Madrid | 9 de marzo 2023

El sector bancario presenta sus avances en la atención a mayores y la España rural

- Las entidades de crédito reiteran el compromiso de mantener las cartillas de ahorro para los mayores de 65 años

- AEB, CECA y Unacc presentan el Informe anual sobre el seguimiento de las medidas dirigidas a mejorar la atención personalizada a los mayores y el informe trimestral de inclusión financiera en la España rural.

Las asociaciones bancarias han detallado la extensa batería de medidas adoptadas por el sector para mejorar la atención a las personas mayores de 65 años y a las personas con discapacidad, en la reunión mantenida hoy con la vicepresidenta y ministra de Asuntos Económicos y Transformación Digital, Nadia Calviño. Al encuentro también han asistido el gobernador y la subgobernadora del Banco de España, y asociaciones de consumidores y mayores.

Asimismo, han reiterado el compromiso de mantener las cartillas de ahorro para los mayores de 65 años.

El informe anual de seguimiento de atención personalizada a las personas mayores recoge el importante esfuerzo realizado por el sector bancario y su firme compromiso con la inclusión financiera, plasmado en actuaciones específicas, entre las que figuran:

- 6,3 millones de personas de más de 65 años se han beneficiado del horario ampliado del servicio de caja en las oficinas, de 9 a 14 horas, lo que supone el 81% del total de sucursales.

- 2,4 millones de llamadas han sido atendidas a través de un gestor personal.

- 70.000 empleados de banca han recibido formación específica para ofrecer una atención más adaptada a los mayores.

- 91% de cajeros y más del 80% de las páginas web se han adaptado con vista y menús simplificados.

Esta reunión forma parte del proceso de escucha activa y dialogo que las asociaciones bancarias han mantenido con asociaciones de mayores, consumidores y también con las administracionespara seguir mejorando en la atención personalizada.

De manera complementaria las patronales bancarias han encargado una encuesta de satisfacción para medir el grado de aceptación de las medidas implementadas. Según el estudio realizado por Inmark, más del 70% de los mayores está satisfecho con la atención bancaria recibida a través de los diferentes canales.

El sector también ha expuesto el informe trimestral de seguimiento de la inclusión financiera. Recoge que más de 70.000 personas residentes en 79 municipios de más de 500 habitantes de la España rural que antes no contaban con un punto de acceso físico a servicios financieros ahora sí lo tienen. El objetivo es lograr el 100 % de inclusión financiera al final del año.

Para mejorar el conocimiento de estas medidas de atención personalizada, desde el sector se ha expresado la determinación de impulsar nuevas acciones de comunicación. Además, el sector reforzará los programas de capacitación digital y educación financiera destinados al colectivo de mayores.

Descarga el informe de seguimiento de las medidas de atención a mayores

Descarga el informe de seguimiento de la inclusión financiera del IVIE

Departamento de Comunicación AEB

Tel.:917 891 311 – comunicacion@aebanca.es

Departamento de Comunicación CECA

Tel.: 699 534 065 – comunica@ceca.es

Departamento de Comunicación UNACC

Tel.:917 819 418– unacc@unacc.es