

Responsabilidad Social en la banca: una mirada senior

DICIEMBRE 2024

Índice

1	CONTEXTO	03
----------	-----------------	-----------

2	OBJETIVO Y METODOLOGÍA	08
----------	-------------------------------	-----------

3	RESULTADOS	11
----------	-------------------	-----------

	Individuales	11
--	--------------	----

	Consolidados	21
--	--------------	----

4	CONCLUSIONES	24
----------	---------------------	-----------

Contexto

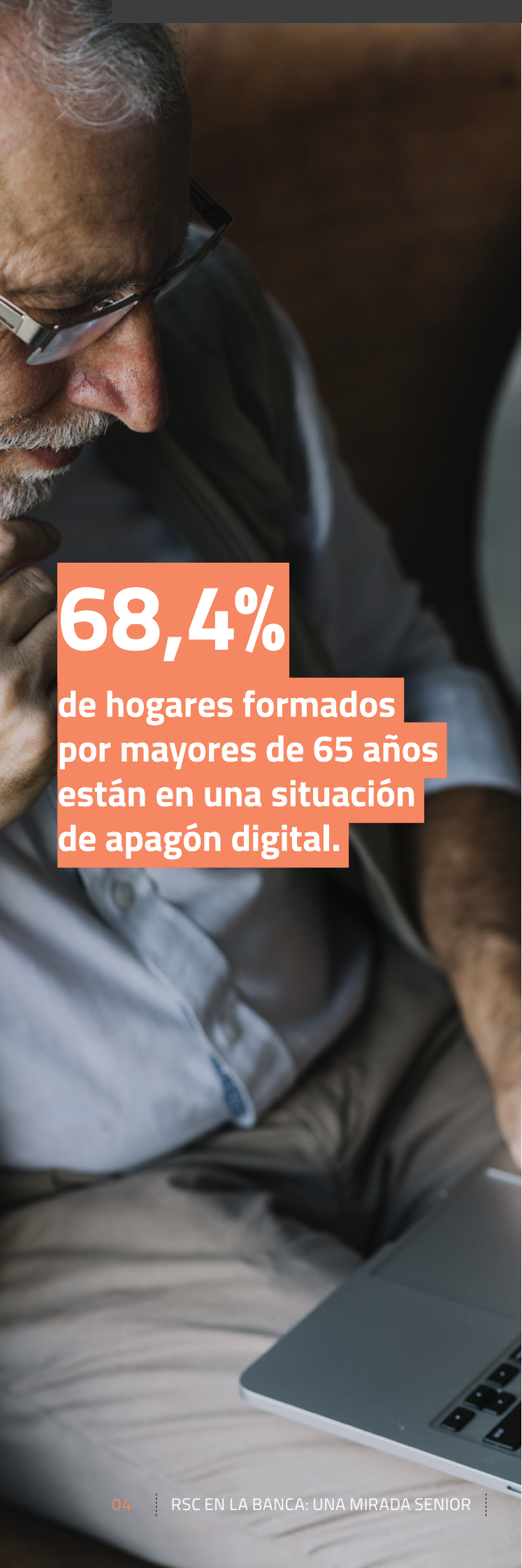
Antecedentes

Tal y como se analiza en el estudio "**Reflexiones sobre el origen y las implicaciones de la exclusión financiera**", vivimos en economías altamente bancarizadas donde la falta de acceso a los servicios financieros supone una barrera para la inclusión social de las personas, especialmente de las más vulnerables. En palabras de Servet (2001), "una persona se encuentra en situación de exclusión financiera cuando sufre un grado de discapacidad tal que no puede vivir normalmente en la sociedad de la que es parte debido a dificultades que encuentra para acceder a la utilización de ciertos medios de abono o pago, a ciertas formas de préstamo o financiamiento, a preservar su ahorro o a asegurarse contra el riesgo de la existencia".

Esto se ha analizado y demostrado en países como el Reino Unido, donde se presta una intensa atención a los procesos de exclusión financiera. El escenario tras la crisis de 2008 ha cambiado: la atención ya no se focaliza en el acceso físico a los servicios bancarios, sino en parámetros que miden la extensión de su uso, como los que propone el Global Findex, publicado por el Banco Mundial: porcentaje de población que dispone de cuentas bancarias, tarjetas o, incluso, que utiliza aplicaciones de banca móvil.

