

Observatorio
Inclusión
Financiera

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

Datos a fecha de 31 de diciembre de 2023



Índice

01	ANTECEDENTES	3
02	SEGUIMIENTO DE LAS MEDIDAS	4
	Informes de seguimiento	5
	Diálogo y foros de debate	5
03	DATOS DE SEGUIMIENTO	6
04	OTRAS ACCIONES MÁS ALLÁ DEL PROTOCOLO	8
	Educación financiera y capacitación digital	8
	Impulso a la ciberseguridad	9
	Accesibilidad e inclusión en productos y servicios financieros	10
	Inclusión financiera en las zonas rurales	11
	Divulgación de medidas	12
05	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	12
06	CONCLUSIONES	14

1. Antecedentes

La transformación digital supone un claro factor de progreso de la sociedad, por las ventajas que aporta en múltiples ámbitos y en todo tipo de actividades, desde el desempeño laboral a la vida doméstica, amplificando las posibilidades de la comunicación y la conectividad, e incorporando la inmediatez y la accesibilidad a todo tipo de tareas.

Los últimos datos de la Comisión Europea avalan que nuestro país ha mejorado los niveles de digitalización en todos los ámbitos, tanto en la Administración como en empresas, así como la capacitación digital de la población. El 66,2% de los españoles posee habilidades digitales básicas, según el Instituto Nacional de Estadística (INE), lo que supone un progreso de nuestro país respecto al objetivo del 80% de competencias digitales básicas que pretende alcanzar la Unión Europea en 2030.

El sector bancario comparte este objetivo y ha asumido el compromiso de impulsar la formación financiera y digital del conjunto de la población, con especial incidencia en los colectivos vulnerables y en aquellos más sensibles a los efectos de la digitalización. Por este motivo, el sector está promoviendo el desarrollo de iniciativas de formación, información y concienciación para mejorar las capacidades y competencias digitales de los ciudadanos.

Como ejemplo del esfuerzo que están realizando las entidades para mejorar la capacitación digital de sus clientes, cabe destacar el caso de los datos de uso de la plataforma de pagos inmediatos Bizum, particularmente entre las personas mayores, con un crecimiento del 50% en los últimos tres años. Así, a cierre de 2023, los datos de uso de este servicio alcanzan el 55% para personas entre 55 y 64 años, el 33% en personas entre 65 y 74 años y el 11% en mayores de 75 años.

Estas acciones son la expresión de la voluntad que inspira el [Protocolo estratégico para reforzar el compromiso social y sostenible de la banca](#) (en adelante, Protocolo), firmado por las asociaciones AEB y CECA en julio de 2021: un catálogo de principios, planteamientos y propuestas para potenciar el progreso de la sociedad e incorporar mejoras y avances, tanto a nivel interno como externo, con el objetivo de promover la inclusión y formación financiera y la atención a los colectivos vulnerables e impulsar la transición ecológica y la transformación digital.

El valor de este Protocolo se evidencia, además, en su continua ampliación, incorporando nuevos compromisos para favorecer la inclusión financiera y abriendo la puerta a un productivo diálogo entre las asociaciones bancarias y sus entidades adheridas, con el objetivo de implementar, de forma efectiva y diligente, las medidas previstas. En este sentido, en febrero de 2022 se acordó la [actualización del punto 5º del Protocolo, dedicado a las medidas para el fomento de la inclusión financiera](#), firmada por AEB, CECA y Unacc, y que incluye un nuevo catálogo de acciones para la mejora de la atención a las personas mayores y las personas con discapacidad.

Adicionalmente, este diálogo sumó al sector público, con la participación del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa (en adelante, el Ministerio) y el Banco de España, con el fin de ampliar la efectividad de las medidas mediante la colaboración público-privada. Con ello, las asociaciones asumían el compromiso de realizar una serie de acciones de mejora de gran amplitud, que abarcan todos los canales de atención al cliente (físico, telefónico y digital) y de evidente concreción, puesto que la implementación de estas medidas son objeto de seguimiento continuado, lo que favorece la transparencia de las acciones dirigidas a mejorar la atención personalizada de las personas mayores y las personas con discapacidad.

Estos compromisos situaron al sector bancario a la vanguardia, tanto respecto del sector público como del privado, en la adaptación de los servicios que prestan un entorno cambiante, al compatibilizar la transformación digital con la atención personalizada a determinados colectivos.

