Documento de firma de la actualización del protocolo estratégico para reforzar el compromiso social y sostenible de la banca

Por el presente documento, los representantes de la Asociación Española de Banca (AEB) y la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA)acuerdan actualizar el principio de actuación número 5 del protocolo estratégico para reforzar el compromiso social y sostenible de la banca relativo a las medidas de fomento de la inclusión financiera. Adicionalmente, la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (Unacc) se adhiere a los compromisos establecidos en dicho principio de actuación actualizado.

La nueva redacción que se acuerda para el principio de actuación número 5 del protocolo estratégico para reforzar el compromiso social y sostenible de la banca es la siguiente:

5. Medidas de fomento de la inclusión financiera

En las últimas décadas, las relaciones sociales están experimentando un profundo proceso de transformación de la mano de las nuevas tecnologías, que han puesto al alcance de las administraciones públicas, las empresas y los ciudadanos nuevas posibilidades de comunicación que les permiten interactuar a través de canales digitales.

Estas nuevas posibilidades están presentes en todos los ámbitos de la vida social afectando por igual a multitud de facetas de la actividad cotidiana, desde la salud al ocio, pasando por las relaciones con la administración, la enseñanza o el comercio minorista. Múltiples opciones que ofrecen innegables ventajas en forma de rapidez, inmediatez, eficiencia y también precio, y que a su vez han supuesto una inevitable reducción de la necesidad de atención presencial en todos esos ámbitos.

Las nuevas tecnologías amplían las posibilidades de relación de los bancos con sus clientes. Sectores crecientes de la población prefieren operar con su entidad de crédito a través del teléfono móvil o mediante los servicios de banca electrónica. Las entidades financieras españolas han realizado fuertes inversiones para adaptarse a estas nuevas tendencias que, además, se han acelerado considerablemente con la pandemia, desarrollando *Apps*, ampliando los servicios que prestan a través de la banca electrónica y, en definitiva, mejorando la experiencia del cliente. Estos canales dan servicio al 60% de los clientes y, precisamente, el desarrollo y digitalización de la

banca en España no sólo permitió seguir atendiendo a los clientes durante el confinamiento necesario como consecuencia de la pandemia, sino que también contribuyó a preservar su salud, ya que no tuvieron que desplazarse hasta las oficinas para operar.

La preferencia de los clientes por estos nuevos canales justifica que se haya producido una reducción del número de sucursales abiertas al público, aunque España sigue siendo uno de los países con mayores índices de bancarización del mundo y número de oficinas. Así, los españoles disponen de la segunda mayor red bancaria de la Unión Europea, y solo el 3%[1] de la población carece en su municipio de una oficina bancaria, frente al 12% que habita en un municipio sin centro de salud o el 8% que vive en un término municipal sin centro de enseñanza secundaria y bachillerato. Además, la digitalización, que facilita los servicios financieros a través del móvil y de internet, y otros canales alternativos como el telefónico, Correos, etc, permiten evitar que la inexistencia de una oficina bancaria en un municipio suponga, por sí misma, la exclusión financiera.

No obstante, la comunidad bancaria española es consciente de la preocupación que existe en determinados sectores sociales, como el de personas mayores o con discapacidad, y en algunos ámbitos territoriales, especialmente en la llamada "España rural", en torno a ciertas dificultades para acceder a determinados servicios bancarios básicos, como la retirada de efectivo.

El sector financiero español es plenamente consciente de que el proceso de digitalización de las actividades sociales no se está produciendo con igual rapidez e intensidad en todos los segmentos de la población española. Y ya sea por razones de edad, de formación, de capacidad, de acceso a redes o por cualquier otra causa, determinados colectivos están teniendo dificultades adicionales de adaptación a la nueva realidad.

Conocedores de esta situación, las entidades financieras han puesto en marcha distintas iniciativas con un doble objetivo. En primer lugar, contribuir mediante la formación, a incrementar las habilidades digitales de sus clientes con menor conocimiento en estas nuevas tecnologías, como el colectivo de personas mayores, para facilitar la adaptación y el acceso al mayor número posible de servicios digitales, tanto públicos como privados, no solo bancarios. En segundo lugar, ofrecer alternativas a aquellos otros clientes que, por diferentes motivos, no están en condiciones de acceder a la sociedad digital, necesitan de un tiempo de adaptación más prolongado o, sencillamente, quieren una atención más personalizada.

[1] "Distribución de la población y accesibilidad a los servicios en España". Fundación Ramón Areces-IVIE. F.Goerlich, J. Maudos, S. Mollá. 2021.

El objetivo compartido por el conjunto del sector es atender las necesidades financieras de la totalidad de sus clientes, ofreciendo una atención personalizada y, poniendo a su alcance todas las alternativas, tanto las habituales a través de su extensa red de oficinas, como mediante todos los nuevos canales disponibles, físicos y digitales.