Con la reestructuración del sector bancario español, el número de oficinas bancarias en España se situó a cierre 2022 por debajo de las 18.000 sucursales, según los datos recogidos por el Banco de España. Con respecto al máximo histórico, de 46.118 oficinas a cierre de septiembre de 2008, el descenso es de más del 60%.

El análisis territorial de la exclusión financiera, desarrollado en diferentes países occidentales desde los años 70, ha demostrado la existencia de discriminación bancaria en territorios demográfica, económica y socialmente desfavorecidos. El cierre de sucursales implica la reubicación de los clientes afectados, una peor atención al cliente en las sucursales sobresaturadas y la promoción de canales electrónicos de transacción, lo que afecta particularmente a las personas con menor cultura financiera. Cabe mencionar al respecto el estudio realizado por el IDEGA, de la Universidad de Santiago de Compostela, "La reestructuración bancaria en Galicia: impacto sobre la exclusión financiera territorial".



68,4%

de hogares formados
por mayores de 65 años
están en una situación
de apagón digital.

El cierre de sucursales ha acelerado un proceso de digitalización de casi todas las actividades bancarias, que ahora pueden realizarse a través de la página web o la aplicación móvil de cada entidad. Sin embargo, la rápida digitalización ha dejado atrás a buena parte de los más de 9 millones de españoles mayores de 65 años.

Según datos de la Fundación FOESSA, un 68,4% de los hogares formados solo por personas mayores de 65 años están en una situación de apagón digital, bien por carecer de conexión a internet o bien por la falta de habilidades para utilizarlo.

La crisis económica de 2008 generó un aumento de la desigualdad social y la heterogeneidad de la población vulnerable en España: dos tercios de la población española se encontraban en situación de exclusión social o de integración precaria según el último **"Informe sobre exclusión y desarrollo social en España"** de la Fundación Foessa (2014). Desde entonces, la situación ha empeorado, pues la tasa de riesgo de pobreza y exclusión social (AROPE) y los principales indicadores de desigualdad se encontraban en 2017 en niveles superiores a los del año 2013, dato aún más agudizado tras la crisis del Covid, mostrándose el aumento de la desigualdad con mayor agudeza en grandes ciudades y en áreas suburbanas, donde las tasas de exclusión social han alcanzado niveles de alto desequilibrio.

Dentro de la población más vulnerable (familias monomarentales, inmigrantes, habitantes de áreas rurales...) destaca el colectivo de la tercera edad, pues, el cierre generalizado de oficinas bancarias, de 60.410 en 2015 a 34.523 en septiembre 2022 (Banco de España), el aumento en el uso de la banca online (según el INE, un 62% de la población de 16 a 74 años (35,2 millones) utilizó servicios de banca electrónica en los últimos 3 meses en 2020, aumentando el uso de Internet para gestiones bancarias 35 puntos desde 2011 hasta situarse por encima de la media de la Unión Europea (UE) en 2020), así como la desconfianza generada hacia el sistema financiero (Adicae, 2017), suponen graves factores de vulnerabilidad hacia las personas mayores, dada la brecha digital que experimentan. Brecha que va en aumento pues, según muestra el **"IV Estudio sobre conocimiento, hábitos y uso de Fintech en España"** (Asufin, 2022), solo un 5% de los mayores de 56 años usa las finanzas digitales.

Asimismo, el índice de envejecimiento de la población española se ha incrementado en un 16,76% en los últimos 10 años (INE), poniéndose de manifiesto una realidad que demográficamente continuará esta tendencia a futuro. De ahí que se subrayen como problemas socio-económicos el cierre de las oficinas bancarias siendo un factor generador de exclusión financiera, el desconocimiento general del funcionamiento del sistema bancario entre la población, la desconfianza en la banca, el envejecimiento creciente de la sociedad, la brecha digital y la vulnerabilidad de las personas mayores ante esta combinación de factores.

La digitalización bancaria, el desconocimiento de herramientas digitales y los abusos de los bancos hacia los colectivos más vulnerables, como las cláusulas suelo, participaciones preferentes, o los desahucios, han mostrado las asimetrías en la información que existen entre la ciudadanía y el sector financiero, incrementando la desconfianza ante la desprotección de los más débiles.



