



Compromiso con la inclusión

En el año en el que Bizum ha superado los 21 millones de clientes en España, la provisión de efectivo llegará, en algunos casos por primera vez, a los pueblos más recónditos de nuestra geografía. Estas realidades aparentemente dispares, que mejoran la vida de la gente, tienen a los bancos como impulsores. Porque junto a nuestro compromiso con el crecimiento económico está la vocación de facilitar el día a día de los ciudadanos. Trabajamos para dar soluciones y respuestas a los que quieren tener su oficina en la palma de la mano, en su móvil, y a los que, por razones de edad, lugar de residencia o cualquier otro motivo, prefieren atención presencial.

En los últimos años se ha registrado un gran impulso en la digitalización de los procesos. La pandemia aceleró esta tendencia y nos permitió aplicar las innovaciones que han cambiado nuestra forma de operar en banca y en otros ámbitos. Con la misma vocación de servicio con la que el sector bancario mantuvo aquellos días abiertas las sucursales, ahora nos esforzamos para que todos los clientes operen de manera cómoda y ágil.

En febrero de este año las patronales bancarias actualizamos el Protocolo Estratégico para reforzar el compromiso social y sostenible de la banca y en cuestión de semanas comprobamos que todas las entidades habían aplicado medidas para mejorar la atención personalizada a mayores de 65 años y discapacitados. Fruto de estas medidas, se ha doblado el número de oficinas que mantiene abierto de 9:00 a 14:00h su servicio de caja y han atendido a más de 6 millones de clientes mayores; se han respondido 1,6 millones de llamadas de personas mayores de forma preferente y con

interlocutor personal, el 91% de la red de cajeros está adaptado; y webs y aplicaciones han mejorado también con lenguaje y visión simplificados.

En esta línea de adecuar y ampliar los servicios hemos diseñado una hoja de ruta para llevar el efectivo a ese 1,4% de la población sin acceso a servicios financieros presenciales en la España rural. Sabemos que la despoblación es un fenómeno transversal y complejo que necesita del esfuerzo de todos, no solo de nuestro sector. Por nuestra parte, nos hemos comprometido a instalar cajeros en aquellos municipios de más de 500 habitantes sin puntos de acceso o ampliar la red de agentes financieros y las rutas de ofibuses. Para los municipios más pequeños nos comprometemos a dotar de un punto de acceso al efectivo a través de los carteros rurales o de soluciones como *cash back* o *cash in shop*. Seguimos buscando otras fórmulas para garantizar y fortalecer esa cobertura del 100% de la población.

En paralelo, el sector trabaja para promover la capacitación digital de la población, con especial atención a los más mayores. No es una cuestión exclusiva de la banca, pero entendemos que en un contexto de creciente digitalización, tanto con el sector público como con el privado, hay que acompañar a los que puedan tener más dificultades.

Una de las mejores noticias que hemos recibido este año ha sido el premio “Finanzas para todos” por el “Aula financiera y digital”, una web en la que las asociaciones bancarias y las entidades hemos publicado todos los programas formativos ordenados por temáticas y colectivos. Esta vocación inclusiva es un elemento esencial de la fortaleza del sector bancario. Una vocación que cotiza al alza. ●