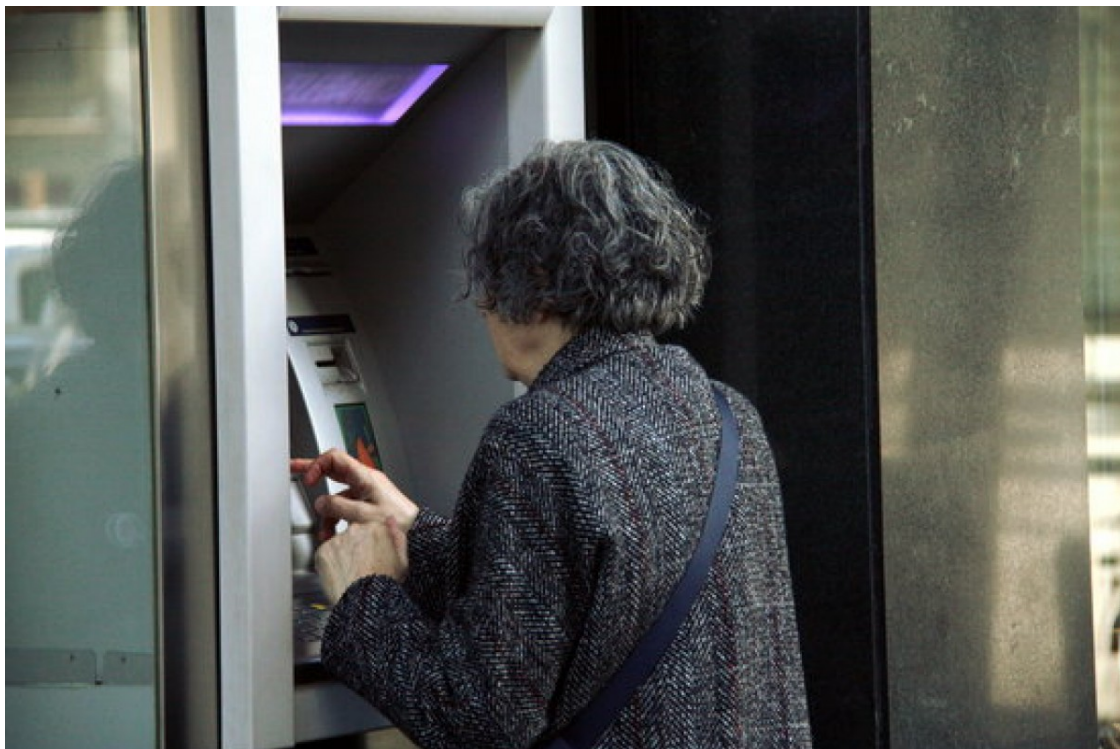


La bretxa bancària «discrimina» la vellesa

El tancament d'oficines i la digitalització posen en "perill d'exclusió i vulnerabilitat" la gent gran, segons un estudi de la UOC



Una persona utilitza un caixer automàtic | ACN

Set de cada 10 persones de més de 65 anys a l'estat no són usuàries de la banca en línia, segons apunta un informe de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC). És aquest un comportament que xoca "frontalment" amb l'**estratègia de la banca: tancar sucursals i potenciar la digitalització.**

De fet, i en l'**últim ple municipal** a Reus, una moció socialista va instar la resta de forces representades a demanar a les entitats bancàries que "reforcin els seus serveis i mantinguin obertes les oficines" que presten servei als barris.

[h3]Debat al ple[/h3]

En aquest sentit, el **portaveu socialista al consistori, Andreu Martín**, va exposar que "en els darrers mesos hem assistit al tancament sistemàtic de diverses sucursals bancàries a la nostra ciutat, i és un problema que afecta tot Reus, però principalment els barris del terme. Aquest va dir que si bé "la digitalització és el futur", el cert és que "part" dels veïns "no són capaços de fer front al llenguatge burocràtic de les màquines sense la presència d'una persona que l'assessori".

Una derivada a banda de tot plegat és que, segons el PSC, hi ha ciutadans que han de caminar una bona estona per arribar al banc, o al caixer. Particulars de diversos drets del terme s'han

expressat d'una manera similar, en ser consultats per **Reusdigital.cat**. "Si vull treure diners en efectiu, he de sortir del barri Gaudí", assenyala J.G. al respecte. "A la riera Miró hi teníem el BBVA; ara que han tancat l'oficina, hem d'anar a Pere el Cerimoniós o a la plaça de Prim", apunta al seu torn O.B., que viu a Horts de Miró i que s'estima més "demanar al meu fill que em doni un cop de mà" quan ha de fer segons quins tràmits i gestions. Pel que fa als pobles del territori, es viuen altres situacions. A **Falset**, posem per cas, algunes entitats bancàries tan sols obren determinats dies per prestar atenció personal als seus clients. I a Tarragona, les associacions de veïns van promoure concentracions, a l'octubre, per reclamar a caixes i bancs una "atenció personalitzada".