Las personas mayores, al encontrarse solas por situaciones de viudedad o, en concreto las mujeres, no haber tenido acceso a la operativa bancaria por haber sido una tarea asignada tradicionalmente a los hombres, hacen más compleja aún la situación. Esto hace que vean afectada su capacidad para obtener un valor adecuado en transacciones de consumo financiero, incluyendo las realizadas por canales digitales. Por otro lado, el Plan de Educación Financiera de CNMV y Banco de España presenta un sesgo por orientación hacia el consumo y no tanto hacia la reducción de las desigualdades, eje del presente proyecto.

La transformación digital de la banca junto con la intensa reducción de sucursales bancarias ha empujado a la ciudadanía a operar de manera online. Esto no siempre resulta viable, especialmente entre las personas más mayores, dadas las situaciones de vulnerabilidad a las que pueden estar sometidas, tales como el analfabetismo tecnológico, problemas de salud o un bajo nivel de cultura financiera. Todo ello sumado a las dificultades del propio sector, la desconfianza en el mismo y el miedo ante las consecuencias de un incorrecto manejo de la tecnología favorece la pérdida de autonomía de una parte importante de la sociedad.

Y es que, como se apunta en **"El estado del arte de la exclusión financiera"** (Universidad del País Vasco), "se ha observado que el análisis del acceso es imprescindible completarlo con el análisis de las dificultades de utilización".

Estas cuestiones se han visto intensificadas a partir de 2020, como consecuencia de la crisis socio-sanitaria generada por la Covid-19, que ha dificultado más aún el acceso físico a las entidades financieras por parte de nuestros mayores.

A inicios de 2022, el Gobierno urgía a los bancos a garantizar la inclusión financiera de los mayores y aprobaba el anteproyecto de ley para crear la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero, y en mayo de 2023 el Pleno del Congreso de los Diputados dio luz verde al Proyecto de Ley, quedando la iniciativa legislativa en manos del Senado para continuar su tramitación parlamentaria.

Una consecuencia directa de esta medida gubernamental ha sido que a fecha 30/6/2024, la cifra de municipios de más de 500 habitantes sin ningún punto de acceso presencial a los servicios bancarios, se reduce a 83 municipios. Si comparamos esta última situación con la de diciembre de 2021, la cifra de municipios de más de 500 habitantes sin punto de acceso presencial a los servicios financieros y la población que en ellos reside ha caído un 66% (de 243 a 83 municipios) y la población excluida un 67% (211.550 a 70.001 habitantes) (Ver **Informe de seguimiento de la inclusión financiera en los municipios de más de 500 habitantes**). Si bien es una evolución positiva en términos de acceso a servicios bancarios, la realidad muestra que nuestros mayores siguen teniendo serias limitaciones para el uso de dichos servicios. En concreto, el "Estudio digitalización y exclusión financiera", realizado en noviembre 2023 por Asufin, señala que: "Un 88,80% de los mayores sigue estando obligado a realizar operaciones en cajero automático, lo que supone sólo un descenso del 2,40% con respecto al 91,20% del año 2022. En un 72,10% de los casos, el mayor es acompañado por personal de la oficina bancaria, un 2,60% más que el 69,50% de hace un año". Además, "un 35,50% de los mayores sigue considerando los cajeros difíciles de usar", según el mismo informe, poniéndose de manifiesto que la tecnología sigue siendo una barrera.

Ante este contexto que va evolucionando desde la crisis de 2008, Economistas sin Fronteras lleva trabajando con el colectivo de mayores de 60 desde 2018 a través de focus group y talleres formativos en materia de educación financiera y talleres teórico-prácticos desde 2020 para aprender a utilizar la banca online, con el fin de dotar de herramientas al colectivo para fomentar su autonomía y salud financieras y contribuir al trabajo de los centros de mayores de la Comunidad de Madrid, promoviendo el envejecimiento activo y la prevención de la dependencia.

Los resultados de los talleres teórico-prácticos desde 2020 y el eco de los medios respecto al proyecto, especialmente en la Comunidad de Madrid, pueden consultarse en el siguiente enlace. En dichos talleres se observa que, a pesar de las recomendaciones del Gobierno hacia la Banca y del decálogo de medidas para mejorar la atención personalizada a personas mayores y personas con discapacidad, elaborado en 2022 por AEB, CECA y Unacc, sigue habiendo muchas áreas de mejora a ser abordadas.



