

Observatorio
Inclusión
Financiera

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

Datos a fecha de 30 de junio de 2023



Índice

01	ANTECEDENTES	3
<hr/>		
02	AMPLIACIÓN DE LOS COMPROMISOS SUSCRITOS	3
	Acuerdo de medidas	4
	Decálogo de medidas	4
<hr/>		
03	SEGUIMIENTO DE LAS MEDIDAS	5
	Informes de seguimiento	6
	Diálogo y foros de debate	6
<hr/>		
04	DATOS DE SEGUIMIENTO	8
<hr/>		
05	OTRAS ACCIONES MÁS ALLÁ DEL PROTOCOLO	10
	Educación financiera y capacitación digital	10
	Accesibilidad e inclusión en productos y servicios financieros	11
	Inclusión financiera en las zonas rurales	13
	Divulgación de medidas	14
<hr/>		
06	CONCLUSIONES	15
<hr/>		

1. Antecedentes

La transformación digital es una tendencia creciente, impulsada por el avance tecnológico y la apertura de nuevas oportunidades en diferentes ámbitos. Y es también un objetivo clave a nivel europeo, con el compromiso de trabajar activamente en mejorar el entorno digital en beneficio de todos los ciudadanos. Ello significa no solo maximizar las ventajas que puede aportar la digitalización en todas las fórmulas de la comunicación, tanto desde el punto de vista económico como social; sino también corregir las dificultades que puedan presentarse, en forma de barreras de acceso por diferencias en condiciones, capacidades o competencias de los usuarios, de forma destacada las motivadas por la brecha de edad.

España ha avanzado notablemente en los indicadores de progreso de la digitalización. Según el [índice DESI \(Digital Economy and Society Index\)](#), que realiza un seguimiento de los progresos realizados por los Estados miembros de la Unión Europea en materia de competitividad digital, nuestro país se situaba en 7ª posición en 2022, lo que supone una mejora de dos posiciones con respecto al año anterior. La misma fuente registraba también un 64% de la población con, al menos, competencias digitales básicas, superior a la media europea pero todavía lejos del objetivo europeo del 80% en 2030, por lo que queda mucho por avanzar, sobre todo en lo que afecta a las personas de más edad.

El sector bancario español comparte, desde hace tiempo, este objetivo y ese compromiso. Prueba de ello son los esfuerzos que se realizan tanto para el desarrollo de nuevas plataformas digitales como en su adecuación para hacerlas más accesibles, manteniendo el máximo nivel de seguridad y en su impulso para hacerlas más inclusivas, de forma que todos los usuarios puedan operar con confianza y seguridad en la gestión de sus finanzas, en cualquier formato.

Estos esfuerzos no son otra cosa que la expresión de un compromiso más amplio, y es el que se refiere a ofrecer el mejor servicio posible, optimizando la atención a los clientes, reforzando la asistencia a aquellos con necesidades especiales y ampliando la contribución a su desempeño financiero, tanto como, en definitiva, su aportación al progreso social en general.

2. Ampliación de los compromisos suscritos

Este compromiso ha sido la piedra angular de las acciones y actuaciones del sector bancario, y ha adquirido un carácter formal y determinante con la suscripción del ["Protocolo Estratégico para reforzar el compromiso social y sostenible de la banca"](#) (en adelante, Protocolo), firmado por AEB y CECA en julio de 2021. Se trata de un amplio catálogo de principios, planteamientos y propuestas del sector bancario, que otorga mayor solidez al propósito del sector bancario de contribuir a un progreso inclusivo y sostenible de la sociedad española, plasmando, negro sobre blanco, su proyecto para incorporar mejoras y avances destinados a ello.

Esto incluye medidas desde el punto de vista interno, en el ámbito laboral, el desarrollo y desempeño profesional y la gestión del talento, así como acciones externas encaminadas a promover la inclusión financiera, la formación financiera y digital, y la atención a colectivos vulnerables, tanto como a participar de la transición ecológica, promoviendo la sostenibilidad en línea con el Pacto Verde Europeo, y la ya mencionada transformación digital.

El Protocolo representa, además, un compromiso vivo y dinámico, que se ha ido actualizando y ampliando en diferentes ocasiones para recoger nuevos compromisos en ámbitos de actuación como la mejora

de la atención personalizada al cliente y la inclusión financiera. Así, su adopción motivó la apertura de un proceso de diálogo de las asociaciones y entidades bancarias a fin de implantar, de una forma pronta y prioritaria, las medidas en él recogidas.

Este diálogo se abrió igualmente al sector público, y contó con la participación del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (en adelante, el Ministerio) y el Banco de España, en el marco de la necesaria colaboración público-privada, otorgando especial primacía a la mejora de la atención personalizada y la máxima inclusión financiera, con un foco claro en las personas mayores y con discapacidad, tal y como acordaron las asociaciones bancarias y el Ministerio ya en enero de 2022.