Esto es así porque entre las acciones contempladas e implementadas se incluyen medidas para atender de forma específica las necesidades de estos colectivos: la formación de agentes bancarios especializados; la detección de mejoras mediante encuestas de satisfacción a clientes; la ampliación del acceso a servicios bancarios y la apuesta por la formación financiera y la capacitación digital.

Las medidas incorporadas en la actualización del Protocolo se articularon en un decálogo de acciones (en adelante, Decálogo) a implantar por las entidades asociadas, de manera voluntaria e independiente, con el objetivo de mejorar la atención personalizada a las personas mayores y las personas con discapacidad. Estas medidas están dirigidas a reforzar la atención presencial, la preferencia en el acceso a los servicios, la ampliación de la atención telefónica, la adaptación de los canales digitales y la mayor formación financiera y digital, tanto de clientes como de los profesionales del sector.



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



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



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



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



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.



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



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



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



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



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

2. Seguimiento de las medidas

El valor del compromiso y de la voluntad del sector bancario se evidencia además en la incorporación de un estricto seguimiento en la implementación de estas medidas. Se recoge expresamente en la amplia-

ción del punto 5º del Protocolo una obligación voluntaria de evaluación y un ejercicio de transparencia, que se traduce en el diseño de una serie de indicadores ad hoc de seguimiento, definidos en grupos de trabajo multinivel, con el objetivo de recoger de manera homogénea la información proporcionada por las entidades asociadas a AEB, CECA y Unacc, y de elaborar informes públicos con carácter semestral.

2.1. Informes de seguimiento

Para dar cumplimiento a este compromiso se han elaborado y publicado ya sucesivos informes de seguimiento en el Observatorio de Inclusión Financiera, donde se trabaja para dar a conocer los compromisos adquiridos, las actuaciones realizadas y los logros alcanzados, así como para detectar nuevas necesidades.

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 las personas con discapacidad”](#), con los progresos a fecha 30 de junio de 2022. A continuación, en febrero de 2023 se presentó el [Informe anual de seguimiento](#), con datos hasta el 31 de diciembre de 2022, donde se certificaba el avance en las medidas de mejora de la atención personalizada; un progreso constatado igualmente en el [Informe de seguimiento de noviembre de 2023](#), que refleja la actualización a fecha 30 de junio de 2023.

El presente documento recopila, en esta ocasión, los avances realizados hasta el 31 de diciembre de 2023, que se exponen en el punto 3 de este informe. Estos datos se complementan con los resultados de una encuesta de satisfacción de las personas mayores de 65 años que han realizado gestiones bancarias, de manera autónoma, en el último año, realizada por un instituto independiente. Se trata del segundo ejercicio adicional de evaluación elaborado en este ámbito, tras la realización y publicación de una encuesta de satisfacción el año anterior.

2.2. Diálogo y foros de debate

El ejercicio de rendición de cuentas, a través del seguimiento periódico de las medidas del Protocolo, se ha completado también con el mantenimiento de canales de diálogo con asociaciones y fundaciones representativas de diferentes colectivos de personas mayores y personas con discapacidad, como la Plataforma de Mayores y Pensionistas (PMP), que cuenta con más de 15.000 asociaciones y más de cinco millones de afiliados, la Fundación ONCE o la Cruz Roja, entre otras.

En el marco de la necesaria colaboración público-privada, el sector bancario ha mantenido igualmente encuentros con distintos organismos, entidades y Administraciones públicas, como la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), para poner en común medidas de inclusión financiera y asegurar la mayor eficiencia posible. De especial relevancia está siendo la colaboración con Correos, con la firma, en julio de 2022, de un Protocolo general de actuación para el fomento de la inclusión financiera en las zonas rurales.

Es preciso resaltar, asimismo, la participación de las asociaciones bancarias en foros de debate y presentaciones de estudios relacionados con estos colectivos. En este sentido, destaca la celebración del evento “Diálogos con el sector bancario por el progreso económico y social”, que tuvo lugar el 14 de septiembre de 2023 en Santiago de Compostela, en el marco de la Presidencia española del Consejo de la Unión Europea, y donde se reiteró el compromiso del sector bancario con la inclusión financiera, desde todas sus perspectivas, incluidos el refuerzo de la atención personalizada de los colectivos vulnerables y la capacitación financiera y digital.

Del mismo modo, el sector bancario ha estado presente, de forma activa, en las diferentes iniciativas impulsadas por asociaciones representativas de consumidores, de las personas mayores y de las personas con discapacidad, como la participación en el 'V Congreso Anual de Asufin: Crédito, Ahorro y Exclusión Financiera' el 16 de noviembre de 2023, donde el sector compartió mesa de debate con la Fundación ONCE y otros representantes de este colectivo.

