

LA GENT GRAN NO VOLEM DISCRIMINACIÓ DIGITAL DELS SERVEIS BANCARIS, NI DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

En la línia que expressaven els documents del 8è Congrés de la Gent Gran de Catalunya, l'acte central del qual va tenir lloc l'octubre de 2019, des de l'Executiva del Consell de la Gent Gran de Catalunya constatem com els bancs han canviat les maneres d'atendre a les persones i han implantat, com a norma general, la digitalització dels serveis i la banca electrònica a través d'Internet. Aquest sistema imposat està exclouent les persones que no tenen capacitat per fer servir les noves tecnologies: el fet de tractar amb un caixer automàtic o les gestions via internet les deixa fora de lloc.

Al principi, les entitats bancàries van establir horaris cada cop més limitats; després, es va oferir l'ús del caixer amb el suport d'un empleat o empleada, i, finalment s'ha remès a les persones a un caixer automàtic, sense cap tipus de suport o ajuda. Aquest fet s'agreuja en el cas de molts municipis, tant urbans com rurals, on s'han anat reduint o, directament, s'han quedat sense cap sucursal bancària.

L'Executiva del Consell de la Gent Gran de Catalunya creiem que aquestes pràctiques dels serveis bancaris no contribueixen a la sensibilització ni al foment del bon tracte cap a la gent gran: ans al contrari, **posa de manifest la deshumanització de l'atenció d'aquestes entitats envers nosaltres.**

Considerem que les persones que tenen més dificultats (sigui per malaltia, limitacions o falta de competències en aquesta matèria) no han de ser excloses socialment. Per dret, cadascuna d'elles ha de ser tractades com una persona més de la nostra comunitat. Per això, s'han de posar els mitjans necessaris que les rescatin de la bretxa que les porta a una forma més de marginació social. No tenir en compte aquesta situació de les persones grans és perfectament equiparable a una pràctica d'edatisme o de discriminació per edat.

En aquest sentit, demanem a les administracions públiques (Generalitat, Diputacions, Ajuntaments) que treballin conjuntament amb les entitats financeres per a la creació d'una xarxa públic-privada, amb presència en tot el territori de Catalunya, que ofereixi els mitjans necessaris i en la què les entitats financeres no hi tinguin la darrera paraula quant a la seva composició, implantació i continuïtat, per a que no s'impedeixi l'accés a serveis financeres a cap persona gran de Catalunya.

Les noves tecnologies són una ajuda per al desenvolupament de la nostra comunitat, fent-la anar cap a un futur que hauria de ser més social i beneficiós per a tothom, per tal d'aconseguir unes ciutats i uns municipis veritablement amigables amb les persones. I, en especial, per fer atenció a les més vulnerables que, en aquest cas, inclouen les més grans. L'Executiva del Consell de la Gent Gran de Catalunya considerem imprescindible que totes les persones tinguin garantit els drets dels serveis bancaris, amb independència de les habilitats digitals i de la localitat on visqui cadascuna d'elles.

És per això que exigim als conjunt d'entitats financeres i bancàries que operen als nostres municipis que revisin els seus protocols i recuperin l'atenció personalitzada adreçada a aquelles persones grans o vulnerables que no poden fer ús de les tecnologies, perquè se'ls assessori, informi i acompanyi en la realització de gestions. D'altra banda, qui millor que el personal de l'entitat on dipositen els seus estalvis i la seva confiança per fer aquest acompanyament?

En aquest sentit, instem als bancs que operen a Catalunya a mantenir una reunió amb l'Executiva del Consell de la Gent Gran de Catalunya, amb l'objectiu de manifestar-los les nostres reivindicacions i trobar conjuntament solucions adients per a les persones grans que ens sentim excloses d'aquest sistema injust.

Cal dir, també, que veiem positiu les gestions fetes des del Govern de l'Estat arran de les accions dutes recentment per la ciutadania, que ha interferit en aquest assumpte donant un mes als bancs per prendre mesures per a la inclusió financera de les persones grans.

Per altra costat, la bretxa digital no és solament un problema de les entitats bancàries, sinó que també és extensible a les administracions públiques, on molts ciutadans i ciutadanes i, en concret, la gent gran, han de fer gestions a través d'Internet. Demanem a la l'Administració de l'Estat, a la Generalitat, als ajuntaments i a la resta d'administracions locals que posin totes les eines al seu abast perquè a les persones grans i a les més vulnerables (que no puguin fer ús de les tecnologies) se les ajudi en la realització de les seves gestions. D'aquesta manera, aconseguirem una societat més inclusiva, sense deixar mai ningú enrere.

Barcelona, març de 2022