Este estudio pretende poner luz a la situación actual para identificar las medidas que efectivamente se están implantando para **favorecer la independencia financiera de las personas mayores, y en qué ámbitos se puede seguir avanzando.**

Objetivo y metodología

El presente estudio tiene como objetivo **analizar la responsabilidad social corporativa (RSC) en el sector bancario español en relación con las personas mayores**, evaluando la adaptación de los servicios financieros a sus necesidades. Para ello, se ha diseñado una metodología que permite medir y comparar distintos indicadores clave en la accesibilidad y usabilidad de los servicios bancarios dirigidos a este colectivo.

En concreto, el análisis se centra en la disponibilidad tanto de información como de servicios y productos adaptados en los ámbitos de la página web, la accesibilidad, productos específicos, trato preferente y otras medidas. A través de la recopilación y evaluación de estos indicadores, se busca proporcionar una visión detallada del grado de compromiso de las entidades bancarias con la inclusión financiera de este segmento de la población.

Este apartado detalla el diseño del estudio, los criterios de selección de los bancos analizados, la metodología de recolección de datos y las herramientas utilizadas para evaluar el nivel de accesibilidad y adaptación de los servicios financieros a las personas mayores.

El estudio adopta un enfoque cualitativo, en el que se emplean técnicas de recopilación de datos necesarios para dilucidar si la entidad analizada cumple con el criterio propuesto, siendo importante reseñar que **en caso de no evidenciar el cumplimiento del 100% de los requisitos del indicador el resultado del mismo será de no cumplimiento.**

En los indicadores analizados que exista un criterio de edad se establece un máximo de 65 años para establecer medidas de acción positiva para el colectivo, pudiendo ser inferior, pero nunca superior a dicha edad el compromiso establecido por la entidad.

Fuentes de datos

Para la recopilación de datos se ha tenido en cuenta la **información ubicada en las páginas web oficiales de cada una de las entidades bancarias analizadas**, siendo éstas un repositorio homogéneo de las distintas situaciones y servicios ofrecidos por cada banco. No se ha tenido en cuenta la información presente en oficinas físicas debido a la posible heterogeneidad de las medidas adoptadas en función de aspectos como la territorialidad, el tipo de oficina bancaria concreta e incluso el tipo de cliente.

Además, para la información de perfil se ha tenido en cuenta los datos proporcionados por la Asociación Española de Banca y la Confederación Española de Cajas de Ahorros

Muestra de análisis

Para la muestra de análisis, se han tomado en cuenta los principales bancos que operan en España, seleccionando un total de **10 entidades** en función de su cuota de mercado, presencia territorial y relevancia en la oferta de servicios financieros. Este criterio permite obtener una visión representativa del panorama bancario español en cuanto a su compromiso con la accesibilidad y la inclusión de este colectivo, cubriendo más del 85% del mercado de depósitos en España. El listado, por orden alfabético, es el siguiente:

- | | |
|-------------|-------------|
| • Abanca | • ING |
| • Bankinter | • Kutxabank |
| • BBVA | • Sabadell |
| • CaixaBank | • Santander |
| • Ibercaja | • Unicaja |

Estructura metodológica

Con el fin de evaluar los servicios y productos adaptados, se ha desarrollado un marco metodológico organizado en 5 grupos de indicadores, cada uno de los cuales incluye entre 2 y 4 indicadores cualitativos específicos.

Página web



Página web informativa específica

Existencia de una página web o, en su defecto, un apartado dentro de la página web principal orientada a clientes particulares, diseñada específicamente para personas mayores. En ella debe estar recogida información sobre productos específicos, condiciones, horarios y demás aspectos aplicables a este colectivo, a modo de recopilatorio de todo lo que el banco diseña y ofrece para estos clientes.



Documento informativo

Existencia de un documento informativo en el que se informe de las medidas adoptadas para dar a conocer al colectivo las mejoras puestas a su disposición, respecto al servicio habitual o estándar. Tales medidas pueden contener aspectos como horarios distintos, formas de contacto, productos o cualquier otra acción e información de discriminación positiva hacia el colectivo.