A todo ello ha de sumarse el diálogo constante establecido con el Ministerio, el Banco de España y las asociaciones de consumidores y personas mayores, manteniendo reuniones periódicas para evaluar avances y necesidades. La más reciente de estas reuniones, con la presencia de la vicepresidenta primera del Gobierno, tuvo lugar el 18 de diciembre de 2023, para valorar los avances del Protocolo y sus sucesivas ampliaciones, con especial foco en lo referido a la mejora de la atención personalizada y reafirmar el progreso y la determinación del sector bancario en el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

3. Datos de seguimiento

Transcurridos dos años desde la actualización del Protocolo, las tres patronales bancarias presentan un nuevo Informe semestral de seguimiento, tras recabar la información de sus respectivas entidades asociadas, para hacer públicos los datos referidos a 31 de diciembre de 2023 y constatar el avance en el compromiso de adaptación de la transición digital a las necesidades del colectivo de personas mayores y con discapacidad.

I. Ampliación del horario de atención presencial

- A cierre de 2023, el porcentaje de oficinas que prestan el servicio de caja con un horario de atención presencial más amplio (de 9:00 a 14:00 horas) superan, como a diciembre de 2022, el 81% del total, lo que supone más del doble que antes de que se pusieran en marcha las medidas en diciembre de 2021.



81% de oficinas con horario de atención ampliado

- Si atendemos exclusivamente al ámbito rural, las oficinas que prestan servicio de caja de 9:00 a 14:00 horas es del 88%.
- Sin embargo, el porcentaje aumenta hasta casi el 91% si atendemos al porcentaje de oficinas que prestan el servicio de caja de 9:00 a 14:00 horas respecto de las que tienen un servicio de caja y atención al cliente.
- El aumento de los horarios de atención presencial en las sucursales y oficinas bancarias ha beneficiado a 6,5 millones de personas mayores de 65 años.



6,5 millones de mayores de 65 años beneficiados

II. Atención telefónica personalizada

- El servicio de atención telefónica, sin coste adicional y a través de un interlocutor personal, ha sido utilizado por 2,4 millones de clientes de más de 65 años, a quienes se les han atendido más de 5,7 millones de llamadas en 2023.



5,7 millones

Número de llamadas atendidas a mayores

- Además, la práctica totalidad de las entidades que no tienen habilitadas oficinas de atención al público ya disponen de un servicio de atención telefónica ampliado de 9:00 a 18:00 horas.

III. Adaptación de cajeros y canales digitales

- A diciembre de 2023, el 93% de los cajeros ya se encuentran adaptados a las necesidades de las personas mayores de 65 años, lo que supone un aumento de dos puntos porcentuales respecto a diciembre de 2022.



93% de cajeros adaptados

Incremento de 2 puntos porcentuales respecto a diciembre de 2022

- El plazo medio de subsanación de las incidencias en cajeros se mantiene en un día laborable, lo que mejora ampliamente el compromiso de dos días laborables suscrito en el decálogo de medidas.
- Respecto a la adaptación de canales digitales, con lenguaje y vista simplificados, las entidades bancarias siguen trabajando en las mejoras de sus páginas web, aplicaciones móviles y adaptabilidad de cajeros, en línea con los compromisos que deberán cumplir de acuerdo a la normativa europea sobre accesibilidad.

IV. Fomento de la educación financiera y digital

- En 2023, cerca de 660.000 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 a través de otros canales.



660.000 mayores de 65 años formados en educación financiera y digital

- 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 el año 2023, el número de empleados formados sobrepasa los 60.800, lo que supone más del 40% de la plantilla, y el número de horas de formación ha ascendido a 347.000, con el objetivo de reforzar el esfuerzo ya realizado durante todo el 2022.



60.800 empleados



347.000 horas

Formación especializada en atención al colectivo sénior

- En diciembre de 2023 se han reportado más de 3.900 empleados con especialización (consejeros sénior) destinada a atender mejor las demandas y necesidades de los mayores, con un incremento de casi un 12% el dato de cierre de 2022, lo que consolida esta figura en algunas de las entidades.



3.900 consejeros sénior

El seguimiento de las medidas contempladas en la actualización del Protocolo se complementa con la elaboración de encuestas de satisfacción específicas, en las que se constata la alta valoración del servicio bancario en el colectivo de personas de más edad. La satisfacción media de las encuestas realizadas por las entidades del sector bancario arroja una nota media de 8,45 sobre 10 referente al servicio en el 2023, mejorándose en casi medio punto la valoración de cierre del 2022 (8/10).

