

O uso do galego nas páxinas web das entidades bancarias

©2018 A Mesa pola Normalización Lingüística

Agradecementos: Pablo Fernández Marchetti e Sara Seco Rial

Autoría: Cristian Delgado Hervella

Avenida de Lugo 2A entresollado A
15702 Santiago de Compostela
www.amesa.gal

1 Consideracións previas

Desde a Mesa pola Normalización Lingüística, plataforma independente, plural e apartidaria que ten como único obxectivo a promoción do uso do galego en todos os ámbitos da vida social propios de calquera idioma, presentamos un novo informe relacionado co uso do galego no noso país.

O informe do uso do galego nas entidades bancarias expón como empregan os diferentes bancos o galego nas súas páxinas web, aplicacións e caixeiros. Nace coa única intención de saber se a cidadanía de Galiza ten opción a ver cumpridos os seus dereitos de atención en galego.

Desde a Mesa pola Normalización Lingüística publicamos o seguinte informe, coa intención de analizar as principais entidades bancarias segundo o seu volume de mercado e o uso do galego, de forma que entendamos se as galegas e os galegos poden desempeñar as súas actividades financeiras no seu propio idioma, tal e como debería garantir a lei e como ocorre con outros idiomas oficiais do Estado.

A necesidade deste informe radica na importancia que consideramos teñen as actividades realizadas de forma cotiá nas diferentes entidades bancarias, facendo especial fincapé naquelas que teñen un convenio público coa Xunta de Galiza, de forma que actúan como ferramenta e medio para realizar pagamentos de multas, taxas, bolsas, sancións e demais procedementos administrativos de obrigado cumprimento.

O obxectivo principal do presente informe é analizar os idiomas ofertados de cada entidade, ponderar positiva ou negativamente o seu respecto á lei lingüística e de dereito das persoas consumidoras, e dar unha visión xeral da situación deste servizo concreto mediante datos estatísticos sinxelos e unha análise posterior.

—A investigación levouse a cabo no ano 2018, entre os meses de febreiro e maio.

—A investigación dividiuse en dúas partes:

1. Uso do galego nas páxinas web, aplicacións e caixeiros.
2. Cotas de mercado das entidades bancarias

—A metodoloxía que se empregou para comprobar o idioma dos diferentes apartados que se investigaron foi a seguinte:

1. Busca das diferentes páxinas web e aplicacións das entidades bancarias.
2. Consulta dos informes da Liña do Galego.
3. Recollida de todos os datos en diferentes táboas para que se poidan visualizar.

2 Lexislación

ARTIGO 5 DO ESTATUTO DE AUTONOMÍA

1. *A lingua propia de Galiza é o galego.*
2. *Os idiomas galego e castelán son cooficiais en Galiza e todos teñen o dereito de coñecelos e usalos.*
3. *Os poderes públicos de Galicia garantirán o uso normal e oficial dos dous idiomas e potenciarán a utilización do galego en todas as ordes da vida pública, cultural e informativa, e disporán dos medios necesarios para facilitar o seu coñecemento.*
4. *Ninguén poderá ser discriminado por razón da lingua.*

Disposición adicional sexta da Lei 1/2010 de comercio: fomento do uso da lingua galega na actividade dos prestadores de servizos

Os prestadores de servizos que operen no territorio da Comunidade Autónoma de Galiza, con independencia do lugar de establecemento orixinario, deberán respectar o marco legal vixente en materia lingüística, especialmente a partir da Lei 3/1985, do 15 de xuño, de normalización lingüística, con arranxo ao disposto no apartado 4 do artigo 1 da Directiva 2006/123/CE, do Parlamento europeo e do Consello, de 12 de decembro de 2006, relativa aos servizos no mercado interior.

Para estes efectos, favorecerán a normalización progresiva do uso do galego na prestación dos seus servizos e deberán ofrecer aos seus destinatarios a posibilidade de manter a comunicación oral e escrita na lingua galega.

Lei galega de comercio, 2/2012-28 marzo

Art. 46: «Os consumidores, nas súas relacións de consumo, teñen dereito a usar calquera das linguas oficiais da comunidade autónoma de Galiza, sempre e cando a contratación se realizase ou o consentimento se manifestase no territorio da comunidade autónoma de Galiza, así como nos supostos de publicidade, ofertas, promocións ou comunicacións comerciais recibidas en Galiza.»

Na práctica, non se garante o exercicio pleno do dereito a usar o galego recibindo na mesma lingua todo tipo de información for na sinalización ou na atención oral e escrita, consonte ao disposto na Carta europea de linguas rexionais ou minorizadas, ratificada polo Estado español en 2001; o sinalado no título VI da Declaración universal de dereitos lingüísticos asinada en 1996 aprobada polo Parlamento galego ese mesmo ano, e concretado no Protocolo de Donostia para a garantía dos dereitos lingüísticos; e no Plan xeral de normalización da lingua galega, aprobado unanimemente en 2004.

