

Evolución a un maltrato bancario a las personas mayores: brecha digital, targetas, cajeros i creditos : Propuestas de solución

Gloria Arbonés Vila*, A. Maestre Gonzalvez, M^a.A. Roset i Elias*** , S. Schwartz Riera******

*Lda. en farmàcia. Màster en Nutrició i Dietètica. Ex directora residència socio-sanitaria. Ex inspectora del Departament de sanitat i Seguretat Social Generalitat de Catalunya. Vocalia Alimentació i Nutrició Col·legi Farmacèutics Barcelona Membre del GOGG i FATEC.;

**Antonio Maestre González, Economista, Ejecutivo de banca en funciones de Director de Oficina, Director de Organización, Director de Calidad y Atención al Cliente y Defensor del Cliente. Analista de inversiones en desarrollo de grandes superficies comerciales, Perito judicial especialista en procedimientos sobre productos bancarios. Miembro del GOGG i FATEC

***Dra. en Farmacia Lda. en Ciències Biològiques UB. Diplomada en Salut Pública. Ex. vocal Alimentació i Nutrició Col·legi farmacèutics Barcelona. Coordinadora Grup de Treball Envelliment Actiu Col. Farmacèutics Barcelona Membre del GOGG i FATEC.

****Dr. en Medicina i Cirurgia UAB Ex prof. Bioquímica Clínica, Coordinador Investigació, Desenvolupament e Innovació (UE) Ex Contact Point en el àmbit de la Salut por Catalunya. Miembro del GOGG i FATEC

INTRODUCCIÓN

La heterogeneidad del proceso de envejecimiento, influenciada en gran parte por factores culturales, sociales y económicos, dificulta la generalización de definiciones y pautas de comportamiento adecuados para conseguir una buena calidad de vida en la edad avanzada. Aun así, tenemos que considerar la diversidad de los factores existentes, que pueden favorecer una mayor incidencia de la vulnerabilidad en este grupo de población. Ejemplos serían el aislamiento, la soledad no querida, la disminución de la autonomía y de la accesibilidad a los servicios o la brecha digital, entre otros. Muchas de estas situaciones quedan agravadas como consecuencia de la pandemia. Se hace cada vez más necesaria la atención centrada en la persona.

A través de diferentes medios nos llegan, con frecuencia, noticias y comentarios sobre el maltrato dirigido a individuos o a grupos de la población, también a las personas mayores.

Según la definición de la OMS, entienden como maltrato "la acción, única o repetida, o carencia de respuesta apropiada, que se acontece dentro de cualquier relación donde exista una expectativa de confianza y que produzca daño o angustia en una persona".

Este tipo de trato constituye una violación de los Derechos Humanos y alcanza diferentes formas: física, psicológica y/o emocional, por negligencia a veces involuntaria por estrés o desconocimiento y abuso. El maltrato es igual por todas las personas, pero afecta muy especialmente, en el caso de personas mayores que disponen de poca protección. Muchas personas de más edad, además, con poca información y formación.

El entorno y la sociedad en su conjunto tienen que hacer posible, que las personas mayores disfruten de una buena calidad de vida cuando más tiempo mejor.

La prevención y cuidado de los maltratos habría que basarse más bien en el buen trato en el conjunto de la sociedad. Si queremos una sociedad para todas las edades, también por las personas mayores, tenemos que trabajar en esta dirección.

El buen trato significa poder establecer relaciones, en el ámbito familiar, institucional y comunitario, basadas en el diálogo y la buena comunicación, desde los valores del respeto, empatía, responsabilidad y reconocimiento de los derechos y necesidades de la otra persona. También implica el reconocimiento de las habilidades y potencialidades.

En cuanto a las instituciones y empresas de servicios, en especial en el sector de la banca, el buen trato también es necesario. Es un medio para que el usuario adquiera confianza y seguridad con el producto que se le ofrece. El lenguaje corporal y verbal sencillo y próximo, saber escuchar, ser respetuoso y amable, dar buena muestra de profesionalidad, dar imagen de fiabilidad, entre otros, son herramientas necesarias para la consecución del buen trato, en la población en general y también para las personas mayores. Precisamente la relación de confianza y seguridad ha sido siempre una condición fundamental de la relación de la banca con sus clientes. Actualmente esta relación está resultando gravemente dañada.

Considerando cuestiones específicas tales como el cierre masivo de oficinas, el progresivo envejecimiento de la población, la despoblación y envejecimiento de las zonas rurales, la brecha digital, la mayor vulnerabilidad de gran parte de las personas de nuestra sociedad, nos preguntamos en qué punto entre el maltrato y el buen trato está el servicio de la banca en el momento actual.