El proceso de adaptación que está viviendo la sociedad hacia una mayor digitalización no es ni sencillo, y no está exento de dificultades. En este contexto, los bancos españoles han manifestado de manera inequívoca su voluntad de contribuir proactivamente y de acompañar a sus clientes en este proceso sin dejar a ningún colectivo desatendido.

Propuesta: Adoptar nuevas medidas dirigidas a mejorar la atención personalizada de personas mayores o con discapacidad

Existen medidas sectoriales o individuales que las entidades vienen aplicando para abordar la situación de este conjunto de clientes como son:

- Programas específicos de accesibilidad física y digital para adaptar la atención de personas mayores y personas con discapacidad.
- Programas de formación a los profesionales de atención en la red para facilitar un trato especializado a las personas mayores, así como a personas con discapacidad.
- Realización periódica de encuestas de satisfacción a clientes, con segmentación por edades para identificar necesidades específicas.
- Acuerdo de algunas entidades bancarias con terceros, como pueden ser Correos o redes de agentes, para permitir la realización de operativa varia en aquellos municipios en los que no existe oficina bancaria.
- Adelanto de la posibilidad de cobro de pensiones.
- Acompañamiento a clientes mayores en su camino hacia la digitalización para impulsar su inclusión financiera y otras iniciativas de educación en finanzas digitales en colaboración con centros de enseñanza, centros de día y otros centros de mayores y centros educativos de personas con discapacidad.

Acciones

El aumento de la accesibilidad y la atención a las personas mayores ya se contempla en la propuesta de contribuir de forma proactiva a acelerar los avances hacia una economía inclusiva.

Aun así, entendiendo que las dificultades de la brecha digital se manifiestan en numerosos y diversos ámbitos de la vida y que esta situación requiere de una colaboración público-privada, desde el sector bancario queremos aportar el siguiente catálogo de medidas que serán adoptadas con carácter individual e independiente por cada entidad bancaria, ajustadas a su modelo de negocio.

Estas medidas tienen como finalidad avanzar en el concepto de prestación personalizada de servicios financieros a personas mayores teniendo en cuenta los diferentes canales a través de los cuales las entidades financieras prestan sus servicios (oficina, telefónico, app, web o cajeros).

En este sentido las tres patronales se comprometen a que sus asociados realicen un diagnóstico de la situación actual y adopten a la mayor brevedad posible y, como máximo, en el plazo de seis meses las medidas contenidas en este catálogo ajustadas a su modelo de negocio de tal forma que se asegure a las personas mayores de 65 años y a las personas con discapacidad una atención personalizada, satisfactoria y sin demoras injustificadas.

Las entidades comunicarán al colectivo de clientes mayores las medidas que adopten para darles a conocer las mejoras puestas a su disposición. Estas comunicaciones se realizarán teniendo en cuenta el canal de comunicación más adecuado o preferido por cada cliente como comunicación en papel, difusión en la web, mensajes de texto, cartelería específica en oficinas, etc. La comunicación se presentará de forma clara, comprensible y actualizada y su acceso debe ser sencillo.

1. Atención presencial en oficina

- Adoptar medidas que ofrezcan una atención más personalizada a las personas mayores mediante diversas fórmulas tales como:

    - Ampliación de los horarios de atención presencial a los clientes que abarque como mínimo de 9:00h a 14:00h para servicios de caja. Este servicio se proporcionará en ventanilla o en cajero con asistencia personalizada dentro del horario de oficina. Disponibilidad de al menos una persona por oficina para llevar a cabo estas funciones.
    - Prioridad en casos de alta afluencia de público en oficinas. Establecimiento de canal prioritario en la asignación de turnos para la atención comercial de los mayores de 65 años y personas

con discapacidad y optimización de los canales de gestión de citas previas.

- Realización de formación específica obligatoria al personal de red comercial en las necesidades de este colectivo, que permita ofrecer una atención más ajustada al perfil de las personas mayores.
- Seguimiento y adecuación continuada del conjunto de medidas puestas en marcha para la atención a clientes senior, identificando sus necesidades más frecuentes y transmitiendo los mensajes con un lenguaje sencillo y adaptado a este segmento.

2. Atención telefónica

- Atención telefónica preferente sin coste adicional o directa y a través de un interlocutor personal para los clientes mayores o con discapacidad. 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.

3. Cajeros, Apps y webs

- Garantizar la adaptabilidad, accesibilidad y sencillez de los canales en función de su uso poniendo a disposición de estos clientes versiones con lenguaje y vista simplificados, con el menú de las operaciones más frecuentes del cliente o cualquier otra medida de similar efecto.
- Reparación de los terminales fuera de servicio para asegurar el aprovisionamiento de efectivo en un plazo máximo de 2 días laborables e información del cajero alternativo más cercano.

