Madrid | 29 de junio de 2023

La banca constata los avances en su compromiso social

- AEB, CECA y Unacc han presentado hoy en el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital los avances en su compromiso de apoyo a la sociedad

- Destacan las mejoras en la atención personalizada a las personas mayores, con más de 6,3 millones de beneficiarios directos y 245.000 participantes en iniciativas de formación, y la ampliación de la inclusión financiera en el ámbito rural, con más de 400 municipios para los que se ha habilitado acceso a los servicios financieros.

AEB, CECA y Unacc han mantenido hoy una reunión en el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital para hacer seguimiento de losdiferentes protocolos que se han venido desarrollando durante el último año y medio. Todos persiguen un mismo objetivo y reflejan una clara vocación del sector: reforzar el compromiso social y sostenible de la banca para ayudar a abordar los retos que afrontamos como sociedad, como son el impacto de la digitalización, la despoblación o los efectos de la subida de los tipos de interés.

A la reunión han asistido la vicepresidenta y ministra de Asuntos Económicos y transformación Digital, Nadia Calviño; el gobernador y subgobernadora del Banco de España, Pablo Hernández de Cos y Margarita Delgado, respectivamente; y asociaciones de consumidores y mayores.

Las asociaciones bancarias han detalladolos esfuerzos realizados en las zonas rurales según el informe anual de seguimiento:se ha habilitado acceso a servicios bancarios en

433 municipios, lo que beneficia a 162.641 personas, que ya disponen de un punto de acceso presencial en su municipio. Así, la población que reside en un municipio sin punto de acceso en España ha pasado del 1,4% en 2021 al 1% en 2022.

En los 243 municipios de más de 500 habitantes identificados al inicio sin acceso a efectivo, con datos hasta marzo pasado, 139 cuentan con una solución prevista, ya ejecutada o en proceso. Esto supone una reducción del 57% de los municipios, con 124.000 personas que se han beneficiado de las medidas tomadas.

Asimismo el sector está avanzando en los trabajos técnicos para la creación de un cajero de marca blanca para la España rural, por si fuera necesario para complementar el resto de las medidas ya tomadas. Una medida novedosa frutodel esfuerzo conjunto de las entidades y de su compromiso de ofrecer servicios financieros en todo el país.

Por otro lado, el informe anual de seguimiento de la atención personalizada a los mayores refleja el resultado de las medidas concretas aplicadas por el sector bancario:

- 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 páginas web se han adaptado con vista y menús simplificados.

En este ámbito se han acometido otras iniciativas, como una encuesta de satisfacciónen la que más del 70% de los mayores se ha mostrado satisfecho con la atención bancaria recibida a través de diferentes canales.
También se ha reforzado la difusión de las medidas dirigidas al colectivo de mayores con el reparto de folletos informativos en sucursales bancarias y canales digitales.

El sector bancario también ha reafirmado su compromiso con la formación en educación financiera y competencias digitales, con nuevas iniciativas. El objetivo es facilitar el acceso a conocimientos y habilidades que ayuden a todas las personas a tomar decisiones financieras con un mayor grado de información, así como operar en todos los entornos y canales disponibles, y acceder de forma segura a servicios públicos y privados.

Asimismo, las asociaciones han puesto en valor el Código de Buenas Prácticas acordado en 2022 para aliviar la carga hipotecaria de las familias vulnerables o en riesgo de vulnerabilidad ante la subida de los tipos de interés oficiales y defendido su carácter preventivo.

Departamento de Comunicación AEB

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

Departamento de Comunicación CECA

Tel.: 915 965 482– comunicacion@ceca.es

Departamento de Comunicación UNAAC

Tel.:917 819 418– unaac@unaac.es