



LA TRIBUNA | Ángel Dolado Pérez, Justicia de Aragón

# La banca olvida a los mayores

El nuevo modelo de negocio al que se están orientando las entidades financieras deja desatendidas a muchas personas mayores que no manejan las nuevas tecnologías

Mucho se habla en estos días de la exclusión financiera a la que se puede ver abocada la población que reside en el ámbito rural, motivada por la decidida apuesta de las entidades financieras en potenciar el uso de la banca 'online' y el masivo cierre de oficinas que, si bien es cierto que no solo afecta a las zonas rurales, en estas resulta más nocivo.

Esto se debe a la peor cobertura de las redes de internet y por la mayor distancia a la oficina más cercana y la necesidad de utilizar, en la mayoría de los casos, medios de transporte privado ante la ausencia de una red suficiente de transporte público; circunstancia esta que, como es fácil de entender, afecta más negativamente al colectivo de las personas mayores.

Pero siendo cierto lo anterior, esto no nos debe hacer olvidar otros condicionantes que, también en las zonas urbanas, dificultan a las personas de mayor edad el acceso a los servicios financieros. Como resulta del hecho de que este proceso de cierre de oficinas haya venido acompañado por la extensión de un modelo de atención al cliente que restringe los horarios de atención directa en oficina -cuando no los suprime por completo- para realizar las operaciones más cotidianas; como pueden ser las de ingreso o retirada de efectivo, el pago de re-

cibos o impuestos, las transferencias entre cuentas y, en definitiva, todas aquellas que las entidades consideran que comportan un menor valor añadido.

Se busca concentrar el esfuerzo de las plantillas en la venta de productos financieros que reporten una mayor rentabilidad, sin tener en cuenta las dificultades que sus clientes de mayor edad encuentran para realizar dichas operaciones por canales alternativos.

El rápido proceso que, acelerado por la crisis económica y social que hemos vivido, nos ha traído la desaparición de la banca pública, la conversión de las cajas de ahorro en bancos y la concentración del negocio financiero en un pequeño número de entidades ha hecho que estas, centradas en el mantenimiento de la rentabilidad de sus accionistas, estén poniendo en marcha nuevos modelos de negocio que suponen una restricción en el importante papel que tradicionalmente han jugado como empresas prestadoras de un servicio esencial de la comunidad.

Es cierto que los canales alternativos pueden dar cobertura a

quienes se desenvuelven bien en la red, pero dejan desasistidas a las personas mayores que no las dominan. Y ello, sin tener en cuenta los intangibles que se pierden al suprimir las relaciones personales entre los clientes mayores y el personal de los bancos que, tradicionalmente, funcionaban como auténticos 'radares' para detectar estados de necesidad e incluso posibles casos de abusos o mal trato hacia aquellos.

Estamos viviendo un momento paradójico, en el que mientras las campañas publicitarias de los bancos apelan a la cercanía y al contacto con el cliente, el modelo de negocio se deshumaniza y se traslada al espacio virtual pese a que los informes de los propios servicios de estudio de estas entidades nos demuestran que todavía hay unos porcentajes muy elevados de personas que no utilizan estos nuevos canales para satisfacer sus necesidades financieras. A menudo nos quejamos de que la publicidad no se parece a la realidad, permítanme que les solicite a los bancos que su realidad se parezca algo más a su publicidad.

En todo caso, desde esta institución del Justicia velaremos para que los convenios firmados entre las entidades bancarias y las distintas Administraciones aragonesas para los pagos por ventanilla de los impuestos, tasas y precios públicos se cumplan escrupulosamente.

**«El modelo restringe los horarios de atención directa en oficina para realizar las operaciones más cotidianas»**