

“El banco le niega el pago de su pensión a un mayor de 80 años que está postrado. No avisaron del cambio de la tarjeta a través de la cual le cancelan el dinero y no puede acceder a sus fondos”.

MARÍA V. PÉREZ DE ARCE

“Me presenté a retirar dólares de mi cuenta y una vez más el trámite se dificultó porque el sistema no reconoce mi cédula de identidad, siendo que la renové y tiene un chip nuevo”.

JUAN ARAYA DÍAZ

“Edadismo”.

# Los obstáculos con que se cruzan los adultos mayores al realizar trámites bancarios

Que no se manejan bien con la tecnología, que les cierran las puertas al crédito o que no toman en cuenta sus dificultades para movilizarse, son algunos de los problemas.

Julio Rocha y su esposa rondan los 80 años de edad y tienen cuenta RUT. Por ahora, ella está postrada y en tratamiento médico debido a una dolencia temporal que le impide salir de su casa en Olmué.

Según nos contó el lector, acudió al banco con un poder simple y el carnet de identidad de ella a solicitar que le traspasaran el pago de la respectiva pensión garantizada a su cuenta. Sin embargo, por disposiciones del banco, no se lo permitieron.

“Un directivo de la sucursal me dijo que para ello debo tener un mandato especial de ella ante Notario o solicitar la presencia de un Ministro de Fe a domicilio, en caso de que esté inmovilizada”, nos contó. A su juicio, es una disposición irracional e injustificable, por cuanto está pidiendo un movimiento de fondos y no un retiro de parte de otra persona.

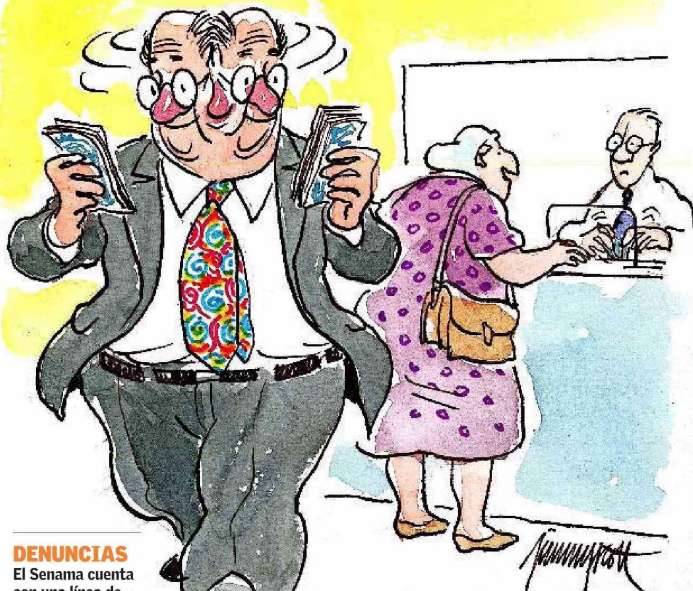
Según Marcial Letelier, “ningún banco comercial le abre cuenta corriente a un chileno de 80 años o más y los supermercados no entregan tarjetas de crédito”, dando a conocer otro problema frecuente entre los adultos mayores y su relación con la banca, lo que se suma a la dificultad para acceder a un crédito.

En este mismo diario, el director ejecutivo de Conecta Mayor UC, Eduardo Toro Nahmías, opinó que este problema que denomina “práctica edadista” se arrastra hace varios años y se ha hecho habitual en algunas entidades bancarias. A su juicio, vivimos en una “sociedad pasiva que pareciera olvidar que todos envejecemos y que, según proyecciones demográficas, alcanzada la edad mayor aún nos queda un cuarto de vida por vivir”. Entonces, hizo un llamado a la CMF a pronunciarse en contra de esta práctica.

Ante casos similares consultamos a la CMF y nos respondieron que no existe una normativa de ese organismo que fije un límite de edad para la contratación de créditos.

Nos dijeron que parte de su mandato es velar por la solvencia de los bancos, para que los depositantes tengan la tranquilidad sobre la disposición de sus fondos. En ese sentido, exige a los bancos e instituciones financieras que evalúen el riesgo de cada cliente en función de su capacidad para cumplir con sus obligaciones de pago, argumentaron.

Un organismo privado que vigila de cerca el trato que se les brinda a los adultos mayores es la Sociedad de Geriatría y Gerontología de Chile. Su presidente, Dr. Jaime Hidalgo, nos explicó que muchos acuden a distintos espacios bancarios para



## DENUNCIAS

El Senama cuenta con una línea de denuncia y orientación, sin embargo, frente a una discriminación por edad existen pocas instancias legales para que las instituciones eviten estas situaciones, opina el Dr. Jaime Hidalgo. En el Sernac pueden apoyarse en la adecuación como consumidor del servicio. Y si existe un abuso o maltrato como tal, los juzgados de familia son los mandatados a proveer la instancia de protección a las personas mayores más vulnerables.

realizar sus trámites, incluso con emprendimientos que van acordes a la “economía plateada” y nueva longevidad. Sin embargo, la brecha digital, la comunicación y el edadismo juegan aún en contra.

Considera que hay una discriminación en la forma en que se transmite la información (contenido y tiempo de entrega) y les ponen limitaciones a ciertos trámites por razón de edad. Tampoco hay facilidad en los espacios para que los realicen, como lo señala la Ley N° 21.168 de atención preferente.

## Barrera tecnológica

No solo se trata de dar preferencia, pues a veces los problemas se refieren al uso de la tecnología.

M. Cristina García nos narró que es de la tercera edad pero que tiene mucha claridad para llevar sus cuentas. Critica que su banco modificó la página web y le es imposible ver el detalle de movimientos de tarjetas de crédito. “Lo he tratado de hacer de mil formas y no tengo solución”, se queja. Dice que tiene amigos a los cuales les ocurre lo mismo. “Quienes programan deberían considerar que no todos somos cibernéticos y necesitamos sistemas amigables para ver

nuestros movimientos en el banco en forma rápida y clara”, señala.

El Dr. Hidalgo afirma que si bien hay un mayor uso de tecnología por parte de las personas mayores, esta se encuentra más concentrada en grupos de nivel adquisitivo superior. Su utilización para gestiones bancarias solo es de un 27%, según la VI Encuesta de Calidad de Vida en la Vejez. Esto implica que la mayor parte de ellos requiere hacer sus trámites presenciales.

Entrega un dato al respecto: en España hace unos años, una de las entidades bancarias planteó cerrar locales y fomentar los trámites a nivel digital, sin embargo, las personas mayores alzaron la voz y protestaron y lograron revertir dicha medida.

Añade que el problema no solo radica en la brecha digital —que es importante reducirla— sino en los beneficios que la interacción social implica tanto física como cognitivamente para fomentar la autonomía en los mayores. “Esto debe ir de la mano de una preparación en las personas que atienden, ya que es más fácil la adaptación a las condiciones de cada usuario a que la persona mayor quizás más vulnerable se adapte al sistema de atención bancaria y más aún a nivel digital, como también entre los distintos niveles socioeconómicos”, asegura.

