

SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO  
GRM/LCD

**D<sup>a</sup> GLORIA RODRÍGUEZ MARCOS,**  
**SECRETARIA GENERAL DEL PLENO DEL AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS**  
**(MADRID)**

CERTIFICO: Que el Pleno del Ayuntamiento de Alcobendas, en sesión ordinaria celebrada con fecha veinticuatro de febrero de dos mil veintidós, adoptó, entre otros, el siguiente **ACUERDO**:

**C.3.2. MOCIÓN PRESENTADA POR EL CONCEJAL NO ADSCRITO PARA "MEJORAR LA ATENCIÓN A NUESTRO MAYORES EN LAS ENTIDADES BANCARIAS".**

El Sr. Arranz Molins procede a dar lectura de la **Moción** presentada como Concejal no adscrito, con fecha de entrada en Secretaría de Pleno 11 de febrero de 2022 y nº de registro de Plenos 40, Moción que literalmente transcrita dice así:

**AL PLENO DEL AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS**


*"Como concejal no adscrito del Ayuntamiento de Alcobendas presento para su discusión y ulterior aprobación si procede, la siguiente MOCIÓN para "Mejorar la atención a nuestros mayores en las entidades bancarias"*

**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

*Los dos años de crisis provocada por la COVID-19 han servido de trampolín para que los bancos españoles hayan dado un salto hacia la revolución digital. La transformación del modelo bancario venía de atrás, pero se ha acelerado vertiginosamente forzado por las circunstancias económicas, sanitarias y los confinamientos que hemos vivido.*

*Puede que para una persona joven, estos trámites digitales no supongan ningún tipo de esfuerzo, pero para muchos de nuestros mayores, tareas cotidianas como sacar dinero o hacer una transferencia se vuelven tarea imposible si es vía internet o a través de una aplicación. Nuestros mayores, acostumbrados a acudir a su sucursal de referencia, ven como en las pocas sucursales en las que queda atención presencial,*

AA.Mod.0005

Código Seguro De Verificación	d4iW2yrGhiggUnhSma8qeQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Aitor Retolaza Izpizua	Firmado	07/03/2022 10:39:43	
	Gloria Rodriguez Marcos	Firmado	07/03/2022 10:23:15	
Observaciones		Página	1/3	
Url De Verificación	<a href="https://verifirma.alcobendas.org/?d4iW2yrGhiggUnhSma8qeQ==">https://verifirma.alcobendas.org/?d4iW2yrGhiggUnhSma8qeQ==</a>			

*los horarios de esta son muy limitados y para ello es necesario pedir cita previa a través de un número teléfono, donde no les responden la mayoría de las veces, viéndose avocados a solicitar dicha cita a través de una aplicación que en la mayoría de los casos no saben manejar.*

*A eso le tenemos que sumar que no paran de cerrar oficinas, que algunos cajeros son realmente complicados y que hay gestiones que sólo se pueden realizar online.*

*Esta iniciativa de las entidades bancarias de promocionar el uso de la banca online genera miedo, inseguridad y ansiedad en las personas mayores que, por no tener los conocimientos necesarios que se precisan, no están totalmente integradas en las nuevas tecnologías y quedan totalmente apartadas del sistema.*

*No podemos olvidar que, lamentablemente, muchas personas mayores están solas y se ven excluidas al no tener a nadie que les ayude con este tipo de trámites, además de las personas mayores con dependencia o grandes dependientes que se encuentran en situación de aislamiento al no poder desplazarse a las nuevas oficinas bancarias que les han asignado.*


*Recientemente, Carlos San Juan De La Orden, bajo el lema de "Soy mayor, no idiota" lleva recogidas ya más de 600.000 firmas en la plataforma change.org, donde pide un trato más humano a las personas mayores en las entidades bancarias. Cuenta el drama de cómo ha llegado a sentirse humillado al pedir ayuda en un banco y que le hablan como si fuera idiota por no saber completar una operación, viendo ese mismo maltrato dirigido a otras personas, que viven auténticos dramas llegando a salir llorando en muchos casos de la entidad bancaria*

*La historia de Carlos es la de muchos mayores, mayores de nuestra ciudad, de Alcobendas, que viven auténticos dramas. Como concejal y como vecino de esta ciudad, me duele mucho que nuestros mayores se puedan estar sintiendo así, no merecen esta exclusión y este trato por parte de las entidades bancarias donde tienen depositados los ahorros de toda una vida de trabajo y sus pensiones.*

*Por todo ello, como concejal no adscrito del Ayuntamiento de Alcobendas presento la siguiente:*

**MOCIÓN**

*1. Instar al alcalde de Alcobendas el sr. Retolaza a reunirse con las sucursales bancarias ubicadas en Alcobendas para garantizar la inclusión financiera de los mayores y solicitar que se les atienda dentro de todo su horario de apertura cuando soliciten ayuda para realizar sus trámites.*

Código Seguro De Verificación	d4iW2yrGhiggUnhSMa8qeQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Aitor Retolaza Izpizua	Firmado	07/03/2022 10:39:43	
	Gloria Rodriguez Marcos	Firmado	07/03/2022 10:23:15	
Observaciones		Página	2/3	
Url De Verificación	<a href="https://verifirma.alcobendas.org/?d4iW2yrGhiggUnhSMa8qeQ==">https://verifirma.alcobendas.org/?d4iW2yrGhiggUnhSMa8qeQ==</a>			

2. Ofrecer de forma presencial en los centros de mayores y de forma online, formación específica en el uso de nuevas tecnologías relacionadas con trámites bancarios.

*Miguel Ángel Arranz Molins  
Concejal Ayuntamiento de Alcobendas.”*

**Efectuadas las intervenciones por los portavoces de los diferentes Grupos Municipales o miembros de la Corporación, tal y como consta en el correspondiente Diario de sesiones (videoactas), se somete la moción a votación, resultando la misma aprobada por UNANIMIDAD.**

Y para que así conste y surta efectos ante el organismo correspondiente donde proceda, expido la presente, de orden y con el Visto Bueno del Sr. Alcalde, y a reserva de lo establecido en el artículo 206 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales, en Alcobendas a cuatro de marzo de dos mil veintidós.

Vº.Bº.  
El Alcalde,  
Fdo: Aitor Retolaza Izpizua

Código Seguro De Verificación	d4iW2yrGhiggUnhSMa8qeQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Aitor Retolaza Izpizua	Firmado	07/03/2022 10:39:43
	Gloria Rodriguez Marcos	Firmado	07/03/2022 10:23:15
Observaciones		Página	3/3
Url De Verificación	<a href="https://verifirma.alcobendas.org/?d4iW2yrGhiggUnhSMa8qeQ==">https://verifirma.alcobendas.org/?d4iW2yrGhiggUnhSMa8qeQ==</a>		

