

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

RESUMEN EJECUTIVO

Febrero de 2023

Observatorio
Inclusión
Financiera



1. Antecedentes

En el año 2021, en el camino de la recuperación tras la pandemia de la Covid-19 y el avance de la digitalización que esta motivó, AEB y CECA firmaron el *Protocolo Estratégico para reforzar el compromiso social y sostenible de la banca* (en adelante, Protocolo), con el que el sector quiso sellar la firmeza y solidez del propósito del sector con un progreso inclusivo y sostenible de la sociedad española, asumiendo un proyecto para incorporar mejoras y avances en el sector bancario que contribuyan a este fin.

2. Adopción de nuevos compromisos

A partir de este Protocolo, las asociaciones signatarias, junto con Unacc, comenzaron un proceso de diálogo con sus entidades asociadas, con el objetivo de implantar, de manera prioritaria y en el menor tiempo posible, las medidas suscritas, con la prioridad de reforzar la atención a clientes vulnerables. En paralelo, se estableció un diálogo con el Gobierno, a través del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, para trabajar en la necesaria colaboración público-privada para la implantación de las medidas acordadas y fomentar la mejor atención y la máxima inclusión financiera.

En este contexto, en el plazo de un mes se diseñó y acordó una batería de medidas orientadas a proporcionar una mejora en la atención personalizada a las personas mayores de 65 años y las personas con discapacidad, que motivó la firma, el 21 de febrero de 2022, de la ampliación y actualización del punto 5º del Protocolo, dedicado a la inclusión financiera, por parte de las tres patronales bancarias, AEB, CECA y Unacc.

Este decálogo de medidas para la mejora de la atención a las personas mayores y las personas con discapacidad, que surge de la escucha de este segmento de clientes, prioriza el refuerzo de la atención presencial en oficina, la adaptación y adecuación de otros canales de atención, la formación para la adquisición de habilidades digitales y la especialización de los profesionales en la atención a estos colectivos.



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



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



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.



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

De manera complementaria a este decálogo, el sector bancario ha seguido reforzando su compromiso social y, en concreto, su voluntad de avanzar en la inclusión financiera de toda la población, a través de una serie de acciones adicionales consecuentes con el Protocolo y vinculadas a dos retos fundamentales: avanzar en la educación financiera y digital, por un lado, y asegurar la inclusión financiera en todo el territorio, incluidas las zonas rurales, por otro.

3. Seguimiento de las medidas

La puesta en marcha de estas medidas supuso el inicio de una intensa labor de seguimiento en su aplicación, con voluntad de aportar la máxima transparencia en el cumplimiento de los compromisos asumidos y la debida solidez en la rendición de cuentas. Para ello, ha sido preciso diseñar unos indicadores específicos, con el objetivo de articular una recogida homogénea de información.

El reto consistía no sólo en qué medir, sino cómo reflejar la información de todo el sector financiero de forma homogénea, con nuevos indicadores muy concretos, por lo que se crearon diferentes grupos de trabajo coordinados por las tres asociaciones firmantes.

Todo ello, al tiempo que se intensificaba la ejecución de las medidas acordadas, con agilidad y prontitud, para avanzar en las labores de adaptación de las oficinas, los cajeros o los servicios de telefonía, desarrollar cursos de formación o integrar en los sistemas los mecanismos necesarios para su medición y reporte.

Este esfuerzo se puso de manifiesto en el primer Informe de seguimiento de las medidas dirigidas a mejorar la atención personalizada de personas mayores y personas con discapacidad, publicado en septiembre de 2022 y que engloba cifras de todo el sector financiero español en su conjunto a fecha de 30 junio de 2022, constatando el importante avance en la mejora de la atención a estos colectivos.

Asimismo, desde la firma de la ampliación y actualización del Protocolo, se han mantenido canales de contacto con el colectivo de mayores de 65 años, a través de reuniones entre las patronales del sector financiero y las plataformas que representan los intereses de las personas mayores, como la Plataforma de Mayores y Pensionistas (PMP). Consecuencia de este diálogo, es por ejemplo el desarrollo de nuevos programas de formación con la colaboración de distintas asociaciones, como Seniors Españoles para la Cooperación Técnica (SECOT). Del mismo modo, se ha establecido un contacto activo de escucha de las necesidades de diversos colectivos representantes de las personas con discapacidad, tales como el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) o la Fundación ONCE.

Este proceso de diálogo se ha extendido del mismo modo a diferentes organismos y entidades públicas, destacando especialmente los encuentros mantenidos con la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP).

