

Evolució cap a un maltractament bancari a les persones grans: bretxa digital, targetes, caixers i crèdits. Propostes de solució.

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 soci sanitària. Ex inspectora del Departament de sanitat i Seguretat social Generalitat de Catalunya. Vocàlia Alimentació i Nutrició Col·legi Farmacèutics Barcelona Membre del GOGG i FATEC.;

**Antonio Maestre González, Economista, Executiu de banca en funcions de Director d'Oficina, Director de Organització, Director de Qualitat y Atenció al Client i Defensor del Client. Analista d'inversions en desenvolupament de grans superfícies comercials, Perit judicial especialista en procediments sobre productes bancaris. Membre del GOGG i FATEC

***Dra. en farmàcia 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 Recerca ,Desenvolupament i Innovació (UE) Ex Contact Point en l'àmbit de la Salut per Catalunya. Membre del GOGG i FATEC

INTRODUCCIÓ

La heterogeneïtat del procés d'envelliment, influenciada en gran part per factors culturals, socials i econòmics, dificulta la generalització de definicions i pautes de comportament adients per tal d'aconseguir una bona qualitat de vida en l'edat avançada. Tot i així, hem de considerar la diversitat dels factors existents, que poden afavorir una major incidència de la vulnerabilitat en aquest grup de població. Exemples en serien l'aïllament, la solitud no volguda, la disminució de l'autonomia i de l'accessibilitat als serveis o la bretxa digital, entre d'altres. Moltes d'aquestes situacions queden agreujades com a conseqüència de la pandèmia. Es fa cada vegada més necessària l'atenció centrada en la persona.

A través de diferents mitjans ens arriben, amb freqüència, notícies i comentaris sobre el maltractament adreçat a individus o a grups de la població, també a les persones grans.

Segons la definició de la OMS, entenen com a maltractament "l'acció, única o repetida, o manca de resposta apropiada, que s'esdevé dins de qualsevol relació on existeixi una expectativa de confiança i que produeixi dany o angoixa a una persona".

Aquesta mena de tracte constitueix una violació dels Drets Humans i abasta diferents formes: física, psicològica i/o emocional, per negligència a vegades involuntària per estrès o desconeixement, abús, etc. El maltractament es igual per totes les persones, però afecta molt especialment, en el cas de persones grans que disposen de poca protecció. Moltes de les de més edat, a més a més, amb poca informació i formació.

L'entorn i la societat en el seu conjunt, han de fer possible que les persones grans gaudeixin d'una bona qualitat de vida quan més temps millor. La prevenció i cura dels

maltractaments hauria que basar-se més aviat en el **bon tracte** en el conjunt de la societat. Si volem una societat per a totes les edats, també per les persones grans, hem de treballar en aquesta direcció.

El bon tracte significa poder establir relacions, en l'àmbit familiar, institucional i comunitari, basades en el diàleg i la bona comunicació, des dels valors del respecte, empatia, responsabilitat i reconeixement dels drets i necessitats de l'altre persona. També implica el reconeixement de les habilitats i potencialitats.

Pel que fa a les institucions i empreses de serveis, en especial en el sector de la banca, el bon tracte també és necessari. És un mitjà per tal de que l'usuari adquireixi confiança i seguretat amb el producte que se l'hi ofereix. El llenguatge corporal i verbal senzill i proper, saber escoltar, ser respectuós i amable, donar bona mostra de professionalitat, donar imatge de fiabilitat, entre d'altres, són eines necessàries per a la consecució del bon tracte, a la població en general i també per a les persones grans. Precisament la relació de confiança i seguretat, ha sigut sempre una condició fonamental de la relació de la banca amb els seus clients. Actualment aquesta relació esta resultant greument danyada.

Considerant qüestions específiques tals com el tancament massiu de oficines, el progressiu envelliment de la població, la despoblació i envelliment de les zones rurals, la bretxa digital, la major vulnerabilitat de gran part de les persones de la nostra societat, **ens preguntem en quin punt entre el maltractament i el bon tracte està el servei de la banca en aquet moment.**

L'atenció centrada en la persona, representa un bon camí per la solució del conflicte, en assolir els objectius d'una millora de la qualitat de vida de les persones grans. **Això ens porta directament al bon tracte que és el pol oposat al maltractament.** Potser l'exposició dels diferents punts d'aquest article ens ajudarà a la confecció de respostes i a la elaboració de pautes correctes d'actuació.