Puede apreciarse, por tanto, el avance en la implementación de las medidas contempladas y la valoración por parte de colectivos específicos de la atención prestada, que en todo caso seguirán siendo sometidos a seguimiento, como parte de un claro compromiso de rendición de cuentas y transparencia.

4. Otras acciones complementarias del Protocolo

Los resultados de los informes de seguimiento del Protocolo muestran la mejora de la atención personalizada a personas mayores y con discapacidad. Esta mejora y personalización de la atención es un proceso dinámico y continuo que se ve reforzado con la implementación, por parte de las entidades, de programas complementarios. Con este objetivo, el sector ha incorporado nuevos avances para reforzar el conocimiento y las competencias, la autonomía, la accesibilidad y la inclusión financiera, en programas como los que a continuación se detallan.

4.1. Educación financiera y capacitación digital

El compromiso del sector bancario en la mejora de los niveles de educación financiera y capacitación digital se ha evidenciado a lo largo de los años, con la puesta en marcha de programas y acciones formativas de todo tipo. Pero este compromiso se reforzó de forma decidida en mayo de 2022 con el lanzamiento de la plataforma [“Aula Financiera y Digital”](#). Se trata de un espacio web que recoge de forma accesible y atractiva más de 400 iniciativas del sector bancario en materia de formación financiera y educación digi-

tal, segmentadas por temáticas y colectivos de referencia, de las cuales casi la mitad tienen carácter presencial, e incluye también otros recursos formativos inmediatos, como vídeos y podcast. Por este motivo, "Aula Financiera y Digital" recibió el Premio Finanzas Para Todos 2022, concedido por el Banco de España, la CNMV y el Ministerio, en reconocimiento de la aportación del sector bancario a la educación financiera y digital.

En el marco del compromiso educativo cabe destacar igualmente otras acciones singulares del sector bancario, en las que se prioriza de forma especial al colectivo de las personas mayores. En muchas ocasiones se cuenta con organizaciones y asociaciones del tercer sector, así como con la colaboración de voluntarios, promoviendo la concienciación en torno a las adaptaciones que demanda la transformación digital.

Por ejemplo, la iniciativa "Conectando mayores" con la fundación SECOT, para formar en nuevas tecnologías a mayores de 60 años residentes en zonas rurales; "Cibervoluntarios", con Expertclick, con formación presencial y online para que las personas mayores aprendan a usar las nuevas tecnologías y a navegar por Internet de manera segura y con confianza; "¡Preparados para Internet!", en colaboración con Cruz Roja, en cuyos centros se ofrece formación sobre ciberseguridad y prevención del fraude; "Tu móvil y tú", con la Fundación Alicia y Guillermo, en la que estudiantes voluntarios de CUNEF ofrecen sesiones formativas sobre el uso de las nuevas tecnologías; "Mi banca digital: fácil y segura", con la fundación Somos Digital, o "Reconectados", con la Fundación Telefónica, para el uso de las aplicaciones de banca digital; talleres divulgativos mixtos sobre digitalización y fraude para estudiantes y sus familiares de más de 65 años; o la obra de teatro "Las Cosas Fáciles", con la compañía Blanca Marsillach, para contribuir a la mejora de los niveles de formación digital entre las personas mayores de 65 años en distintos territorios, también de la España Rural.

Este esfuerzo formativo, del que se aportan algunos ejemplos, adquiere más valor en atención al amplio marco de actuación que supone el Plan Nacional de Educación Financiera "Finanzas para todos", del que forman parte las tres asociaciones bancarias. Este Plan, iniciativa de CNMV, el Banco de España y el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa, tiene como objetivo mejorar la cultura financiera de los ciudadanos, dotándoles de los conocimientos básicos y las herramientas necesarias para que manejen sus finanzas de forma responsable e informada.

4.2. Impulso a la ciberseguridad

La ciberseguridad se ha convertido en una de las preocupaciones emergentes de la sociedad, como consecuencia de la proliferación de los ciberataques y las ciberestafas. Siendo conscientes de estos riesgos, el sector bancario –y el sector financiero en su conjunto– está trabajando, por un lado, en reforzar sus sistemas, con el objetivo de que todos los usuarios puedan operar con tranquilidad y confianza también en el entorno digital y, por otro, reforzando la educación financiera y capacitación digital de sus clientes con diferentes programas y actividades formativas para evitar que sean víctimas de la ciberdelincuencia.

