

## ?Clients o draps bruts

*«Els ancians encara necessiten un període de propina perquè se'ls fa difícil relacionar-se amb la banca online»*

Quan em va tocar fer -contra el meu gust- el servei militar tinc molt clar que jo era un número. És clar, però, que allò no tenia res a veure amb la meva condició de client bancari. En tot cas, però, em va de conya per a contrastar ambdues situacions i convenir que no anem bé. La Covid-19 ha estat un "tsunami" social, sanitari, econòmic, polític, cultural-educatiu i de valors totalment sobtat i impensable...

A partir d'ací, ens hem trobat quatre espavilats que n'han volgut treure benefici. Sense importar-los un rave els "cadàvers" metafòrics que deixen pel camí. Ací, encaixa perfectament l'adagi que "en temps de belluga, campí qui puga"... En idioma castellà, triaria aquell que diu "aprovechando que el Pisuerga pasa por Valladolid".

Dies enrere, vaig tenir una llarga conversa amb un alt executiu d'un banc de la meua ciutat, Terrassa. Aquest tema tan controvertit també fou objecte de conversa... Sense comprometre'l - perquè mai no diré noms- vaig quedar astorat amb dos comentaris seus:

"Arran de la pandèmia, la gent es passa cada cop més hores davant l'ordinador, tauleta o mòbil".

"És cert que tanquen oficines, però diu que la seva central té un planter de mig centenar de persones en un "call center".

Això -segons ell- implica que l'atenció al client no s'ha deixat de la mà de Déu. Sabeu què responc? Tothom, tothom...té mitjans tecnològics de què citàvem? Ha pensat en el col·lectiu de la gent gran..., que ultrapassa la seixantena?

Molts d'ells no tenen altra opció que la rebequeria. A més, li "refrescaré" la memòria amb una veritat com un temple: durant la dècada dels anys 60, bona part dels "bancarís" que superaven el mig segle de vida, van suplicar -"agenollats"- que els prejubilessin perquè no es veien amb cor d'adaptar-se a la progressiva tecnificació a la feina. A hores d'ara, aquesta opció, contemplada des de l'altra riba, no hi és. T'has d'empassar el "llenties, menjar de velles. Si vols les menges i, si no, les deixes. Al segon comentari, aquesta "proximitat" envers el client que se'ns pretén vendre a hores d'ara no deixa de ser una fal·làcia.

La mateixa que impossibilita sovint obtenir una cita prèvia telemàtica en cap organisme oficial, després de l'aparició del coronavirus. Ens volen aplicar el refrany del "morta la cuca, mort el verí". Ací, afinant el llapis de la imaginació, tibaré d'enginy. Què us sembla pensar a engegar-los a dida? Dit d'una altra manera: al pas que anem, auguro una carrera d'èxits i vendes -a curt termini- a les empreses de caixes fortes domèstiques... Si, a la banca, ja no els interessem, vull tenir dret a pagar amb la mateixa moneda. Al cap i a la fi, "si vull estar ben servit, jo mateix m'he de fer el llit".

Temps enrere, es deia que els nadons venien amb una barra de pa dessota el braç. Ara, han bescanviat la barra per una tauleta, una Play station o un smartphone. Aquesta generació de menuts sí que en sabran, quan els toqui relacionar-se amb la banca "on line". En canvi, encara hi ha "ancians", vellets, pensionistes, tercers i quarts edats que necessiten un període/pròrroga de "propina".

D'acord amb tot plegat, senyors Carlos Torres, Ana Patricia Botín, José-Ignacio Gorigolzarri, Josep Oliu i altres "outsiders" del sector: en podreu prendre nota, "con la venia"? Tota aquesta

gent que cito es resisteix a ser considerat un "drap brut" o un zero a l'esquerra.