



### A LA PRESIDENCIA DEL SENADO

Los Portavoces de los Grupos parlamentarios abajo firmantes, al amparo de lo dispuesto en el artículo 174 del Reglamento de la Cámara y de los artículos 1º y 3º de la Norma Supletoria de la Presidencia del Senado sobre tramitación de las Mociones, presentan la siguiente **PROPUESTA DE MODIFICACIÓN** a la Moción número de expediente **662/000102**, suscrita por el Grupo Parlamentario Popular.

#### PROPUESTA DE MODIFICACION

El Senado insta al Gobierno a impulsar el humanismo en la prestación de servicios financieros ante la reducción del número de oficinas bancarias. La Transformación Digital de la sociedad es un proceso imparable que ofrece grandes posibilidades para mejorar la vida de las personas e incrementar la productividad, la competitividad y la sostenibilidad de la economía. Sin embargo, puede provocar también un grave riesgo de exclusión social y económica para determinados colectivos vulnerables por razones de edad, de género, de formación o de extracción social. Por esta razón, los poderes públicos deben actuar para garantizar la igualdad de oportunidades y el bienestar de las personas. Para ello deberán, entre otras medidas:

1.- Establecer las modificaciones legislativas necesarias para garantizar la atención personalizada en los servicios financieros bancarios a los consumidores y usuarios en situación de vulnerabilidad que lo demanden, sin discriminación motivada por “brecha digital.

2.- Que el Gobierno promueva un servicio de calidad con:

a.- Tecnologías de acceso a la banca sencillas, comprensibles, inclusivas y seguras.

b.- Máxima seguridad, para proteger a los usuarios bancarios de robos, engaños y estafas online.



SENADO

3. Modificar el concepto de cajero automático externo convirtiéndolo en un mecanismo más humano y amigable, simplificando su funcionamiento que permita un uso más intuitivo de los mismos.

4. Que el Gobierno promueva, en coordinación con el Banco de España como supervisor, y representantes del sector de entidades de crédito:

a.- Que el cierre de las oficinas bancarias no lleve emparejado el cierre de sus cajeros automáticos externos.

b.- Incrementar el personal de apoyo para ayudar a las personas con menores capacidades digitales a realizar las operativas necesarias.

c.- Instalación de señales e indicaciones de prioridad en el uso de los cajeros automáticos por parte de personas mayores, embarazadas y personas dependientes, reservando en la medida de lo posible cajeros para su uso exclusivo.

5. Solicitar a las entidades financieras que desarrollan espacios de convivencia en antiguas oficinas, que difundan su existencia y forma de acceso entre los clientes de mayor edad y menor capacidad tecnológica.

6. Instar a la firma de convenios con CCAA y Diputaciones para el desarrollo de “ofibús” con cajeros móviles universales en las zonas rurales y otras zonas con menor acceso a servicios financieros bancarios.

7. Solicitar a las entidades financieras que ofrezcan a los consumidores más vulnerables la gestión de citas previas mediante atención telefónica personalizada.

8. Instar a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos y las entidades financieras bancarias a la firma de convenios que faciliten que las entidades bancarias presten sus servicios financieros a través de las oficinas de correos o Unidades Móviles Financieras para dar cobertura suficiente en el mundo rural donde no existen sucursales bancarias ni red de cajeros automáticos.

Palacio del Senado, a 16 de febrero de 2022



SENADO

GRUPO P. SOCIALISTA

GRUPO P. POPULAR EN  
EL SENADO

GRUPO P. ESQUERRA REPUBLICANA-  
EUSKAL HERRIA BILDU

GRUPO P. VASCO EN EL  
SENADO (EAJ-PNV)

GRUPO P. IZQUIERDA CONFEDERAL  
(ADELANTE ANDALUCÍA, MES PER  
MALLORCA, MÁS MADRID,  
COMPROMIS, GEROA BAI Y  
AGRUPACIÓN SOCIALISTA GOMERA)

GRUPO NACIONALISTA EN  
EL SENADO JUNTS  
PER CATALUNYA- COALICIÓN  
CANARIA / PARTIDO  
NACIONALISTA CANARIO

GRUPO PARLAMENTARIO DEMOCRÁTICO  
(CIUDADANOS, AGRUPACIÓN  
DE ELECTORES "TERUEL EXISTE"  
Y PARTIDO REGIONALISTA  
DE CANTABRIA

GRUPO P. MIXTO