Este esfuerzo está cosechando ya sus frutos, ya que según la primera encuesta sobre '*Ciberseguridad y hábitos de uso de canales digitales*', elaborada por Sigma Dos, los bancos tradicionales son los agentes que más confianza generan a la población en lo relacionado con el tratamiento y la gestión de los datos personales, con un nivel de 7,5/10, por delante de otras instituciones y con mucha ventaja respecto a las redes sociales.

El estudio apunta, sin embargo, que entre las principales causas del auge de la ciberdelincuencia se encuentra la falta de formación de los usuarios de los canales digitales. Seis de cada diez encuestados reco-

nocen poseer conocimientos escasos en ciberseguridad, lo que se acentúa entre los mayores de 65 años, y el 20% de los encuestados cree que su entidad podría contactar vía email, SMS, WhatsApp o teléfono con ellos para solicitarles las claves de usuario y las contraseñas de acceso a su banca digital.

Ante la necesaria mejora de conocimientos en esta materia, las entidades bancarias en concreto, y el sector bancario, en su conjunto, han redoblado los esfuerzos de concienciación e información sobre ciberseguridad, con el objetivo prioritario de impulsar, fomentar y ofrecer a sus clientes las herramientas necesarias para reducir su exposición a los ciberfraudes.

A modo de recordatorio, hay que destacar la campaña impulsada por el sector financiero en octubre de 2022 para la promoción de la ciberseguridad en el marco de la iniciativa "Levanta la Cabeza", de Responsabilidad Corporativa de Atresmedia, con spots y mensajes informativos para la prevención de ciberestafas. El alcance de la campaña superó los 25 millones de espectadores. Y, en la actualidad, está en marcha la campaña "El sector bancario, contigo", con espacio en radio para aportar información sobre el sector, sus avances y novedades, incorporando, como eje esencial, los consejos sobre ciberseguridad.

Parte de esos contenidos han sido recogidos, con vocación de permanencia, en la plataforma formativa del sector bancario. Así, como novedad más reciente, las asociaciones bancarias AEB, CECA y Unacc han ampliado en 2024 los contenidos de "Aula Financiera y Digital", creando un [espacio ad hoc sobre ciberseguridad](#), donde los usuarios pueden encontrar materiales sobre esta materia impulsados por el sector bancario, en diversos formatos y desde distintas perspectivas.

Este espacio pone a disposición de los usuarios una guía de ciberseguridad, con un decálogo de consejos prácticos para prevenir los ciberataques, así como iniciativas y archivos multimedia formativos. Asimismo, la pestaña incluye testimonios de expertos de ciberseguridad de diferentes ámbitos, centrados en cuatro temáticas: consejos básicos de ciberseguridad, tipos de ciberataques y cómo prevenirlos, crear contraseñas seguras y consejos para comprar de manera segura en Internet.

Por último, en un ámbito de colaboración sectorial, y como parte de esta voluntad de impulsar la capacitación digital y concienciación en ciberseguridad, es preciso destacar la próxima puesta en marcha de una nueva campaña informativa de AEB, CECA, Unacc y ASNEF, centrada expresamente en la prevención en materia de ciberseguridad, con el lema "*Protégete, evitar el fraude está en tus manos*".

Esta campaña, que tiene por objeto concienciar a los ciudadanos de los riesgos que conlleva no proteger adecuadamente sus datos y claves, será lanzada a mediados del mes de abril de 2024 y contará con el apoyo de diferentes instituciones públicas y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

El eje de la campaña será un vídeo que se difundirá a través de espacios webs y redes sociales, y que contará también, para aquellos clientes menos digitalizados, con folletos distribuidos en las sucursales de entidades bancarias. Estos folletos recogerán de forma simple y sencilla las principales recomendaciones de ciberseguridad de la campaña. Con el objetivo último de dar la mayor difusión posible a los contenidos, se reforzará la distribución de mensajes en emisoras de radio en cadenas generalistas.

4.3. Accesibilidad e inclusión en productos y servicios financieros

A partir de la sensibilidad de la Unión Europea en materia de accesibilidad, y en cumplimiento 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*, el sector bancario se está preparando para tener adaptados todos los cana-

les, métodos de identificación, sistemas de pago y demás requerimientos de la norma en el momento de su entrada en vigor en junio de 2025.

