La banca constata los avances en su compromiso social

- A cierre de 2023, el 99,1% de la población española disfruta de un punto de acceso físico a servicios financieros en su municipio. Además, el 81% de oficinas cuentan ya con horario de atención ampliado, lo que ha beneficiado a 6,5 millones de personas mayores de 65 años, 2,4 millones han sido atendidos por teléfono, de manera gratuita y por personas, y 660.000 han recibido formación financiera y digital en 2023.

- El sector bancario ha afirmado que no existen problemas de inclusión financiera en los barrios. La capilaridad de oficinas bancarias, los 83.000 puntos de atención y el conjunto de canales de comunicación que ofrecen las entidades de crédito, junto con las infraestructuras de transporte público, garantizan el acceso a servicios bancarios en las ciudades del territorio español.

- La evolución del *Protocolo Estratégico* y sus sucesivas ampliaciones se está midiendo a través de encuestas de entidades independientes, donde se constatan los avances realizados por el sector bancario con relación a la atención personalizada de las personas mayores.

Madrid, 15 de julio de 2024. La Asociación Española de Banca (AEB), CECA y la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (Unacc) han mantenido una reunión de seguimiento con el ministro de Economía, Comercio y Empresa, Carlos Cuerpo, asociaciones de mayores, asociaciones de consumidores y, en esta ocasión, el Defensor del Pueblo, para valorar los avances realizados por el sector bancario en materia de inclusión financiera, con las mejoras en el acceso a los servicios bancarios en todos los municipios españoles y la atención personalizada a los clientes mayores y las personas con discapacidad.

En concreto, las tres asociaciones han trasladado los avances en la aplicación de la *Hoja de ruta para reforzar el acceso a servicios bancarios en las zonas rurales*, acordada en octubre de 2022, y han podido constatar las mejoras en la accesibilidad en el territorio español. A cierre de 2023, la población que reside en un municipio sin punto de acceso bancario físico se sitúa en un 0,9% (432.081 habitantes), lo que supone una mejora respecto al 1,4% registrado a cierre de 2021.

Desde la puesta en marcha de las medidas de inclusión financiera rural por parte del sector, más de 225.000 ciudadanos que viven en 555 municipios cuentan ahora con un punto de acceso bancario físico, tal y como se desprende del "Informe sobre la Inclusión Financiera en España 2023". A nivel nacional, España cuenta con la tercera red de oficinas y sucursales bancarias más densa de toda la Unión Europea, y existen 83.000 puntos de acceso a servicios bancarios.

La capilaridad de oficinas bancarias y el resto de los canales de comunicación que ofrecen las entidades de crédito, junto con las infraestructuras de transporte público, garantizan el acceso a servicios bancarios en todos los municipios y dentro de las ciudades de todo el territorio español, ya que esta misma capilaridad y cobertura garantizan que no existan problemas de accesibilidad en ningún barrio.

Especialmente exitosa ha sido la fórmula de los ofibuses. Hoy en día estas oficinas móviles proporcionan servicios financieros a 827 municipios donde viven 180.623 personas. Antes de que termine este año, esta modalidad de servicio se ampliará a otros 500 municipios, de modo que se superarán en total los 1.500. El ofibus es una fórmula muy apreciada por los clientes de este tipo de municipios, pues, frente a otras soluciones, el contacto humano con el agente comercial les aporta una mayor confianza y seguridad.

Por otro lado, AEB, CECA y Unacc han destacado los avances en la implementación de medidas para mejorar la atención personalizada de las personas mayores de 65 años y las personas con discapacidad, acordadas en febrero de 2022. De acuerdo con el Informe anual 2023, el 81% de las oficinas tiene horario de atención ampliado (de 9 a 14 horas), más del doble que inicialmente, lo que ha beneficiado a 6,5 millones de mayores de 65 años.

Además, 2,4 millones de personas mayores de 65 años han recibido atención telefónica personalizada, atendidos por personas y sin coste adicional alguno. Junto con ello, el 93% de los cajeros se encuentran adaptados a las necesidades de estos colectivos, en un porcentaje muy similar en *páginas web* , y se ha formado a más de 60.000 empleados para la atención a las personas mayores, contando, adicionalmente, con casi 4.000 consejeros sénior presentes en las oficinas.

Adicionalmente, el sector bancario mantiene el compromiso adquirido el 9 de marzo de 2023 de mantener operativas las libretas de ahorro para nuestros mayores. Las entidades financieras son plenamente conscientes del valor que una parte significativa de sus clientes dan a este instrumento tan arraigado en nuestra cultura financiera, y el mantenimiento de este servicio para quienes se reivindican como “analógicos” es una muestra más del esfuerzo de la industria bancaria por atender las múltiples y diversas sensibilidades de la población.

El sector bancario ha puesto en marcha, desde el primer momento, las medidas necesarias para monitorizar su seguimiento a través de encuestas realizadas por entidades independientes, como el Grupo Inmark, en las que se constata la mejora de la atención personalizada de las personas mayores. A este respecto, las asociaciones bancarias señalan que, ante la iniciativa del Gobierno de promover una medición sobre el acceso a los servicios esta se extienda a todo tipo de servicios públicos y privados para valorar la situación.

Junto con ello, AEB, CECA y Unacc han querido destacar también los progresos en el compromiso con la educación financiera, con 660.000 participantes mayores de 65 años en los programas de formación en conocimientos financieros y habilidades digitales en 2023.

El compromiso con la educación financiera y digital tiene, además, carácter permanente tras la puesta en marcha de la plataforma “Aula Financiera y Digital”, que ha sumado 90 nuevas iniciativas formativas recientemente, además de incorporar un nuevo espacio dedicado a la información y concienciación sobre ciberseguridad, con contenidos en distintos formatos para prevenir ciberestafas.

También en este ámbito, AEB, CECA y Unacc, junto con ASNEF, han desarrollado la campaña “Protégete, evitar el fraude está en tus manos”, para concienciar a los ciudadanos de las cautelas necesarias para proteger sus datos en plataformas digitales, que con diferentes formatos ha alcanzado a más 6,9 millones de personas y ha generado más de 15,4 millones de impactos.

Finalmente, como ejemplo del esfuerzo que están realizando las entidades para mejorar la capacitación digital de sus clientes a través de diferentes programas, cabe destacar el caso de los datos de uso de la plataforma de pagos inmediatos Bizum, particularmente entre las personas mayores, con un crecimiento del 50% en los últimos tres años. Así, a cierre de 2023, el 55% de los mayores entre 55 y 64 años utiliza este servicio, el 33% de las personas entre 65 y 74 años, y el 11% de las personas de más de 75 años.

Contacto AEB, CECA Y UNACC:

AEB

La Asociación Española de Banca (AEB) es una asociación profesional abierta a todos los bancos españoles y extranjeros que operan en España. Aunque la afiliación es voluntaria, en la práctica la mayoría de los bancos en España son miembros de la Asociación. Desde su creación en 1977 ha estado comprometida con el desarrollo del sistema bancario español y con la contribución del mismo al crecimiento económico del país.

Departamento de Comunicación AEB | Email: comunicacion@aebanca.es | Tel.: 917 891 311

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.

Departamento de Comunicación CECA | Email: comunica@ceca.es | Tel.: 699 534 065

UNACC

La Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (Unacc) constituida en 1970, es la patronal del sector de cooperativas de crédito que ostenta su representatividad institucional.

Departamento de Comunicación UNACC | Email: unacc@unacc.es | Tel.: 917 819 418