2.1. Acuerdo de medidas

El compromiso del sector se materializó en el diseño de una batería de medidas para la mejora de la atención a las personas mayores y con discapacidad, que ha situado al sector bancario a la vanguardia, de los ámbitos público y privado, en la compatibilización entre la transformación digital del conjunto de la sociedad y la atención personalizada a determinados colectivos. No solo por la amplitud de los compromisos adquiridos, que afectan a todas las plataformas de atención -física, digital y telefónica-, sino también por la concreción de los mismos, con acciones explícitas e indicadores específicos para asegurar una definición eficaz y una implantación efectiva. Además, ahondando en el carácter pionero de estos compromisos, se incorporó el establecimiento de un mecanismo de seguimiento en su aplicación, y de rendición de cuentas en su despliegue, contribuyendo a maximizar la transparencia de estas acciones.

Todo ello conformó un compromiso, que se expresó como una [actualización del punto 5º del Protocolo, dedicado a las medidas para el fomento de la inclusión financiera](#), firmado el 21 de febrero de 2022 por AEB, CECA y también por la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (en adelante, Unacc), como adhesión a estos compromisos.

De este modo, se asumía la adopción de una serie de medidas dirigidas a mejorar la atención personalizada de las personas mayores y/o con discapacidad, como una adición específica al desempeño de medidas sectoriales o individuales para abordar sus necesidades especiales, tales como programas específicos de accesibilidad física y digital para adaptar la atención de personas mayores y personas con discapacidad; programas de formación a los profesionales de atención en la red; detección de necesidades mediante la realización periódica de encuestas de satisfacción a clientes, con segmentación por edades; acciones para ampliar la accesibilidad a servicios bancarios, especialmente en municipios rurales con especial peso de la población de más edad; y una apuesta decidida por la formación en gestión financiera y competencias digitales, en colaboración con centros de enseñanza, centros de día y otros centros de mayores y centros educativos de personas con discapacidad; además de otras ventajas y consideraciones, como el adelanto de la posibilidad de cobro de pensiones.

2.2. Decálogo de medidas

Las medidas planteadas tomaron la forma de un decálogo de acciones (en adelante, el Decálogo), a implantar por las entidades del sector bancario de manera individual e independiente, con el objetivo esencial de mejorar la atención personalizada de las personas mayores y con discapacidad, con acciones de refuerzo de la atención presencial, preferencia en el acceso a los servicios, ampliación y adecuación de la atención telefónica, adaptación de los canales digitales, junto con una mayor dedicación formación, tanto financiera como digital, de los clientes, y también de los profesionales, en lo que respecta a la atención a estos colectivos. Asimismo, se convirtió en obligación la mejora de la comunicación, el seguimiento

activo de las medidas y la prioridad de la transparencia. El Decálogo se muestra 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

3. Seguimiento de las medidas

El propósito en favor de una mejor atención y mayor inclusión financiera, y la sucesiva ampliación de compromisos del sector bancario, están presididos por una vocación de transparencia que se ha convertido además en una obligación voluntariamente asumida. Este principio se extiende desde el mismo Protocolo a cada una de sus ampliaciones, y ocupa un lugar prioritario en lo que se refiere al punto 5º, para la incorporación de las medidas de mejora de la atención personalizada a personas mayores y con discapacidad. De esta forma, se incluye expresamente el compromiso de realizar un seguimiento periódico, con carácter semestral, de la implementación de estas medidas.

Esta tarea de seguimiento adquiere un carácter pionero, en la medida en que se diseñaron una serie de indicadores cuantitativos *ad hoc* para la monitorización de las medidas acordadas para la mejora de la atención, definidos en grupos de trabajo multinivel, con el objetivo de recoger de forma fiel y unívoca la información proporcionada por las entidades bancarias asociadas a AEB, CECA y Unacc, de forma homogénea y armonizada.

3.1. Informes de seguimiento

A partir de estos indicadores, se han ido elaborando sucesivos informes de seguimiento, cumpliendo con el compromiso de evaluar, de forma semestral, los avances en la implantación de las medidas de mejora de la atención a los mayores, que se publican con total transparencia en el [Observatorio para la Inclusión Financiera](#), donde trabajamos para dar a conocer los compromisos adquiridos y los hitos que, de manera conjunta, se están logrando, así como para detectar nuevas necesidades.

De esta forma, en septiembre de 2022 se presentó el primer ["Informe de seguimiento de las medidas dirigidas a mejorar la atención personalizada de las personas mayores y personas con discapacidad"](#) (en adelante, Informe de seguimiento), en el que se plasmaban los progresos a fecha de 30 de junio de 2022.