El sector está implicado en la mejora de la accesibilidad a los servicios financieros de todos los ciudadanos, con especial atención a las personas mayores y las personas con discapacidad. Entre estos avances sobresale el esfuerzo de las entidades por adaptar sus cajeros –a través de guiados con voz, alto contraste y la mejora de la visibilidad de las pantallas- y sus TPVs para las personas con dificultades visuales. Además, para las personas con dificultades motrices, allí donde es posible, las entidades están instalando rampas de acceso a las oficinas o sucursales bancarias.

En el ámbito de la accesibilidad destaca, asimismo, el Protocolo de Colaboración, firmado en julio de 2023, entre las asociaciones bancarias AEB, CECA y Unacc, con la Fiscalía General del Estado y el Banco de España, con el objetivo de garantizar la autonomía de las personas con discapacidad en relación con los servicios y productos bancarios, cumpliendo así con lo establecido en 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*.

El acuerdo prevé la constitución de un grupo de trabajo para estudiar la función que deben desempeñar las nuevas figuras de apoyo reconocidas por la ley de discapacidad, además de analizar las cuestiones prácticas que se deriven de su aplicación, por lo que el grupo de trabajo no solo aborda problemas y soluciones, sino que también vela por la implantación de medidas que beneficien a las personas con discapacidad.

4.4. Inclusión financiera en las zonas rurales

La ampliación del Protocolo no ha estado dirigida únicamente a mejorar la atención personalizada de las personas mayores y las personas con discapacidad, sino también a alcanzar la plena inclusión financiera a través del refuerzo de la accesibilidad a los servicios financieros, con especial atención en las zonas rurales. Para ello, el sector bancario presentó, en julio de 2022, el ["Informe sobre la inclusión financiera en España"](#), elaborado por el IVIE, con un mapa de acceso a los servicios financieros en todos los municipios españoles y donde se identificaron 243 municipios de más de 500 habitantes en los que no había ningún punto de acceso presencial a los servicios bancarios.

Las tres patronales bancarias diseñaron una hoja de ruta para garantizar la accesibilidad financiera, a través de distintas soluciones adaptadas a la heterogeneidad de la casuística del ámbito rural español y el impulso servicios adicionales como el proporcionado por Correos *Cash* en el marco del acuerdo de colaboración firmado entre la empresa postal y AEB, CECA y Unacc en julio de 2022.

El sector bancario mantiene un seguimiento constante y continuado de la evolución de las medidas para reforzar la inclusión financiera en las zonas rurales, a través de la publicación de un informe anual, donde se revisan, de manera generalizada los puntos de acceso a servicios financieros en la totalidad de los municipios españoles, así como la actualización trimestral sobre la situación de los municipios de más de 500 habitantes sin puntos de acceso. Según el [balance de la Hoja de Ruta](#) publicado en noviembre de 2023, el 93% de los municipios de más de 500 habitantes que no tenían un punto de acceso físico a los servicios financieros básicos en 2021 cuentan ya con él o está en proceso de instalación.

Además, el último informe anual realizado, el ["Informe sobre la inclusión financiera en España 2022"](#), publicado en junio de 2023 con datos a diciembre de 2022, muestra que se han dado pasos importantes en la hoja de ruta trazada para mejorar la inclusión financiera de la población española, lo que ha permitido

seguir reduciendo el porcentaje de la población que no tiene acceso presencial a los servicios bancarios en su municipio de residencia, hasta situarlo en el 1%, cuatro décimas menos que en 2021.

4.5. Divulgación de medidas

Finalmente, es preciso destacar la labor del sector bancario de difusión de todas las iniciativas hasta ahora mencionadas, con el objetivo de amplificar la divulgación de los compromisos acordados y las medidas implantadas. En este sentido, el sector ha puesto a disposición de la ciudadanía varios canales, como el [Observatorio de Inclusión Financiera](#), donde se recogen las medidas comprometidas en el punto 5º del Protocolo y su seguimiento, así como el Aula Financiera y Digital, mencionada anteriormente.

Con este propósito, en octubre de 2023 nació la campaña informativa “El sector bancario, contigo”, desarrollada en las cuatro principales emisoras españolas –SER, COPE, Onda Cero y esRadio–, con contenidos semanales dirigidos a promover la divulgación de las medidas impulsadas en el marco del Protocolo, así como a la concienciación sobre la importancia de la educación financiera y digital, especialmente en materia de ciberseguridad.

Desde octubre de 2023, las asociaciones bancarias AEB y CECA ofrecen contenidos informativos del sector bancario de interés para la ciudadanía, con el doble objetivo de, por un lado, contribuir a la formación financiera y la capacitación digital de todas las personas, con un foco destacado en la prevención de los ciberataques; y, por el otro, informar sobre las acciones que, en el marco del compromiso social de la banca, se están llevando a cabo, principalmente desde el punto de vista de la inclusión financiera, tanto de las medidas de atención personalizada a las personas mayores y las personas con discapacidad, como de la accesibilidad a los servicios bancarios en las zonas rurales.

Asimismo, el sector bancario ha distribuido durante 2023 folletos informativos que detallan con claridad cada una de las medidas adoptadas en el Decálogo a través de la red de oficinas y canales digitales, para fomentar el conocimiento de los usuarios en lo relacionado con las medidas para mejorar la atención personalizada de las personas mayores y las personas con discapacidad. Estos folletos están disponibles en castellano y en las diferentes lenguas cooficiales (catalán, euskera y gallego).

5. Encuestas de satisfacción

Las patronales bancarias han impulsado la realización de un nuevo estudio de satisfacción independiente en 2024, por parte de un instituto de investigación externo, con el objetivo de conocer la valoración y detectar de primera mano posibles nuevas necesidades de las personas mayores de 65 años.

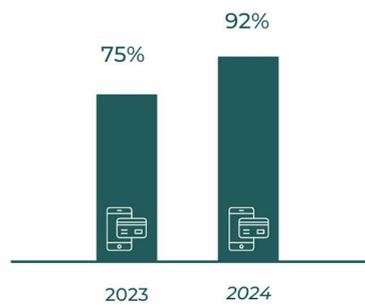
Se continua, por tanto, con esta iniciativa –complementaria a las encuestas que elaboran las entidades de manera individual– que vio la luz con la publicación de los resultados de la encuesta de satisfacción elaborada en marzo de 2023, y que contribuye a enriquecer el seguimiento y la monitorización de las medidas implementadas, así como las necesidades de este colectivo.

A continuación, se exponen las conclusiones extraídas en la encuesta realizada por Inmark en marzo de 2024, que cuenta con una muestra representativa del colectivo de personas mayores de 65 años que, en el último año, han realizado por sí mismas gestiones con sus entidades de crédito, tanto presenciales como no presenciales.

En términos generales, respecto al estudio elaborado en 2023, se ha observado una mejoría en la percepción que tienen las personas mayores de 65 y más años sobre la actividad y forma de actuar hacia ellos de las entidades de crédito:

- El 30,8% de los mayores de 65 años perciben que el trato y servicio que ofrecen las entidades ha mejorado mucho o bastante, por encima de la que se atribuye a otros proveedores privados de servicios y a la Administración pública.
- Esta percepción de mejora es algo mayor al promedio entre los residentes en el ámbito rural.
- La satisfacción con los distintos canales que utilizan para relacionarse con las entidades es muy elevada.
 - El 92% de personas de este colectivo se muestran satisfechas o muy satisfechas con la banca móvil o a través de apps, 17 puntos porcentuales adicionales a lo registrado en 2023.

Nivel de satisfacción con la banca móvil (2023 VS 2024)



Incremento de 17 puntos porcentuales

- En el caso de la banca por Internet, el nivel de porcentaje de clientes satisfechos o muy satisfechos es del 90%.
- En el resto de canales –gestor personal, oficina, cajero automático y banca telefónica– este porcentaje crece y oscila entre el 67% y el 84%.
- El 64% de las personas mayores de 65 años conocen las medidas impulsadas por el sector bancario para mejorar la atención personalizada, lo que supone un aumento de 10 puntos porcentuales respecto a 2023.



Porcentaje de mayores de 65 años que conocen el Decálogo

- Además, la práctica totalidad se muestra de acuerdo en la importancia y necesidad de esta iniciativa, al igual que el año pasado.
- Más del 32% de las personas encuestadas han percibido mejoras en el servicio que les prestan las entidades de crédito y reciben mejor atención, aumentando esta percepción casi trece puntos con respecto al año anterior. Entre ellas, destacan más agilidad, menos colas, ampliación de horarios de ventanilla y más apoyo personal en los cajeros.

- El 84% de los encuestados afirma sentirse autónomo y tener seguridad al operar con su entidad de crédito, lo que supone un aumento de 14 puntos porcentuales respecto a la encuesta de 2023.



