

Don JUAN CARLOS ETXEZARRETA VILLALUENGAJn.

Donostiako Udaleko Idazkari Nagusia naizen honek Secretario General del Ayuntamiento de San Sebastián

Neuk ziurtatua: Certifico:

Donostiako Udaleko Bozeramaileen Batzardeak, 2022ko Martxoaren 22an egindako ohiko bilkuran, adierazpen hau onartzea erabaki du, aho batez, testua honakoa izanik:

“Erakunde Adierazpena, adineko pertsonen eta pentsiodunek banku zerbitzuak eskuratzeko dituzten arazoei buruzkoa.

“Idazki honen bidez, Alderdi Ederreko Pentsiodunen Batzarrak, otsailaren 18an erregistro bidez, eskatutako ekimena aurkezten dugu, adineko pertsonen eta pentsiodunek, banketxeetako zerbitzuen murrizketen eta digitalizazioaren ondorioz, banku-zerbitzuetara jotzeko duten arazo larria dela eta.

Donostian bulegoa duten bankuek (eta lehen, aurrezki-kutxek ere), zerbitzu publikoa ematen diete donostiarrei eta finantza-bitartekarien funtzioa betetzen dute, jarduera ekonomikoa eta produktiboa errazteko. Aurrezki-kutxen likidazioak, banku pribatu bihurtu izanak eta azken horiek xurgatu izanak kalte handia eragin dute herritarren arretan, bereziki adineko pertsonen arretan.

Era berean, abusuzko klausulez jositako Espainiako bankuen jardunbideak, neurri batean, Europako justiziaren eskakizunak baino ez ditu zuzendu. Azken urteetako erreposo labur batean, honako hauek

Que la Junta de Portavoces del Excmo. Ayuntamiento de San Sebastián, en sesión ordinaria celebrada el 22 de marzo de 2022, aprobó, por unanimidad, la siguiente Declaración Institucional:

“Declaración Institucional sobre los problemas que tienen las personas mayores y pensionistas para acceder a los servicios bancarios.

“Mediante el presente escrito, presentamos la moción ordinaria solicitada por la Asamblea de Pensionistas de Alderdi Eder; a través del Registro, el día 18 de febrero, en relación con el grave problema que tienen las personas mayores y pensionistas para acceder a los servicios bancarios como consecuencia de las restricciones y la digitalización de dichos servicios.

Los bancos con oficina en San Sebastián (y, antes, también las cajas de ahorros) prestan un servicio público a los donostiarres y actúan como intermediarios financieros para facilitar la actividad económica y productiva. La liquidación de las cajas de ahorros, su transformación en bancos privados y la absorción por estos últimos en otros, ha producido un grave detrimento en la atención a la ciudadanía, con especial incidencia en las personas mayores.

Por otro lado, las prácticas de la banca española, plagada de cláusulas abusivas, sólo se han corregido en parte, por las exigencias de la justicia europea. En un breve repaso de los últimos años nos encontramos con:



aurkituko ditugu:

- *Zoru-klausulen kaltea.*
- *El perjuicio de las llamadas cláusulas suelo*
- *PFEZ klausulak aplikatzea, aplikatutako interes-tasan bi puntu baino gehiagoko aldeak eragin baitituzte.*
- *La aplicación de las cláusulas de IRPH, que han generado diferencias de hasta más de dos puntos en el tipo de interés aplicado*
- *Hipoteka-kredituen epemuga aurreratuko klausulak, kuota bakarra ordaindu gabe ere, geroago zuzenduta, 2019ko irailetik aurrera.*
- *Las cláusulas de vencimiento anticipado de los créditos hipotecarios, incluso con el impago de una sola cuota, luego corregido a partir de septiembre de 2019.*
- *Hipotekadunari hipoteka eratzean ez zegozkion gastu-karguak, horiek irekitzeko gehiegizko komisioekin batera.*
- *Los cargos de gastos que no correspondían al hipotecado al constituir la hipoteca, junto a las abusivas comisiones de apertura de estas.*
- *Revolving txartelak, sor dezaketen interes-tasa handia dela eta, lukurreria dagoela adierazi duten epaiak eragin dituztenak.*
- *Las Tarjetas Revolving que, por el alto tipo de interés que pueden llegar a generar, han dado lugar a sentencias que han declarado la existencia de usura.*
- *Erabiltzaileak auzitegietara jotzera behartzeko estrategia, erreklamaziorik ez egiteko, arrazoiak bezeroari laguntzen ziola jakin arren.*
- *La estrategia de obligar a los usuarios y usuarias a acudir a los tribunales, para disuadirles de reclamar, aun sabiendo que la razón asistía al cliente.*

