

Observatorio
Inclusión
Financiera

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

Resumen ejecutivo



1. Introducción

El proceso de digitalización que vive la sociedad desde hace varios años ha supuesto numerosos beneficios económicos y sociales, pero también ha desembocado en una serie de retos para todas aquellas personas y colectivos que necesitan o quieren hacer uso de las nuevas tecnologías pero que no pueden, ya sea por cuestiones de índole socioeconómico o formativo. En el caso concreto de España, la digitalización ha avanzado notablemente y, de hecho, según el [índice DESI \(Digital Economy and Society Index\)](#), nuestro país se situaba en 7ª posición en competitividad digital en 2022, con una mejora de dos posiciones con respecto al año anterior. El mismo informe refleja que el porcentaje de población con competencias digitales básicas se sitúa en el 64%, muy por debajo del objetivo europeo del 80%.

En este contexto, el sector bancario español lleva años trabajando en favorecer las competencias digitales de toda la población, con especial atención en los colectivos vulnerables, para que todas las personas puedan operar con seguridad y confianza en la gestión de sus finanzas, independientemente del formato.

En este propósito se enmarca el [“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, donde se recogen compromisos específicos para promover la inclusión financiera, la formación financiera y digital, y la atención a colectivos vulnerables; que han ido ampliándose sucesivamente para extender el alcance de las medidas destinadas a mejorar la atención personalizada al cliente y la inclusión financiera.

La primera ampliación se produjo el 21 de febrero de 2022, con la actualización del [punto 5º del Protocolo, dedicado a las medidas para el fomento de la inclusión financiera](#), firmado por AEB, CECA y también por la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (en adelante, Unacc), como adhesión a estos compromisos. Se acordó una serie de medidas recogidas en un 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.

A ello se sumaba la obligación de seguimiento activo de las medidas y la prioridad de la transparencia, diseñando una serie de indicadores cuantitativos *ad hoc*, para recoger la información de las entidades asociadas a AEB, CECA y Unacc, de manera homogénea y armonizada, que se publica de forma periódica y transparente en los sucesivos informes de seguimiento que, desde la implantación del decálogo, se han ido publicando en el espacio web del Observatorio de Inclusión Financiera.

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. Y, finalmente, el presente documento recopila, en esta ocasión, los progresos realizados hasta el 30 de junio de 2023, que se exponen en el punto 2 de este resumen ejecutivo.

A esta ampliación hay que sumar la vinculada a la mejora de la accesibilidad a los servicios financieros, a partir del “Informe sobre la Inclusión Financiera en España” elaborado por IVIE, que permitió configurar

la “Hoja de Ruta para reforzar la inclusión financiera en las zonas rurales”, acordada por las asociaciones bancarias en octubre de 2022, para definir las medidas adecuadas para asegurar una cobertura del 100% de la población en el acceso a los servicios financieros, por diferentes canales, tales como oficinas, cajeros automáticos, oficinas móviles y acuerdos con Correos.

De manera complementaria a los compromisos suscritos por el sector bancario en el Protocolo y sus sucesivas ampliaciones, se ha avanzado en la inclusión financiera a través de 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.

Asimismo, el sector bancario, en el marco del diálogo constante y continuo con los representantes del colectivo de mayores, ha adoptado 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.

Junto con ello, las asociaciones han reforzado los espacios de consulta y divulgación relacionadas con la inclusión financiera. Es el caso del 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. Y de la plataforma Aula Financiera y Digital, que, en su revisión anual de mayo de 2023, ha incorporado más de 40 iniciativas de educación financiera y digital, y en la que un 48% del total son de carácter presencial.

En este mismo sentido, el sector bancario ha puesto 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.

2. Datos de seguimiento

El 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.

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).

- 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

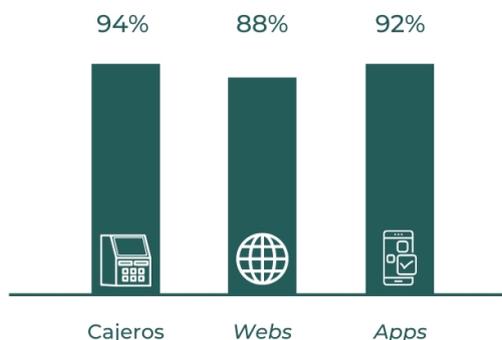
Número de llamadas atendidas a mayores

- 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.

III. Adaptación de cajeros y canales digitales

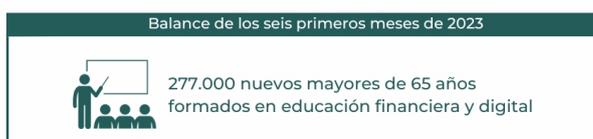
- A junio de 2023, son más de 36.000 los cajeros de las entidades que se encuentran adaptados, lo que se traduce en un 94% del total. Esto supone un incremento de 3 puntos porcentuales desde el 91% registrado a diciembre de 2022.
- El plazo medio de subsanación de las incidencias en cajeros se mantiene 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 y en el marco del Observatorio de Inclusión Financiera.

3. 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



82,2%

Oficinas con horario de atención ampliado



5,6 millones

Número de beneficiarios

2. Atención telefónica personalizada



2 millones

Número de llamadas atendidas a mayores



>90% de entidades con atención telefónica ampliada

3. Adaptación de cajeros y canales digitales



94%

Adaptación de cajeros



Resolución de incidencias en un día



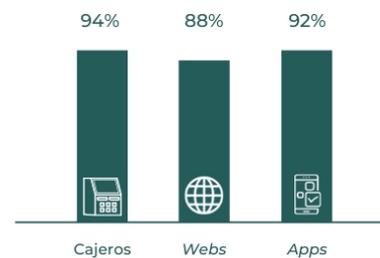
88%

Adaptación de webs



92%

Adaptación de apps



4. Fomento de la educación financiera y digital



277.000

Número de mayores formados



3.900 empleados especializados en atención a mayores



36.800 nuevos empleados formados en atención a mayores



248.000 horas de formación a empleados

Observatorio
Inclusión
Financiera

