

---

Alumna: Gina Ros Arnau

Tutora: Isabel Romero Martínez

---

# S'han deshumanitzat els diners i la banca?

---

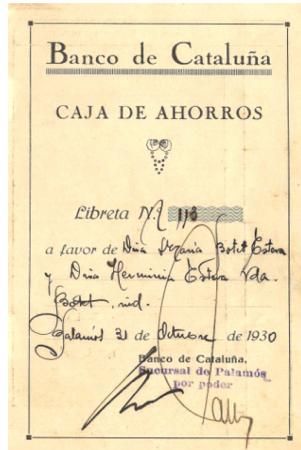
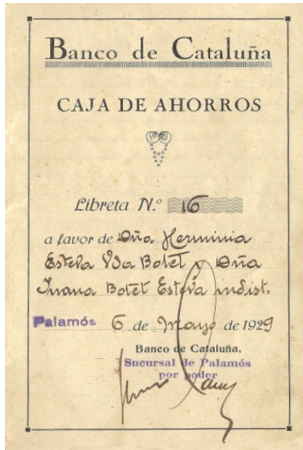
## Presentació

He escollit aquest tema per fer el treball de recerca perquè els meus pares han treballat sempre en banca i n'he sentit molt a parlar. Per poder-lo estudiar millor, ho he reduït només a Palamós, per tenir la mostra de la meva població i veure les diferències de cada banc. A part d'això, és un tema molt actual, ja que estem en un moment de canvis constants i la tecnologia ha fet evolucionar tot aquest món d'una manera molt ràpida. També m'he volgut posar a la pell tant de les persones més grans, que són les que realment pateixen els canvis, i conèixer l'opinió dels clients: des de la seva satisfacció personal fins a la dels seus gestors. D'aquesta manera m'he reunit amb els directors dels bancs de Palamós, cosa que sempre m'havia fet molta il·lusió de fer, i he pogut parlar amb ells sobre com veuen el futur de la banca, conèixer l'objectiu d'una oficina bancària, etc.

Per altra banda, d'ençà que era petita ja m'agradava molt el món dels bancs, dels diners, escoltar com solucionaven les operacions dels clients, les diferents funcions d'un banquer... I, sobretot, veure com se senten els clients i els treballadors, perquè hi ha constants queixes tant del servei que el banc ofereix als clients com del que proporciona als seus propis empleats. Bàsicament aquesta ha sigut la meva motivació personal per analitzar i estudiar la història dels diners i les seves parts, conèixer la satisfacció dels

---





Libreta de la Caixa d'Estalvis del Banc de Catalunya, dels anys 1929-1930 (Palamós).

clients i, també, esbrinar el possible futur que poden tenir les criptomonedes. És un món que està creixent molt amb la tecnologia i les plataformes digitals perquè ara un 50 % de les operacions ja es poden fer des de casa, sense haver d'anar al banc i sense necessitar l'ajuda d'un gestor. Conseqüentment, ja s'està parlant que en pocs anys l'euro ja podria ser digital al 100 % o que es podria abandonar l'ús d'aquesta moneda i operar només amb criptomonedes. És un tema que em desperta molt d'interès i que m'ha agradat molt treballar-lo i conèixer moltes coses que abans no sabia.

### **Metodologia i Cos Del Treball**

Amb aquesta recerca el meu principal objectiu era veure com la tecnologia havia afectat la banca i els diners. Com és evident, aquest món està en constant evolució i els canvis són molt grans en poc temps. Per altra banda, també volia estudiar com se sentien tant els treballadors de les oficines bancàries com els seus clients, conèixer el seu nivell de satisfacció i contrastar-lo amb els eslògans de les mateixes oficines. Aquests interessos els he reduït en tres hipòtesis que han sigut el motor del treball. En la seva elaboració no he tingut dificultats extremes, però sí una gran quantitat d'informació en alguns aspectes, i en d'altres, una manca de dades. Per solucionar el primer problema he intentat reduir l'excés d'informació, i per al segon he fet una recerca bibliogràfica més profunda i he consultat llibres o fonts externes. He estructurat el treball en dues parts: el marc teòric i el pràctic.