Aipatu diren abusuzko praktikak erabiltzeaz gain, banku/kutxa batzuk intentsitate handiagoarekin, beste batzuk txikiagoarekin, 65.000 milioi eurekin erreskatatu behar izan dira. Eta hori gertatu den bitartean, 2021eko hirugarren hiruhileko ekitaldia itxita, Espainiako banka osoak (A.E.B. ko datuen arabera), 11.151 m/€ irabazi zituen, eta kapital etekinak %7,2koa izan zen.

Además de utilizar las prácticas abusivas mencionadas, algunos bancos/cajas han tenido que ser rescatados, con mayor o menor intensidad, con 65.000 millones de euros. Mientras tanto, cerrado el ejercicio del tercer trimestre de 2021, nos enteramos de que el conjunto de la Banca Española, (dato aportado por AEB) obtuvo un beneficio atribuido de 11.156 millones de €, y el rendimiento del capital fue del 7,2 %.

Egoera horri, azken urteotan, administrazio-prozesuen informatizazioa eta digitalizazioa ere gehitu zaizkio, eta, horren ondorioz, zordunketa- edo kreditu-txartel bat erabili behar izan da nork bere dirua mobilizatu ahal izateko, banku-komisio gero eta handiagoak ordainduz eta internet bidez edozein kudeaketa egin behar izatera bideratuz.

A esta situación, se han añadido en estos últimos años la informatización y digitalización de los procesos administrativos, lo que ha llevado a la necesidad del uso de una tarjeta de débito o de crédito para poder movilizar tu propio dinero, con el abono de crecientes comisiones bancarias y a la derivación al cliente a que tenga que realizar cualquier gestión a través de internet.



Mekanizazioaren bide horrek zuzeneko aurrez-aurreko arreta pixkanaka kentzea, ordutegiak murriztea, Donostiako ia auzo guztietan bulego ugari kentzea eta langileak gutxitzea ekarri du.

Banku-komisioen gehikuntzek, hasiera batean, herritar guztiei eragiten diete, eta salbuespena, batzuk badaude, paradoxa honetan ezartzen da: hain zuzen ere, bere kontuan saldo handiena duen pertsona da, eragiketa gehien egiten dituen eta bankuari lan gehiago ematen diona, komisio horiek saihestu edo murriztu ditzakeena.

Bankak beti kobratu du gehien gutxien daukari, eta interesak banatzen zituenean, beti eman die gehiago gordailu handiei. Abiapuntua izan da, eta jarraitzen du, hobeto tratatu behar dela negoziatzeko botere handiena duena eta pobreak arrisku handiagoa sortzen diola uste duena. Gaur ez zaizkio bezero pobreak interesatzen.

Donostian bulegoa duten bankuek egin dituzten eta oraindik ere egiten dituzten abusuzko praktikak eta klausulak edozein donostiar izan dute eta izaten jarraitzen dute hartzaile. Baina egia da, kaltea nabarmenagoa dela biztanle zaharrenen artean. Luzaroan itxaroten egon ondoren, espaloietan eta eguraldi txarraren eraginpean dauden ilarak kaltegarriagoak dira, oro har, adineko pertsonentzat. Izan ere, adineko pertsonen belaunaldia da ezagutza informatikorik ez dutenak.