La atención centrada en la persona representa un buen camino para la solución del conflicto, al lograr los objetivos de una mejora de la calidad de vida de las personas mayores. Esto nos lleva directamente al buen trato que es el polo opuesto al maltrato. Quizás la exposición de los diferentes puntos de este artículo nos ayudará a la confección de respuestas y a la elaboración de pautas correctas de actuación.

REFLEXIONES SOBRE LA EVOLUCIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO ESPAÑOL Y LA REPERCUSIÓN ESPECIALMENTE PARA LA GENTE MAYOR

Empezaremos el análisis de la eliminación de las cajas de ahorros en España, como resultado del análisis económico iniciado el 2007, del 2015 hasta la actualidad solo quedan 2 dos (Caja Ontinet y Codonyà de València y Caja Pollença de Mallorca).

El Reglamento Legal empezó el 1834 en Jerez de la Frontera. Posteriormente su creación final se rigió por el Decreto 1838 / 1975 que todavía se encuentra en vigor.

Esto da lugar a diferentes reflexiones como las de Pedro Struke sobre la posibilidad de crear una red de cajas de ahorro.

Las principales diferencias entre un banco y una caja son:

- a) Los bancos son sociedades anónimas y las Cajas son entidades de carácter social.
- b) Tienen diferente distribución externa de beneficios. En los bancos están destinados a dividendos y en las cajas a actuaciones sociales.
- c) Los órganos de gestión de los bancos son la Junta General Y del Consejo de Administración, mientras que en las Cajas, la Asamblea General, la Junta Directiva y la Comisión de Control.
- d) Los grupos de representación de los bancos son los accionistas, mientras que para las Cajas son los impositores, las corporaciones municipales, la CCAA, las entidades fundadoras, los empleados y otros colectivos

La quiebra de las cajas de ahorros que tenían un gran componente social, se debió a la crisis (2007-2015), puesto que muchos clientes no pudieron devolver los préstamos, a la expoliación llevada a cabo por los gestores y las corporaciones que tenían el control, y también por la carencia de vigilancia del Banco de España.

Si analizamos el comportamiento de las instituciones financieras desde su punto de vista, son conscientes que ahora se encuentren en un momento en el que no hay bastante en incorporar nuevas tecnologías. El modelo futuro de las entidades financieras pasa porque se adapten al entorno digital. Cuando antes empiecen antes llegarán los resultados en forma de más ingresos y mejoras de rentabilidad

PROBLEMAS QUE CREAN ESPECIALMENTE A LA CIUDADANÍA

Esta adaptación al salto tecnológico a Banca digital ha afectado a muchas personas, especialmente las personas mayores que viven en España, (19,7% de la población según los últimos datos del Instituto Nacional de Estadística). El principal problema por el uso de internet y gestiones en línea es que se integren al sistema los mayores y otras personas que no tengan medios o conocimientos.

Lo más relevante es que la banca también se añade al vaciamiento rural. Según el Banco de España se han cerrado 23.170 oficinas que al final de 2020 representaban el 50%.

Este cierre de oficinas bancarias deja a 1,3 millones de personas con vulnerabilidad de acceso a "efectivo", para recoger su pensión o jubilación que favorezca o implica riesgo de exclusión social.

Las asociaciones consideran que cada vez que se reduzca una prestación presencial, sin ningún tipo de transmisión o formación, una parte del colectivo de las personas mayores que todavía no utilizan con soltura las tecnologías o que se han

acostumbrado a una determinada forma de actuar, sale perjudicada o pasa a ser un cliente de segunda, que es una forma de discriminación por edad.

El cierre de oficinas no ha acabado. Para este año 2022 se espera mas disminución de sucursales, unas 3.400 entre los diferentes bancos y hay que sumar unos 400 por alguna fusión.

A estos cierres se tiene que sumar la brecha digital, según datos consultados indican que en este momento el 76.9%, con una amplia mayoría de gente mayor en España no son usuarios de la banca en línea.

De todos modos, hay buenas noticias puesto que el porcentaje de gente mayor que utiliza internet ha pasado del 46.5% el 2019 al 58.5% el 2021 y las gestiones cotidianas que solo se pueden hacer por internet solo son un obstáculo para el 27.1%

De todos modos, a pesar de esto el porcentaje que utiliza internet sube al 58.9% entre los que tienen una capacidad de gasto insuficiente. Dentro de estos hay otros, mujeres, mayores de 75 años que viven solos/solas, los que una menor formación. Todos ellos forman parte del perfil que queda fuera del ámbito digital.

Dentro de estas cifras hay que considerar que la presente pandemia ha reducido la brecha digital puesto que también hay personas que han sabido adaptarse en semanas el que podría costar cinco años en adopción digital.