En el marc teòric és on he fet una gran recerca d'informació, per explicar la història dels diners, des de la barata fins a les criptomonedes, i a partir d'aquí he explicat



Part pràctica, anàlisi dels bitllets de pesseta.

---

el procés de fabricació tant dels bitllets com de les monedes i les seves parts. He extret la informació de diverses pàgines digitals i llibres. Seguidament he explicat una breu història de la banca de Palamós, la meua població, a partir dels llibres de l'Arxiu Municipal. L'última part ha estat una entrevista a un banquer que m'ha explicat de primera mà els fets més rellevants durant la seva carrera laboral. Aquesta entrevista ha sigut una explicació del món bancari des del 1977 fins al 2020 i m'ha servit d'ajuda per entendre millor la història dels diners.

En el marc pràctic he utilitzat diversos recursos per abastar tots els objectius proposats. Primer de tot, he analitzat els eslògans de les entitats bancàries de Palamós, dels quals jo mateixa he anat a fer fotos diverses vegades per comparar-los. A partir d'aquesta informació he elaborat una enquesta per als clients, per conèixer el seu grau de satisfacció, quin era el banc que en tenia més, veure si els eslògans exageren la conducta dels seus gestors i com els veien realment... En l'altra part, he entrevistat els directors dels bancs per saber les seves opinions i contrastar-les amb els resultats de l'enquesta. De la mateixa manera, vaig entrevistar inversors en criptomonedes, després d'haver-me informat prèviament sobre aquest tema en la història dels diners. En l'última pràctica he analitzat bitllets i monedes de pesseta, i ha estat molt interessant per conèixer més coses sobre el mitjà de pagament anterior a l'euro i conèixer les seves parts. Al final del treball hi ha dos annexos. El primer és el glossari: jo mateixa he confeccionat un diccionari amb totes les paraules que he anat coneixent mentre realitzava les parts teòrica i pràctica. Aquest glossari, ordenat alfabèticament, inclou cada paraula i el seu significat. En el segon annex hi ha fotos proporcionades per l'Arxiu Municipal, són llibretes de diversos clients dels antics bancs de Palamós, des del 1925 fins al 1940.

---

---

## Conclusions

Un cop acabat el treball, després de molt d'esforç puc arribar ja als resultats finals. Durant aquests deu mesos he comprovat realment que l'era digital ha afectat molt el món de la banca i dels diners. Després d'estudiar la seva història hi ha una evidència molt clara: la tecnologia ha sigut el motor que ha despertat i ha donat molta vida a les entitats financeres i als mitjans de pagament. S'han produït grans canvis, com per exemple pagar amb el mòbil, fer operacions bancàries per la via digital (que anteriorment havien de fer els gestors), etc. I tot això ha passat en molt pocs anys. Per tant, després de fer la recerca bibliogràfica puc concloure que els mitjans digitals han deteriorat les relacions personals entre els empleats i els clients, ja que han estat substituïdes pels elements electrònics. Puc corroborar-ho, per altra banda, perquè les enquestes fetes als clients també ho demostren després d'haver-ho viscut en primera persona. Però, contràriament, aquests avenços els proporcionen molta comoditat a l'hora de satisfer les seves necessitats. De manera que la primera hipòtesi, *la banca en línia deshumanitza la relació entre el banc i els clients*, és totalment certa. Per comprovar aquest objectiu principal he dut a terme una recerca molt profunda i interessant, ja que he conegut tots els fets més importants des de la barata fins a avui en dia; per tant, després d'assolir el coneixement estic totalment d'acord amb la visió dels clients. S'està perdent el contacte i la gran essència bancària, que era la comunicació. Estudiar aquesta hipòtesi ha estat un repte que m'ha enriquit de nous coneixements i m'ha fet agafar molta més consciència sobre l'impacte tecnològic. Com he dit anteriorment, estem en una evolució constant i els canvis són molt significants i útils. Amb l'aparició de les criptomonedes, el 2008, i el seu gran creixement a escala mundial, es qüestiona constantment si aquestes poden substituir el nostre mitjà de pagament, l'euro. Després d'haver analitzat la història de la nostra moneda i de les criptomonedes i d'haver entrevistat els directors dels bancs de Palamós, podem concloure diverses coses. A partir del que m'han dit els entesos, les criptomonedes no arribaran mai a substituir l'euro a causa de la seva gran importància. Molts han comentat la possibilitat que es digitalitzi l'euro, de manera que passaria a ser la competència de les monedes virtuals tot i no estar reconegudes de la mateixa manera. Penso que les criptomonedes en poc temps aniran agafant més cos i seran utilitzades en llocs més comuns, com botigues, grans comerços, restaurants... Perquè per arribar a substituir la nostra moneda, primer de tot haurien de tenir més recorregut i estar a l'abast de tothom d'una manera o altra. Molta gent no sap el que són o, si més no, desconeix quin és exactament el seu ús, ja que el seu funcionament és molt complex.