A normativa vixente como a Lei 1/2010, do 11 de febreiro, ou a Lei 2/2012, do 28 de marzo, galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias, recolle o dereito á atención oral e escrita en galego, mais esta regulación non ten un desenvolvemento concreto. Ningún banco en Galiza permite materialmente o seu exercicio ao non se establecer o deber da empresa de corresponder ese dereito de forma activa utilizando a lingua elixida pola usuaria ou usuario que, en numerosos casos, se ve obrigado a cambiar de lingua se non é comprendido por persoal da empresa e no que atinxe á documentación formal da relación comercial vese compelido a non poder formalizala en lingua galega, pola falta de dispoñibilidade, con carácter ordinario, de modelos contractuais e formularios na lingua propia.

Dese xeito négase na práctica o exercicio dun dereito contemplado en toda a lexislación, declaracións e acordos nacionais e internacionais.

Como observamos na análise da lexislación, existe un incumprimento legal por parte da maioría das entidades bancarias, xa que non é unicamente a páxina web o que non se oferta en galego; tampouco existe unha atención persoal en galego, publicidade en galego, ou servizo telefónico en galego.

3 A importancia da cuestión: o uso obrigado e a protección legal

En primeiro lugar, a protección legal baseada na Lei de consumo, que avala a pesar de ser empresas privadas, o dereito dos galegos a utilizar os servizos desas empresas na súa lingua vehicular de elección, polo tanto avala a obrigatoriedade legal de ofrecer a interacción bancaria en galego. Como pasa a miúdo, a falta de vontade política por establecer a lei en firme e mais a busca ou omisión de recunchos legais por parte das empresas permiten esta situación, na que máis do 50% dos galegos se ven obrigados a realizar as súas xestións fiscais en castelán.

Á marxe das consideracións legais, é moi relevante destacar unha cuestión; se ben é certo que as empresas bancarias (Abanca, Caixabank, BBVA, etc.) son entidades privadas que ofrecen servizos privados, tamén existe *un convenio público coa Xunta de Galiza*, con algunhas destas entidades, que as habilita como medio vehicular á hora de realizar diversas actividades públicas e obrigatorias.

Baixo o nome de entidades financeiras colaboradoras, agrúpanse un grupo de bancos que gozan de exclusividade ao que as persoas usuarias deben acudir para realizar determinados trámites como ferramenta vehicular para a realización de actividades obrigatorias e necesarias como o pagamento de taxas universitarias, sancións administrativas, e diversas taxas por servizos públicos administrativos, venda de bens etc.

Unicamente catro das 14 entidades con convenio público ofrecen os servizos web en galego. De forma que aos galegos impónselles a obriga de realizar os trámites obrigatorios e públicos en español sen opción en galego, a pesar de pagaren taxas e prezos á Xunta.

Cada día é máis habitual realizar as actividades bancarias mediante Internet. Independentemente do grupo de idade, a xestión financeira online semella maioritaria. Isto agrava aínda máis o feito de que menos da metade das contas poidan ser xestionadas en galego.

— Entidades con convenio público

<i>Entidade</i>	<i>Galego</i>	<i>Entidade</i>	<i>Galego</i>
Abanca	Si	Banco Popular	Non
Banco Sabadell	Si	Banco Santander	Non
Caixabank	Si	Bankia	Non
Caixa Rural Galega	Si	Caja Rural Zamora	Non
BBVA	Non	Evo Banco, S.A.	Non
Banca Caixa Geral	Non	Ibercaja	Non
Banco Pastor	Non	Targobank	Non

4 Entidades bancarias segundo as cotas de mercado

A magnitude do problema con respecto do uso da nosa lingua nas entidades bancarias vese ao analizarmos cales son as entidades con maior presenza e con máis contas abertas no noso país. Así entenderemos a cantidade de xente que non pode realizar as operacións financeiras no seu idioma, e en que provincia concreta a discriminación lingüística é maior.

En todas as provincias observamos unha preponderancia moi importante de Abanca, chegando a representar en Ourense practicamente o 50% das contas bancarias. En segundo lugar, sitúase o Banco Santander (e todas as súas filiais: Banco Pastor, Banco Popular etc.), en terceiro lugar, Caixabank e por último o BBVA. Estas catro entidades posúen o 81.6% de todas as contas bancarias na Galiza.

Entre estas catro primeiras, tanto Abanca como Caixabank ofertan os seus servizos web en galego, e Santander e BBVA non.

— Cota de mercado por provincias e xeral (%)

Entidade	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra	Total Galiza
Abanca	32	33,1	42,6	34,5	34,3
Santander	26,4	23,3	23,5	24	24,8
Caixabank	14	6,9	7,6	14,5	12,3
BBVA	11	11	7,4	9,7	10,5
Sabadell	8,9	6,9	6,4	5,6	7,2
Resto	6,8	5,3	12,2	11,7	5,8
Caixa Rural Galega	—	19,5	—	—	2,9
Banca Caixa Geral	—	6,9	—	—	2,2

En total, unicamente o 46% das contas bancarias teñen a opción de ser xestionadas en galego.

Se ben é certo que, independentemente do volume de contas, todas as entidades deberían ofertar os seus servizos en galego (segundo a lei) o feito de que tanto Santander (e todas as súas filiais) como BBVA non traduzan a súa páxina é especialmente preocupante. Entre as dúas entidades suman o 40% das contas bancarias da Galiza, dando como resultado centos de miles de galegas e galegos que non poden xestionar as súas operacións económicas e financeiras en galego.