A continuación, en febrero de 2023 se presentó el [Informe anual de seguimiento](#), cuyos datos recogen la situación hasta el 31 de diciembre de 2022 y donde se constatan importantes mejoras, antes de cumplirse un año de la adopción del Decálogo de medidas para la mejora de la atención a personas mayores y con discapacidad. El presente documento recopila, en esta ocasión, los progresos constatados hasta el 30 de junio de 2023, que se exponen en el punto 4 de este informe.

3.2. Diálogo y foros de debate

Los puntos de contacto con el colectivo de mayores han sido constantes desde la firma del Protocolo. Las patronales bancarias han mantenido reuniones con muchas asociaciones que representan los intereses de este colectivo, como con la Plataforma de Mayores y Pensionistas (PMP), la mayor y más importante plataforma de representación de los intereses de las personas mayores de este país. Esta plataforma cuenta con más de cinco millones de personas mayores afiliadas y recoge más de 15.000 asociaciones entre sus filas, lo que refleja la importancia otorgada por el sector bancario al establecimiento de este canal de comunicación para atender las necesidades de las personas mayores.

Junto con ello, el sector bancario ha desarrollado programas de formación entre los mayores de 65 años, en colaboración con varias asociaciones, como Séniors Españoles para la Cooperación Técnica (SECOT), la Asociación Somos Digital o EmancipaTIC, y también de forma directa, con el objetivo de potenciar los conocimientos financieros y digitales de las personas mayores. En paralelo, se han establecido y estrechado vínculos con asociaciones y fundaciones que representan y respaldan a las personas con discapacidad, como reflejan las reuniones con el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) o con la Fundación ONCE.

Del mismo modo, dentro de la necesaria colaboración público-privada en el fomento de la educación financiera y digital y la inclusión financiera de toda la población, el sector bancario ha mantenido encuentros con distintos organismos, entidades y Administraciones públicas, como con la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), que representa al 95% de los Gobiernos Locales españoles.

Por otra parte, el diálogo ha sido permanente con Correos. El sector bancario está en contacto periódico con la entidad, poniendo en común las medidas de inclusión financiera implementadas de manera que los esfuerzos se complementen y tengan la mayor eficiencia posible.

La colaboración es clave para tener éxito en este reto que tiene la sociedad. Con el espíritu de reforzar la inclusión digital, el sector ha firmado distintos convenios como el desarrollado con la Fundación Telefónica. Este acuerdo tiene por objeto desarrollar contenidos y materiales formativos sobre cuestiones finan-

cieras y tecnológicas, con especial énfasis en la operativa segura, que sean útiles para cualquier persona y, especialmente, a las personas mayores.

Asimismo, el sector ha establecido contacto y un diálogo mantenido y constructivo con las asociaciones de consumidores, escuchando sus necesidades para mejorar el servicio de sus clientes; y con entidades como el Imsero, Cruz Roja o AFAMMER. El objetivo final de todo este esfuerzo es mejorar la calidad de vida de las personas a través del fomento de la educación en cuestiones básicas que afectan a su día a día.

El establecimiento de los canales de diálogo se ha complementado con la participación de las asociaciones bancarias en diversos foros de debate y presentaciones de estudios relacionados con las personas mayores y las personas con discapacidad para entender las necesidades reales de estos colectivos de manera directa.

En este sentido, el 14 de septiembre de 2023, en Santiago de Compostela, se celebró el evento “Diálogos con el sector bancario por el progreso económico y social”, en el marco de la Presidencia española del Consejo de la Unión Europea, con una mesa redonda dedicada al compromiso social y la educación financiera. En esta jornada quedó patente el compromiso del sector bancario con los retos que enfrentará la sociedad con relación a la sostenibilidad, la digitalización e innovación, y la educación financiera.

En la jornada, el sector reiteró su empeño con la inclusión financiera a través de los relatos de distintos participantes, explicando cómo el sector acompaña a la sociedad y especialmente a distintos colectivos como las personas mayores y las personas con discapacidad– en el proceso de digitalización imparable en que estamos inmersos - sin dejar de trabajar en el refuerzo de la atención personalizada de estos colectivos.

A ello hay que sumar el diálogo continuo con el Ministerio junto con asociaciones de consumidores y de personas mayores, para valorar los avances en la implementación del Protocolo y sus sucesivas ampliaciones, con especial foco en lo referido a la mejora de la atención a personas mayores.



La más reciente de estas citas tuvo lugar el pasado 29 de junio de 2023, con la asistencia de las tres asociaciones bancarias, AEB, CECA y Unacc, y los representantes de los consumidores, para reafirmar su progreso y la determinación del sector bancario en el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

4. Datos de seguimiento

El presente Informe semestral 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 y medio desde la actualización del Protocolo, las tres patronales bancarias, tras recabar la información de sus respectivos socios, hacen públicas las cifras de la segunda actualización (la primera fue con datos a diciembre de 2022) del Informe de seguimiento, con datos referidos a 30 de junio de 2023.

