

# Informe anual de seguimiento de las medidas dirigidas a mejorar la atención personalizada de personas mayores y personas con discapacidad

Febrero de 2023

Observatorio  
Inclusión  
Financiera



# ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>1. Antecedentes</b>	<b>3</b>
<b>2. Adopción de nuevos compromisos</b>	<b>4</b>
2.1. Acuerdo de nuevas medidas	5
2.2. Decálogo de medidas	6
2.3. Otras acciones	7
2.3.1. <i>Educación financiera y digital</i>	8
2.3.2. <i>Accesibilidad e inclusión</i>	9
<b>3. Seguimiento de las medidas</b>	<b>12</b>
3.1. Informe de seguimiento	12
3.2. Diálogo	13
3.3. Foros de debate	14
3.4. Elaboración de encuesta de satisfacción	14
3.5. Traslado de posibles incidencias a las entidades para su aclaración o resolución	15
<b>4. Datos de seguimiento</b>	<b>15</b>
<b>5. Datos relevantes de la encuesta</b>	<b>18</b>
<b>6. Conclusiones</b>	<b>19</b>
<b>Resumen ejecutivo</b>	<b>22</b>



## 1. Antecedentes

El rápido avance de las nuevas tecnologías sin duda facilita y agiliza la realización de muchas gestiones habituales, pero no hay que dejar de tener en cuenta que, en ocasiones, origina barreras que dificultan las relaciones entre determinados segmentos de la sociedad y las empresas y Administraciones Públicas. En concreto, la digitalización de los servicios desarrollada en los últimos años, acelerada por la crisis de la COVID, ha posibilitado que acciones cotidianas como solicitar un certificado o revisar una factura de una compañía telefónica o energética se realicen a través de Internet o aplicaciones móviles, siendo necesario disponer de herramientas digitales y tener unos conocimientos mínimos.

La digitalización de la sociedad, por tanto, ha supuesto numerosos avances, pero también ha contribuido a la aparición de una serie de retos que deben abordarse, como la brecha digital, debido a la imposibilidad de contar con herramientas o la falta de competencias digitales. Por ello, el sector bancario, consciente de que esta brecha digital es más acusada en los colectivos vulnerables, como las personas mayores de 65 años y las personas con discapacidad, ha desplegado una serie de medidas para favorecer que todas las personas puedan operar a través de todos los canales puestos a su disposición.

En este sentido, hay que destacar que el compromiso del sector bancario con una mejor atención a sus clientes y la contribución al crecimiento de la economía y el progreso de la sociedad es una realidad constante en todas sus actuaciones y acciones. En este compromiso ocupan un lugar esencial los colectivos vulnerables y aquellos que requieren una dedicación especial, como son las personas mayores y las personas con discapacidad. Así se ha venido manifestando a lo largo de los años con distintas iniciativas a favor de esta población, tanto referidas a sus propias finanzas, con el adelanto del cobro de pensiones, como a la gestión de las mismas, a través de medidas específicas de mejora de la accesibilidad física y digital y fomento de la formación entre los mayores de 65 años, con el objetivo de

ampliar sus conocimientos financieros y sus competencias en entornos digitales.

En este contexto, se firma en julio de 2021 por parte de la Asociación Española de Banca (en adelante, AEB) y CECA, la asociación de cajas de ahorros y bancos creados por ellas, el ["Protocolo Estratégico para reforzar el compromiso social y sostenible de la banca"](#) (en adelante, Protocolo). En aquella coyuntura, marcada por la crisis derivada de la pandemia y el necesario fomento de la recuperación económica, el sector bancario quiso reafirmar que, aunque afectado por las circunstancias económicas, no solo quería mantener su apoyo a las familias y a las empresas, sino reforzarlo. De esta forma, las asociaciones del sector bancario quisieron sellar la firmeza y solidez del propósito del sector con un progreso inclusivo y sostenible de la sociedad española, asumiendo un proyecto para incorporar mejoras y avances en el sector bancario que contribuyan a este fin.

El documento, que incluye una serie de principios de actuación para potenciar el apoyo del sector financiero a la sociedad y canalizarlo a través de acciones específicas, recoge medidas de refuerzo de la atención al cliente, articuladas en torno al fomento de la inclusión financiera de toda la población, y, concretamente, la adopción de nuevas medidas dirigidas a mejorar la atención personalizada de personas mayores y personas con discapacidad. El fin último es contribuir, de forma proactiva, a acelerar los avances hacia una economía inclusiva, especialmente en los entornos rurales y en colectivos en riesgo de exclusión, como el de las personas mayores, y eliminar el riesgo de brecha digital. Para ello, el Protocolo recoge, entre otros, los siguientes compromisos:

- La creación del Observatorio de Inclusión Financiera, con el que se puedan arbitrar, en su caso, conjuntamente entre el sector y las Administraciones públicas, mecanismos para ampliar el acceso a los servicios financieros básicos de la población.
- La promoción del acercamiento a los servicios financieros, haciéndolos más accesibles a las necesidades de las personas mayores y las personas con discapacidad, para ofrecerles un servicio de calidad más adaptado a sus circunstancias.
- La puesta a disposición de los colectivos vulnerables, entre ellos los mayores de 65 años, de la formación necesaria que facilite y fomente el uso de las soluciones de banca electrónica.

