

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

19 septiembre 2022



INTRODUCCIÓN

En febrero de 2022 las patronales bancarias (AEB, CECA y Unacc) suscribieron la actualización del Protocolo Estratégico para reforzar el compromiso social y sostenible de la banca (en adelante, el Protocolo), adoptado por AEB y CECA en 2021 y a cuyo capítulo 5, dedicado a la Inclusión Financiera, se ha adherido Unacc.

Dicha actualización tuvo por objeto ampliar las iniciativas puestas en marcha por las entidades con el doble objetivo de contribuir a incrementar las habilidades digitales de sus clientes mediante la formación y ofrecer alternativas a aquellos otros que, por diferentes motivos, no están en condiciones de acceder a la sociedad digital, necesiten de un tiempo de adaptación más prolongado o sencillamente desean una atención más personalizada.

En este contexto, se adoptaron nuevas medidas, adicionales a las que ya venían aplicando las propias entidades, dirigidas a mejorar la atención personalizada de personas mayores o con discapacidad en distintos aspectos como la atención presencial en oficinas, la atención telefónica, la adaptación de cajeros, aplicaciones informáticas y páginas web y el reforzamiento de la educación financiera, digital y de prevención de fraudes a este colectivo de clientes.

Se incluyó igualmente el compromiso de llevar a cabo la elaboración de un informe semestral de seguimiento de las medidas adoptadas al cual damos cumplimiento mediante la publicación de este reporte.

Aunque este informe recoge y engloba cifras de todo el sector financiero español en su conjunto, el éxito y la responsabilidad de las entidades con este colectivo de clientes se ha podido constatar en cada una de las medidas puestas en marcha con carácter individual.

DATOS DE SEGUIMIENTO A 30 DE JUNIO DE 2022

Transcurridos seis meses desde la firma de la actualización del Protocolo, las tres patronales bancarias, tras recabar la información de sus respectivos socios, hacen público este primer informe de seguimiento, con datos referidos a 30 de junio de 2022:

- El 81% de las oficinas bancarias prestan el servicio de caja de 9:00 a 14:00 horas, horario de atención presencial más amplio que el que ofrecían la mayoría de entidades con anterioridad a la incorporación de estas medidas. El número de oficinas que operan con horario de caja ampliado es más del doble que a diciembre de 2021 y ha aumentado en 7.908 oficinas a raíz de las nuevas medidas. Es necesario destacar que existen oficinas cuya ubicación no les permite la ampliación del horario (por ejemplo, ubicadas en zonas especiales) o por modelo de negocio (oficinas de empresa), así como la existencia de oficinas unipersonales que tienen mayor complejidad para su adaptación.
- Durante los primeros seis meses del año, más de seis millones de clientes mayores de 65 años (aproximadamente dos tercios del total) han hecho uso del servicio de caja con atención presencial en horario de 9:00 a 14:00 horas.
- Se han atendido de manera preferente, sin coste adicional y a través de un interlocutor personal 1,6 millones de llamadas de clientes de más de 65 años. Esta cifra solo refleja las llamadas recibidas a través de las líneas habilitadas específicamente para este colectivo, por lo que habría que añadir las atendidas por las oficinas de manera directa y personal. El 93% de las entidades disponen de servicio de atención telefónica de 9:00 a 18:00 horas.
- El 91% del total de la red de cajeros de las entidades de crédito (37.111 cajeros) ya se encuentran adaptados a las necesidades de este colectivo.
- El plazo medio de subsanación de las incidencias en cajeros (142.000 incidencias) ha sido de 1 día, inferior al compromiso establecido en el Protocolo de 2 días laborables.
- En referencia a la adaptación de canales digitales, con lenguaje y vista simplificados, más del 75% del sector ha incluido hasta el momento estas mejoras en sus páginas web y sus *apps*.
- Más de 200.000 clientes de más de 65 años (236.785 clientes) han recibido formación financiera, digital y/o destinada a la prevención del fraude.
- En los primeros seis meses del año, casi 41.000 empleados del sector han recibido formación específica para ofrecer una atención más adaptada a este colectivo, superando las 278.000 horas. Adicionalmente, y aunque no todas las entidades cuentan con esta modalidad, a raíz de la firma del Protocolo se ha extendido la figura de consejero senior. Al cierre de este informe, se han habilitado 3.900 empleados con esta especialización destinada a atender mejor las demandas y necesidades de los mayores.

CONCLUSIONES

El presente informe refleja el compromiso de las entidades españolas con los clientes de más de 65 años o con discapacidad. Así, podemos concluir que el 100% de las entidades ha avanzado en la adopción de medidas para mejorar la atención personalizada de estos colectivos, atendiendo a su modelo de negocio y, sobre todo, a las necesidades de sus clientes.

A raíz del acuerdo, la totalidad de las entidades bancarias españolas tienen un horario ampliado de caja, que se aplica en un porcentaje superior al 80% del número de oficinas.

Los programas de educación financiera dirigidos a los colectivos reseñados se han reforzado para promover la cultura financiera y facilitar su adaptación a los nuevos canales. Estas iniciativas de las entidades bancarias españolas se enmarcan en el Plan de Educación Financiera promovido por Banco de España, CNMV y el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

En los primeros cuatro meses de aplicación tras la firma del Protocolo (marzo-junio) las entidades han realizado un esfuerzo excepcional, en tiempo y forma, para dar cumplimiento a los acuerdos alcanzados. El sector bancario español seguirá trabajando para facilitar la adaptación del colectivo de mayores a un nuevo contexto caracterizado por la digitalización.

Las asociaciones bancarias continuarán realizando el seguimiento del Protocolo a través una nueva actualización de este informe que previsiblemente se publique en el primer trimestre de 2023.