



**Ajuntament de  
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1  
17486 Castelló d'Empúries  
T. 972 250 426  
ajuntament@castello.cat  
www.castello.cat  
NIF P-1705200 B

Departament de Secretaria  
MFT/magb

Marta Felip i Torres, Secretària General de l'Ajuntament de la comtal vila de Castelló d'Empúries,

**CERTIFICADO:**

Que el Ple de l'Ajuntament de Castelló d'Empúries, reunit en sessió ordinària el dia **31 de MARÇ de 2022**, amb el quòrum **d'unanimitat** dels 17 regidors/es que componen el ple, (**7 ERC-AM / 2 CUP-AMUNT / 2 SOMECS / 2 PSC-CP / 2 Cs / 1 JUNTS / 1 REGIDOR NO ADSCRIT**), entre d'altres va aprovar la **moció per promoure l'atenció directa en els bancs per evitar l'exclusió digital** que es transcriu a continuació:

*Actualment, és habitual veure a totes les poblacions, llargues cues de persones davant dels Bancs i Caixes per realitzar les gestions del dia a dia. Aquesta situació té el seu origen el tancament de nombroses oficines bancàries (unes vint mil) a conseqüència de les fusions entre els bancs i, també, per la reducció del personal. La prestació dels serveis s'han reduït de forma extraordinària, desmillorant la relació que sempre han ofert als seus clients.*

*Un problema que s'ha afegit a aquesta situació és la pandèmia de la Covid-19, perquè amb les mesures sanitàries establertes, l'accés a les oficines s'ha restringit encara més, per la qual cosa l'atenció personalitzada generalment necessita concertar una cita prèvia.*

*Aquestes mesures han contribuït a agreujar molt els tràmits bancaris de tota la població en general, però particularment a les persones grans i aquelles que pateixen alguna diversitat funcional, que no només tenen limitacions d'accés a l'interior de les seues bancàries i rebre l'atenció personal adequada, sinó que no estan capacitats per a utilitzar els mitjans posats a la seva disposició, com per exemple els caixers automàtics, per falta de coneixements informàtics. Les dificultats enumerades afecten avui dia a quasi el 20% de la població.*

*Les noves tecnologies aplicades a les entitats bancàries han perjudicat les persones d'edat avançada i a les persones amb alguna minusvàlida, atès que la majoria d'elles prefereixen l'atenció directa abans que fer-ho a través de la banca on-line, els caixers automàtics, el telèfon mòbil o l'ordinador. Consideren que, atès que els hi cobren comissions pel manteniment dels seus comptes, el mínim que ha de rebre és una atenció personalitzada per a poder explicar els seus problemes i dubtes, i obtenir una solució apropiada, immediata i segura. Mai treure diners de la llibreta ha suposat tanta angoixa, fins a arribar a no poder fer-ho i tornar a casa sense cap euro i després demanar l'ajut dels seus fills o familiars.*

*Aquestes persones depenen de les seves famílies per fer front al món digital, de tal manera que els afecta directament a la seva pròpia independència. Per a ells, la tecnologia, quan no tenen les eines adequades, es transforma en una cadena en comptes d'un alliberament.*

*Per tot el que s'ha exposat, el Regidor no adscrit Jordi García i Valero proposa al Ple*

Signatura 1 de 2  
Marta FELIP I TORRES  
08/04/2022  
Secretària General  
Signatura 2 de 2  
SALVI GUELL I BOHIGAS  
08/04/2022  
Alcalde

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web	
Codi Segur de Validació	ef081defd12b47f38598ef0b70c11d1c001
Uri de validació	<a href="https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp">https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp</a>
Metadades	Classificador:Certificat -





**Ajuntament de  
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1  
17486 Castelló d'Empúries  
T. 972 250 426  
ajuntament@castello.cat  
www.castello.cat  
NIF P-1705200 B

Departament de Secretaria  
MFT/magb

de l'Ajuntament de Castelló d'Empúries adoptar els següents **ACORDS**:

**Primer:** Sol·licitar a les entitats bancàries que durant l'horari en el qual les oficines estan obertes facilitin una atenció personalitzada als seus clients en general i especialment a la gent gran i a les persones amb funcionalitat diversa, oferint un 'gestor per a la persona gran' a totes les seves oficines, per ajudar en aquesta interacció amb les operacions bancàries, en compliment del Reial Decret Llei 1/2021 de protecció dels consumidors i usuaris davant a situacions de vulnerabilitat social i econòmica.

**Segon:** Potenciar l'adaptabilitat dels caixers automàtics a totes les persones d'acord amb la normativa d'accessibilitat, suprimint en el seu cas qualsevol barrera arquitectònica.

**Tercer:** Facilitar als seus clients la formació necessària per a conèixer el funcionament bàsic de les plataformes digitals i dels caixers automàtics, amb especial atenció a la gent gran i als col·lectius d'especial protecció.

**Quart:** Transmetre aquests acords a les Direccions Generals dels Bancs i Caixes d'estalvi amb seu a la nostra vila, així com a l'Associació Espanyola de Banca.

**Cinquè:** Instar a la Generalitat de Catalunya i al Govern espanyol a establir una normativa bancària més justa i solidària, especialment destinada a les persones

I perquè així consti, expedixo i signo digitalment el present certificat, a Castelló d'Empúries, a la data de la signatura, amb el vistiplau de l'alcalde.

Signatura 1 de 2	08/04/2022	Secretària General
Marta FELIP I TORRES		
Signatura 2 de 2	08/04/2022	Alcalde
SALVI GUELL I BOHIGAS		

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació	ef081defd12b47f38598ef0b70c11d1c001	Data document: 07/04/2022
Uri de validació	<a href="https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp">https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp</a>	
Metadades	Classificador: Certificat -	