## **2. Adopción de nuevos compromisos**

A partir de los compromisos asumidos por el sector bancario a través del Protocolo, las asociaciones signatarias comenzaron un proceso de diálogo con sus entidades asociadas, con

---

el objetivo de implantar, de manera prioritaria y en el menor tiempo posible, las medidas suscritas, con la prioridad de reforzar la atención a clientes vulnerables; un compromiso cumplido por las entidades asociadas.

En paralelo, las patronales establecieron un diálogo con el Gobierno, a través del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, para trabajar en la necesaria colaboración público-privada y avanzar, así, en la implantación de las medidas acordadas y fomentar la mejor atención y la máxima inclusión financiera. Se celebraron diversas reuniones entre las asociaciones bancarias y el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, en las que también participó el Banco de España, para abordar conjuntamente la urgencia e importancia de garantizar la inclusión financiera de todos los ciudadanos y, en especial, de las personas mayores.

Ejemplo de ello fue la reunión del 20 de enero de 2022 entre la vicepresidenta primera del Gobierno y ministra de Asuntos Económicos y Transformación Digital, Nadia Calviño, y los representantes de las tres asociaciones bancarias, AEB, CECA y Unacc, que vino a evidenciar la vigencia de estos compromisos y la voluntad de impulso en su implantación.

### **2.1. Acuerdo de nuevas medidas**

Fruto del diálogo, tanto con el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital como con el colectivo de personas mayores, el sector bancario español ha sido pionero –entre los distintos servicios privados que las empresas prestan y servicios públicos de las distintas Administraciones– en adoptar medidas concretas para reforzar la atención personalizada a las personas mayores, adaptando la atención a sus circunstancias y necesidades, y en establecer un mecanismo de seguimiento para la rendición de cuentas en su aplicación. En este contexto, en el plazo de un mes se diseñó y acordó una batería de medidas orientadas a proporcionar una mejora en la atención personalizada a estos clientes.

Estas medidas se articularon mediante una actualización del punto 5º del Protocolo, dedicado a la inclusión financiera, por parte de AEB, CECA y la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (en adelante, Unacc). Esta actualización incluye un paquete de acciones específicas dirigidas a mejorar la atención personalizada de personas mayores o personas con discapacidad, con el fin de ampliar las iniciativas puestas en marcha por las entidades, y el doble objetivo de contribuir a incrementar las habilidades digitales de sus clientes mediante la formación y ofrecer alternativas a aquellos otros que, por diferentes motivos, no están en condiciones de acceder a la sociedad digital, necesiten de un tiempo de adaptación más prolongado o sencillamente desean una atención más personalizada.

Dichas medidas se presentaron formalmente por las tres patronales bancarias, el 21 de febrero de 2022, en presencia de la vicepresidenta primera del Gobierno y ministra de Asuntos Económicos y Transformación Digital, Nadia Calviño, y del gobernador del Banco de España, Pablo Hernández de Cos.



## 2.2. Decálogo de medidas

En coherencia, y desde la comprensión del impacto de la brecha digital en numerosos y diversos ámbitos de la vida, así como desde la consciencia de que esta situación requiere de una colaboración público-privada, el sector bancario incluyó, en esta actualización del Protocolo, un catálogo de medidas para su adopción con carácter individual e independiente por cada entidad bancaria, ajustadas a su modelo de negocio.

Las medidas que surgen de la atención a este colectivo están orientadas a proporcionar una mejora en la atención personalizada del cliente mayor, atendiendo especialmente al refuerzo de la atención presencial en oficina, como se detalla a continuación.



Ampliación de los **horarios de atención presencial** que abarque como mínimo de 9.00h a 14.00h para servicios de caja



**Sencillez, adaptabilidad y accesibilidad** de los canales, en función de su uso, poniendo a disposición de los usuarios versiones con lenguaje y vista simplificados



**Trato preferente a los mayores** en las sucursales, en casos de alta afluencia de público en oficinas



**Reparación de los cajeros** fuera de servicio para asegurar el acceso al efectivo en un máximo de 2 días laborales



**Formación específica obligatoria** al personal de la red comercial en las necesidades de este colectivo



Ofrecimiento a los clientes de **acciones de educación financiera, digital y prevención de fraudes** por el canal más adecuado



**Atención telefónica preferente** sin coste adicional o directa, a través de un interlocutor personal



Las entidades **comunicarán al colectivo de clientes mayores las medidas** que adopten para darles a conocer las mejoras puestas a su disposición



**Horario de atención telefónica** mínimo entre las 9:00h y las 18:00h para los clientes a los que se les presten servicios sin oficina.



