Nafarroako Parlamentuko Mahaiak, 2022ko otsailaren 21ean egindako bilkuran, Eledunen Batzarrari entzun ondoren, hurrengo erabakia hartu zuen, besteak beste:

**1.** Izapidetzeko onartzea Alderdi Sozialista talde parlamentarioak aurkezturiko mozioa, zeinaren bidez Espainiako Gobernua premiatzen baita banku-entitateen bezeroendako arreta presentzialerako gutxieneko zerbitzuak arautu ditzan.

**2.** Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofizialean argitara dadin agintzea.

**3.** Mozioa Osoko Bilkuran izapidetzea, eta zuzenketak aurkezteko epea bukatzea eztabaidari ekiteko bilkura-egunaren aurrekoaren eguerdiko hamabietan.

Iruñean, 2022ko otsailaren 21ean

Lehendakaria: Unai Hualde Iglesias

MOZIOAREN TESTUA

Nafarroako Alderdi Sozialista talde parlamentarioko eledun Ramón Alzórriz Goñi jaunak, Legebiltzarreko Erregelamenduan ezarritakoaren babesean, honako mozio hau aurkezten du, Osoko Bilkuran eztabaidatzeko.

Azken asteotan, Carlos San Juan Valentziako pentsiodunak sinadurak biltzeko ekintza bat garatu du, “Arreta gizatiarra banketxeetan” izenarekin, hedabideetan oihartzun handia izan duena. Hori dela eta, finantza arloko bazterketa digitalaren fenomenoa agenda politikoan zein hedabideetakoan ezarri da.

Finantza arloko bazterketaren fenomenoa batez ere adindunek pairatzen dute eta duela urte gutxi gertatzen ari da, pixkanaka, baina bereziki azken bi urteotan, 2020ko COVID-19aren osasun krisiaren ondorioz eta banku eta aurrezki kutxetako enplegu-erregulazioko espedienteengatik, murrizketa are handiagoak izan dira banketxeetako bulegoetan herritarrei arreta presentziala ematerakoan.

Horren guztiaren ondorioz, informazioaren eta komunikazioaren teknologietara iristeko zailtasuna duten populazio talde batzuei —hala nola adindunei, zaurgarritasun egoeran dauden pertsonei edo arrakala digital ukaezina pairatzen duten kolektiboei— nabarmen murriztu zaizkie arreta pertsonala edukitzeko aukerak, edo zuzenean baztertuta geratu dira arreta mota horretatik. Zailtasunak areagotu egiten dira landa eremuan bizi direnentzat: banku-bulego batzuk desagertzea, finantza zerbitzuetarako toki batera joan behar izatea egun eta ordu jakin batzuetan eta bidaia horietarako zailtasunak.

Espainiako Gobernuak, Pedro Sánchez buru duela, joan den azaroan, argi berdea eman zion Bezeroarentzako arreta-zerbitzuei buruzko Legearen aurreproiektuari, zeinak arautu nahi duen, beste alderdi batzuen artean, oinarrizko zerbitzuen enpresek arreta pertsonala eskaini beharko dutela egunero, hogeita lau orduetan, eta arreta zerbitzuetara iristea bermatu behar dietela zaurgarritasuna duten kontsumitzaileei, esate baterako, adindunei edo desgaitasuna dutenei, tratu-berdintasunaren, diskriminazio-ezaren eta irisgarritasun unibertsalaren printzipioei jarraikiz.

Halaber, lehen lehendakariorde eta Ekonomia Gaietarako eta Aldaketa Digitalerako ministro Nadia Calviño banku-sektorearekin bildu da, neurriak ezar ditzaten finantza zerbitzuetara iristea bermatze aldera adindunei eta banka elektronikora iristeko zailtasunak dituzten beste kolektibo batzuei.

Garapen teknologikoa baliatu behar dugun lanabes handia da, ekonomia lehiakorragoa egiteko eta enpresa proiektuen iraunkortasuna eta efizientzia errazteko; baina funtsezkoa da, era berean, bezeroen beharrizan eta gogoei begiratzea eta haien eskariei erantzutea.

Nafarroako Gobernuak, gizartean dagoen arrakala digitalaren jakitun, abian jarri zuen Inklusio eta Gaikuntza Digitalaren 2021-2025 aldiko Plana, helburu duena arrakala hori eguneroko bizitzan murrizteari ekitea, prestakuntza eta lanaren kalitatea eta enplegagarritasuna hobetzea.

Iritzi publikoak Carlos San Juanen ekimenari emandako erantzun guztiz positiboak banku-entitateen bezero eta herritar eta bezero askoren gogobetetasun eza islatzen du. Komenigarria litzateke finantza-entitateek hori kontuan hartu eta azkartuko balute finantza-inklusioa sustatzeko neurrien ezarpena, hori ezarri baitzuten bankaren konpromiso sozial eta jasangarria sendotzeko beren protokolo estrategikoan, Espainiako Bankuen Elkartea eta Espainiako Aurrezki Kutxen Konfederazioa (CECA) erakundeen artean sinatua.

Orobat, azpimarratu behar da gai honetan Estatuko zein Nafarroako administrazio publikoek duten egitekoa. Zentzu horretan, lanean jarraitu behar da sozialki arduratsua den jarduera ekonomikoa arautu eta sustatzeko eta herritarren eskubideak bermatzeko.

Horregatik guztiagatik, sozialisten talde parlamentarioak honako erabaki proposamen hau aurkezten du:

1. Nafarroako Parlamentuak Espainiako Gobernua premiatzen du, banku-entitateen bezeroendako arreta presentzialerako gutxieneko zerbitzuak arautu ditzan, adindunei eta herritarren beste kolektibo batzuei arreta irisgarri eta kalitatezkoa bermatzera bideratuak.

2. Nafarroako Parlamentuak Nafarroako Gobernua premiatzen du, arreta presentzialerako, batez ere landa eremuan, pizgarriak eman diezazkien gure erkidegoan lan egiten duten banku-entitateei, finantza-zerbitzuen kontratazio publikoan klausula sozialak erabiliz.

3. Nafarroako Parlamentuak Nafarroako Gobernua premiatzen du, banku-entitateekiko lankidetza formulak garatu ditzan Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioarekin batera, herritarrengandik gertuago dauden finantza-zerbitzuak ematea errazteko.

4. Nafarroako Parlamentuak Nafarroako Gobernua premiatzen du, Nafarroako Gobernuak onetsitako Inklusio eta Gaikuntza Digitalaren 2021-2025 aldiko Plana garatzen jarrai dezan, azpimarra berezia jarriz beharrizan gehien dituzten pertsonek eguneroko bizitzarako gaikuntza digitalean aurrera egiteko beharrean.

Iruñean, 2022ko otsailaren 15ean

Eleduna: Ramón Alzórriz Goñi