Bestetik, aurrez-aurreko zerbitzuen murrizketarekin batera, bankuetako langileen kaleratze masiboak eman dira eta lanen azpikontratazioa areagotu da.

Kutxabanken praktika ere bat etorri da bankuen gehiegizko klausulaz betetako banku-praktikekin: neurri batean Europako justiziarren eskakizunak bakarrik zuzendu ditu eta zoru-klausulak deiturikoei eustetik ez jaisteko irizpideari eutsi dio, eta horretara behartuta

Esta vía de la mecanización ha traído consigo la progresiva eliminación de la atención presencial directa, la reducción de horarios, la eliminación de gran cantidad de oficinas en casi todos los barrios de San Sebastián y la reducción del personal.

Los incrementos en las comisiones bancarias afectan, en principio, al conjunto de la ciudadanía, y la excepción –algunas hay–, se establece en la paradoja de que es precisamente la persona con mayor saldo en su cuenta, la que más operaciones realiza y la que da más trabajo al banco, lo que puede evitar o reducir esas comisiones.

La Banca siempre ha cobrado más a quien menos tiene y, cuando repartía intereses, siempre ha dado más a los grandes depósitos. El punto de partida ha sido, y sigue siendo, que hay que tratar mejor a quien tiene más poder de negociación y suponer que el pobre genera más riesgo. Hoy no le interesan los clientes pobres.

Las prácticas y cláusulas abusivas que han realizado y siguen realizando los bancos con oficina en San Sebastián han tenido y siguen teniendo como personas destinatarias a cualquier ciudadano y ciudadana. Pero es cierto que el daño es más evidente en la población de más edad. Las colas en las aceras, expuestas durante largo tiempo a las inclemencias del tiempo, resultan más perjudiciales, en general, para las personas mayores. También es la generación de personas mayores la que más carece de conocimientos informáticos.

Por otro lado, junto con la reducción de servicios presenciales, se han producido despidos masivos del personal bancario y se ha incrementado la subcontratación de trabajos.

La práctica de Kutxabank ha estado en sintonía con las prácticas bancarias plagadas de cláusulas abusivas, solo corregidas, en parte, por la exigencia de la justicia europea. Ha mantenido el criterio de no apearse de mantener las denominadas cláusulas suelo, y



egon denean, demandak egin aurretik erreklamaturako zenbatekoak itzultzea onartu gabe jarraitu du.

Kasu batzuetan gehiago eta beste batzuetan gutxiago, bankaren egunero egiteko jarduera etiko baten falta nabaria da eta neurri handiagoan eragiten die gizarteko pertsona babesgabeiei eta adineko pertsonari, beraz, pentsiodunen gehiengo handi baten ustez, sobera justifikatuta dago Alderdi Ederreko Pentsiodunen Batzarrak ekimen hau aurkeztea.

Hori dela eta, Elkarrekin Donostia eta EH Bildu udal taldeok Udalbatza honen Osoko Bilkuran honako ERAKUNDE ADIERAZPEN hau onartzea eskatzen dugu:

1. Donostiako Udalaren Osoko Bilkurak leihatila bat irekitzeko eskatu die Donostiako udalerrian dauden banketxe guztiei, non herritar guztiei, eta 65 urtetik gorakoei lehentasunez, aurrez aurreko zerbitzua bermatuko zaien lanaldi osoan.

2. Donostiako Udalbatzaren Osoko Bilkurak Donostiako udal-mugaratean dauden banketxe guztiei eskatzen die lokaletara sartzeko murrizketak dauden bitartean eta/edo pertsonen arteko urruntze-neurriak gorde behar diren bitartean, neurri horiek eta beharrezkoa den beste edozein bete behar denean, entitatearen sukursal bakoitzean ahalik eta edukiera handieneko itxarongela bat gaitzea, hori materialki egingarria denean, edo bestela beste neurri batzuk hartzea, kalean eguraldiaren aire zabalean bezeroen ilarak sortzea saihesteko.