Ampliación del objeto del Observatorio de Inclusión Financiera para hacer un **adecuado seguimiento de las medidas adoptadas** para la prestación personalizada de los servicios financieros

Estos compromisos se están implementando con agilidad y prontitud, como pone de manifiesto el primer informe de seguimiento que valora la implementación efectiva de las medidas a los cuatro meses de su adopción, desarrollado en el punto 3 de este informe. El sector ha realizado un esfuerzo muy notable para mejorar la atención a las personas mayores. Se trata de una iniciativa novedosa y pionera en cuanto a la ambición y el dinamismo en su ejecución. En efecto, medidas como la preferencia en las colas, la atención telefónica directa por una persona o la simplificación del menú inicial para operar en los canales constituyen una mejora que no necesariamente se da en todos los servicios de la economía o administraciones.

### 2.3. Otras acciones

De manera complementaria al decálogo de medidas para reforzar la atención personalizada de los mayores y las personas con discapacidad, el sector bancario ha seguido reforzando su compromiso con el desarrollo de la sociedad y, en concreto, su voluntad de avanzar en la inclusión financiera de toda la población, a través de una serie de acciones insertadas en los compromisos suscritos en el Protocolo y vinculadas a dos retos fundamentales de la sociedad española: la educación financiera y digital, para dar respuesta a la brecha que supone la digitalización de la sociedad, y la inclusión financiera en las zonas rurales, en un país caracterizado por la despoblación del medio rural.

En este marco se han desarrollado otra serie de acciones adicionales, de manera conjunta por parte de las asociaciones bancarias, que han supuesto el desarrollo de iniciativas inéditas en el sector bancario en España, desde una plataforma formativa abierta a todos los ciudadanos, a una campaña de concienciación sobre ciberseguridad o el desarrollo del

Observatorio de Inclusión Financiera.

### 2.3.1. Educación financiera y digital

El 19 de mayo de 2022, las tres asociaciones bancarias presentaron ["Aula Financiera y Digital"](#), una plataforma de educación financiera y digital con más de 280 iniciativas desarrolladas por las asociaciones impulsoras y sus entidades asociadas, con el objetivo de facilitar el acceso a los conocimientos y las habilidades que permitan a todas las personas tomar decisiones sobre sus finanzas con un mayor grado de información, operar en todos los entornos y canales disponibles y aprovechar las herramientas disponibles para mejorar su salud financiera.



"Aula Financiera y Digital" ofrece a los usuarios todos los contenidos, cursos y programas puestos en marcha por las entidades financieras y sus asociaciones representativas en materia de educación financiera y digital, con el objetivo de hacer más comprensibles los conceptos económicos y facilitar el conocimiento de los canales y trámites online. Se trata de una herramienta clave para contribuir a la mejora en la gestión de las finanzas personales y la adaptación a la digitalización de la sociedad en todos los ámbitos, intensificada por la pandemia.

En este sentido, los datos agregados de AEB y CECA correspondientes al año 2021 muestran que el sector bancario ha desarrollado más de 3.500 iniciativas en educación financiera y digital. La web recoge todos los cursos disponibles, diferenciando aquellos destinados a colectivos vulnerables (personas mayores y personas con discapacidad) y destacando que un 40% son en formato presencial.

Gracias a esta iniciativa, AEB, CECA y Unacc han sido galardonadas con el premio "Finanzas Para Todos" 2022 a la mejor trayectoria en el desarrollo del Plan de Educación Financiera. Este galardón, concedido por el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, es un reconocimiento al compromiso del sector bancario español con la educación financiera y digital de la sociedad, valorando, además, la contribución significativa de las asociaciones bancarias a la mejora de los conocimientos financieros de toda la población.

Como complemento a esta iniciativa formativa, y en el marco del compromiso del sector bancario de contribuir a la educación financiera y digital, las tres asociaciones bancarias, junto con la Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito (en adelante, ASNEF), lanzaron también una campaña de concienciación sobre ciberseguridad en el sector financiero.

Esta iniciativa fue articulada en octubre de 2022 mediante un acuerdo de colaboración con Atresmedia, a través de "Levanta la Cabeza", el movimiento de responsabilidad corporativa del grupo audiovisual que impulsa una digitalización sostenible de la sociedad española. De esta forma, se puso en marcha una campaña centrada en prevenir y evitar las ciberestafas, a través de una serie de spots y mensajes informativos en los canales de televisión, radio y redes sociales del Grupo Atresmedia, que ponen el foco en la identificación de comunicaciones que contribuyen a un intento de fraude a los usuarios a través de medios digitales. Según datos del Grupo, esta campaña ha podido llegar a más de 25 millones de espectadores, lo que pone de manifiesto el alcance de esta acción del sector bancario para la educación financiera y digital de toda la población española, en línea con el compromiso social de la banca.

### 2.3.2. Accesibilidad e inclusión



El sector bancario, a través de las tres asociaciones representativas, impulsó la elaboración de un mapa sobre la inclusión financiera en España, desarrollado por el Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas (en adelante, IVIE) y presentado el 12 de julio de 2022.

El "[Informe sobre la Inclusión Financiera en España](#)" constituye una herramienta para analizar la accesibilidad a los servicios bancarios en España, con el objetivo de realizar un diagnóstico que sirva como soporte para detectar necesida-

des y determinar soluciones, en línea con los compromisos adquiridos en la actualización del Protocolo que suscribieron AEB, CECA y Unacc en febrero de 2022, concretamente en el desarrollo del Observatorio de Inclusión Financiera.

El “Informe sobre la Inclusión Financiera en España” concluye los siguientes aspectos sobre la situación de la inclusión financiera en nuestro país, que sirven como marco de referencia para la actuación del sector bancario en lo sucesivo a la presentación de este informe, en el marco de su compromiso con la inclusión financiera de toda la población.

- España tiene una de las redes bancarias más densas y es el tercer país de la UE-27 con más puntos de acceso por habitante a los servicios bancarios.
- La mayor parte del ajuste en la red de oficinas ha tenido lugar en municipios de más de 10.000 habitantes (81,8%), y solamente un 3% en los de menos de 1.000 habitantes. Casi el 90% de los municipios que no cuentan con oficina, no la tenían ya en 2008, momento de mayor expansión de oficinas del sector.
- El 98,6% de la población en España reside en un municipio donde al menos hay un punto de acceso a servicios bancarios.
- El 99,1% de la población tiene un punto de acceso a los servicios bancarios a menos de 5 kilómetros de distancia y el 99,5% a menos de 10 minutos. En otras palabras, solo un 0,5% de la población tienen un punto de acceso a más de 10 minutos.
- 898.131 personas y 1.192 municipios se han visto beneficiados de las medidas adoptadas por el sector bancario para evitar la exclusión financiera mediante otras vías de acceso a servicios bancarios.



En coherencia con este informe, el 7 de octubre de 2022, AEB, CECA y Unacc presentaron, ante la vicepresidenta primera y ministra de Asuntos Económicos y Transformación Digital, Nadia Calviño, una [hoja de ruta para reforzar la inclusión financiera en las zonas rurales](#), con el objetivo de asegurar una provisión adecuada de servicios financieros presenciales para el 100% del territorio español, desde el 98,6% actual, según las conclusiones del "Informe sobre la Inclusión Financiera en España", elaborado por el IVIE. Las medidas plantean que el despliegue de las actuaciones previstas se desarrolle en un marco amplio de colaboración público-privada, con el objetivo de encontrar las soluciones más eficientes a la heterogeneidad de la casuística en el ámbito rural en España.

## MUNICIPIOS SIN PUNTO DE ACCESO PRESENCIAL



Municipios de + 500 habitantes



Municipios de - 500 habitantes\*

## COMPROMISO DEL SECTOR BANCARIO DE GARANTIZAR LA ATENCIÓN

(\*) Todas las opciones contempladas son aplicables a los municipios <500 habitantes



Oficinas bancarias



Cajeros automáticos



Oficinas móviles



Agentes financieros



Cash-in-shop



Cashback



Correos Cash

El documento establece soluciones para el acceso a servicios financieros en los diferentes tipos de municipios, asumiendo compromisos concretos, como la instalación de cajeros cuando así se establezca o el desarrollo de servicios adicionales como el proporcionado por Correos Cash, en los términos del [acuerdo de colaboración que AEB, CECA y Unacc firmaron con Correos](#) el pasado 20 de julio, y al que ya se han adherido varias entidades.

El compromiso del sector bancario con la inclusión financiera de toda la población española

está plasmado en el [espacio web del Observatorio de Inclusión Financiera](#), lanzado en noviembre de 2022. Un paso adicional en el desarrollo de este acuerdo suscrito en la actualización del Protocolo de febrero de 2022, con el que las tres asociaciones bancarias (AEB, CECA y Unacc) recopila las medidas y los acuerdos alcanzados por el sector bancario para elevar el número de accesos a servicios financieros en España.



### 3. Seguimiento de las medidas

La actualización del Protocolo suscrito por las tres asociaciones, en febrero de 2022, incluyó el compromiso, en el marco del Observatorio de Inclusión Financiera, de llevar a cabo la elaboración de un informe semestral de las medidas adoptadas.

Para desarrollar este seguimiento, se crearon diferentes grupos de trabajo coordinados por las tres asociaciones firmantes. Fruto de las diferentes reuniones mantenidas, se configuraron los indicadores incluidos en el acuerdo, con el objetivo de valorar de forma cuantitativa los avances en las medidas que se estaban poniendo en marcha al mismo tiempo.

El reto consistía no sólo en qué medir, sino cómo reflejar la información de todo el sector financiero de forma homogénea, con nuevos indicadores muy concretos, y, sobre todo, desarrollados al mismo tiempo que se intensificaban las labores de adaptación de las oficinas, los cajeros, los servicios de telefonía, se desarrollaban cursos de formación y se integraban en los sistemas los mecanismos necesarios para su medición y reporte.

