

*Madrid, 30/04/2021*

**D. Jose Ignacio Goirigolzarri Tellaeché**  
*Presidente ejecutivo CaixaBank*

*Paseo de la Castellana 189, 28046 - Madrid*

Asunto: **Impacto del cierre de sucursales y de la digitalización de sus servicios en las personas mayores.**

Estimado Sr.: Mediante la presente, desde la Unión Democrática de Pensionistas de Madrid, representando a diversas asociaciones de personas mayores, con varios miles de asociados, hacemos un llamamiento a las entidades bancarias que trabajan en Madrid para que las limitaciones especiales impuestas por la pandemia, y una vez sea superado este atípico periodo, se reviertan y vuelvan a los anteriores cauces de atención personalizada, sobre todo para las personas mayores que, como ustedes conocen, no disponen de los conocimientos tecnológicos suficientes para poder mantener una relación comercial segura con su banco.

Al mismo tiempo, consideramos que sería razonable que se mantuviera, al menos durante este periodo de alertas y confinamientos sanitarios, y tomando las especiales medidas que sean necesarias, la ayuda para la cumplimentación y presentación de la Declaración de la Renta a los colectivos de personas mayores.

Así mismo, manifestamos que, en las actuales circunstancias de crisis laboral y económica, no nos parece el momento más adecuado para aplicar comisiones altas para las cuentas con saldos inferiores, y que suelen corresponder con aquellas personas que son socialmente más vulnerables, entre ellos el colectivo de pensionistas.

Somos muchas las personas mayores que vamos aprendiendo diversas aplicaciones digitales para el acceso vía Internet desde nuestros hogares, pero seguimos siendo también muchos quienes tenemos limitadas esas posibilidades, a pesar de los esfuerzos personales e, incluso, económicos, que ponemos en ello. Por este motivo, consideramos que nos asiste el derecho a ser atendidos

personalmente en las mismas sucursales donde mantenemos nuestras cuentas, y con los mismos horarios de antes de la pandemia.

En nuestro ánimo de colaborar para dar la mejor solución posible a los problemas planteados, y en la buena voluntad que nos asiste, nos gustaría poder mantener una reunión con los responsables de esta entidad bancaria (ya sea presencial o virtual) para tratar estos temas de interés bancario/social, que nos preocupan como Asociación Histórica de representación de jubilados y personas mayores. Estaremos encantados de ponernos en contacto con la persona que ustedes nos indiquen, con el convencimiento de que podremos llegar a un punto de entendimiento que favorezca las relaciones entre ambas partes. Para lo que les dejamos a continuación nuestros datos de contacto.

Aprovechamos para saludarle cordialmente.

Atentamente.



**Firmado: Javier Álvarez Souto**  
*Presidente Junta Directiva*

*Asociación Provincial de Mayores y Pensionistas de Madrid. UDP*  
*C/ Santa Cruz de Marcenado, 9*  
*28015 Madrid*  
*Tlf: 617 208 691*  
*presidencia.madrid@mayoresudo.org*