Dentro de esta temática de maltrato bancario también incluimos la limitación de los créditos en función de la edad. para la mayoría de los bancos es a los 75 años. Por otros bancos como el Santander es a los 80 años y para el BBVA y ESPAÑADUERO a los 70 años para comprar un bien como una casa, un coche y otros. Lo comenta Josep Carné, representante de la Federación de Asociaciones de Gente mayor de Cataluña (FATEC), las cartillas y los trabajadores de los bancos han sido sustituidos por cajeros automáticos y la banca en línea, así como la compra de billetes de autobuses mediante una app o un lector "contactless" de tarjeta de crédito. También ha aumentado la dificultad para comunicarse por teléfono móvil o internet sustituyendo al teléfono fijo.

El que y el como

PROPUESTAS DE SOLUCIÓN para empezar a ir hacia el buen trato.

Hay que hacer una reflexión de inicio y pensar que en el momento actual será muy difícil que el sector bancario haga caso a una propuesta en la línea de ampliar la atención presencial a las oficinas. Si que puede ser factible que se escuchen propuestas en el sentido de mejorar o modificar algunas funcionalidades de las App que se utilicen

a la banca en línea y a los cajeros. Se tendrá que fomentar la educación en el ámbito familiar, institucional y comunitario...

- Qué

En el caso de las App se trataría de proponer que se hagan versiones más simplificadas, en las cuales se pueden suprimir una parte de las funcionalidades que tienen, dejando solo las imprescindibles para gestionar una cuenta corriente, una tarjeta de débito, o los recibos por domiciliación de servicios. Se tendría que incluir a la aplicación un teléfono normal (no un 902) de marcación automática para consultas sobre el funcionamiento de la aplicación y ayuda para algunas operaciones.

No se necesitan prácticamente modificaciones de las aplicaciones disponibles. Simplemente es trata de hacer una versión reducida eliminando opciones y dejar en una sola pantalla las que interesan a este segmento de población. Lógicamente los que lo deseen pueden seguir usando la versión ampliada.

Esta propuesta no va dirigida solo a usuarios de más de 65 años, puesto que posiblemente muchos más se añadirían a esta opción.

- Como

Creemos que con información clara y fácilmente accesible sobre ingresos (pensión, nómina, ayudas ...) y gastos (recibos, pagos en supermercados, seguros...) que se reflejan en los movimientos de la cuenta, una parte importante de los usuarios que se resisten a utilizar la banca en línea cambiaría de opinión, incluso en cuanto al uso de las tarjetas de débito, para pagos en comercios y utilización de cajero.

Las aplicaciones de los cajeros en general son mas claras, pero también son mejorables en cuando a simplificar pantallas para aquellos usuarios que pueden tener alguna dificultad en su utilización. Como que el cajero puede discriminar la tipología de cliente en el momento que se identifica para entrar a operar, le puede ofrecer las opciones que mas utiliza.

FORMACIÓN / INFORMACIÓN

Todo lo anterior se tiene que complementar con información y formación a usuarios interesados a través de Asociaciones de Personas Mayores, Centros Cívicos y Centros de Gente Mayor. Los bancos pueden ayudar en la financiación a cambio de las correspondientes campañas de publicidad que se hace de las mejoras que han implantado.

Añadimos la utilización de Proyectos como DEFINE para educación financiera cofinanciado por el Programa ERASMUS+ de la UE al cual también se han sumado algunos bancos. También tenemos que tener en cuenta que algunos bancos empiezan a no olvidarse del cliente sénior y ponen en marcha unas ofertas sénior, que son productos financieros pero no del buen trato que estamos exponiendo.

Se tiene que fomentar la formación para este tipo de relación en todos los ámbitos antes mencionados, e impulsar un proceso de aprendizaje del buen trato.

Por último, añadimos que eficacia y eficiencia no están reñidas con la buena educación pero si con sentimientos de superioridad.

Bibliografía consultada

1--[https://es.wikipedia.org/wiki/Caja_de_ahorros_\(España\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Caja_de_ahorros_(España))

2-Se útil y factible crear nuevas cajas de ahorro . Publicaciones RELAC

3- <https://www.edufunet.com/edufinrx/index.php/preguntas/sistema-/financiero/335>

4-www.estrategiasinversion.com

5-<https://www.neutral.es/banca-digital.es/banca-digital-personas-mayores-cierre-oficinas-Oficinas-espana-vaciada/20210929/>

6-<https://twitter.com/Sandra-viba>

7-https://cincodias.elpais.com/cincodias/2019/11/13/midinero/1573656605_223262.html

8-Observatorio UDP de julio de 2021

9-Lonivel de madurez digital sector financiero en España. Carlos Ocaña i Francisco Uría