I és que aquest 2021, a l'estat han abaixat la persiana prop de 1.700 oficines dels quatre grans bancs (Santander, BBVA, CaixaBank i Sabadell), els quals han reduït en un 13% la seva xarxa de sucursals. "Això **impacta en un grup important i silenciós** de la societat, la **gent gran**, que a poc a poc van quedant **exclusos** d'un sistema econòmic i financer en evolució constant, sense que la banca proporcioni una resposta adequada a aquest grup d'interès", adverteix la docent de la UOC **Elisabet Ruiz-Dotras**.

Per a un 83% de les persones grans del territori estatal, l'**atenció personalitzada és el canal preferit** a l'hora de fer gestions bancàries, mentre que internet i l'atenció telefònica se situen com els pitjors, segons l'informe Mayores UDP 2020 (<https://www.mayoresudp.org/wp-content/uploads/2020/01/Banca-digital-20039ISAS01-Informe-de-resultados.pdf>). Amb cada vegada més sucursals tancades, horaris reduïts d'atenció, i poques habilitats digitals, hi ha gent gran que assegura haver-se vist "exclusa" per la banca. "He de demanar cita per telèfon, i no hi ha manera que m'atenguin. Si vaig a l'oficina, o hi ha molta cua o no m'atenen", manifesta M.P.O., veïna de Cambrils amb l'oficina bancària "a més de mitja hora" a peu.

"La banca en línia i la gestió de l'operativa bancària a través d'un *smartphone* o qualsevol dispositiu electrònic connectat a internet ha allunyat encara més de l'educació financera la gent gran o persones sense recursos, sectors que han quedat exclusos doblement: **per desconeixement de les tecnologies i per falta de coneixement financer**", afirma per part seva Ruiz-Dotras.

[h3]Dona de 70 i amb nivell adquisitiu mitjà-baix, la més exclosa[/h3]

El perfil majoritari del "no usuari de la banca en línia" és el d'una dona de més de 70 anys que viu sola i que té estudis primaris i una capacitat de despesa equilibrada o insuficient, segons les dades de l'informe de la UOC.

Entre les principals raons hi ha la falta de coneixements, la manca d'ordinador o tauleta i la inexistència de connexió a internet. "Els **problemes s'agregen** per a determinats perfils, com ara dones grans i persones amb salaris baixos, que presenten uns nivells d'educació financera inferiors als de la resta de la població", explica Ruiz-Dotras.

Segons el Banc d'Espanya, el tancament d'oficines deixa **1,3 milions de persones en situació de "vulnerabilitat"**, perquè "podria dificultar l'accés a l'efectiu en un segment de població que l'utilitza com a mitjà de pagament principal o únic".

Segons aquesta entitat, més de la meitat de les persones més grans de 64 anys **prefereixen els diners en efectiu a la targeta**. "Prefereixen el metàl·lic perquè, per a ells, és una mesura de control i consciència de la despesa. Com que molts d'ells no estan digitalitzats, no els és fàcil tenir aquest registre", apunta l'experta.

[h3]Un client que "no interessa": pensionista i amb poca capacitat d'estalvi[/h3]

Encara que la pandèmia va empènyer gran part d'aquest sector a aprendre'n a marxes forçades, avui sis de cada 10 persones més grans de 65 anys fan servir internet. L'ús i l'habilitat són coses diferents, i més en matèria financera. Només el 6,5% dels més grans de 65 anys té habilitats avançades en matèria d'internet, segons dades extretes d'Eurostat.

Un 27% dels enquestats que no fan servir internet afirma que fer gestions quotidianes a través d'internet o d'una màquina els va suposar un **obstacle** que no van poder superar. Aquest percentatge puja fins a gairebé el 60% (58,9%) entre els qui tenen una capacitat de despesa insuficient

"Les persones grans, sigui per **falta de formació, de mitjans o de motivació, no són digitals**. Això ha fet que es converteixin en un tipus de client que no és rellevant per a les entitats bancàries", adverteix Ruiz-Dotras, que detalla: "**La rendibilitat de la banca passa pel client digital**, perquè redueix molt els costos d'infraestructura i personal. Aquest tipus de client té pensions que no generen ingressos a la banca. En general, els queden pocs diners per estalviar o invertir perquè la major part d'aquests diners ja els gasten durant el mes".

[h3]Protegir els drets dels usuaris bancaris[/h3]

Europa ja ha alertat de la **vulnerabilitat financera**. En un document, la Comissió Europea adverteix que **els drets dels usuaris bancaris vulnerables han de ser un tema de "protecció especial"** per part de les entitats en el context de la digitalització dels serveis financers.

Davant la pregunta de què creuen que haurien de fer les entitats bancàries per millorar les gestions, el 64% de les persones grans considera que s'hauria de **mantenir algun tipus d'assistència presencial**, mentre que el 38,7% reclama que s'estableixin horaris específics per a grups de persones grans.