



El Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital acoge la firma del protocolo de las entidades financieras para garantizar la inclusión financiera y la atención personalizada de los mayores

- En presencia de la vicepresidenta primera del gobierno y del Gobernador del Banco de España, las patronales bancarias AEB, CECA y UNACC han suscrito una actualización del 'Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso Social y Sostenible de la Banca', comprometiéndose a garantizar que los mayores reciban un trato personal, humano y de calidad
- El protocolo recoge un catálogo de medidas, en respuesta a la demanda de la vicepresidenta primera y las asociaciones de mayores, para garantizar servicios bancarios adaptados a las necesidades de los mayores, mejorando la atención presencial y telefónica, acceso a cajeros y medios digitales y formación
- En concreto, las entidades se comprometen a mantener una atención personalizada en las oficinas bancarias a los mayores entre las 9 de la mañana y las 2 de la tarde y se establece su preferencia en caso de haber aglomeraciones
- Para garantizar la efectiva implementación de estas medidas, el Observatorio de Inclusión Financiera creado por las asociaciones bancarias hará un seguimiento semestral del cumplimiento. Esta tarea de evaluación será completada por el Banco de España, que



elaborará un informe anual de seguimiento. Además, se ha pedido al Banco de España que elabore un informe específico sobre la inclusión financiera que se revisará anualmente

- **En las próximas semanas, el Consejo de Ministros publicará para audiencia pública el anteproyecto de Ley de creación de la Autoridad de Defensa de los Clientes Financieros, para proporcionar una herramienta legal adicional que garantice el cumplimiento de las obligaciones frente a los clientes.**

21 de febrero de 2022. Las asociaciones de la banca, en presencia de la vicepresidenta primera y ministra de Asuntos Económicos y Transformación Digital, Nadia Calviño, y del gobernador del Banco de España, Pablo Hernández de Cos, han firmado la actualización del 'Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso Social y Sostenible de la Banca' suscrito el 23 de julio de 2021, para incluir nuevas medidas para garantizar la atención personalizada de los ciudadanos, especialmente las personas mayores, de forma que dispongan de servicios bancarios adaptados a sus necesidades.

El protocolo es la respuesta de las entidades a la llamada de la vicepresidenta para poner en marcha medidas que respondan a las demandas de las asociaciones de mayores y garanticen que los ciudadanos reciban un trato personal, humano y de calidad en sus relaciones con los bancos y cajas.

Previamente a la firma, la vicepresidenta primera, el secretario de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, Gonzalo García Andrés, la secretaria de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial, Carme Artigas, y el secretario General del Tesoro, Carlos Cuerpo, se han reunido con representantes de las asociaciones de mayores para compartir las distintas medidas en marcha para impulsar la inclusión digital y garantizar una atención personalizada de las entidades financieras.

Protocolo de actuación de las entidades financieras

El protocolo de actuación presentado por las entidades financieras incluye un decálogo de medidas que garantizan la atención presencial y telefónica, la



mejora del acceso a cajeros, una formación adecuada a las necesidades de este colectivo y un seguimiento de las medidas implantadas.

El documento recoge el compromiso de las entidades financieras de **ampliar los servicios de caja con atención personalizada para mayores desde las 9.00 hasta las 14.00 horas**. Asimismo, **los mayores y las personas con discapacidad tendrán prioridad en casos de alta afluencia de público en oficinas**. Para garantizar la calidad del servicio los empleados de las entidades recibirán formación específica que permita ofrecer una atención más ajustada al perfil de las personas mayores.

Los bancos y cajas se comprometen también **a facilitar la atención telefónica preferente, sin coste adicional y a través de un interlocutor personal**, para los clientes mayores.

El protocolo también asegura que los servicios bancarios se adapten a las necesidades de las personas mayores. Con este objetivo, se garantiza la accesibilidad y sencillez de los cajeros, aplicaciones móviles y páginas web, poniendo a disposición de estos clientes versiones con lenguaje y vista adaptados y simplificados. Asimismo, los cajeros automáticos serán reparados en un máximo de dos días laborables.

Finalmente, las entidades reforzarán la educación financiera, digital y de prevención de fraudes que ofrecen a los clientes mayores a través de talleres, seminarios o herramientas similares.

Con el fin de **garantizar la efectiva implementación de estas medidas**, el Observatorio de Inclusión Financiera creado por las asociaciones bancarias hará un seguimiento semestral del cumplimiento.

Esta **supervisión será completada por el Banco de España**, que elaborará un informe anual de seguimiento de la situación y de las medidas adoptadas para garantizar el acceso de la población española a los servicios bancarios.

Refuerzo de los elementos regulatorios



En las próximas semanas, se adoptará por el Consejo de Ministros el Proyecto de **Ley de Servicios de Atención al Cliente**, que incluirá exigencias específicas para el sector financiero, mejorando los canales y la atención personalizada, con el fin de garantizar una respuesta adecuada a los clientes.

También, el Consejo de Ministros verá en primera vuelta y publicará para audiencia pública el anteproyecto de **Ley de creación de la Autoridad de Defensa de los Clientes Financieros**, para reforzar la protección de los usuarios de servicios financieros y asegurar que las entidades cumplen con sus obligaciones frente a sus clientes.

Esta Autoridad **fomentará la educación financiera**, dotando a los ciudadanos de herramientas, habilidades y conocimientos para adoptar decisiones financieras informadas y apropiadas.

En paralelo, en el marco del despliegue de inversiones del Plan de Recuperación y en colaboración con organizaciones del tercer sector de acción social y diputaciones provinciales, **se han previsto acciones dirigidas a la formación y la inclusión digital de la población mayor**, especialmente en las zonas rurales.

En la Conferencia Sectorial de Transformación Digital, que se celebrará en marzo, el Gobierno expondrá la necesidad de reforzar los programas de desarrollo de competencias digitales, cuyos destinatarios sean personas de más de 65 años. En 2021, se transfirieron 140 millones de euros a las Comunidades Autónomas con el objetivo de expandir las competencias digitales de la población, con especial atención a los colectivos vulnerables.