I. Ampliación del horario de atención presencial

- En este primer semestre se observa un incremento del porcentaje de oficinas que prestan el servicio de caja de 9:00 a 14:00 horas con un horario de atención presencial más amplio, con el 82,2% del total frente al 81% del cierre de 2022 y más del doble que antes de que se pusieran en marcha las medidas (diciembre de 2021)¹.
- El porcentaje de oficinas en el medio rural que prestan servicio de caja de 9:00 a 14:00 horas es proporcionalmente similar y progresa en la misma línea que en el conjunto del país.
- En el primer semestre se aprecia una continuidad en el número de personas que se han beneficiado de una oficina de atención presencial ampliada. Solo en los primeros seis meses del ejercicio más de 5,6 millones de personas se han visto beneficiadas por esta medida.



II. Atención telefónica personalizada

- El servicio de atención telefónica sin coste adicional y a través de un interlocutor personal ha recibido más de 2 millones de llamadas de clientes de más de 65 años en el primer semestre del año, lo que supone, de media, más de dos llamadas por persona de este colectivo.



2 millones

Número de llamadas atendidas a mayores

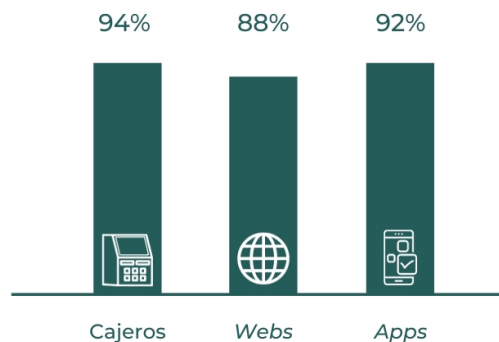
- En cuanto a las entidades sin oficina que disponen de un servicio de atención telefónica de 9:00 a 18:00 horas se mantiene la ratio en el entorno del 90%, respecto al anterior informe.

¹ Existen oficinas cuya ubicación no les permite la ampliación del horario por su situación (por ejemplo, ubicadas en zonas especiales) o por su modelo de negocio (oficinas de empresa).

III. Adaptación de cajeros y canales digitales

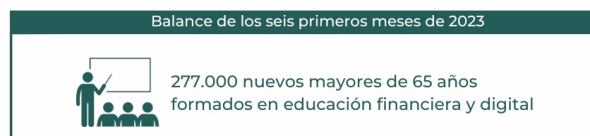
- A junio de 2023, son más de 36.000 los cajeros de las entidades que se encuentran adaptados, lo que se traduce en un 94% del total. Esto supone un incremento de 3 puntos porcentuales desde el 91% registrado a diciembre de 2022.
- El plazo medio de subsanación de las incidencias en cajeros se mantiene en un día laborable, lo que sigue mejorando ampliamente el compromiso suscrito en el decálogo de medidas, de dos días laborables.
- Sigue avanzado la adaptación de canales digitales, con lenguaje y vista simplificados en torno a un 90% en el primer semestre de 2023, en lo referente a mejoras en sus páginas web, aplicaciones móviles y adaptabilidad de cajeros.

Balance de adaptación de canales (primer semestre 2023)



IV. Fomento de la educación financiera y digital

- En el primer semestre del año más de 277.000 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, tanto de manera presencial como en el resto de canales disponibles.



- 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, durante los seis primeros meses del año, el número de empleados formados sobrepasa 36.800 y el número de horas de formación ha ascendido a 248.000, con el objetivo de reforzar el esfuerzo ya realizado durante todo el 2022.



- A raíz de la firma del Protocolo se ha consolidado la figura de consejero sénior entre algunas de las entidades. En junio de 2023 se han reportado más de 3.900 empleados con esta especialización destinada a atender mejor las demandas y necesidades de los mayores, lo que incrementa en casi un 12% el dato de cierre de 2022.



3.900 consejeros sénior

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. Otras acciones más allá del Protocolo

Como se ha señalado, el Protocolo y sus sucesivas ampliaciones, de forma destacada en lo que se refiere a la mejora de la atención personalizada a personas mayores y con discapacidad, es un instrumento vivo y dinámico. De esta forma, y en paralelo, se han incorporado nuevos avances para reforzar el conocimiento y las competencias, la autonomía, la accesibilidad y la inclusión financiera, tal y como se reseña, de forma detallada, a continuación.

5.1. Educación financiera y capacitación digital

El sector bancario fomenta, desde hace años, de forma decidida la formación para la adquisición de conocimientos financieros más amplios y capacidades para el manejo de herramientas digitales, con iniciativas a nivel colectivo, promovidas por las asociaciones bancarias, y a nivel individual, por parte de las entidades asociadas.

