

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

Resumen ejecutivo



1. Introducción

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, pero implica también un importante reto de adaptación. El sector bancario dedica, desde hace años, importantes esfuerzos para impulsar la capacitación digital de la sociedad, contribuyendo al objetivo de la Unión Europea de alcanzar un 80% de la población con competencias digitales al menos básicas en el año 2030, y para atender a las necesidades de los grupos más vulnerables al proceso de digitalización. Todo ello con el propósito de asegurar que todas las personas que así lo quieran puedan aprovechar las ventajas que trae consigo la transformación digital, en condiciones de equidad y seguridad.

A esta voluntad de adecuación y mejora de la atención responde 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, y especialmente sus sucesivas ampliaciones para favorecer la inclusión financiera.

De forma muy destacada, la actualización del punto 5º del Protocolo, en febrero de 2022, acordada por AEB, CECA y Unacc, permitió la incorporación de un nuevo catálogo de acciones para la mejora de la atención a las personas mayores y las personas con discapacidad, que abarcan todos los canales de atención al cliente (físico, telefónico y digital) y 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.

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, a través de una serie de indicadores *ad hoc*, 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 con carácter semestral, que son publicados en la página del Observatorio de Inclusión Financiera. De esta forma, desde 2022 se han publicado ya tres informes de seguimiento de la aplicación de estas medidas, que han permitido constatar los avances en la mejora de la atención personalizada, a los que se suma esta nueva edición, con datos a fecha 31 de diciembre de 2023 y se exponen en el punto 2 de este resumen ejecutivo.

Este ejercicio de rendición de cuentas se ha completado con el mantenimiento de canales de diálogo con asociaciones representativas de colectivos de personas mayores y personas con discapacidad, como la Plataforma de Mayores y Pensionistas (PMP), y también con las Administraciones públicas, como la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) o el actual Ministerio de Economía, Comercio y Empresa y el Banco de España, con los que se mantiene reuniones periódicas junto con asociaciones de personas mayores y de consumidores. Con esta misma voluntad de aproximación y escucha, el sector bancario ha realizado, además, dos encuestas de satisfacción, a través de una consultora externa, dándose cuenta de la última edición en el presente informe, que complementan los análisis habitualmente realizados por las entidades bancarias para detectar necesidades y avances.

La mejora y personalización de la atención se han visto reforzadas con posteriores actualizaciones del Protocolo, como la *Hoja de Ruta para reforzar la inclusión financiera en las zonas rurales*, acordada en octubre de 2022, que se ha traducido en notables avances en el acceso a servicios bancarios. Así, el 93% de los municipios de más de 500 habitantes que no tenían acceso a servicios financieros básicos en 2021 ya lo tienen o lo tendrán cuando culminen los procesos activos. Un progreso que se debe al esfuerzo constante de las entidades tanto como a la colaboración público-privada, como ejemplifica el acuerdo alcanzado con Correos, que permite contar con su respaldo desde julio de 2022.

Junto con ello, las asociaciones bancarias siguen reforzando los espacios de consulta y divulgación relacionadas con la inclusión, como la propia web del [Observatorio de Inclusión Financiera](#), donde se pueden consultar todos los informes de seguimiento del Protocolo. Y, de forma destacada, los espacios para la difusión de conocimientos financieros y capacidades digitales, como la plataforma [Aula Financiera y Digital](#), que, recientemente, ha ampliado sus contenidos con un nuevo [espacio de ciberseguridad](#), que incluye una serie de contenidos, disponibles en distintos soportes, para prevenir las ciberestafas.

O las sucesivas campañas informativas impulsadas por el sector, desde la acción de concienciación "*El sector bancario por tu seguridad digital*" desarrollada con Atresmedia, a los actuales contenidos de "*El sector bancario, contigo*", difundidos a través de emisoras de radio, o la próxima campaña de prevención en materia de ciberseguridad "*Protégete, evitar el fraude está en tus manos*", que pondrán en marcha AEB, CECA, Unacc y ASNEF con el respaldo de diferentes instituciones.

2. Datos de seguimiento

Los Informes de seguimiento recogen la voluntad del sector bancario de seguir trabajando para facilitar la adaptación del colectivo de personas mayores de 65 años al nuevo contexto marcado por la digitalización. Transcurridos dos años desde la actualización del Protocolo, las tres patronales bancarias hacen públicos los datos referidos a 31 de diciembre de 2023.

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, casi medio punto por encima de la valoración a cierre de 2022 (8/10).

Además, el sector bancario ha impulsado la realización de un nuevo estudio de satisfacción independiente, 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. 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 –mayor de 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 atención a estos datos, puede apreciarse 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.

3. Conclusiones

Las ampliaciones del punto 5º 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, telefónico 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 en todos los canales disponibles –mayor de la atribuida a otros sectores económicos y a la Administración pública–, alcanzando el 32,1 el porcentaje de personas mayores que han percibido mejoras, respecto a la primera encuesta de este tipo, realizada en 2023, en el que el porcentaje era de 18,4. Además, el grado de satisfacción con la banca es muy elevado en todos los canales, sobre todo con la banca móvil, con la que el 92,3% de las personas encuestadas afirma encontrarse muy o bastante satisfechas.

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 y el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa.

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 la plataforma "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*", 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.

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

