



Una persona consulta sus finanzas en la aplicación de una entidad financiera. GETTY IMAGES

## Una banca digitalizada para todos

**Por María Abascal.** Colaborar con Administraciones públicas y asociaciones es la vía para mejorar el acceso a los servicios de ancianos y otros grupos

Directora general de la AEB

La actividad económica es uno de los ámbitos en los que la digitalización ha tenido un mayor impacto, y no hay ningún sector dentro de ella que no se haya visto afectado por la innovación tecnológica. Estos avances aplicados a la vida cotidiana son muy apreciados por los ciudadanos y les facilita la operativa habitual. Pero dado que aparece a gran velocidad y casi siempre de forma disruptiva, las empresas, entre ellas los bancos, están tomando medidas de acompañamiento para aquellos a los que la digitalización les supone una mayor dificultad.

Hay un compromiso por parte de los bancos para poner en marcha esas medidas y monitorizar los avances que se han alcanzado en tres dimensiones muy relevantes para los clientes: el refuerzo del compromiso social y sostenible de la banca, una iniciativa impulsada en julio de 2021; las medidas para mejorar la atención personalizada a las personas mayores y a las personas con discapacidad de febrero de 2022; y, en tercer lugar, la inclusión financiera en las zonas rurales, proyecto presentado en octubre del 2022.

Según los datos del Observatorio para la inclusión financiera, ha aumentado significativamente el número de oficinas bancarias que atiende con horario de atención ampliado para prestar el servicio de caja en ventanilla hasta llegar al 82%, es decir, más del doble que antes de la adopción de las medidas.

Por otra parte, las personas mayores son atendidas con prioridad en las sucursales en caso de alta afluencia y, adicionalmente,

se ha consolidado la figura de los consejeros sénior, especializados en las necesidades de los mayores. Cerca de 4.000 oficinas bancarias cuentan con esta figura.

Existen otros canales que también están siendo objeto de mejora, como es el caso de la atención telefónica personalizada a través de un gestor y no de un robot; las páginas web, las apps y los cajeros se han modificado para hacerlos más accesibles, de tal manera que sus menús se han simplificado y el lenguaje y tamaño de la letra se han adaptado para hacerlos más sencillos. También se está trabajando en reforzar la formación específica a empleados, así como a los clientes, incrementando las iniciativas de educación financiera, capacitación digital y prevención del fraude.

En el ámbito rural, los bancos también están adoptando medidas para ofrecer un punto de acceso presencial al efectivo, incluso en municipios donde nunca lo hubo. El objetivo es asegurar el acceso presencial a los servicios bancarios en todos los municipios españoles, atendiendo de forma prioritaria a aquellos que, con más de 500 habitantes a 31 de diciembre de 2021, no contaban con ningún punto de acceso presencial.

En el 93% de los 243 municipios identificados de más de 500 habitantes sin punto de acceso a 31 de diciembre de 2021 se ha habilitado ya o se está en proceso de hacerlo un punto de acceso presencial a través de canales alternativos a la oficina, como cajeros automáticos, oficinas móviles, agentes financieros y oficinas de correos.

El sector avanza en la mejora de la atención tanto presencial como online y eso se percibe en la opinión de los usuarios. En un

reciente estudio de Asufin sobre "digitalización y exclusión financiera, se constata, entre otras cosas, que "el banco sigue siendo el medio principal para operar para un 96,80% de los ciudadanos" y que "los españoles siguen usando mayoritariamente las herramientas de banca online para realizar consultas (96,50%) u operaciones básicas como transferencias (89,90%)."

Por el contrario, operativas digitales consideradas por Asufin como más complejas, como gestión de ahorros e inversiones (34,20%) o contratación de productos o servicios (27,80%) y financiación (25,00%) aún registran porcentajes muy bajos".

En el caso de las personas mayores, el estudio también asegura que "sigue mejorando la facilidad de uso de los cajeros, pero más de un tercio los considera difíciles; un 20% de las personas mayores contacta telefónicamente con su oficina; el 40% utiliza las apps y un 25% confirma que ha recibido formación en capacitación digital".

En resumen, hay un esfuerzo continuado en los bancos por hacer compatible la innegable digitalización del conjunto de nuestra economía con la atención personalizada a aquellos colectivos más vulnerables, como el de mayores, el de personas con discapacidad o aquellos que viven en ámbitos rurales, que por distintos motivos tienen mayores dificultades para hacer uso de las nuevas tecnologías.

El sector considera que la colaboración con ayuntamientos y Administraciones públicas y bajo un proceso de escucha activa con el colectivo de personas mayores y personas con discapacidad y sus asociaciones representativas es la mejor forma de seguir mejorando en el servicio.



**El objetivo es asegurar el acceso presencial a los servicios bancarios en todos los municipios españoles**