#### 3.1. Informe de seguimiento

Seis meses más tarde, este esfuerzo conjunto dio sus frutos y en septiembre de 2022, AEB,

CECA y Unacc presentaron el primer [Informe de seguimiento de las medidas dirigidas a mejorar la atención personalizada de personas mayores y personas con discapacidad](#) (en adelante, Informe de seguimiento). Un documento de reporte que, aunque recoge y engloba cifras de todo el sector financiero español en su conjunto a fecha de 30 de junio de 2022, permite constatar el éxito y la responsabilidad de las entidades con este colectivo de clientes, con cada una de las medidas puestas en marcha con carácter individual.

Desde el Observatorio para la Inclusión Financiera trabajamos para dar a conocer los compromisos adquiridos y los hitos que de forma conjunta se están logrando, así como para detectar nuevas necesidades.

### **3.2. Diálogo**

Desde el inicio de la firma del protocolo, se han mantenido canales de contacto con el colectivo de mayores de 65 años, a través de reuniones entre las plataformas que representan los intereses de las personas mayores y las patronales del sector bancario. Algunas de estas asociaciones representan a un amplio colectivo de afiliados, como es el caso de la Plataforma de Mayores y Pensionistas (PMP), que cuenta con más de cinco millones de personas mayores y 15.000 asociaciones entre sus filas.

Algunos de los programas de formación entre los mayores de 65 años se han canalizado a través de distintas asociaciones, como Séniors Españoles para la Cooperación Técnica (SECOT), cuyos voluntarios son personas jubilados o en activo (profesionales, directivos y empresarios) que desean, con espíritu altruista, ofrecer su experiencia y conocimientos en gestión empresarial o académica a quienes lo necesitan.

Por otro lado, el sector bancario ha establecido y estrechado vínculos con asociaciones y fundaciones que trabajan en la representación y respaldo de las personas con discapacidad. En particular, se han mantenido encuentros con el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) o la Fundación ONCE.

Del mismo modo y como ejemplo de la colaboración público-privada, durante estos meses se han mantenido varios encuentros con diferentes organismos, entidades y Administraciones públicas, destacando, por ejemplo, la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), que agrupa a más de 7.400 ayuntamientos, diputaciones, consejos y cabildos insulares que representan a más el 95% de los Gobiernos Locales españoles.

### 3.3. Foros de debate

Además de estos canales de diálogo, la asistencia a foros de debate y de presentaciones de estudios relacionados con nuestros mayores y las personas más vulnerables son claves para entender las necesidades reales de estos colectivos de una forma directa e inmediata. Cabe resaltar en este sentido la participación, gracias a la invitación del IMSERSO, en el Consejo Estatal de Mayores para presentar las medidas de atención personalizadas a las personas mayores y personas con discapacidad, la hoja de ruta para reforzar la inclusión financiera y explorar vías de colaboración en educación financiera y capacitación digital.

Además, el sector bancario estuvo presente en la jornada "Mayores y Brecha Digital", que se celebró el 27 de septiembre de 2022 en la sala Ernest Lluch del Congreso de los Diputados, para abordar fórmulas que permitan incorporar a la digitalización a las personas mayores.

Otro ejemplo fue conocer de primera mano la presentación del "Estudio de Conocimientos y Hábitos Financieros de la Población de Mayores", el pasado 17 de noviembre de 2022, publicado por el Observatorio del Ahorro Familiar y promovido por la Fundación Mutualidad de la Abogacía y la Fundación IE. O la participación en el II Foro de la Fundación Finsalud sobre inclusión financiera, también en noviembre de 2022.

Cabe destacar asimismo que el encuentro anual de "Adopta un Abuelo", celebrado el 30 de noviembre de 2022, permitió al sector bancario aprender de las iniciativas de otros y escuchar las inquietudes del colectivo sénior. El sector mantiene la convicción y la voluntad de continuar dialogando en esta dirección.

### 3.4. Elaboración de encuesta de satisfacción

De manera complementaria a estas medidas de seguimiento, las patronales bancarias han impulsado la realización de un estudio de satisfacción independiente, por parte de un instituto de investigación externo, con el objetivo de conocer la valoración y el impacto entre las personas mayores de 65 años del decálogo de medidas para reforzar la atención personalizada del colectivo sénior un año después de su implantación.

Se incorpora, así, una iniciativa novedosa que contribuye a enriquecer el seguimiento y la monitorización de las medidas implementadas, tanto como el conocimiento de las preocupaciones y necesidades de este colectivo, para que el sector pueda seguir avanzando en la mejora de la atención. Las principales conclusiones de este estudio se reflejan en el punto

5 de este informe.

### 3.5. Traslado de posibles incidencias a las entidades para su aclaración o resolución

Otro de los puntos clave del Protocolo es el compromiso de las patronales representativas del sector bancario de comunicar a sus entidades asociadas las posibles incidencias que pudieran surgir, con el objetivo de aclararlas o resolverlas.

A este respecto, cabe resaltar que en los seis meses que han transcurrido desde la publicación del primer Informe de Seguimiento, los usuarios bancarios han trasladado cierta preocupación por la posibilidad de que las libretas de ahorros se estuvieran cerrando por parte de algunas entidades. Por este motivo, las tres patronales han constatado con sus entidades el compromiso de que todo aquel cliente de más de 65 años que disponga de una cartilla la pueda mantener.