Este empeño recibió un importante impulso en mayo de 2022, con la creación en mayo de 2022 de [“Aula Financiera y Digital”](#), una plataforma de educación financiera y digital creada por las tres asociaciones bancarias, AEB, CECA y Unacc, que recoge, en un único espacio *web*, las iniciativas formativas desarrolladas por el sector bancario, con el objetivo de hacer más comprensibles los conceptos económicos y facilitar el conocimiento de los canales y trámites *online*. Esta plataforma recoge y ordena los contenidos por temáticas y colectivos específicos, como las personas con necesidades especiales o personas con riesgo de exclusión. A día de hoy, esta plataforma recopila cerca de 400 acciones de formación financiera y digital, 40 de ellas incorporadas en el último año, que se suman a los contenidos multimedia –vídeos y *podcasts*– de educación financiera y digital, en un contexto de creciente audiovisualización de los contenidos. Aun así, el 48% de las iniciativas recogidas en la plataforma son de carácter presencial, en atención a las necesidades de colectivos como las personas mayores y con discapacidad.

El valor de “Aula Financiera y Digital” fue reconocido con el premio “Finanzas Para Todos” 2022 a la mejor trayectoria en el desarrollo del Plan de Educación Financiera. Este galardón, concedido por el Ministerio, el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), premia la atención al compromiso del sector bancario con la educación financiera y digital de toda la población.

Son múltiples los programas que el sector bancario, junto con distintos colaboradores, pone a disposición

de sus clientes de avanzada edad con el objetivo de incidir en su educación financiera y su capacitación digital.

Cabe resaltar otra iniciativa novedosa impulsada por el sector bancario para el fomento de un manejo de las finanzas en canales digitales con total seguridad, como es la campaña informativa y de concienciación promovida en octubre de 2022 por las asociaciones bancarias, junto con la Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito (ASNEF), para la promoción de la ciberseguridad. La campaña, lanzada en el marco de la iniciativa "Levanta la Cabeza" de Responsabilidad Corporativa de Atresmedia, se centró en la prevención de ciberestafas a través de spots y mensajes informativos en todas las plataformas del Grupo, y superó los 25 millones de espectadores.

Algunos ejemplos de otros programas llevados a cabo durante los últimos meses son:

- Colaboración con Somos Digital. Con más de 2.000 usuarios, estos cursos tienen por objetivo la formación en competencias digitales en forma de talleres *online* y presenciales a través de los centros de Somos Digital distribuidos por toda España. Cubren aspectos básicos, como la operativa segura a través de los distintos canales de acceso a su entidad bancaria o la utilización de cajeros automáticos.
- El proyecto EmantipaTIC, lanzado durante el primer semestre de 2023, que tiene como objetivo formar en su capacitación digital a 1.000 mayores de 60 años, aumentando su confianza y capacidad de utilización de los teléfonos móviles.
- Junto con la colaboración de voluntarios senior, se lleva a cabo el programa "Conectando a Mayores" de SECOT. Se trata de talleres formativos para más de 1.500 personas mayores en 16 provincias. Su principal contenido es la gestión cotidiana de sus dispositivos móviles.
- Con más de 4.000 beneficiarios y junto con la colaboración de CiberVoluntarios, Experclick es uno de los programas con más éxito en torno a la capacitación digital de nuestros mayores. Cuenta, además, con línea telefónica de ayuda y una serie de videos con consejos para este colectivo.
- Creación de nuevos materiales para el desarrollo de talleres divulgativos sobre digitalización y prevención del fraude destinados a personas mayores de 65 años.

5.2. Accesibilidad e inclusión en productos y servicios financieros

Atendiendo a la sensibilidad generalizada en la Unión Europea en materia de accesibilidad, en abril de 2019 se publicó la *Directiva (UE) 2019/882 sobre requisitos de accesibilidad de productos y servicios*. La Directiva establece una serie de requerimientos dependiendo de la tipología de producto o servicio con el objetivo último de homogeneizar en todos los Estados miembros, mediante disposiciones legales, reglamentarias y administrativas, los aspectos relativos a los requisitos de accesibilidad exigibles a determinados productos y servicios y, en particular, eliminando y evitando los obstáculos a la libre circulación de productos y servicios derivados de las divergencias en los requisitos de accesibilidad en los Estados miembros.

Esta Directiva se encuentra transpuesta a nuestro ordenamiento jurídico a través de la *Ley 11/2023, de 8 de mayo, de trasposición de Directivas de la Unión Europea en materia de accesibilidad de determinados productos y servicios, migración de personas altamente cualificadas, tributaria y digitalización de actuaciones notariales y registrales; y por la que se modifica la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños*

nucleares o producidos por materiales radiactivos. Su entrada en vigor, coincidiendo con la norma europea, es a partir del 28 de junio de 2025.

