

A LA MESA DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Al amparo de lo establecido en el Reglamento de la Cámara, los diputados **D. Juan López de Uralde, D^a. María Pilar Garrido Gutiérrez y D. Roberto Uriarte Torrealday del Grupo Parlamentario Confederal Unidas Podemos-En Comú Podem-Galicia en Común**, presentan la siguiente pregunta relativa a **la brecha generacional en el uso de la banca digital**, dirigidas al Gobierno para las que se solicita respuesta escrita.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

- El proceso de digitalización de la banca, motivada por el ahorro de costes, conlleva el cierre progresivo de sucursales bancarias, el desmantelamiento de cajeros automáticos en la calle y la desaparición de los teléfonos fijos en las oficinas. Así, los servicios antes prestados por el banco y relacionados con operaciones financieras habituales pasan a autogestionarse por el cliente.
- Con la pandemia, ese proceso de digitalización se ha intensificado. Desde 2019, Euskadi ha perdido más de 170 oficinas. El Banco Santander es la entidad que más sucursales ha cerrado (47 en total) seguido de Caixabank, Sabadell y Kutxabank. La única marca que mantiene sus oficinas es la cooperativa de crédito, Laboral Kutxa, con una red de 183 puntos de atención al cliente.
- La “desbancarización” permite el ahorro de coste para la banca pero también excluye del sistema financiero a determinados colectivos, y especialmente a las personas mayores de 65 años. En efecto, más del 50% de las personas mayores se enfrenta a enormes dificultades a la hora de gestionar la banca online y las nuevas herramientas o procesos impuestos por los bancos. En la mayoría de los casos, estas personas realizan las gestiones financieras básicas, tales como revisar el cobro de la pensión o pagar facturas, gracias al apoyo de las redes familiares.
- En defensa de la digitalización, los bancos apuntan a la falta de rentabilidad de la banca tradicional, pero también señalan que España es todavía uno de los países con más oficinas bancarias de Europa. Sin embargo, según un informe de la consultora JP Morgan, entre 2021 y 2030 se liquidarán en España otras 20.000 sucursales, el 70% del total.
- Por otra parte, a pesar de que los servicios financieros pueden considerarse servicios esenciales a los cuales todos los ciudadanos y ciudadanas deberían tener derecho, no existe, actualmente, un marco regulatorio que impida la “desbancarización” o que garantice que todas las personas, con independencia de su edad o lugar de residencia, tengan acceso a servicios financieros básicos.



Grupo Parlamentario Confederal
UNIDOS PODEMOS
EN COMÚ PODEM | GALICIA EN COMÚN

Por todo ello, se pregunta:

¿Planea el Gobierno introducir marcos normativos que protejan los derechos de las personas mayores en lo que respecta al acceso a servicios bancarios básicos?

Madrid, Congreso de los Diputados, a 4 de noviembre de 2021

Juan López de Uralde

Diputado

Roberto Uriarte Torrealday

Diputado

Pilar Garrido Gutiérrez

Diputada