Además de las mesas de diálogo, se ha priorizado la asistencia a foros de debates, espacios de reflexión y presentaciones de estudios relacionados con las personas mayores y los colectivos más vulnerables, con el objetivo de lograr una mayor aproximación a las necesidades reales y a las reflexiones de estos colectivos de una forma directa e inmediata. Cabe resaltar, en este sentido, la participación, gracias a la invitación del IMSERSO, en el Consejo Estatal de Mayores para presentar el decálogo para la mejora de la atención personalizada al mayor y las personas con discapacidad y la hoja de ruta para reforzar la inclusión financiera en las zonas rurales, además de explorar vías de colaboración en educación financiera y capacitación digital.

Junto con ello, ahondando en esta voluntad de aproximación, las tres patronales han impulsado la realización de un estudio de satisfacción independiente, por parte de un instituto de investigación externo, con el objetivo de conocer la valoración y el impacto entre las personas mayores de 65 años del decálogo de medidas para reforzar la atención personalizada del colectivo sénior, así como su relación con las entidades a través de los distintos canales.

Finalmente, en esta labor de seguimiento también es fundamental el compromiso de las patronales representativas del sector bancario de comunicar a sus entidades asociadas las posibles incidencias que pudieran surgir, con el objetivo de aclararlas o resolverlas. A este respecto, cabe resaltar que en los seis meses que han transcurrido desde la publicación del primer Informe de Seguimiento, los usuarios bancarios han trasladado cierta preocupación por la posibilidad de que las libretas de ahorros se estuvieran cerrando por parte de algunas entidades. Por este motivo, las tres patronales han constatado con sus entidades el compromiso de que todo aquel cliente de más de 65 años que disponga de una cartilla la pueda mantener.

4. Datos de Seguimiento

El presente Informe de seguimiento recoge la voluntad del sector bancario de seguir trabajando para facilitar la adaptación del colectivo de mayores a un nuevo contexto caracterizado por la digitalización. Por ello, transcurrido un año desde la actualización del Protocolo, las tres patronales bancarias, tras recabar la información de sus respectivos socios, hacen públicas las cifras de la primera actualización del Informe de seguimiento, con datos referidos a 31 de diciembre de 2022.

I. Ampliación del horario de atención presencial

- Se mantiene el porcentaje de oficinas que prestan el servicio de caja de 9:00 a 14:00 horas, con un horario de atención presencial más amplio, en el 81% del total.
- El número de oficinas que operan con horario de caja ampliado es más del doble en diciembre de 2022 que en diciembre de 2021, a raíz de las medidas acordadas hace un año.
- Desde la implantación de las medidas, más de 6,3 millones de clientes mayores de 65 años se han beneficiado de una oficina de atención presencial ampliada de 9 a 14 horas.

II. Atención telefónica personalizada

- Se han atendido de manera preferente, sin coste adicional y a través de un interlocutor personal cerca de 2,4 millones de llamadas de clientes de más de 65 años (6.575 llamadas diarias de media), a las que deben sumarse las consultas atendidas por las oficinas de manera directa y personal.

- Este servicio se ha incrementado en un 47% en el segundo semestre de 2022, con un aumento de cerca de 800.000 en el número de llamadas atendidas.
- Más del 90% de las entidades sin oficina disponen de servicio de atención telefónica de 9:00 a 18:00 horas.

III. Adaptación de cajeros y canales digitales

- Desde la aplicación del decálogo de medidas, el 91% del total de la red de cajeros de las entidades de crédito se encuentran adaptados a las necesidades de las personas mayores de 65 años.
- El plazo medio de subsanación de las incidencias en cajeros mejora ampliamente el compromiso suscrito en el decálogo de medidas, de dos días laborables, y se mantiene en, apenas, un día.
- Ha avanzado la adaptación de canales digitales, con lenguaje y vista simplificados, de forma que más del 80% del sector ha incluido hasta el momento estas mejoras en sus páginas web y sus aplicaciones móviles.

IV. Fomento de la educación financiera y digital

- Más de 245.000 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.
- Asimismo, se ha promovido la formación presencial en educación financiera y digital, de forma que el número de personas mayores de 65 años que han recibido formación presencial en educación financiera y digital se ha incrementado un 45% en el segundo semestre de 2022.
- 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 el número de empleados formados se acerca a 70.000 (un 44% del total de empleados del sector), lo que supone un aumento del 69% en la segunda mitad del año 2022, y el número de horas de formación ha ascendido a 466.000, un 68% más.
- Aunque no todas las entidades cuentan con esta modalidad, a raíz de la firma del Protocolo se ha consolidado la figura de consejero sénior. En el último año, se han habilitado más de 3.000 empleados con esta especialización destinada a atender mejor las demandas y necesidades de los mayores.

