

## Bretxa digital en l'atenció per part d'entitats bancàries: per uns serveis amigables

El Consell Assessor de la Gent Gran de Barcelona insta a que des de l'Ajuntament es demani a les entitats bancàries:

- que treballin en la línia del que el Consell reclamava en la carta que es va enviar a l'Associació de Banca i a l'Associació d'Usuaris/es de Bancs i Caixes (adjunta)
- que treballin també per evitar que hi hagi ajuts i prestacions pels quals sigui obligat disposar d'un compte bancari subjecte a comissions

Demanem també que el Consistori faci seguiment del recorregut d'aquestes propostes, amb la participació del Consell, i que en faci trasllat a les administracions superiors.

Comissió Permanent del Consell Assessor de la Gent Gran de Barcelona,  
24 de novembre de 2021

Carta enviada a l'Associació de Banca i a l'Associació d'Usuaris/es de Bancs i Caixes:

### **LA VEU DEL CONSELL ASSESSOR DE LA GENT GRAN – BRETXA DIGITAL**

Benvolgudes, benvolguts,

Estem comprovant que en els darrers anys les caixes d'estalvi i bancs han canviat les normes d'atenció a les persones. S'ha imposat un sistema que exclou aquelles persones que no saben utilitzar les noves tecnologies. El fet de tractar amb un caixer automàtic les deixa fora de lloc.

Primer es van establir horaris, cada cop més limitats, passant a oferir-los l'ús del caixer amb l'ajut d'un empleat o una empleada, i finalment a remetre'ls a aquest caixer sense més.

Demanem que bancs i caixes revisin els seus protocols d'atenció a les persones, recuperant l'atenció personalitzada que tant els va caracteritzar, sobretot a aquelles persones grans o vulnerables que no poden fer ús de les tecnologies, sigui quin sigui el motiu.

Si han de ser acompanyades per a realitzar una gestió, quin millor amic o amiga que el personal de l'empresa on diposita els seus diners i la seva confiança. La veu, l'ajut i la conversa amb qui treballa a l'oficina de l'entitat és fonamental en aquests casos de persones ofimàticament indefenses.

Considerem que les persones que pateixen una malaltia, limitacions o falta de formació no han de ser excloses de les vies socials. Per dret han de ser tractades com una persona més de la nostra comunitat, facilitant-los les eines necessàries que les

rescatin de la bretxa que les està portant a la marginació. Aquestes persones tenen dret a que se'ls reconegui la seva independència per escollir i la seva condició de clients per rebre l'atenció que requereixin de la manera que ho necessitin.

Hem d'esmerçar tots els esforços per evitar que la seva marginació es converteixi en soledat no desitjada i, el que és pitjor, en maltractament i abandonament.

Les noves tecnologies són una ajuda per al desenvolupament de la nostra comunitat, avançant cap a un futur que hauria de ser més social i beneficiós per a totes les persones.

Però per aplicar-les hem d'estar preparades i preparats, formades i formats, hem d'aconseguir que totes les persones membres de la comunitat puguin utilitzar-les amb normalitat.

La realitat ens demostra que no totes estan capacitades per fer-ho. Segons informes com el de la Universitat CEU San Pablo, quasi el 70% de les persones grans pateixen la bretxa digital, és a dir, no poden accedir a aquestes noves tecnologies.

Es presumeix d'haver assolit un gran nivell d'alfabetització, però malauradament encara queda molt camí a recórrer. Una part d'aquest 70% no saben llegir ni escriure, o no tenen la comprensió necessària per poder interpretar escrits i respondre'ls correctament, o algunes amb prou feines poden utilitzar un telèfon mòbil –i com a molt per trucar–.

Si a tot això hi afegim que hem descobert que les noves tecnologies han passat a ser les eines d'ús diari per a qualsevol gestió o necessitat, deixem fora totes les persones que no poden accedir-hi.

El Consell Assessor de la Gent Gran impulsa des de l'any 2009 el projecte Barcelona amigable amb les persones grans, iniciativa promoguda per l'Organització Mundial de la Salut, i l'Ajuntament de Barcelona forma part des de 2011 de la Xarxa Internacional de Ciutats i Comunitats Amigables amb les Persones Grans de l'OMS. Per avançar com a ciutat en aquesta línia cal fer-ho conjuntament entre els diferents agents que hi operen, i amb aquesta voluntat ens hi adrecem.

Per això ens adrecem a vostès, amb tal de remarcar aquesta problemàtica que ens preocupa i que cal abordar. Ajudin-nos a aconseguir unes ciutats veritablement amigables amb les persones, especialment amb les més vulnerables, que en aquest aspecte inclouen moltes persones grans.

Atentament,

**Consell Assessor de la Gent Gran de Barcelona**