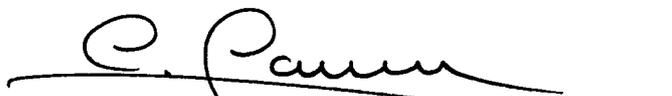


A LA MESA DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

El Grupo Parlamentario Popular en el Congreso, al amparo de lo dispuesto en el artículo 193 y siguientes del vigente Reglamento del Congreso de los Diputados, presenta la siguiente **Proposición no de ley de atención personalizada a los usuarios de la banca** para su debate en la **Comisión de Sanidad y Consumo**.

Madrid, 04 de febrero de 2022



Fdo.: Concepción GAMARRA RUIZ-CLAVIJO

PORTAVOZ

Fdo.:

Carmen RIOLOBOS REGADERA

Ana PASTOR JULIÁN

José Ignacio ECHÁNIZ SALGADO

Mario GARCÉS SANAGUSTÍN

Miguel Ángel CASTELLÓN RUBIO

Vicente TIRADO OCHOA

Andrés LORITE LORITE

Elena CASTILLO LÓPEZ

Rosa ROMERO SÁNCHEZ

DIPUTADOS

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Los poderes públicos, de conformidad con el artículo 51 de la Constitución Española, deben garantizar la defensa de las personas consumidoras y usuarias, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de las mismas.

En cumplimiento de este mandato constitucional, el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, incorpora, en el ámbito de las competencias estatales, el régimen general de la protección de las personas consumidoras y usuarias.

El artículo 8 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias ha calificado la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias mediante procedimientos eficaces como un derecho básico, y, en su artículo 21, exige que el régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos con personas consumidoras permita asegurarse de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del bien o servicio, así como reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro, hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos y obtener la devolución equitativa del precio de mercado del bien o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso.

Los servicios bancarios han experimentado una gran transformación en poco tiempo, el envejecimiento de la población, el avance veloz de la digitalización y el cierre de sucursales bancarias en el medio rural ha provocado lo que conocemos como “exclusión bancaria”, un fenómeno que afecta especialmente a los usuarios mayores. Es un hecho que los nuevos formatos de atención bancaria tienen un

impacto significativo sobre todos los consumidores por los que es necesario poner en marcha medidas para atajar el problema.

El cierre de oficinas físicas, la reducción de horarios de ventanilla, la necesidad de cita previa, dificultades en la atención telefónica, por correo postal o correo electrónico, la carencia de dispositivos informáticos, la ausencia de habilidades digitales, la complejidad de las cajeros y aplicaciones informáticas, las contraseñas y autenticaciones, hacen que para muchos usuarios ir al banco, sacar dinero o actualizar la libreta de ahorro se haya convertido en una auténtica odisea que genera frustración y desasosiego. Y el problema es aún más acusado en los usuarios de más edad y en los que viven en zonas rurales.

La “brecha digital bancaria” es un hecho para cerca de 10 millones de usuarios ya que las entidades bancarias han apostado decididamente por la banca online en detrimento de la atención presencial. Estos profundos cambios estructurales en el sector bancario han limitado los servicios presenciales de forma significativa, y el resultado es que muchos usuarios, especialmente las personas de mayor edad tienen dificultades para la gestión cotidiana de sus finanzas personales.

Entre las quejas y reclamaciones más frecuentes según las asociaciones de consumidores y usuarios y la Oficina del Defensor del Pueblo están que: no han podido hacer una gestión presencial porque no estaba disponible la atención en ventanilla, pagar por realizar una gestión bancaria que antes era gratuita, tener que desplazarse a más distancia de la que solía para hacer algunas gestiones bancarias básicas como sacar dinero o pagar recibos. Esta situación es más común entre quienes viven en pueblos o zonas más rurales.

La atención a los usuarios de la banca ha evolucionado de presencial, telefónica, correo postal, correo electrónico a atención preferentemente digital para la mayoría de las gestiones, lo que ha producido una brecha digital insalvable a los usuarios analógicos y sin habilidades digitales.

Los servicios bancarios son servicios esenciales para todos los ciudadanos españoles mayores de edad, imprescindibles para cobrar, pagar, comprar, vender, invertir y al menos mientras dure la transición a la digitalización accesible y comprensiva para toda la población, el “servicios bancario físico” debe ser considerado como un “servicio básico y universal” y el Gobierno debe garantizar que llega a toda la población, igual que las telecomunicaciones o Correos.

Así mismo consideramos fundamental que el Gobierno vele porque la tecnología de acceso a las gestiones bancarias básicas sea sencilla, comprensible, inclusiva y segura, para facilitar las operaciones básicas a las personas mayores y con limitaciones digitales.

En las circunstancias actuales es imprescindible que el Gobierno vele porque se garantice la seguridad y que se proteja a los usuarios de robos en cajeros, engaños y estafas online.

Según todo lo expuesto anteriormente entre los problemas que afectan a los usuarios de la banca y que hay que corregir están:

1. La desaparición de entidades financieras de la España rural y de la España vaciada.
2. La frontera o muralla tecnológica, y su efecto en la tercera y cuarta edad, derivada de la digitalización
3. Las trabas que las entidades financieras han impuesto para las gestiones presenciales.

A la vista de todo ello, el Grupo Parlamentario Popular propone la siguiente
Proposición no de Ley:

“El Congreso de los Diputados insta al Gobierno a:

1. Impulsar la firma de convenios entre Correos y las entidades financieras para que éstas puedan prestar sus servicios financieros a través de las oficinas de Correos, garantizando el acceso a aquellas personas mayores que viven en los municipios de menos de 5.000 habitantes y que se encuentran en claro riesgo de exclusión financiera y social.
2. Que el Gobierno garantice que el servicio bancario físico se considere como “servicio básico y universal”. Estableciéndose un periodo transitorio donde convivan las gestiones presenciales y las operaciones digitales.”