les persones d'edat avançada i a les persones amb discapacitats.

La digitalització del servei i la fusió han provocat el tancament de sucursals obligant les persones a efectuar llargs recorreguts urbans. Un problema per a les persones amb dificultats de mobilitat, amb l'agreujant que molts pobles s'han quedat sense oficines bancàries i els veïns/es s'han de desplaçar a altres localitats properes amb l'inconvenient que no tothom disposa de vehicle propi. En els últims 10 anys la meitat de les oficines bancàries a Catalunya han tancat. Segons un informe del Banc d'Espanya el 49,31% dels municipis catalans no disposen d'oficina.

Els clients per ser atesos presencialment en un horari diferent de l'imposat (de 8.30 a 11.00 h. del matí) hem de sol·licitar dia i hora amb un gestor assignat pel Banc. La resposta a la petició està supeditada a la disponibilitat de l'agenda del gestor imposat.

La transformació al nou servei digital (banca online) i la disminució de personal ens obliga els usuaris a operar a través dels caixers automàtics, del telèfon mòbil i de l'ordinador. Moltes persones -sobretot les de més edat- no estan acostumades



a utilitzar les noves tecnologies i n'hi ha que ni tan sols disposen d'aquests utensilis.

Els Bancs per no cobrar comissions exigeixen uns requisits: ingrés de la nòmina, domiciliar un nombre determinat de rebuts de serveis (gas, llum, aigua...), utilitzar la targeta de crèdit determinades vegades al mes, etc. Si no es compleixen aquestes condicions el Banc cobra "comissions de manteniment", algunes d'escàndol. A més a més, els Bancs cobren comissions per altres conceptes com sol·licitar un extracte del propi compte, per enviar correspondència, per treure diners en efectiu per la finestreta, etc. En definitiva, menys Bancs, menys treballadors, menys atenció presencial i més comissions. Un servei pitjor i més car.

Tot plegat una indecència. Les persones ens veiem obligades a tenir un compte bancari per poder cobrar la nòmina o la pensió, per pagar els rebuts dels serveis bàsics, per pagar el lloguer del pis o la hipoteca, etc.. Els dipòsits en efectiu a la llibreta o compte corrent (sovint els estalvis) no donen cap rèdit (interès zero). Els Bancs, però, utilitzen els diners dels clients per fer els seus negocis. Es a dir, el client no cobra i sempre paga.

També cal pensar amb el col·lectiu de nous i noves ciutadanes que van arribar a la nostra comarca amb la primera generació de les persones migrades i que no van tenir en el seu moment uns processos d'acollida normalitzat com els que es porten a terme actualment al nostre país i encara tenen algunes dificultats lingüístiques que fa que l'atenció rebuda sigui incomprendible.

Davant l'actual situació, que va de mal a pitjor, els clients dels Bancs hem decidit dir PROU! No podem permetre que se'ns consideri com un número més dels seus comptes d'explotació i que per als seus lucratiu interessos se'ns menyspreï. PROU! a la manca de sensibilitat i d'humanitat.



Som coneixedors que les decisions provenen dels grans Consells Directius que estan per sobre de les Direccions d'àmbit local. Per aquest motiu demanem a les administracions públiques més properes, com són l'Ajuntament i el Consell Comarcal, que atenguin les queixes dels ciutadans/es i les traslladin als estaments bancaris i polítics que corresponguin.

.../...

Per un millor servei sol·licitem:

1. Atenció personalitzada a la finestreta durant l'horari que les oficines estiguin obertes al públic i facilitar una atenció més comprensible a la nova ciutadania.
2. No cobrar comissions pels conceptes relacionats anteriorment quan no es tenen les habilitats per fer-los en els caixers automàtics i que apliqui una tarifació social en l'aplicació de comissions, en funció de les característiques dels clients.
3. Que els productes financers que s'ofereixen als clients siguin transparents i entenedors per evitar nous escàndols com les pràctiques irregulars de les "preferents".
4. Donar servei als veïns/es dels pobles que s'han quedat sense sucursal bancària. Amb bona voluntat es poden trobar alternatives com per exemple oferir un servei durant uns dies i unes hores a la setmana. També la instal·lació de caixers automàtics per poder fer els tràmits més bàsics com treure diners. Els clients que tenim dipositats els nostres diners als Bancs ens mereixem un respecte com a persones.
5. Que els poders públics legislin i regulin una normativa bancària més justa i solidària, com ara a través de l'obertura dels comptes de pagament bàsics, incloent-hi els gratuïts per a persones vulnerables amb risc d'exclusió financera.

El Consell de les Persones Grans dels Bages sol·licitem al Consell Comarcal que traslladi les nostres denúncies i sol·licituds als organismes corresponents: les Direccions Generals dels Bancs i les Administracions públiques superiors, com el



**CONSELL COMARCAL  
DEL BAGES**



Consell de les  
Persones Grans del Bages

Parlament de Catalunya, als grups parlamentaris, al Congrés dels Diputats, al Banc d'Espanya i a l'Asociación Española de Banca. També a la Generalitat de Catalunya i al Govern d'Espanya. També al Síndic de Greuges i el Defensor del Pueblo.

Manresa, 13 d'abril de dos mil vint-i-u