5 Datos sobre o uso do galego nas páxinas web, aplicacións móbiles e caixeiro das entidades bancarias

— Idiomas utilizados nas páxinas web das entidades bancarias en Galiza

<i>Entidade</i>	<i>Idiomas da web</i>
Abanca*	Castelán, galego
BBVA*	Castelán, catalán, inglés
Banca Caixa Geral*	Castelán
Banco Pastor*	Castelán
Banco Popular*	Castelán
Banco Sabadell	Castelán, catalán, inglés, alemán, francés, euskera, galego
Bankia*	Castelán, catalán, valenciano
CaixaBank*	Castelán, catalán, inglés, alemán, francés, euskera, valenciano, galego
Caixa Rural Galega*	Castelán, catalán, inglés, alemán, francés, euskera, portugués, galego**
Caja Rural Zamora*	Castelán
Evo Banco, S.A.*	Castelán
Ibercaja*	Castelán, inglés
Targobank*	Castelán, catalán, francés, galego**
Fiare	Castelán, catalán, euskera, italiano, galego
Triodos Bank	Castelán, catalán, euskera, galego**
Citibank	Castelán, inglés
Cofidis	Castelán
Deutsche Bank	Castelán, catalán, inglés
Kutxabank	Castelán, inglés, euskera
Openbank	Castelán, inglés
Banco Santander*	Castelán, catalán

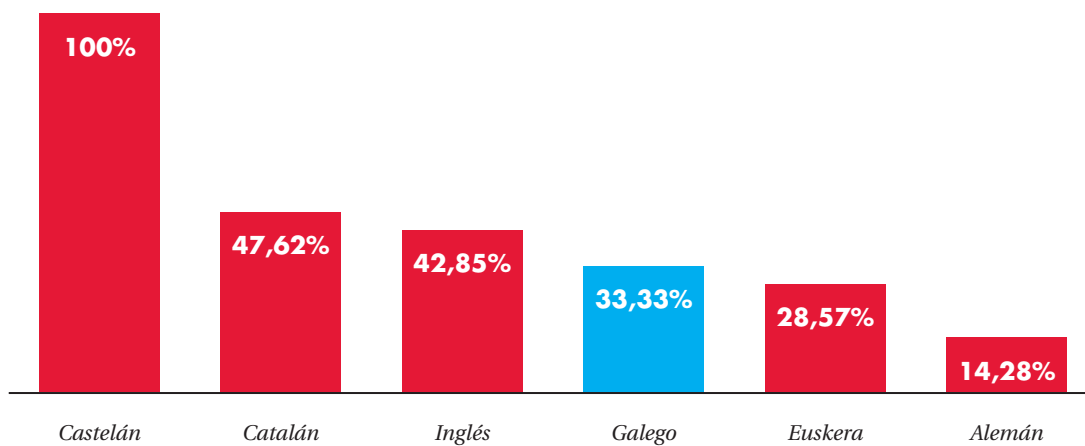
* Entidades titulares do convenio público da Xunta

** Estas entidades só tenen dispoñíbel as linguas diferentes ao castelán na área reservada ao cliente/usuario

— *Uso das linguas por parte das entidades con maior número de clientes en Galiza*

<i>Entidade</i>	<i>Aplicación</i>	<i>Caixeiro</i>
Abanca	Galego, castelán, inglés	Galego, castelán, inglés
Santander	Castelán	Castelán, inglés
Caixabank	Galego, castelán, catalán, euskera, inglés	Galego, castelán, catalán, euskera, inglés, francés, alemán
BBVA	Galego, castelán, catalán, euskera	Galego, castelán, catalán, euskera, inglés, francés, alemán
Caixa Rural Galega	Castelán	Castelán, inglés

— *Idiomas nas páxinas web das entidades bancarias (%)*



En territorio galegos as entidades traducen a súa web ao inglés máis que ao galego.

6 Conclusión

A posibilidade de desenvolvermos unha vida plena en galego é condición esencial para a normalización lingüística, que a Xunta de Galiza ten o deber de impulsar e fomentar. Os poderes públicos galegos teñen a obriga legal de combater a falsa naturalidade do tratamento do galego como lingua estranxeira na súa propia nación.

Os poderes públicos galegos teñen a obriga de garantir o dereito a usar do galego, por iso, han de promulgarse medidas legais para a igualdade real e efectiva da nosa lingua como a proposición de lei, por iniciativa legislativa popular de Medidas para a garantía dos dereitos lingüísticos no ámbito socioeconómico que presentou no Parlamento de Galiza en 2017 a Mesa pola Normalización Lingüística.

Ademais, ha de contribuírse de xeito activo desde a administración pública e todo o sector público galego a asegurar a presenza da nosa lingua e dar exemplo ao facer convenios con bancos que garantan o exercicio do dereito elemental de empregar sempre a lingua propia no propio país.

A MESA POLA
NORMALIZACIÓN
LINGÜÍSTICA