

# El sector bancario, comprometido con los clientes sénior

Las entidades bancarias españolas han adoptado acciones para hacer frente a los retos demográficos y tecnológicos del país. En concreto, para el segmento sénior, se trata de iniciativas de mejora del sistema de atención personal, ampliación de la cartera de productos y servicios, adaptación de cajeros y canales digitales, y programas de educación financiera.

Nuestro país presenta importantes retos demográficos y de brecha digital, que tienen un impacto en la provisión de servicios de todo tipo: sanitarios, educativos, culturales, y también bancarios. El colectivo de personas mayores se encuentra entre los potencialmente más afectados por estos desafíos.

El sector bancario es muy consciente de que las personas mayores conforman un colectivo que vertebra la sociedad, que realiza valiosas aportaciones al bienestar de su entorno familiar y social. Por tanto, va a seguir trabajando en mejorar la atención y el servicio que ofrece a este colectivo, tanto de forma personal como digital.

## Medidas para atender a los clientes sénior

Un reciente estudio de Funcas<sup>1</sup> ha puesto de manifiesto que el proceso de digitalización financiera se ha acelerado especialmente entre la población de mayor edad desde el estallido de la pandemia. El porcentaje de clientes digitales mayores aumentó un 27,7%. Se trata del grupo de edad que más ha incrementado su nivel de digitalización en este periodo. Se han reducido las “brechas digitales financieras” que existen por edad. Actualmente, el 52,2% de los usuarios de internet de más de 65 años utiliza habitualmente la banca electrónica.

Por ello, las entidades están poniendo en marcha fórmulas que permitan a este colectivo mejorar y facilitar su experiencia de usuario en estos canales digitales, al tiempo que se esfuerzan en ofrecer un servicio de calidad adaptado a las necesidades de los mayores cuando estos optan por acudir a la oficina.

---

<sup>1</sup> Informe sobre el sector bancario español en un entorno de cambios en la productividad. Funcas. Noviembre 2021. [https://www.funcas.es/documentos\\_trabajo/informe-sobre-el-sector-bancario-espanol-en-un-entorno-de-cambios-en-la-productividad/](https://www.funcas.es/documentos_trabajo/informe-sobre-el-sector-bancario-espanol-en-un-entorno-de-cambios-en-la-productividad/)

Las mejores prácticas del sector en la atención preferencial a personas mayores pueden agruparse en cuatro tipos:

- **Mecanismos de atención especializada.** Dentro de las redes comerciales se están desarrollando equipos específicamente formados para la atención de las necesidades del colectivo sénior. Igualmente, se está invirtiendo en la mejora de los canales para la gestión de **citas previas** que favorezcan la planificación de una atención más personalizada.
- **Oferta de productos y servicios específicos para el colectivo de personas mayores.** En este sentido, muchos clientes disfrutaban del mantenimiento de la modalidad de libretas de ahorros, al comprobar su mejor aceptación como formato por parte de las personas mayores.
- **Adaptación de cajeros y aplicaciones,** para simplificar y facilitar su uso.
- Y, sin duda, una de las grandes medidas para favorecer la reducción de brecha digital e incrementar el uso de la banca online es el desarrollo de **programas de educación financiera.** En los últimos tres años, las entidades asociadas a CECA (CaixaBank, Kutxabank y Cajasur Banco, Abanca, Unicaja Banco, Ibercaja Banco, Caixa Ontinyent, Colonya Pollença y Cecabank) han destinado más de 12 millones de euros a educación financiera. En el ejercicio 2020, casi 700.000 personas mayores de 65 años recibieron educación financiera a través de estos programas. La tipología de formación que se ofrece es la siguiente: talleres de autogestión financiera, cursos en colaboración con las autoridades locales sobre el uso de nuevas tecnologías, y formación en materia de seguridad.

### **Medidas especiales para la atención de personas mayores en las zonas rurales**

El sistema bancario español dispone de la segunda red de sucursales más extensa de toda la Unión Europea, únicamente por detrás de Francia. El porcentaje de población española residente en municipios que cuentan con al menos una oficina bancaria es del 97%, habiéndose reducido tan sólo en 1 p.p. con respecto a 2008.

Para garantizar un adecuado servicio a los municipios de zonas rurales donde no hay sucursal, se han puesto en marcha diversas iniciativas. Entre ellas, destaca la generalización de **oficinas móviles** (“ofibuses”). Con datos de septiembre de 2021, el sector CECA cuenta en nuestro país con 23 ofibuses que cubren cerca de 457 mil clientes y se desplazan a alrededor de 600 municipios. Igualmente, se ha procedido a la ampliación de las redes de **agentes financieros** que, sin establecimiento permanente, atienden personalmente a los clientes. Para diversificar las fórmulas de provisión de efectivo, ha comenzado el despliegue de soluciones más innovadoras, como el **cashback** y el **cash-in-shop** (retirada o depósito de efectivo en un establecimiento comercial).

De acuerdo con el Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso Social y Sostenible de la Banca, aprobado en julio de 2021, CECA y AEB están trabajando en un análisis en profundidad de la problemática y en el desarrollo de medidas conjuntas adicionales que puedan atender a las poblaciones más desfavorecidas de los entornos rurales.

## Sobre CECA

CECA es la asociación bancaria que defiende los intereses de las cajas de ahorros y los bancos creados por ellas y promueve la misión que desempeñan a través de su actividad financiera y su Obra Social.

<https://www.ceca.es/>

@sectorceca

## Departamento de Comunicación

T. 699 534 065

[comunica@ceca.es](mailto:comunica@ceca.es)

## Entidades adheridas a CECA

### Entidades de crédito



## Fundaciones