4. Formación

- Reforzar la educaciónfinanciera, digital, y de prevención de fraudes a este colectivo de clientes, a través de talleres, seminarios o herramientas similares, que faciliten la accesibilidad de los canales a las personas mayores o con discapacidad.
- Ofrecimiento a los clientes de acciones formativas por el canal que resulte más adecuado.

5. Seguimiento

- Ampliación del objeto del Observatorio de Inclusión Financiera para hacer un adecuado seguimiento de las medidas adoptadas por las entidades para la prestación personalizada de los servicios financieros a las personas mayores, recopilando y difundiendo esta información.

- El Observatorio de Inclusión Financiera recabará de las entidades los datos necesarios para la elaboración de un informe semestral de seguimiento de las medidas adoptadas. Este informe será publicado en un espacio específico dentro de la web del Observatorio y los datos empleados serán puestos a disposición del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

- Los datos recabados de las entidades comprenderán, al menos, los siguientes: número de clientes beneficiados por las medidas, número y características de las oficinas de la entidad, número de llamadas atendidas, número de cajeros y de canales adaptados conforme a las medidas adoptadas, número de empleados y de clientes que han recibido las acciones formativas previstas, y número de incidencias en cajeros y plazo de subsanación.

Propuesta: Contribuir de forma proactiva a acelerar los avances hacia unaeconomía inclusiva, especialmente en los entornos rurales o colectivos en riesgode exclusión

- Potenciando, individualmente, o en cooperación con otras entidades e instituciones o a través de sus fundaciones vinculadas, modalidades de servicio que atiendan debidamente las necesidades financieras de las comunidades rurales en los territorios en los que operen de forma preferente, especialmente la provisión de efectivo y otros servicios financieros básicos.

  Entre las distintas alternativas, algunas ya existentes, cabe destacar redes deagentes que prestan servicios financieros, acuerdos con otras entidades no financieras con presencia en el mundo rural, sistemas de *cash in shop*, autobuses, cajeros en poblaciones de menos de 10.000 habitantes, servicios multicanal que permitan atender toda la operativa por canales remotos (telefónicos o digitales), así como la formación necesaria para asegurar la digitalización de los mayores, especialmente en el entorno rural. En este contexto, todo el apoyo de las

administraciones públicas y, en especial, las de ámbito local, debería ser un elemento clave a la hora de diseñar potenciales soluciones y promover alternativas.

- Promoviendo el acercamiento a los servicios financieros a todas las personas, haciéndolos más accesibles, considerando especialmente las necesidades de las personas con discapacidad y de las personas mayores, para ofrecerles un servicio de calidad más adaptado a sus circunstancias, así como para otros colectivos en riesgo de exclusión. En la actualidad, con accesos remotos, digitales y por videoconferencia, la banca de calidad es más accesible que nunca. Las entidades seguirán acompañando a la sociedad en el proceso de transformación digital.
- Desarrollando planes de formación para sus clientes en riesgo de exclusión financiera, que faciliten y fomenten el uso de las soluciones de banca electrónica.
- Apoyando a las administraciones públicas en la adopción de medidas de simplificación de gestiones que los ciudadanos deben realizar frente a ellas, por ejemplo, el pago de impuestos.
- Apoyando la extensión de redes de datos de alta capacidad en zonas rurales, que mejoren la eficacia en el uso de los canales de banca a distancia.

Acciones

- Ampliación del Observatorio para la Inclusión Financiera, para la elaboración y actualización del mapa del acceso a servicios financieros en la España rural, de modo que en el futuro se puedan arbitrar, en su caso, conjuntamente entre el sector y las administraciones públicas, mecanismos para ampliar el acceso a los servicios financieros básicos de la población. Presentación de los resultados en el primer semestre del 2022.
- Adaptación de páginas web, apps y resto de canales para convertirlas en instrumentos más accesibles a los productos y servicios bancarios. Se promoverán encuestas a los clientes y otras técnicas de medición de experiencia de usuario, para conocer las principales dificultades y establecer los planes de acción oportunos para solventarlas. En particular, se podría medir el porcentaje de satisfacción de los clientes con la funcionalidad de las páginas web o personalizar la información que se presenta en función de la tipología de cliente.

- Refuerzo de los canales de atención telefónica como alternativa de alto valor para los clientes que no pueden ir a una oficina o carecen aún de las capacidades para hacer gestiones mediante banca electrónica.

La AEB, la CECA y la Unacc impulsarán entre sus asociados el desarrollo de acciones para continuar promoviendo la inclusión financiera y la implementación de las medidas adicionales que resulte preciso aplicar en cada caso por cada entidad.

En Madrid, a 21 de febrero de 2022

José María Roldán Alegre	José María Méndez Álvarez-Cedrón	Cristina FreijanesPresmanes
Presidente de la Asociación Española de Banca	*Director General de la Confederación Española de Cajas de Ahorros*	*Secretaria General de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito*