



## ***”Soy viejo, no idiota”***

In Lombardia, su 1506 comuni sono circa 440 quelli senza sportelli bancari (quasi 1 su 3). Un dato preoccupante se riferito a un Paese e a una regione dove oltre il 22% della popolazione ha un'età superiore a 64 anni e un'età media che da 42,4 del 2002 è aumentata a 45,6 anni nel 2021. La cd desertificazione bancaria, quale unica strategia adottata dalle banche per risparmiare sui costi (dal 2016 al 2020 in Lombardia sono stati chiusi circa 1.100 sportelli), coniugata all'imposizione della digitalizzazione senza alternative, sono un ostacolo per i clienti più anziani, da sempre abituati al trattamento personale. Eseguire le operazioni basiche e quotidiane, come versare o prelevare denaro, è sempre più complicato.

Un fenomeno che in Spagna ha generato una presa di posizione da parte delle persone più anziane, infatti, nelle scorse settimane ha preso corpo l'iniziativa “Soy viejo, no idiota” (“Sono vecchio, non idiota”),

Una campagna contro la deumanizzazione delle banche in Spagna, specialmente nel loro trattamento dei clienti meno giovani, che in pochissimo tempo ha raccolto l'adesione di oltre 400.000 cittadini.

I protagonisti dell'iniziativa non sono contro la modernizzazione, ma chiedono di non restare soli, emarginati da un servizio essenziale che incide quotidianamente sulla vita delle persone. Di tutte le persone.

L'ossessiva ricerca di ridurre i costi, non accompagnata da una visione strategica di medio/lungo termine, ha introdotto nel sistema bancario un eccesso di informatizzazione senza che la clientela abbia avuto il tempo e il modo di adeguarsi.

Il mondo del credito si è trasformato nel “regno delle app”.

Un versamento, un prelievo, un bonifico: se non hai scaricato la giusta applicazione sei quasi completamente inibito a eseguire questo tipo di operazioni.

Il vecchio operatore costa troppo e le banche sostengono che questa operatività non sia profittevole su questo segmento di clientela, che non produce margini sufficienti a remunerare gli azionisti.

I promotori di “Soy viejo, no idiota”, tra le proposte presentate, hanno avanzato l'idea di mettere a disposizione di questa clientela poco informatizzata un operatore ad hoc, che li aiuti e consenta loro di operare senza sentirsi inadeguati.

L'Associazione delle banche spagnole (AEB), si è impegnata con il governo a rivedere entro un mese la strategia per garantire l'inclusione finanziaria degli anziani.

Secondo i dati forniti dalla stessa Associazione, il sistema bancario spagnolo ha la seconda rete di filiali più estesa dell'Unione europea, dietro solo alla Francia, così che la percentuale della popolazione spagnola che vive in comuni con almeno una filiale bancaria è del 97%, solo un punto percentuale in meno rispetto al 2008.

Milano, 01 febbraio 2022

*Marco Berselli*  
Segretario generale First Cisl Milano Metropoli