Accesibilidad



Web adaptada

Disponibilidad de una plataforma o sitio web de banca online diseñado específicamente para personas mayores, donde, al ingresar su usuario y contraseña, puedan acceder a contenidos adaptados. Esto puede implementarse a través de una página web exclusiva o mediante un modo simplificado/adaptado dentro de la web general. Dicha adaptación debe incluir elementos como tipografía adecuada, tamaño de letra, combinación de colores, diseño de botones y una interfaz sencilla e intuitiva, entre otros aspectos.



App adaptada

Existencia de una app o modo sencillo de la app principal, adecuado para mayores, en el que, con su usuario y contraseña, puedan acceder a sus productos y operaciones bancarias básicas de manera adaptada. Esta modificación debe contener aspectos pensados para facilitar el acceso y uso por el colectivo como el tipo de letra, el tamaño, colores, botones, sencillez de la interfaz, etc.



Cajero accesible

Todos los cajeros de entidad disponen de la posibilidad de una interfaz accesible en la que se modifican aspectos de la interfaz general como el tipo de letra, tamaños, colores, sonido, etc. para facilitar su uso a personas con dificultades. Ejemplos de ello son los modos de alto contraste, teclas de mayor tamaño, asistencia auditiva, etc.



Cajero adaptado

La entidad señala que cuenta con cajeros que ofrecen una interfaz adaptada para personas mayores, en la que se ajustan elementos de la interfaz estándar, como el diseño de los botones, la facilidad de acceso y las opciones disponibles, entre otros. Estas interfaces están específicamente diseñadas en un 'modo sencillo', donde los botones y las operaciones básicas son intuitivos y de fácil uso.

Productos específicos



Cuenta corriente

Se identifican productos financieros específicos dirigidos a seniors, en concreto, una cuenta corriente sin comisiones de mantenimiento y que permita tener atención presencial en oficina, incluida dentro de los servicios de la misma, sin coste adicional (ni mensual ni anual) e incluir gratis servicios de caja como: ingresos, transferencias, retiradas de dinero, etc.



Tarjeta débito/crédito

Se identifican productos financieros específicos dirigidos a seniors, en concreto, una tarjeta de débito o crédito en formato físico para pagos tanto presenciales como online que no tenga comisiones de mantenimiento (ni mensual, ni anual).



Tarjeta prepago

Se identifican productos financieros específicos dirigidos a seniors, en concreto, una tarjeta "prepago o monedero" física, para pagos tanto presenciales como online que no tenga comisiones de mantenimiento (ni mensual, ni anual). Normalmente pensadas para facilitar las compras online a las personas mayores.

Trato preferente



Horarios de atención presencial ampliados

La entidad ofrece horarios extendidos de atención presencial en ventanilla, cubriendo como mínimo de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas para servicios de caja, destinados especialmente a sus clientes mayores.



Atención telefónica específica

La entidad cuenta con al menos un número de atención telefónica especialmente habilitado para las personas mayores, distinto al disponible para el público en general. Este servicio no tiene coste adicional y garantiza la atención directa a través de un interlocutor humano, sin intervención de sistemas automatizados o contestadores.



Horarios de atención telefónica ampliados

Se identifica un horario de atención telefónica exclusivo para clientes mayores que abarque como mínimo entre las 9.00 y las 18.00 horas de lunes a domingo con el objetivo de dar respuesta a las necesidades del colectivo.

Otras medidas



Formación específica del personal

La entidad realiza una formación obligatoria especializada para el personal de su red comercial, enfocada en comprender y atender las necesidades específicas de este colectivo.



Compromiso de reparación de cajeros

La entidad informa de una política o compromiso de reparación de los cajeros fuera de servicio, asegurando el suministro de efectivo en un plazo máximo de dos días laborales, además de proporcionar información sobre el cajero alternativo más cercano.



Acciones de educación financiera

La entidad realiza acciones concretas en materia de educación financiera, digital y prevención de fraudes que pone a disposición de sus clientes mayores, específicamente para cubrir su situación de vulnerabilidad con respecto a diferentes operativas bancarias. Además muestra la información de cada una de las acciones y el método para solicitarlas.

