

Esta propuesta se aprobó con el respaldo unánime del alcalde, Ignacio Vázquez y los tres grupos representados en el Consistorio: PP, PSOE y Podemos

## **El Pleno del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz solicita a las entidades financieras que ofrezcan un servicio adecuado durante el horario de oficina para cubrir las necesidades de los usuarios, en especial, de las personas mayores**

- La declaración institucional pide que las entidades financieras refuercen los recursos para poder ofrecer un servicio adecuado durante todo el horario de oficina para cubrir las necesidades de los usuarios. En especial, a la gente mayor que no puede acceder a las gestiones online y se ve abocada a situaciones frustrantes cuando es el momento de acceder a las oficinas bancarias
- Además, se solicita un servicio de calidad, especializado en atención a los usuarios, para poder dar respuesta a las diferentes necesidades de cada usuario
- También se insta a las entidades bancarias a dar la información adecuada, legal y transparente sobre los servicios y productos que ofertan a las personas
- Se pide a las entidades bancarias de esta ciudad la implementación inmediata de estas medidas

**El Pleno del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz solicita en una declaración institucional a las entidades financieras que ofrezcan un servicio adecuado durante el horario de oficina para cubrir las necesidades de los usuarios, en especial, de las personas mayores. Esta propuesta se aprobó con el respaldo unánime del alcalde, Ignacio Vázquez y los tres grupos representados en el Consistorio: PP, PSOE y Podemos.**

Torrejón de Ardoz, 27 de mayo de 2021. La declaración institucional pide que las entidades financieras refuercen los recursos para poder ofrecer un servicio adecuado durante todo el horario de oficina para cubrir las necesidades de los usuarios. En especial, a la gente mayor que no puede acceder a las gestiones online y se ve abocada a situaciones frustrantes cuando es el momento de acceder a las oficinas bancarias.



Además, se solicita un servicio de calidad, especializado en atención a los usuarios, para poder dar respuesta a las diferentes necesidades de cada usuario. También se insta a las entidades bancarias a dar la información adecuada, legal y transparente sobre los servicios y productos que ofertan a las personas. Se pide a las entidades bancarias de esta ciudad la implementación inmediata de estas medidas

La propuesta recuerda que “cada vez más extendida implantación de los servicios telemáticos para las operaciones que realizan las entidades bancarias está generando grandes problemas entre aquellas personas que no están familiarizadas con su uso, particularmente personas mayores. Si bien es cierto que la tecnología avanza a un ritmo imparable y que la sociedad se amolda a ello, no es menos cierto que hay personas que por su edad o por diversas circunstancias, no tienen los conocimientos necesarios para utilizar los servicios de banca online o los cajeros automáticos para realizar algunas operaciones”.

El texto añade que “esta brecha tecnológica deriva en una situación de desamparo para muchas personas que precisan de la ayuda de otras personas para cuestiones tan básicas como abonar un recibo, sacar dinero del cajero o realizar una transferencia. Además, este avance hacia el “self-service” tiene otra consecuencia que es la eliminación de muchos puestos de trabajo al desplomarse la tradicional atención presencial en las oficinas bancarias”.

Este acuerdo se dará traslado a la Federación Española de Municipios y Provincias, a la Federación de Municipios de Madrid y al Ministerio de Política Territorial y Función Pública.