El sector bancario, como no podía ser de otro modo, se está preparando para tener adaptados todos sus canales, métodos de identificación, sistemas de pagos y demás requerimientos de la norma, modificando sus procesos y adecuando sus instalaciones físicas y sus aplicaciones informáticas a las necesidades de todos sus clientes.

Las entidades españolas iniciaron, hace tiempo, el proceso de adaptación, que ya es observable en múltiples aspectos, y alcanzarán sin duda una completa adecuación a la normativa en junio de 2025. Se están invirtiendo tiempo y recursos para alcanzar este objetivo y es destacable el ambicioso esfuerzo que está realizando el sector que, además, es pionero e inspirador para el resto de los sectores de la economía. El sector bancario está contribuyendo de esta manera al esfuerzo colectivo, en el que está implicado el conjunto de la sociedad española, para mejorar la accesibilidad a los servicios financieros de todos los ciudadanos, con especial atención a los mayores y a las personas con discapacidad.

Algunas de las mejoras que ya pueden observarse y merecen ser destacadas son:

- El esfuerzo de las entidades por adaptar sus cajeros a personas con dificultades visuales a través de sus guiados con voz y alto contraste. Esta función es fruto de la cooperación con la Fundación ONCE, que aporta su valoración y validación, y algunas entidades ya cuentan con un 82% de su parque de cajeros con este tipo de acceso.
Hay que destacar, en este sentido, que la relación del sector con organizaciones como la Fundación ONCE es fluida y frecuente, de cooperación y trabajo continuo. Como concedores directos de las necesidades de este colectivo son un interlocutor muy útil para seguir avanzando.
- El sector trabaja, adicionalmente, en un proyecto conjunto, a través de Redsys, para adaptar los TPVs a las necesidades de personas con dificultad visual. El proyecto, del que participan las entidades financieras junto con asociaciones, como ONCE, contempla distintas soluciones para adaptar estos terminales a las necesidades de este colectivo manteniendo la seguridad en estas transacciones. Actualmente se encuentra en fase de desarrollo técnico a nivel de proveedor.
- Respecto a las personas con dificultades visuales, mencionar las iniciativas de las entidades para mejorar la visibilidad de la pantalla del cajero, siempre que sea posible, instalando toldos o moviendo el cajero de lugar. Para las personas con dificultades motrices, las entidades también facilitan la accesibilidad con la instalación de rampas en los accesos a las oficinas bancarias. Para estas últimas medidas, la instalación de toldos o la adaptación o instalación de rampas en los accesos a las oficinas bancarias, sería conveniente, no obstante, un refuerzo en la colaboración municipal dada la necesaria aprobación de los ayuntamientos por tratarse de medidas que afectan a la vía pública.

Continuando con las adecuaciones legales, es preciso destacar, con especial interés en el marco de la imprescindible sensibilidad con colectivos vulnerables, como el de las personas con discapacidad, el protocolo de colaboración firmado en julio de 2023 entre las asociaciones bancarias, AEB, CECA y Unacc, y la Fiscalía General del Estado, junto con el Banco de España, con el objetivo de garantizar la autonomía de estas personas en relación con los servicios y productos bancarios.



Este acuerdo sienta los cauces para que la práctica bancaria se adecúe al nuevo tratamiento legal de la discapacidad marcado por la *Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica*, la cual potencia que las personas con discapacidad puedan tomar sus decisiones de forma autónoma, y pretende colaborar en el impulso progresivo de las adaptaciones necesarias para que puedan operar por sí mismos en el ámbito bancario, incluyendo, entre otras, la información en lenguaje accesible.

Esta norma eliminó las incapacitaciones y con ellas a los tutores legales, desjudicializando la vida de las personas con discapacidad y estableciendo un sistema de provisión de apoyos, en el que adquiere especial relevancia el guardador de hecho. Se trata de un tipo de apoyo informal, sin aval judicial, que viene a ser ejercido habitualmente por la familia y cuyo papel en la operativa bancaria ha sido ya canalizado en un documento consensuado.

El acuerdo prevé la constitución de un grupo de trabajo estable, para estudiar la función que deben desempeñar las nuevas figuras de apoyo reconocidas por la ley de discapacidad, así como analizar las cuestiones prácticas que se deriven de su aplicación. El objetivo es que desde este grupo no solo se aborden problemas y propongan soluciones para optimizar la adecuación a la Ley, sino que también se apliquen de manera ágil y eficiente en beneficio del colectivo.

Asimismo, las asociaciones bancarias y la Fiscalía firmaron en la misma fecha un protocolo complementario, para la protección de los intereses patrimoniales de las personas con discapacidad o que se encuentran en determinadas situaciones de vulnerabilidad. Este acuerdo pretende articular una fluida comunicación entre los bancos y las fiscalías territorialmente competentes para la puesta en conocimiento de aquellas situaciones que puedan poner en peligro la seguridad económica del titular, al revelar situaciones de abuso o influencia indebida en su voluntad, y que activará la investigación del Ministerio Fiscal.