REFLEXIONS SOBRE L'EVOLUCIÓ DEL SISTEMA FINACER ESPANYOL I LA REPERCUSIÓ ESPECIALMENT PER LA GEN GRAN

Començarem l'anàlisi de l'eliminació de les caixes d'estalvis a Espanya, com a resultat de l'anàlisi econòmica iniciada el 2007, del 2015 fins a l'actualitat només en queden 2 dos (Caixa Ontinent i Codonyà de València i Caixa Pollença de Mallorca).

El Reglament Legal va començar el 1834 a Jerez de la Frontera. Posteriorment la seva creació final es va regir pel Decret 1838 / 1975 que encara es troba en vigor. Això dóna lloc a diferents reflexions com les de Pedro Struke sobre la possibilitat de crear una xarxa de caixes d'estalvi.

Les principals diferències entre un banc i una caixa són:

- a) Els bancs són societats anònimes i Caixes són entitats de caràcter social.
- b) Té diferents distribució externa de beneficis. En els bancs estan destinats a dividendes i en les caixes a actuacions socials.
- c) Els òrgans de gestió dels bancs són la Junta General I del Consell d'Administració, mentre que a Caixes, l'Assemblea General, la Junta Directiva i la Comissió de Control.
- d) Els grups de representació dels bancs són els accionistes, mentre que per les Caixes són els impositors, les corporacions municipals, la CCAA, les entitats fundadores, els empleats i altres col·lectius

La fallida de les caixes d'estalvis que tenien un gran component social, es va deure a la crisi (2007-2015), ja que molts clients no podien retornar els préstecs, a l'espoliació duta a terme pels gestors i les corporacions que tenien el control, i també per la manca de vigilància del Banc d'Espanya.

Si analitzem el comportament de les institucions financeres des de el seu punt de vista, són conscients que ara ara es troben en un moment en el que no n'hi ha prou en incorporar noves tecnologies. El model futur de les entitats financeres passa perquè s'adaptin a l'entorn digital. Quan abans comencin abans arribaran els resultats en forma de més ingressos i millores de rendibilitat

PROBLEMES QUE CREEN ESPECIALMENT A LA CIUTADANIA

Aquesta adaptació al salt tecnològic a Banca digital ha afectat a moltes persones, especialment les persones grans que viuen a Espanya, (19,7% de la població segons les últimes dades de el Institut Nacional d'Estadística). El principal problema per l'ús de internet i gestions online és que s'integrin al sistema els ancians o altres persones que no tinguin mitjans o coneixements

El més rellevant és que la banca també s'afegeix al buidament rural. Segons el Banc d'Espanya s'han tancat 23.170 oficines que al final de 2020 representaven el 50 %.

Aquest tancament d'oficines bancàries deixen a 1,3 milions de persones amb vulnerabilitat d'accés a "efectiu", per recollir la seva pensió o jubilació que afavoreixi o implica risc d'exclusió social.

Les associacions consideren que cada vegada que es redueixi una prestació presencial, sense cap tipus de transmissió o formació, una part del col·lectiu de les persones grans que encara no utilitzen amb soltesa les tecnologies o que s'han

acostumat a una determinada forma d'actuar, surt perjudicada o passa a ser un client de segona, que és una forma de discriminació per edat.

El tancament d'oficines no ha acabat per a aquest any, 2022. S'espera més disminució de sucursals, unes 3.400 entre els diferents bancs i cal sumar-ne uns 400 per alguna fusió.

A aquests tancaments s'ha de sumar la bretxa digital, segons dades consultades indiquen que en aquest moment el 76.9%, amb una àmplia majoria de gent gran a Espanya no són usuaris de la banca en línia.

De totes maneres hi ha bones notícies ja que el percentatge de gent gran que utilitza internet ha passat del 46.5% el 2019 al 58.5% el 2021 i les gestions quotidianes que només es poden fer per internet només són un obstacle per al 27.1%

De totes maneres, malgrat això el percentatge que utilitza internet puja al 58.9% entre els que tenen una capacitat de despesa insuficient. Dins d'aquests hi han altres: dones, majors de 75 anys que viuen sols/soles, els que una menor formació. Tots ells formen part del perfil que queda fora de l'àmbit digital.