## 4. Datos de seguimiento

El presente Informe anual de seguimiento recoge la voluntad del sector bancario de seguir trabajando para facilitar la adaptación del colectivo de mayores a un nuevo contexto caracterizado por la digitalización. Por ello, transcurrido un año desde la actualización del Protocolo, las tres patronales bancarias, tras recabar la información de sus respectivos socios, hacen públicas las cifras de la primera actualización del Informe de seguimiento, con datos referidos a 31 de diciembre de 2022.

### I. Ampliación del horario de atención presencial

- Se mantiene el porcentaje de oficinas que prestan el servicio de caja de 9 a 14 horas, con un horario de atención presencial más amplio, en el 81% del total.
- El número de oficinas que operan con horario de caja ampliado es más del doble en diciembre de 2022 que en diciembre de 2021, a raíz de las medidas acordadas hace un año.



- Desde la implantación de las medidas, más de 6,3 millones de clientes mayores de 65 años se han beneficiado de una oficina de atención presencial ampliada.

## II. Atención telefónica personalizada

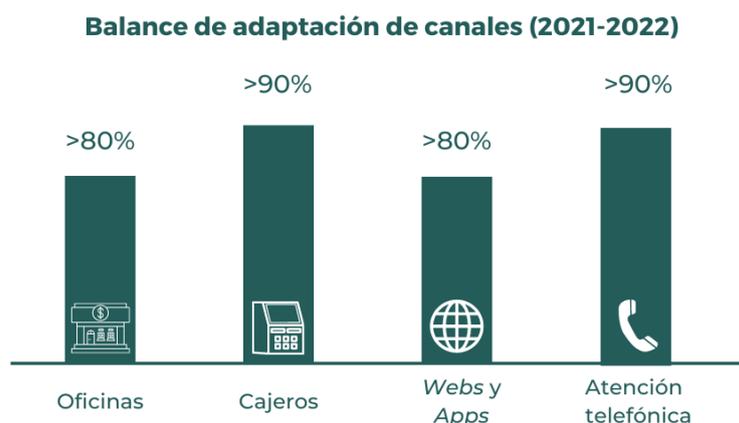
- Se han atendido de manera preferente, sin coste adicional y a través de un interlocutor personal cerca de 2,4 millones de llamadas de clientes de más de 65 años (6.575 llamadas diarias de media), a las que deben sumarse las consultas atendidas por las oficinas de manera directa y personal.



- Este servicio se ha incrementado en un 47% en el segundo semestre de 2022, con un aumento de cerca de 800.000 en el número de llamadas atendidas.
- Más del 90% de las entidades sin oficina disponen de servicio de atención telefónica de 9:00 a 18:00 horas.

## III. Adaptación de cajeros y canales digitales

- Desde la aplicación del decálogo de medidas, el 91% del total de la red de cajeros de las entidades de crédito se encuentran adaptados a las necesidades de las personas mayores de 65 años.
- El plazo medio de subsanación de las incidencias en cajeros mejora ampliamente el compromiso suscrito en el decálogo de medidas, de dos días laborables, y se mantiene en, apenas, un día.
- Ha avanzado la adaptación de canales digitales, con lenguaje y vista simplificados, de forma que más del 80% del sector ha incluido hasta el momento estas mejoras en sus páginas web y sus aplicaciones móviles.



## IV. Fomento de la educación financiera y digital

- Más de 245.000 clientes de más de 65 años han recibido formación financiera, digital y/o destinada a la prevención del fraude, en coherencia con el compromiso del sector bancario con la educación financiera y digital y la atención a las necesidades de las personas mayores.

- Asimismo, se ha promovido la formación presencial en educación financiera y digital, de forma que el número de personas mayores de 65 años que han recibido formación presencial en educación financiera y digital se ha incrementado un 45% en el segundo semestre de 2022.



Incremento del 45% de asistentes presenciales mayores de 65 años

- Adicionalmente, se ha avanzado en la formación de los empleados del sector para ofrecer una atención más adaptada al colectivo de mayor edad, de forma que el número de empleados formados se acerca a 70.000 (un 44% del total de empleados del sector), lo que supone un aumento del 69% en la segunda mitad del año 2022, y el número de horas de formación ha ascendido a 466.000, un 68% más.



278.250 horas



466.129 horas

Incremento del 68% de horas de formación a empleados



40.838 empleados

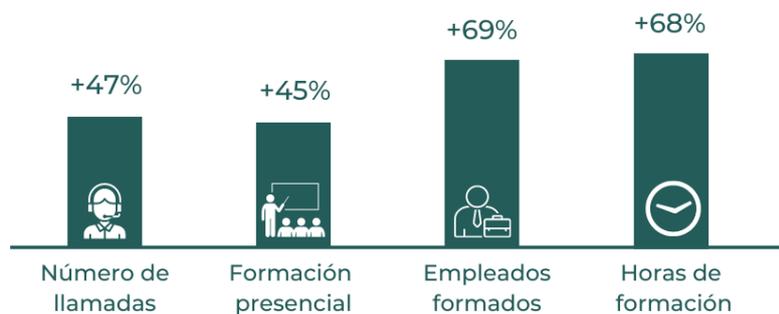


69.108 empleados

Incremento del 69% de empleados formados

- Aunque no todas las entidades cuentan con esta modalidad, a raíz de la firma del Protocolo se ha consolidado la figura de consejero sénior. En el último año, se han habilitado más de 3.000 empleados con esta especialización destinada a atender mejor las demandas y necesidades de los mayores.