Resultados Individuales

Abanca

Nombre comercial	Abanca
Razón social	Abanca Corporación Bancaria S.A.
Número clientes	2.100.000
Número empleados	5.315
Número de oficinas	670
Número de cajeros automáticos	1.115

En el caso de Abanca no se ha encontrado evidencia del cumplimiento de ninguno de los indicadores propuestos.

Bankinter

Nombre comercial	Bankinter
Razón social	BANKINTER, S.A.
Número clientes	1.400.000
Número empleados	3.999
Número de oficinas	363
Número de cajeros automáticos	413

1.1 Página web informativa específica

Bankinter cuenta con una página web específica para el colectivo, disponible en la siguiente dirección.

4.1 Horarios de atención presencial ampliados

Bankinter tiene habilitado un servicio de atención preferente a los mayores de 65 años en todas las oficinas de la red, con un horario de atención de caja que cubre de 8:30 a 14:00.

Nombre comercial	BBVA
Razón social	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.
Número clientes	11.000.000
Número empleados	21.571
Número de oficinas	1.882
Número de cajeros automáticos	4.720

1.1 Página web informativa específica

BBVA cuenta con una página web específica para el colectivo, disponible en la siguiente dirección.

2.2 App adaptada

BBVA cuenta con un modo sencillo de su app, destinado a mayores de 65 años y diseñado para hacer las operaciones habituales de manera más sencilla.

2.3 Cajero accesible

BBVA cuenta con una red de cajeros que incorporan un modo de alto contraste para personas con baja visión.

3.2 Tarjeta débito / crédito

BBVA dispone en alguna de sus cuentas de una tarjeta de débito física sin comisión de emisión y mantenimiento para cada titular de la cuenta.

			
			
	✓		✓
			✓
			
			
			✓
			

CaixaBank

Nombre comercial	CaixaBank
Razón social	CaixaBank S.A.
Número clientes	18.200.000
Número empleados	36.225
Número de oficinas	4.173
Número de cajeros automáticos	11.335

1.1 Página web informativa específica

CaixaBank cuenta con una página web específica para el colectivo, disponible en la siguiente dirección.

1.2 Documento informativo

Caixabank dispone de un documento o apartado web en el que resume los servicios y productos ofertados de forma específica para clientes mayores.

4.1 Horarios de atención presencial ampliados

Caixabank afirma disponer de un horario de caja sin restricciones, dentro de su horario habitual de oficina que abarca 8:15 a 14:30.

4.2 Atención telefónica específica

Caixabank dispone de un número exclusivo de atención al cliente para clientes senior atendido por agentes especializados (900 365 065).

			
	✓		✓
			✓
			
			
			
	✓		
			

Ibercaja

Nombre comercial	Ibercaja
Razón social	IBERCAJA BANCO S.A.
Número clientes	1.700.000
Número empleados	4.628
Número de oficinas	892
Número de cajeros automáticos	1.093

1.2 Documento informativo

Ibercaja dispone de un artículo de su web en el que resume los servicios y productos ofertados de forma específica para clientes mayores.

2.2 App adaptada

La entidad dispone de una versión simplificada de su app llamada Modo iniciación. Es una herramienta optimizada para adaptar su uso a las necesidades y limitaciones de personas mayores.

2.3 Cajero accesible

La entidad dispone en sus cajeros de pantallas con alto contraste para mejorar la visualización.

4.2 Atención telefónica específica

Ibercaja dispone de un número exclusivo de atención al cliente para clientes senior atendido por agentes especializados (900 650 00).

5.3 Acciones educación financiera

La entidad realiza acciones de educación financiera para acercar la tecnología y la educación financiera a las personas mayores y detalla los contenidos y matriculación en su web.

Nombre comercial	ING
Razón social	ING BANK N.V., S.E.
Número clientes	4.200.000
Número empleados	1.696
Número de oficinas	30
Número de cajeros automáticos	275

4.1 Horarios de atención presencial ampliados

ING dispone de horarios ampliado de mañana y tarde en sus oficinas de 8:00 a 19:00 h.

Kutxabank

Nombre comercial	Kutxabank
Razón social	KUTXABANK, S.A.
Número clientes	2.300.000
Número empleados	3.369
Número de oficinas	431
Número de cajeros automáticos	1.081

1.1 Página web informativa específica

Kutxabank cuenta con una página web específica para el colectivo, disponible en la siguiente dirección.

