



Deshumanización bancaria

Ciudadanía, 09/01/2020

El público potencial de los bancos es de todas las edades. La digitalización de los servicios bancarios tiene unos límites que son la libertad individual, el respeto y la atención personalizada. Hacer casi todas las operaciones en los bancos a través del cajero o de sistemas telemáticos u online no puede ser una obligación para los usuarios y clientes de los bancos. Debe ser voluntario.

Es cierto que los jóvenes que son nativos digitales no tienen problemas en realizar sus gestiones con los bancos de modo telemático, pero esto no puede ser la norma para todos. La gente mayor suele necesitar ayuda para realizar ciertas gestiones a través de los cajeros y online.

Lo que es preciso es que se garantice, por parte de las direcciones de las entidades bancarias, que los que lo deseen puedan retirar o ingresar dinero y otras operaciones a través de ventanilla con una persona y no por medio de sistemas automáticos impersonales.

Cientos de miles o millones de personas mayores no saben realizar estas gestiones en los cajeros automáticos y lo que no es de recibo es que tengan que salir los empleados de cada sucursal a ayudar, en cada caso, al que lo necesita. Resulta tercermundista. Es una clara deshumanización.

Tal vez, los empleados bancarios no se dan cuenta de que la idea de los bancos es reducir drásticamente el personal de las sucursales para aumentar considerablemente las ganancias. No es suficiente con que digan que son unos mandados. Si no protestan y consideran que todo consiste en obedecer ciegamente me parece que, por desgracia, las consecuencias pueden ser peores de lo que imaginan.

Si se sigue así, en unos años habrá oficinas bancarias o sucursales virtuales sin ningún empleado y que cada uno opere y reclame a una máquina y no a una persona.

Como si los bancos no ganaran ya mucho con los préstamos que conceden y con las tasas que aplican a transferencias y a otras operaciones, sin contar con la miseria de intereses que ofrecen por los depósitos de dinero de modo seguro a sus clientes. A mucha gente ya le parece que se puede guardar el dinero en casa en el colchón, en vista de las complicaciones y las condiciones irrisorias que quieren imponer los bancos.

Es verdad que están al alcance de los clientes el libro de reclamaciones, pero me da la impresión de que no le deben hacer ningún caso a las mismas, de forma general.

Si todo se hace online se perderán miles de trabajos en la banca. De este modo, los grandes bancos especialmente ganarán todavía más a costa de no ofrecer buena, respetuosa y humana atención a los usuarios y clientes. Lo lógico y racional y lo que está de acuerdo con los valores éticos es que usar los cajeros y hacer operaciones online sea voluntario y no obligatorio y que, por ejemplo, no se tenga que pagar comisiones excesivas por las transferencias.

Ya existen numerosas protestas por parte de los clientes de los bancos por lo que acabo de exponer, pero quedan en nada, porque el poder lo tiene la banca, según parece.

Otra cosa diferente es que se pueden elaborar nuevas normas para que se protejan adecuadamente los derechos de los consumidores, ya que los ciudadanos en su relación con los bancos deben ser tratados como corresponde. La libertad individual en relación con la forma de pago no debe ser limitada por los bancos, de modo arbitrario y para conseguir más beneficios.

El código deontológico de los bancos debería basarse en principios éticos y no permitir este tipo de prácticas que perjudican a los ciudadanos. Los bancos sin clientes no pueden subsistir. Y, por tanto, deben respetar unas mínimas normas. La atención al cliente no puede dejar de existir y ser sustituida por máquinas parlantes o por dispositivos electrónicos.

Los bancos ya tienen muchos clientes que prefieren el sistema de gestión online y eso está muy bien, pero no tienen derecho a querer obligar a todas las personas a que hagan lo mismo. Es una imposición intolerable. Es como si quisieran imponer la ley del más fuerte a la sociedad. Y, si piensan así, los equipos directivos de las entidades bancarias están equivocados.

Las direcciones de los bancos tienen la obligación moral de ser flexibles con las formas de realizar las gestiones bancarias. La humanización consiste, fundamentalmente, en respetar la libertad individual.