Dins d'aquestes xifres cal considerar que la present pandèmia ha reduït la bretxa digital ja que també hi ha persones que han sabut adaptar-se en setmanes el que podria costar cinc anys en adopció digital.

Dins aquesta temàtica de maltractament bancari també incloem la limitació dels crèdits en funció de l'edat. per a la majoria dels bancs és als 75 anys. Per altres bancs com el Santander és als 80 anys i per al BBVA i ESPAÑADUJEROS als 70 anys per comprar un bé com una casa ,un cotxe i altres. digitalització de la financeres en relació a la gent gran. Ho comenta Josep Carné, representant de la Federació d'Associacions de Gent Gran de Catalunya (les cartilles i els treballadors dels bancs han estat substituïts per caixers automàtics i la banca online, així com la compra de bitllets d'autobusos mitjançant una app o un lector " Contacless" de targeta de crèdit. També ha augmentat la dificultat per comunicar-se per telèfon mòbil o internet substituint al telèfon fix).

El què i el com

PROPOSTES DE SOLUCIÓ per començar a anar cap el bon tracte

Cal fer una reflexió d'inici i pensar que en el moment actual serà molt difícil que el sector bancari faci cas a una proposta en la línia que s'ampliï l'atenció presencial a les oficines. Si que pot ser factible que s'escoltin propostes en el sentit de millorar o modificar algunes funcionalitats de les App que s'utilitzen a la banca online i als caixers. S'haurà de fomentar l'educació en l'àmbit familiar, institucional i comunitari...

- Què

En el cas de les App es tractaria de proposar que se'n facin versions més simplifcades, en les quals es poden suprimir una part de les funcionalitats que tenen, deixant només les imprescindibles per gestionar un compte corrent, una targeta de dèbit , o els rebuts per domiciliació de serveis. S'hauria de incloure a l'aplicació un telèfon normal (no un 902) de marcada automàtica per a consultes sobre el funcionament de l'aplicació i ajuda per a algunes operacions.

No es necessiten pràcticament modificacions del que es disposa. Simplement és tracta de fer una versió reduïda eliminant opcions i deixar en una sola pantalla les que interessin a aquest segment de població. Lògicament els que ho desitgin poden seguir usant la versió ampliada.

Aquesta proposta no va dirigida només a usuaris de més de 65 anys, ja que possiblement molts més s'afegirien a aquesta opció.

- Com

Creiem que amb informació clara i fàcilment accessible sobre ingressos (pensió, nòmina, ajuda...) i despeses (rebuts, pagaments en supermercats, assegurances...) que es reflecteixen en els moviments del compte, una part important dels usuaris que es resisteixen a utilitzar la banca en línia canviària d'opinió, fins i tot pel que fa a l'ús de les targetes de dèbit, per a pagaments en comerços i utilització de caixer.

Les aplicacions dels caixers en general son mes clares, però també son millorables en quan a simplificar pantalles per aquells usuaris que poden tenir alguna dificultat en la seva utilització, com que el caixer pot discriminar la tipologia de client en el moment que s'identifica per entrar a operar, li pot oferir les opcions que mes utilitza.

FORMACIÓ / INFORMACIÓ

Tot això s'ha de complementar amb **informació i formació** a usuaris interessats **a través d'associacions de persones grans, Centres Cívics i Casals de Gent Gran**. Els bancs poden ajudar en el finançament a canvi de les corresponents campanyes de publicitat que es fa de les millores que han implantat.

Afegim la utilització de Projectes com **DEFINE** per a educació financera cofinançat pel **Programa ERASMUS+de la UE** al qual també s'han sumat alguns bancs. També hem de tenir en compte que alguns bancs comencen a no oblidar-se del client sènior i posen en marxa unes ofertes sènior, que són productes financers però no del bon tracte que estem exposant.

S'ha **de fomentar l'educació** per a aquest tipus de relació en tots els àmbits abans mencionats, e impulsar un procés d'aprenentatge del bon tracte.

Per últim afegim que eficàcia i eficiència no estan renyides amb la bona educació però si amb sentiments de superioritat

Bibliografia consultada

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

2-Es útil i factible crar nuevas cajas de ahorro.PublicacionesRELAC

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/midiner/1573656605_223262.html

8-ObservatorioUDP de julio de 2021

9-El nivel de madurez digital del sector financiero en España. Carlos Ocaña i Francisco Uría