Porcentaje de mayores de 65 años que afirma sentirse autónomo y con confianza al operar por Internet

6. Conclusiones

Las ampliaciones del punto 5° del Protocolo estratégico para reforzar el compromiso social y sostenible de la banca, dedicado a la inclusión financiera, han activado la implementación de un decálogo de medidas para reforzar la atención personalizada de las personas mayores y las personas con discapacidad, así como la puesta en marcha de una Hoja de Ruta para reforzar la inclusión financiera en las zonas rurales. Ambos compromisos vienen desarrollándose desde 2022, incorporando además mecanismos de seguimiento y obligaciones de rendición de cuentas, con una clara vocación de transparencia.

Así, este informe anual de seguimiento de las medidas de mejora de la atención personalizada a personas mayores y con discapacidad muestra los avances logrados en los últimos dos años, con datos a cierre de 2023, evidenciando la sustancial mejora de la atención personalizada en todos los ámbitos (presencial, telefónica y online) que abarca el Decálogo.

- El 81% de las oficinas y sucursales cuentan con un horario de atención ampliado de 9:00 a 14:00 horas, y más del doble que antes de implementarse las medidas del Decálogo.
- 6,5 millones de mayores de 65 años se han beneficiado de los horarios de atención ampliada en 2023.
- Además, 2,4 millones de mayores de 65 años han recibido atención telefónica personalizada, lo que se traduce en 5,7 millones de llamadas en 2023.
- El 93% de los cajeros se encuentran adaptados a las necesidades de estos colectivos, lo que supone un aumento de dos puntos porcentuales respecto al cierre de 2022.
- 660.000 mayores de 65 años han recibido formación financiera y digital en 2023.
- El número de empleados formados en atención a las personas mayores sobrepasa los 60.800 y ya son más de 3.900 los consejeros sénior presentes en las oficinas.

Los avances constatados en el contraste de datos aportados por las entidades financieras se ven respaldados por los resultados de la nueva encuesta de satisfacción, elaborada por la consultora independiente Inmark, que confirma la mejora del trato y de la atención a las personas mayores –mayor que la atribuida a otros sectores económicos y a la Administración pública–, aumentando en 13 puntos porcentuales el número de personas mayores que han percibido mejoras, respecto a la primera encuesta de este tipo, realizada en 2023.

En paralelo a la rendición de cuentas, el sector bancario mantiene los canales de diálogo con el colectivo de mayores y de personas con discapacidad, así como con las asociaciones de consumidores, con el objetivo de escuchar y detectar las necesidades de los distintos colectivos. Asimismo, el diálogo se mantiene, de manera continuada, con las Administraciones públicas, en especial con el Ministerio de Economía.

A ello hay que sumar que, en coherencia con el avance del compromiso social del sector, la banca sigue reforzando el acceso a servicios bancarios en la España Rural, en el marco de la *Hoja de Ruta para reforzar la inclusión financiera en las zonas rurales*, así como en el fomento de la educación financiera y digital, con la puesta en marcha de sucesivas acciones informativas, por un lado con el lanzamiento de un espacio de información y concienciación sobre ciberseguridad en el "Aula Financiera y Digital", con contenidos en distintos soportes para prevenir ciberestafas; por otra parte, con el compromiso del sector financiero (AEB, CECA, Unacc y ASNEF) en la puesta en marcha de una nueva campaña para prevenir las ciberestafas, con el lema "*Protégete, evitar el fraude está en tus manos*" y con el objetivo de concienciar a los ciudadanos de los riesgos que conlleva no proteger adecuadamente sus datos y claves.

Finalmente, y como ejemplo del esfuerzo que están realizando las entidades para mejorar la capacitación digital de sus clientes, cabe destacar el caso de los datos de uso de la plataforma de pagos inmediatos Bizum, particularmente entre las personas mayores, con un crecimiento del 50% en los últimos tres años. Así, a cierre de 2023, el 55% de los mayores entre 55 y 64 años utiliza este servicio, el 33% de las personas entre 65 y 74 años, y el 11% de las personas de más de 75 años.

Fecha de publicación: abril de 2024

1. Ampliación del horario de atención presencial



81%

Oficinas con horario de atención ampliado



6,5 millones de mayores
de 65 años beneficiados

2. Atención telefónica personalizada



2,4 millones

Número de mayores atendidos



5,7 millones

Número de llamadas atendidas a mayores

3. Adaptación de cajeros y canales digitales



93%

Adaptación de cajeros

+2 p.p respecto a diciembre de 2022



Resolución
de incidencias
en un día

4. Fomento de la educación financiera y digital



660.000

Número de mayores formados



60.800 empleados formados
en atención a mayores



347.000 horas de formación
a empleados



3.900 empleados
especializados en
atención a mayores

Observatorio
Inclusión
Financiera

