



DOÑA MENCIA



022 000058073 056B



izquierda unida los verdes  
convocatoria por andalucía

## GRUPO MUNICIPAL DE IZQUIERDA UNIDA

### AL PLENO DEL AYUNTAMIENTO DE DOÑA MENCIA

Doña María de los Santos Córdoba Moreno, portavoz del Grupo Municipal de Izquierda Unida en el Ayuntamiento de Doña Mencía, al amparo de lo dispuesto en el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, presenta para su aprobación la siguiente

#### MOCIÓN

#### EN DEFENSA DE UN TRATO MÁS HUMANO Y PERSONALIZADO DE LA BANCA A LA CIUDADANÍA DE DOÑA MENCIA

#### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Los usuarios y usuarias de algunas sucursales bancarias de Doña Mencía están padeciendo, en los últimos meses, un servicio muy diferente del que debe recibir cualquier consumidor.

Toda la ciudadanía menciana puede comprobar cómo se forman largas colas delante de los bancos, en las que los clientes están de pie, pasando calor, frío o soportando los días de lluvia, durante largos periodos de tiempo.

Además todas las personas que esperan para que se les preste el servicio, pierden un tiempo considerable aguardando a que les llegue su turno.

Desde nuestra formación política consideramos que este trato es incorrecto y supone una indefensión para muchos ciudadanos y ciudadanas, especialmente para las personas mayores, o con cualquier tipo de dificultad.

Esta situación se ha visto agravada por las medidas de seguridad y protección impuestas contra la Covid-19, manteniéndose la situación independientemente del grado de incidencia de los contagios en la población. Se hace, por lo tanto, evidente que la pandemia ha intensificado muchas formas de vulnerabilidad.

Vulnerabilidad que cada vez afecta a más personas que, por sus dificultades en las relaciones de consumo, son más susceptibles de sufrir abusos, engaños, estafas y fraudes.

Según el Ministerio de Consumo hay millones de personas consumidoras que son vulnerables ante grandes empresas de España, puesto que, en sus relaciones con las mismas, se encuentran en una situación de desventaja, desprotección, indefensión o subordinación frente a empresas.

El propio Ministerio de Consumo ha modificado la Ley General de Derechos de los Consumidores y Usuarios, a través de un Real Decreto-ley aprobado en Consejo de Ministros el 19 de enero del presente año, para incorporar la figura de la persona consumidora vulnerable.

Por otro lado, el artículo 51.1 de la Constitución Española dice que “Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud, y los legítimos intereses de los mismos”.

En este sentido, desde el Ayuntamiento de Doña Mencía, exigimos a las administraciones competentes que obliguen a los bancos a prestar un trato más humano a sus clientes, sobre todo a las personas de mayor edad que tienen dificultades para incorporarse al mundo tecnológico.

La política de digitalización de los servicios, implantada por la banca, es una opción para un sector de la población, que nuestro grupo político entiende como lógico e incluso necesario, ya que permite una mayor agilidad, rapidez y en definitiva mejora de las gestiones.

Pero todo ello ha ocasionado la indefensión de otros sectores de población que tienen dificultades en el manejo y dominio de la banca y los dispositivos electrónicos, imponiéndoseles como obligación.

Además estas circunstancias conllevan consecuencias negativas en el aspecto más humano, como es el despido de miles de trabajadores, lo que se ha traducido en la pérdida de un trato más personal con el cliente, algo que en muchas ocasiones es imprescindible para transmitir confianza por parte de los trabajadores que asesoran.

A todo lo descrito hay que sumar las “elevadas comisiones” que a veces se cobran, penalizando a aquellas personas que no utilizan los medios informáticos y tecnológicos para realizar pagos, gestiones o diversas operaciones bancarias.

Por todo lo anteriormente expuesto, el Ayuntamiento de Doña Mencía

## ACUERDA

1. Solicitar a las entidades bancarias, con sucursales en nuestra localidad, que adopten todas las medidas necesarias para prestar un trato más personalizado y humano a todos sus clientes.

2. Exigir a dichas entidades bancarias que realicen las gestiones oportunas para ampliar el tiempo y los días de atención directa a la ciudadanía, y con el personal suficiente que evite que se formen largas colas en la calle, con las consecuencias anteriormente expuestas.
3. Solicitar al Ministerio de Consumo que se adopten las medidas oportunas para obligar a los bancos a contar con los trabajadores y trabajadoras necesarios para poder realizar una atención personalizada y más humana a su clientela, especialmente a la más vulnerable.
4. Solicitar a la FEMP y a la FAMP que intervenga ante los poderes públicos en defensa de los consumidores y usuarios de la banca fomentando un trato más rápido, más cercano y más eficaz.
5. Solicitar al Consejo Andaluz de Consumo su participación y mediación en defensa de las personas usuarias de la banca, independientemente de su manejo y dominio de la banca o los dispositivos electrónicos.
6. Solicitar al Defensor del Pueblo Andaluz que interceda ante las administraciones competentes en defensa de los intereses de los consumidores vulnerables que realizan gestiones bancarias.
7. Dar traslado de estos acuerdos al Ministerio de Consumo, a la Junta de Andalucía, a las entidades bancarias con sucursales en nuestra localidad, al Consejo Local de Participación Ciudadana, a la ciudadanía de Doña Mencía, a través de Onda Mencía Radio, y al Defensor del Pueblo Andaluz.

María de los Santos Córdoba Moreno  
Portavoz del Grupo Municipal de Izquierda Unida  
Ayuntamiento de Doña Mencía