3. Donostiako Udalaren Osoko Bilkurak eskatzen die Donostiako udal-mugaratean dauden banku-erakunde guztiei, azaroaren 24ko 19/2017 Errege Dekretuan, otsailaren 28ko ECE/228/2019 Aginduan eta martxoaren 22ko 164/2019 Errege Dekretuan xedatutakoa

cuando se ha visto obligada a ello, ha seguido sin aceptar la devolución de las cantidades reclamadas de fechas anteriores a las demandas.

La carencia generalizada, en unos casos más y en otros menos, de una actividad ética en el hacer cotidiano de la banca es evidente y, además, afecta en mayor medida a las personas más desprotegidas de la sociedad y a las personas de más edad, por lo que una gran mayoría de los pensionistas considera sobradamente justificada la presentación de esta moción ordinaria por parte de la Asamblea de Pensionistas de Alderdi Eder.

Por ello, los grupos municipales Elkarrekin Donostia y EH Bildu solicitamos que el Pleno de esta Corporación apruebe la siguiente DECLARACIÓN INSTITUCIONAL

1. El Pleno del Ayuntamiento de San Sebastián solicita a todas las entidades bancarias presentes en el término municipal de San Sebastián la apertura de una ventanilla, en la que se garantice el servicio presencial a toda la ciudadanía, y de forma preferencial a las personas mayores de 65 años, durante toda la jornada laboral.

2. El Pleno del Ayuntamiento de San Sebastián solicita a todas las entidades bancarias presentes en el término municipal de San Sebastián a que, mientras existan restricciones de acceso a los locales y/o se deban mantener medidas de distanciamiento entre las personas, dando cumplimiento a las mismas y a cualquier otra que sea necesaria, se habilite en cada sucursal de la entidad en que ello resulte materialmente factible, una sala de espera con la máxima cabida posible, o bien adopten otras medidas para evitar la formación de colas de clientes a la intemperie en la calle.

3. El Pleno del Ayuntamiento de San Sebastián solicita a todas las entidades bancarias presentes en el término municipal de San Sebastián, a que dando cumplimiento a lo dispuesto en el Real Decreto 19/2017, de 24 de noviembre, en la Orden ECE/228/2019, de 28



betez – Oinarrizko ordainketa-kontuak arautzen dituztenak –, 1. mailan, hileko komisia ordainduta, eta doakotasuneko 2. mailan, urrakortasun-egoera kolektiborako eta hedapenerako aukera zabala egin dezatela, eta sinplifikatzea aurkeztu beharrekoa dokumentazioa kontu horiek eskatzen dituenari”.

=====

de febrero, y en el Real Decreto 164/2019, de 22 de marzo –por los que se regulan las cuentas de pago básicas–, en el nivel 1º, con abono de comisión mensual y en el nivel 2º, de gratuidad, destinado a aquellos colectivos en situación de vulnerabilidad, hagan extensa difusión de dicha posibilidad y simplifiquen la exigencia de documentación a aportar a quien solicite dichas cuentas”.

=====

Eta, horrela jasota geratzeko eta dagozkion ondorioak izan ditzan, Alkatezak agindu eta ontzat emanik, egiaztagiri hau egin dut, Donostian, 2022ko martxoaren 29an.

Y, para que así conste y surta los efectos procedentes, expido, firmo y sello esta certificación visada por la Alcaldía y de su orden en la ciudad de San Sebastián, a 29 de marzo de 2022.

IDAZKARI NAGUSIA – EL SECRETARIO GENERAL

Juan Carlos ETXEZARRETA VILLALUENGA

**ALKATEAK O. E. -
V.º B.º DEL ALCALDE:**