2.2 App adaptada

La entidad dispone de una versión adaptada de su app llamada versión iniciación. Esta versión cuenta con un menú sencillo con acceso a cuentas, tarjetas, recibos y correspondencia.

4.1 Horarios de atención presencial ampliados

Kutxabank afirma disponer de un horario de caja en sus oficinas hasta las 14:00 h. para personas mayores.

			
			✓
			✓
			
			
			
			✓
			

Sabadell

Nombre comercial	Sabadell
Razón social	Banco de Sabadell S.A.
Número clientes	12.000.000
Número empleados	12.610
Número de oficinas	1.178
Número de cajeros automáticos	2.488

En el caso de Sabadell no se ha encontrado evidencia del cumplimiento de ninguno de los indicadores propuestos.

Santander

Nombre comercial	Santander
Razón social	BANCO SANTANDER, S.A.
Número clientes	15.130.000
Número empleados	21.982
Número de oficinas	1.901
Número de cajeros automáticos	4.768

1.1 Página web informativa específica

Santander cuenta con una página web específica para el colectivo, disponible en la siguiente dirección.

4.1 Horarios de atención presencial ampliados

La entidad afirma disponer de un horario de caja en sus oficinas hasta las 14:00 h. para personas mayores.

Unicaja

Nombre comercial	Unicaja
Razón social	Unicaja Banco S.A.
Número clientes	4.000.000
Número empleados	6.753
Número de oficinas	961
Número de cajeros automáticos	2.374

4.1 Horarios de atención presencial ampliados

Unicaja afirma disponer de un horario de caja en sus oficinas hasta las 14:00 h. para personas mayores.

5.2 Compromiso de reparación de cajeros

La entidad afirma disponer de un compromiso de reparar aquellos que estén fuera de servicio para asegurar el aprovisionamiento de efectivo en un máximo de dos días laborables.

			
			✓
			
			
	✓		
			
			
			

Resultados Consolidado

Etiquetas de fila	Promedio de resultado
Página web informativa específica	50,00%
Documento informativo	20,00%
Web adaptada	0,00%
App adaptada	30,00%
Cajero accesible	20,00%
Cajero adaptado	0,00%
Cuenta corriente	0,00%
Tarjeta débito / crédito	10,00%
Tarjeta prepago	0,00%
Horarios de atención presencial ampliados	60,00%
Atención telefónica específica	20,00%
Horarios atención telefónica ampliados	0,00%
Formación específica del personal	0,00%
Compromiso de reparación de cajeros	10,00%
Acciones educación financiera	10,00%
Total general	15,33%



Página web informativa específica

Este es uno de los indicadores con más cumplimiento de los propuestos, llegando al 50% de entidades que dispone de página o apartado web dedicado a sus clientes mayores. En estas páginas encontramos diversa información, que varía desde productos para ellos (en ocasiones con facilidades especiales y en otras simplemente como segmentación publicitaria), a formas de contacto o consejos para su situación personal.



Documento informativo

Apenas 2 de las 10 entidades disponen de un documento resumen con las medidas adoptadas para dar a conocer al colectivo las mejoras puestas a su disposición, respecto al servicio estándar de cliente.



Web adaptada

En ninguna de las entidades analizadas se ha podido verificar que existe un modo sencillo en su web destinado a mejorar y facilitar el acceso y operativa bancaria online a personas mayores de 65 años.



App adaptada

Un 30% de las entidades analizadas afirman contar con un modo sencillo en su aplicación bancaria para móviles, que facilita el acceso y uso por el colectivo modificando aspectos como el tipo de letra, el tamaño, colores, botones, sencillez de la interfaz, etc.



Cajero accesible

Un 20% de las entidades analizadas afirman contar con cajeros con características de accesibilidad en los que se modifican aspectos de la interfaz general como el tipo de letra, tamaños, colores, sonido, etc. para facilitar su uso a personas con dificultades auditivas, visuales, etc.



Cajero adaptado

En ninguna de las entidades analizadas se ha podido verificar que dispongan de cajeros adaptados con un modo sencillo en el que se ajusten elementos de la interfaz estándar, como el diseño de los botones, la facilidad de acceso y las opciones disponibles, entre otros.