5.3. Inclusión financiera en las zonas rurales

Por otra parte, junto con la adopción de medidas de mejora de la atención personalizada de personas mayores y con discapacidad, otra ampliación del Protocolo, esencial para continuar avanzando de forma decidida en la plena inclusión financiera, es la que se refiere a la accesibilidad a los servicios financieros.

Este compromiso parte de la elaboración de un mapa sobre la inclusión financiera en nuestro país y se plasma en el “Informe sobre la Inclusión Financiera en España”, elaborado por el IVIE y publicado, por primera vez, en julio de 2022. El informe realiza un análisis de la accesibilidad a los servicios financieros en todos los municipios españoles, con el objetivo de detectar necesidades y determinar soluciones de inclusión. En este informe se identificaron 243 municipios de más de 500 habitantes donde no había ningún punto de acceso presencial a los servicios bancarios, y en donde residían 211.550 habitantes (0,45% del total nacional). Las tres patronales bancarias diseñaron una hoja de ruta para garantizar la accesibilidad financiera, habilitando punto de acceso a los servicios bancarios en forma de oficinas, cajeros automáticos, agentes financieros o acuerdos con oficinas de Correos.

Con el objetivo de realizar un adecuado seguimiento y garantizar la eficacia de las medidas implementadas, este informe se actualiza, de forma periódica, tanto con carácter anual, a través de una revisión generalizada de todos los puntos de acceso a los servicios financieros, es decir, el [“Informe sobre la inclusión financiera en España. 2022”](#) publicado en junio; como de forma trimestral, actualizando los datos referidos a los municipios de más de 500 habitantes, con tres ediciones ya publicadas en [marzo](#), [junio](#) y noviembre de 2023. Todas estas actualizaciones, junto con los protocolos y ampliaciones de las que nacen, están recogidas, de forma accesible y transparente, en el [Observatorio de Inclusión Financiera](#), creado por las asociaciones bancarias AEB, CECA y Unacc en noviembre de 2022.

A través del último informe de seguimiento de los municipios identificados, los últimos datos disponibles referentes a la situación a fecha de 30 de junio de 2023, concluyen un claro avance en torno al establecimiento de puntos que provean de servicios financieros en los 243 municipios comprometidos, así como en implantación de soluciones que aseguren una provisión adecuada de servicios financieros presenciales para el 100% del territorio español.

Las medidas planteadas, en el marco de la colaboración público-privada, tienen por objetivo encontrar las soluciones más eficientes a la heterogeneidad de la casuística en el ámbito rural español. Para ello, se ofrecen soluciones para el acceso a los servicios financieros en los diferentes tipos de municipios, además de asumir compromisos concretos, como la instalación de cajeros genéricos o el impulso de servicios adicionales, como el proporcionado por Correos Cash en el marco del [acuerdo de colaboración que la empresa postal firmó con AEB, CECA y Unacc en julio de 2022](#), y al que ya se han adherido varias entidades. Según los últimos datos facilitados por Correos, el servicio Correos *Cash* ha alcanzado las 134.000 operaciones en 2022, un 30% más.

5.4. Divulgación de medidas

Finalmente, es preciso mencionar la labor desarrollada por el sector bancario con relación a la comunicación y difusión de estas iniciativas. El sector bancario ha llevado a cabo diferentes acciones con el objetivo de amplificar la divulgación de los compromisos acordados y las medidas adoptadas, en el que conviene destacar el refuerzo que ha supuesto la distribución, en la red de oficinas y a través de los canales digitales, de folletos informativos que detallan claramente cada una de las medidas adoptadas, para mayor conocimiento por parte de todos los usuarios.

Los folletos, en castellano y en las diferentes lenguas cooficiales (catalán, euskera y gallego), recogen los compromisos asumidos por el sector en febrero de 2022 para mejorar la atención personalizada a personas mayores, mencionando expresamente la mejora de la atención presencial, atención preferente, atención telefónica, la atención digitalizada adaptada, reparación de cajeros, acciones de educación y formación de empleados.

En este mismo sentido, el sector bancario ha iniciado en septiembre una campaña de radio con los objetivos de fomentar los conocimientos financieros de la población y promover la información y formación en competencias digitales, reforzando conceptos de ciberseguridad.

Este año el lema del Día de la Educación Financiera es "Finanzas inclusivas, Finanzas para todos". En todas las etapas de la vida la educación financiera nos va a permitir tomar decisiones informadas, hacer un uso responsable del dinero y una buena gestión de las finanzas personales. La inclusión financiera y digital debe alcanzar a toda la sociedad, poniendo especial atención en aquellos colectivos más vulnerables. Para alcanzar este objetivo es fundamental la colaboración público-privada.