### Balance de atención y formación (segundo semestre 2022)



Valorando el avance que suponen estos datos, las tres asociaciones se comprometen a continuar realizando el seguimiento del Protocolo a través una nueva edición del Informe de seguimiento, en línea con los acuerdos suscritos en la actualización del Protocolo y en el marco del Observatorio de Inclusión Financiera.

## 5. Datos relevantes de la encuesta

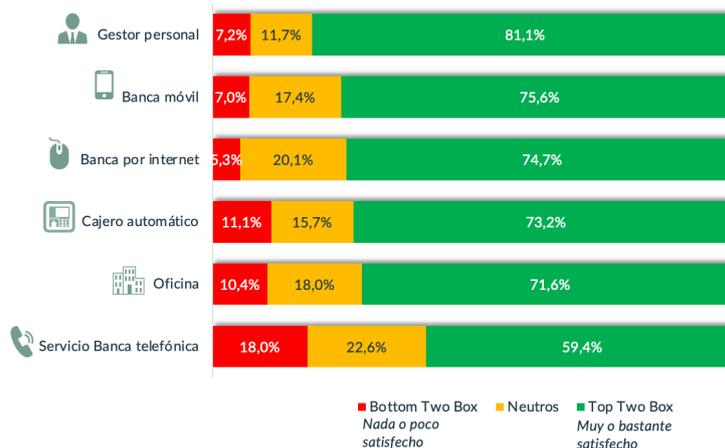
Otro de los elementos de seguimiento de las medidas adoptadas y de aproximación a las necesidades de estos colectivos, es la realización de encuestas para conocer desde otro punto de vista el nivel de satisfacción de sus clientes. Estos instrumentos de medición son un indicador importante de la situación del sector bancario con relación a la atención al cliente, por lo que conocer las principales conclusiones de estos estudios es fundamental para analizar el impacto de los compromisos y medidas adoptadas por el sector bancario para reforzar la atención al cliente, con especial interés en colectivos vulnerables, como las personas mayores de 65 años.

Como complemento de los datos recabados de las entidades es necesario saber cómo está percibiendo la población española de más de 65 años las medidas de ampliación del Protocolo en relación con la adecuación de la prestación de sus servicios financieros a las demandas de este colectivo.

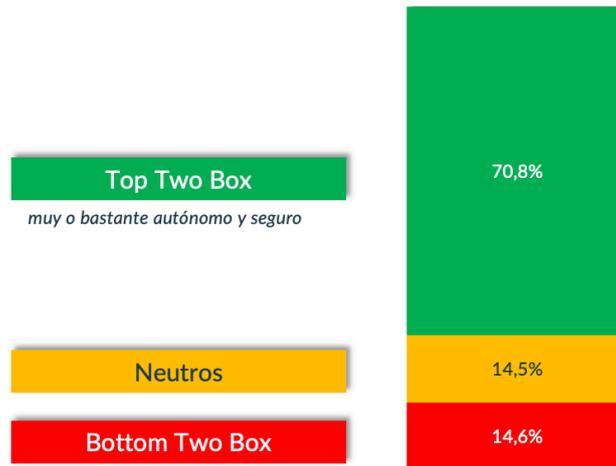
Por ello, a través de un instituto independiente de investigación, se ha realizado una encuesta entre la población de mayores para conocer la percepción y el conocimiento de las medidas del protocolo; con una muestra representativa de 800 personas mayores de 65 años, que han realizado por sí mismas gestiones con sus entidades de crédito (tanto presenciales como no presenciales) durante el último año.

Este estudio permite extraer las siguientes conclusiones:

- Una mayoría amplia muestra su satisfacción con la utilización de los distintos canales que los bancos ponen a su disposición, desde el 71,6% del servicio de oficina al 74,7% de la banca por Internet y del 75,6% de la banca móvil (destacando su eficacia ya que el 89,4% puede finalizar con éxito la gestión en estos canales digitales).



- Por tanto, la experiencia específica con su entidad tiende a ser bien valorada por la mayoría de las personas mayores, como se indica en relación con los canales y con la satisfacción global con sus principales entidades de relación.
- Esta experiencia es positiva en términos de autonomía bancaria (el 70,8% dice sentirse autónomo y seguro al hacer gestiones con su entidad); y porque la mayoría se siente tranquilo y confiado en su relación con su banco.