Cuenta corriente

En ninguno de los bancos analizados se ha podido evidenciar que dispongan de una cuenta corriente diseñada para ofrecer y facilitar el acceso a este producto a personas mayores, con disponibilidad de tener servicios de atención presencial en oficina sin coste de mantenimiento ni coste adicional por el uso de servicios básicos de caja.



Tarjeta débito / crédito

Únicamente en una entidad se ha podido constatar la gratuidad de una tarjeta bancaria física sin condiciones o sin vinculaciones.



Tarjeta prepago

En ninguna de las entidades analizadas se ha evidenciado la existencia de una tarjeta prepago gratuita para facilitar y ofrecer más seguridad a las operativas online a las personas mayores.



Horarios de atención presencial ampliados

El 60% de las entidades ofrece horarios extendidos de atención presencial en ventanilla, cubriendo como mínimo de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas para servicios de caja, bien únicamente para personas mayores o bien para todos los clientes.



Atención telefónica específica

El 20% de las entidades analizadas cuenta con un número de atención telefónica sin coste especialmente habilitado para las personas mayores, distinto al disponible para el público en general.



Horarios atención telefónica ampliados

No se ha podido evidenciar en ninguna de las entidades un horario de atención telefónica exclusivo para clientes mayores que abarque como mínimo entre las 9.00 y las 18.00 horas de lunes a domingo.



Formación específica del personal

No se ha encontrado ninguna entidad que exponga la información sobre la formación que realiza al personal de su red comercial, enfocada en comprender y atender las necesidades específicas de este colectivo.



Compromiso de reparación de cajeros

Únicamente una entidad informa de una política o compromiso de reparación de los cajeros fuera de servicio, asegurando el suministro de efectivo en un plazo máximo de dos días laborales.



Acciones educación financiera

Solo un banco expone y detalla las acciones concretas en materia de educación financiera, digital y prevención de fraudes que pone a disposición de sus clientes mayores, diseñadas específicamente para cubrir su situación de vulnerabilidad con respecto a diferentes operativas bancarias.

Conclusiones

del estudio

A la vista de los resultados obtenidos, **el compromiso del sector bancario con las personas mayores se considera actualmente muy limitado.**

Aunque algunas entidades han implementado medidas de apoyo, la accesibilidad digital, la oferta de productos específicos y la atención personalizada aún presentan deficiencias significativas para el colectivo. A pesar de los avances de los últimos años, en algunos casos apenas hay implementación de medidas y en otros es parcial e insuficiente, siendo en ocasiones la **falta de información fidedigna** la que impide comprobar con exactitud el alcance y profundidad de las medidas implementadas. Además, en muchas ocasiones, la información encontrada es momentánea, temporal y parcial, sin que exista en la mayoría de los casos una rendición de cuentas permanente de las acciones llevadas a cabo para mejorar la accesibilidad del colectivo al sistema bancario.

Los únicos indicadores que se han implementado al menos en la mitad de las entidades son una página web informativa específica (1.1) y los horarios de atención presencial ampliados (4.1), que se habían visto reducidos extremadamente los últimos años y de los cuales parece se ha revertido parcialmente la situación.

Sin embargo, en un tercio de los indicadores propuestos (5), no se ha encontrado ninguna entidad que cumpla con los requisitos establecidos, habiéndose encontrado en ocasiones información del establecimiento parcial de alguna medida específica, pero sin llegar a cumplir las exigencias mínimas establecidas. Estos son:

- 2.1 Web adaptada
- 2.2 Cajero adaptado
- 3.1 Cuenta corriente
- 4.3 Horarios atención telefónica ampliados
- 5.1 Formación específica del personal

En el resto de los indicadores el establecimiento de medidas completas apenas alcanza a 1, 2 o 3 entidades de las 10 analizadas, lo que se considera muy bajo para un sector que acumula años de déficit de atención personalizada a la población de personas mayores.

Por tanto, aunque las entidades bancarias han implementado medidas para facilitar la inclusión financiera de las personas mayores, la brecha digital y la exclusión financiera siguen siendo desafíos importantes. Es esencial que las instituciones financieras continúen adaptando y mejorando sus servicios, ofreciendo alternativas no digitales y sin un coste añadido para garantizar que este colectivo pueda acceder a los servicios bancarios de manera efectiva y segura.