6. Conclusiones

El compromiso social de la banca es una voluntad permanente que toma forma en la actividad diaria del sector y responde tanto a su vocación de servicio como a sus propósitos de contribución al bienestar de la sociedad. Pero es, además, un compromiso vivo, como se pone de manifiesto en el *Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso Social y Sostenible de la Banca*, en particular en su punto 5º, dedicado a la inclusión financiera.

Fruto de este Protocolo, el sector bancario cuenta con dos herramientas fundamentales para el impulso de la inclusión financiera: el *Decálogo de medidas para mejorar la atención personalizada de las personas mayores y las personas con discapacidad*, firmado en febrero de 2022, y la *Hoja de ruta para reforzar la inclusión financiera en las zonas rurales*, firmado octubre del mismo año.

En este marco se han adoptado iniciativas como:

- La firma de acuerdos de colaboración para reforzar la inclusión rural, como el *Protocolo general de colaboración con Correos*, con el objetivo de facilitar la inclusión financiera en el medio rural a través del servicio *Correos Cash*; y de protocolos de colaboración, como con la Fiscalía General del Estado y el Banco de España, para garantizar la autonomía de las personas con discapacidad en relación con los servicios y productos bancarios.
- La adopción de acuerdos con distintas organizaciones, instituciones y Administraciones públicas, como la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) o Séniors Españoles para la Cooperación Técnica (SECOT), para potenciar la formación financiera y la capacitación digital.
- El refuerzo de los espacios de consulta y divulgación del sector bancario, a saber:
 - El espacio *web* del Observatorio de Inclusión Financiera, donde se pueden consultar los Informes de seguimiento de las medidas de atención a personas mayores y personas con discapacidad, así como los informes sobre la situación de la inclusión financiera en España.
 - La plataforma Aula Financiera y Digital, que, en su revisión anual, ha incorporado más de 40 iniciativas de educación financiera y digital, y en la que un 48% de las mismas son de carácter presencial.
- La puesta en marcha de una campaña de divulgación de las medidas de atención a mayores, con un folleto informativo a disposición de los clientes tanto en la red de sucursales de las entidades asociadas como a través de medios digitales; o el desarrollo de una campaña informativa y de concienciación para la promoción de la ciberseguridad.

Este compromiso social es también dinámico, en la medida en que está sometido a seguimiento, transparencia y rendición de cuentas. De esta forma, desde la adopción del *Decálogo de medidas para mejorar la atención personalizada de las personas mayores y las personas con discapacidad*, se ha mantenido un seguimiento constante de su implementación por parte de entidades y asociaciones bancarias, fruto del cual se han publicado ya tres informes de seguimiento, en los que se constata el importante avance que han supuesto estas medidas.

Así, el número de oficinas con horario ampliado se ha incrementado hasta alcanzar el 82,2%, desde el inicio de la implantación de las medidas, lo que se traduce en que 5,6 millones de personas se han beneficiado de esta medida durante el primer semestre del año. A ello hay que sumar las mejoras en la atención telefónica, manteniéndose por encima del 90% el número de entidades con horario de atención ampliando y creciendo el número de llamadas de mayores de 65 años atendidas, que supera los 2 millones.

En este esfuerzo de mejora se ha avanzado de forma importante en la adecuación de canales. Por un lado, la adaptación de cajeros alcanza el 94%, y la de *webs* y aplicaciones de banca digital se sitúa en torno al 90%.

Asimismo, se han ampliado los beneficiarios de las acciones de formación, de forma que, en los primeros seis meses del año, 277.000 personas mayores han accedido a iniciativas educativas en el ámbito financiero y digital. También se ha continuado priorizando la formación de empleados para mejorar sus capacidades de atención a las personas mayores, dedicando más de 248.000 horas y formando a más de 36.800 empleados, de la misma manera que se ha consolidado la figura de los consejeros sénior, cerca de 4.000, en las sucursales de las entidades que cuentan con esta figura.

El sector está totalmente comprometido con el avance en la implementación de las medidas de atención personalizada y creemos que el mejor modo de hacerlo es de mano de la sociedad: con el diálogo continuo con el colectivo de personas mayores y personas con discapacidad, así como a través de la participación en distintos foros, la celebración de eventos sectoriales y la firma de acuerdos y convenios con instituciones, organizaciones y asociaciones, con el objetivo de seguir impulsando la implantación y adecuación de las medidas acordadas, y la conversión de la labor de seguimiento de dichas medidas en un mecanismo de aproximación a las preocupaciones del conjunto de la ciudadanía, con especial atención en las personas mayores y las personas con discapacidad.

Fecha de publicación: noviembre de 2023

RESUMEN EJECUTIVO

1. Ampliación del horario de atención presencial



2. Atención telefónica personalizada



3. Adaptación de cajeros y canales digitales



4. Fomento de la educación financiera y digital



Observatorio
Inclusión
Financiera