- La mayoría del colectivo de mayores conoce las medidas impulsadas por la banca para reforzar el compromiso social y sostenible, aunque a un 30% no le suena. El 58% de los encuestados que las conoce menciona de forma espontánea, específicamente una mayor atención hacia los mayores.
- Entre las otras medidas más citadas están: menos colas (12,7%), ampliación del horario de oficina (11,2%) y más personal de apoyo (10,5%).
- Y, cuando se les mencionan las distintas medidas puestas en marcha por la banca, el 62% de la población consultada reconoce haber percibido mejoras derivadas de al menos una de dichas medidas.

Estos resultados son un acicate para seguir avanzando y trabajando en la implementación y difusión de estas medidas, y lograr que las entidades estén alineadas a las necesidades del colectivo de personas mayores, y hacer su experiencia más satisfactoria.

## 6. Conclusiones

En poco más de año y medio, el sector financiero ha impulsado un gran avance en su compromiso social que se constata en:

- La firma del Protocolo Estratégico para reforzar el compromiso social y sostenible de la banca, en julio de 2021, y la actualización del punto 5º correspondiente a la inclu-

sión financiera.

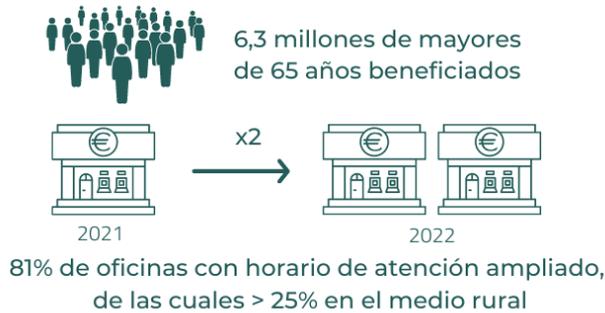
- Dos actualizaciones y ampliaciones: Decálogo para la mejora de la atención personalizada al mayor, en febrero de 2022, y la Hoja de ruta para reforzar la inclusión financiera en las zonas rurales, en octubre de 2022. En su implementación, se puede destacar:
  - Acuerdos de colaboración orientados a reforzarla inclusión rural, como el materializado en el Protocolo general de colaboración con Correos para facilitar la inclusión financiera en la España vaciada, además de los acuerdos alcanzados en el ámbito de la formación.
  - El refuerzo de los espacios de consulta y divulgación:
    - Observatorio de Inclusión Financiera, donde se puede consultar el "Informe sobre la Inclusión Financiera en España" y el Informe de seguimiento de las medidas de mejora de la atención de las personas mayores y las personas con discapacidad
    - La plataforma Aula Financiera y Digital.
- El sector ha mejorado la atención a los colectivos de personas mayores y personas con discapacidad, doblando el número de oficinas con horario ampliado respecto al que existía hace un año, beneficiando a 6,3 millones de personas mayores de 65 años en oficinas con horario ampliado, y atendiendo 2,4 llamadas telefónicas de este tipo de clientes y alcanzando el 80% en la adecuación de sus plataformas digitales. También ha hecho un amplio esfuerzo en la formación de sus empleados para la atención a estas personas, que han seguido casi 70.000 trabajadores, y también en los programas formativos dirigidos a personas mayores, a los que han asistido más de 245.000.
- Como novedad, también ha incorporado un estudio demoscópico externo para valorar la percepción de los clientes a través de encuestas.
- Además, el sector mantiene un diálogo continuo con el colectivo de personas mayores y personas con discapacidad, a través de diferentes encuentros y de la participación en distintos foros. Un diálogo que se extiende también a distintos organismos y entidades públicas.
- Todo ello con el objetivo de seguir impulsando la implantación y adecuación de las medidas acordadas y de convertir la labor de seguimiento de las mismas en un mecanismo de aproximación a las preocupaciones de los ciudadanos, muy en particular las personas mayores y las personas con discapacidad, como se ha demostrado en

la rápida respuesta a las dudas sobre el mantenimiento de las libretas, con el compromiso de que todo aquel cliente de más de 65 años que disponga de una cartilla la pueda mantener.

- Además, y para potenciar el compromiso adquirido y extender su conocimiento por parte de las personas mayores de 65 años y las personas con discapacidad, el sector bancario reforzará la comunicación de las medidas acordadas y desarrolladas para mejorar la atención de estos colectivos, a través de diferentes acciones de información.

## RESUMEN EJECUTIVO

### 1. Ampliación del horario de atención presencial



### 2. Atención telefónica personalizada



2,4 millones de llamadas atendidas

Incremento >47%



>90% de entidades con atención telefónica ampliada

### 3. Adaptación de cajeros y canales digitales



91% de cajeros adaptados



Resolución de incidencias en 1 día



>80% de webs y APP adaptadas

### 4. Fomento de la educación financiera y digital



Educación financiera y digital para 245.041 mayores

Incremento 45% formación presencial



466.000 horas de formación

Incremento 68%



69.108 empleados formados en atención a mayores

Incremento 69%



>3.000 empleados especializados en atención a mayores

### 5. Mantenimiento de las libretas de ahorro



Compromiso de que todo aquel cliente de más de 65 años que disponga de una cartilla la pueda mantener

Observatorio  
Inclusión  
Financiera