Així que, la segona hipòtesi del meu treball, *els bitllets i monedes acabaran desapareixent*, no se'ns comprova. Potser si tornéssim a fer aquesta pregunta als directors dels bancs de Palamós d'aquí a anys la resposta seria diferent. Fins i tot, la seva

---

---

feina podria ser substituïda per màquines o pàgines digitals, ja que ells no descarten aquesta opció. Evidentment, una resposta amb fermesa no es pot obtenir, però quatre dels cinc directors han coincidit en el mateix i jo, després de conèixer la seva història, coincideixo amb ells. L'euro romandrà en circulació i, per ara, no el substituiran les criptomonedes.

Una part molt important de les entitats bancàries són els eslògans. Aquests mostren l'essència de cada banc, els seus objectius i les novetats que ofereixen. La seva duració és relativa, hi ha entitats que tenen el mateix durant dos o tres anys i altres que els canvien cada trimestre. En aquest cas, he analitzat els dels bancs de Palamós en tres dates diferents: el 3 de maig, el 10 d'agost i el 15 d'octubre de l'any 2020. Moltes vegades els eslògans mostren actituds o conductes dels empleats que no es corresponen amb les reals. Les entitats sovint presumeixen d'uns valors que no es veuen reflectits en cap part de les seves oficines. Penso que aquests es preocupen massa per donar una bona imatge i crear un màrqueting que cridi molt l'atenció, en lloc d'ajudar i animar els seus empleats, que són els que realment donen la imatge. Els gestors pateixen molta pressió dels clients, ja que amb tots els canvis constants no s'adapten del tot bé i sovint en carreguen la culpa als gestors. De manera que, després de fer l'enquesta i preguntar als clients si sentien que els empleats estaven motivats i còmodes tal com mostraven els eslògans, un 76 % va dir que no. Personalment estic amb ells, la imatge que intenten donar no es correspon amb la real, necessiten més motivació i ànims; no és fàcil donar la millor versió de tu quan veus que la teva feina està desapareixent i que cada vegada és més digital i complexa. La tercera hipòtesi del meu treball, *els clients dels bancs consideren que els eslògans exageren de forma positiva la conducta i les funcions dels treballadors*, és certa, per tant se'ns comprova. Més enllà, amb els resultats obtinguts puc concloure plans de futur a partir d'aquesta última hipòtesi. Amb totes les coincidències obtingudes podria donar un consell als directors: que intentessin incentivar i provocar il·lusió en els altres treballadors, perquè el més important és tenir una actitud positiva i sentir-se a gust al 100 %, no pas vendre el màxim de productes. Si ells tenen una conducta positiva, es veurà reflectida en tots els sentits.

Un cop acabat el treball, estic molt orgullosa dels resultats i de la feina obtinguda. Des del primer dia hi he posat el millor de mi perquè el resultat fos impecable i he demostrat que amb el treball constant es poden superar tots els reptes possibles. M'ha agradat molt fer el treball perquè el tema realment m'encanta i el tornaria a escollir una altra vegada!

## **Bibliografia**

- Sallán Mur, José Maria. *Adiós peseta, hola euro*. Barcelona: Nestlé-Bonka, 1944.

---