Valorando el avance que suponen estos datos, las tres asociaciones se comprometen a continuar realizando el seguimiento del Protocolo a través una nueva edición del Informe de seguimiento, en línea con los acuerdos suscritos en la actualización del Protocolo y en el marco del Observatorio de Inclusión Financiera.

5. Principales Conclusiones

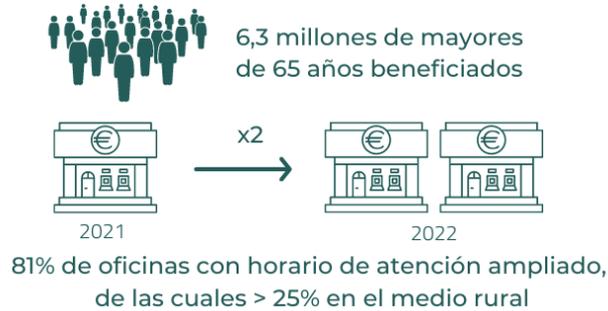
En poco más de año y medio, el sector financiero ha impulsado un gran avance en su compromiso social que se constata en:

- La firma del Protocolo Estratégico para reforzar el compromiso social y sostenible de la banca, en julio de 2021, y la actualización del punto 5º correspondiente a la inclusión financiera.
- Dos actualizaciones y ampliaciones: Decálogo para la mejora de la atención personalizada

al mayor, en febrero de 2022, y la Hoja de ruta para reforzar la inclusión financiera en las zonas rurales, en octubre de 2022. En su implementación, se puede destacar:

- Acuerdos de colaboración orientados a reforzarla inclusión rural, como el materializado en el Protocolo general de colaboración con Correos para facilitar la inclusión financiera en la España vaciada, además de los acuerdos alcanzados en el ámbito de la formación.
- El refuerzo de los espacios de consulta y divulgación:
 - Observatorio de Inclusión Financiera, donde se puede consultar el “Informe sobre la Inclusión Financiera en España” y el Informe de seguimiento de las medidas de mejora de la atención de las personas mayores y las personas con discapacidad.
 - La plataforma Aula Financiera y Digital.
- El sector ha mejorado la atención a los colectivos de personas mayores y las personas con discapacidad, doblando el número de oficinas con horario ampliado respecto al que existía hace un año, beneficiando a 6,3 millones de personas mayores de 65 años en oficinas con horario ampliado, y atendiendo 2,4 llamadas telefónicas de este tipo de clientes y alcanzando el 80% en la adecuación de sus plataformas digitales. También ha hecho un amplio esfuerzo en la formación de sus empleados para la atención a estas personas, que han seguido casi 70.000 trabajadores, y también en los programas formativos dirigidos a personas mayores, a los que han asistido más de 245.000.
- Como novedad, también ha incorporado un estudio demoscópico externo para valorar la percepción de los clientes a través de encuestas.
- Además, el sector mantiene un diálogo continuo con el colectivo de personas mayores y personas con discapacidad, a través de diferentes encuentros y de la participación en distintos foros. Un diálogo que se extiende también a distintos organismos y entidades públicas.
- Todo ello con el objetivo de seguir impulsando la implantación y adecuación de las medidas acordadas y de convertir la labor de seguimiento de las mismas en un mecanismo de aproximación a las preocupaciones de los ciudadanos, muy en particular las personas mayores y las personas con discapacidad, como se ha demostrado en la rápida respuesta a las dudas sobre el mantenimiento de las libretas, con el compromiso de que todo aquel cliente de más de 65 años que disponga de una cartilla la pueda mantener.
- Además, y para potenciar el compromiso adquirido y extender su conocimiento por parte de las personas mayores de 65 años y las personas con discapacidad, el sector bancario reforzará la comunicación de las medidas acordadas y desarrolladas para mejorar la atención de estos colectivos, a través de diferentes acciones de información.

1. Ampliación del horario de atención presencial



2. Atención telefónica personalizada



2,4 millones de llamadas atendidas

Incremento >47%



>90% de entidades con atención telefónica ampliada

3. Adaptación de cajeros y canales digitales



91% de cajeros adaptados



Resolución de incidencias en 1 día



>80% de webs y APP adaptadas

4. Fomento de la educación financiera y digital



Educación financiera y digital para 245.041 mayores

Incremento 45% formación presencial



466.000 horas de formación

Incremento 68%



69.108 empleados formados en atención a mayores

Incremento 69%



>3.000 empleados especializados en atención a mayores

5. Mantenimiento de las libretas de ahorro



Compromiso de que todo aquel cliente de más de 65 años que disponga de una cartilla la pueda mantener

Observatorio
Inclusión
Financiera

