



El abuso de los bancos

Ciudadanía, 02/04/2019

La labor de los bancos no solo es ganar dinero también debe ser la de atender del mejor modo posible a sus clientes. Los ciudadanos se pueden preguntar para qué están las personas que trabajan en los bancos, si todo lo hay que hacer a través de los cajeros automáticos.

Las personas mayores ya no saben hacer gestiones en los cajeros, o, al menos, una parte mayoritaria o considerable de los mismos. Y cada vez más gente mayor vive sola. Lo que se deduce de esto es fácilmente entendible.

Para lo que si están muy atentos los bancos es para hacer seguros de toda clase, por ejemplo. Y cobran comisiones casi hasta por respirar, dicho coloquialmente. Parece como si no valorasen que se lo deben todo a sus clientes, a las personas que depositan su confianza en ellos.

Los bancos deberían ser flexibles con los usuarios de los servicios y productos bancarios. Pero no lo son. Existe un descontento y malestar generalizado entre la gente respecto a la rigidez de los bancos en estas cuestiones relacionadas, sobre todo, con las gestiones y operaciones bancarias.

Se comprende que algunas gestiones pueden ser realizadas a través de los cajeros automáticos, pero no todas o casi todas y menos de una forma obligatoria.

Siguiendo esta dinámica en unos años no habrá casi necesidad de empleados bancarios, ya que parece que por ahorrar costes humanos se quiere automatizar casi todo.

Está muy bien que se ofrezcan servicios digitales a los usuarios de los bancos. Faltaría más. Estamos en la era digital, con todas las consecuencias, y es lógico que las entidades apuesten por lo digital, pero, a la vez, deben ofrecer servicios personalizados de modo presencial y no todo debe estar digitalizado. Porque numerosas personas por diversos motivos y razones no pueden utilizar los medios digitales en sus gestiones bancarias y esto debe ser respetado y tenido en cuenta.

No puede haber normas de los bancos, sin excepciones, en estas situaciones que comento. En España existen 9 millones de personas mayores o jubilados. Y nadie tiene la obligación de saber usar los medios telemáticos. Deben disponer de la posibilidad establecida por el ordenamiento jurídico de hacer las gestiones de modo presencial y no exclusivamente por Internet. Si a esto se añaden problemas de incapacidad física o sensorial, por ejemplo, sobran las explicaciones.

Las personas mayores y los ciudadanos, en general, se merecen un trato considerado por parte de los bancos en las gestiones que tengan que realizar, en todos los casos y circunstancias. Y cuando hablo de considerado me refiero a poner a disposición de los ciudadanos que van a los bancos la atención presencial que precisan para la realización de sus gestiones con comodidad y rapidez. El tiempo es un factor muy valioso y no tiene que ser desperdiciado en gestiones farragosas.

Y esto se puede lograr con flexibilidad y humanidad por parte de las entidades y con una atención personalizada para evitar, a mi juicio, tratos injustos o inadecuados.

El trato humano y personal no puede ser sustituido por Internet, por máquinas o por líneas telefónicas robotizadas. La atención

individual por parte de los propios bancarios es imprescindible y no debe ser reducida o minimizada.

Al final, en todo tipo de operaciones bancarias, lo más importante es precisamente el trato amable y no la imposición a ultranza de normas rígidas iguales para todos en aspectos relacionados con la gestión. La humanización del trato respecto a los clientes de los bancos es algo que debe mejorar en los aspectos que indico.

Algunos bancos abren por las tardes. Estaría bien que se abriera los sábados por la mañana para la gente que no tiene tiempo por semana, por razones de trabajo, para ir por las mañanas. Son cuestiones de sentido común. O ampliar los horarios de cierre por las mañanas.

Los bancos ya consiguen ingentes beneficios anuales que crecen cada año. Y esto lo confirman los datos que se pueden consultar públicamente por cualquier persona. Por tanto, los clientes se merecen siempre lo mejor. El poder económico de los bancos se basa en el dinero que han depositado los ciudadanos en los mismos. Lo pueden sacar si quieren. Y esto no lo deben olvidar los bancos. Porque no poseen un cheque en blanco para hacer lo que quieran disponiendo a su completo capricho las condiciones o requisitos de su funcionamiento.