

Comprometidos con la inclusión

- Más de 70.000 personas de la España rural se habrían beneficiado durante el año pasado de nuevas medidas tomadas por el sector para asegurar acceso físico a servicios financieros



Foto: Mercado. (Pexels)

Finanzas

<https://blogs.elconfidencial.com/mercados/tribuna-mercados/2023-03-08/comprometidos-con-la-inclusion-trib...>

Colaboradores EC10

Miércoles, 08 marzo 2023

Más de 70.000 personas de la España rural se habrían beneficiado durante el año pasado de nuevas medidas tomadas por el sector para asegurar acceso físico a servicios financieros

08/03/2023 - 05:00

De acuerdo con el último Informe trimestral de seguimiento de la inclusión financiera elaborado por el Ivie, más de 70.000 personas que residen en 79 municipios de más de 500 habitantes de la España rural se habrían beneficiado durante el año pasado de nuevas medidas tomadas por el sector para asegurar un punto de acceso físico a servicios financieros. **Esto supone un descenso del 32,5% de las personas que antes no podría acceder a esos servicios.**

En apenas unos meses se ha avanzado de forma decidida en el Plan diseñado por las asociaciones para reforzar la inclusión financiera en la España rural. Para los municipios sin punto de acceso presencial, el compromiso acordado distingue entre los de menos y más de 500 habitantes. En el primer caso, **la solución adoptada ha tomado la forma hasta el momento de Correoscash en los términos que las tres asociaciones (AEB, CECA y Unacc) firmaron con Correos a mediados de 2022.** En el segundo caso, municipios de más de 500 habitantes, la solución planteada es a través de oficinas, cajeros, oficinas móviles y agentes financieros.

* Si no ves correctamente este formulario, haz click aquí

El empeño de los bancos es beneficiar a más de 660.000 personas equivalentes al 1,4% que viven en municipios sin posibilidad de acceder a un punto de suministro de efectivo. **El 90% de estos municipios no lo tenía ya en 2008**, que fue el año de máxima expansión de la red de oficinas. Por tanto, la banca va a estar presente, a través de distintas soluciones diseñadas, incluso donde nunca había estado antes.

El sector ha realizado un esfuerzo notable en el último año para reforzar la inclusión financiera en las zonas rurales y para mejorar la atención a las personas mayores y personas con discapacidad. **Se trata de una iniciativa novedosa y pionera en cuanto a la ambición y el dinamismo en su ejecución.**

Según se desprende del Informe anual de seguimiento de las medidas dirigidas a mejorar la atención personalizada a mayores o personas con discapacidad, **la banca ha formado a más de 70.000 de sus empleados**, casi la mitad de la plantilla del sector, para atender de manera especializada y adaptada al colectivo objetivo. Más de 466.000 horas de formación a sus trabajadores, equivalente a que cada empleado ha recibido más de seis horas y media de formación para atender mejor a los mayores.

Finanzas regenerativas y Blockchain o cómo maximizar la inclusión financiera E.C.

Además, durante el año pasado se habrían duplicado el número de oficinas que operaban con horario de caja ampliado, **se han atendido más de 2,4 millones de llamadas de forma preferente de clientes mayores de 65 años, se han adaptado el 91% de los cajeros y más del 80% de las entidades también han adaptado sus canales digitales**, entre otras medidas.

Según un reciente estudio de satisfacción elaborado por Inmark, el 62,5% del total de encuestados mayores de 65 años han percibido al menos alguna de las mejoras implementadas por los bancos de los que son clientes. **Y un 87,7% las considera importantes.**

El 62,5% de encuestados mayores de 65 años han percibido las mejoras implementadas por los bancos de los que son clientes

Según la citada encuesta, **una amplia mayoría de los mayores muestran su satisfacción con la utilización de los diferentes canales que los bancos ponen a su disposición**, desde el 71,6% del servicio de oficina al 74,7% de la banca por internet y del 75,6% de la banca móvil. Y destacando la eficacia, ya que el 89,4% puede finalizar con éxito la gestión iniciada a través de canales digitales.

Los bancos son conscientes de la necesidad de seguir mejorando la atención a nuestros mayores y a las personas con discapacidad, una mejora que no necesariamente se da en todos los servicios o administraciones. **El canal presencial es el más utilizado por estos colectivos**, un dato que ha servido para reforzar durante este último año la atención personalizada, algo que ha sido bien valorado de acuerdo con la encuesta.

Favorecer el desarrollo económico y el bienestar social: **estos son dos objetivos que los bancos comparten con otras empresas y con las administraciones públicas**, y de ahí que la colaboración público-privada sea muy relevante para alcanzarlos.

De acuerdo con el último Informe trimestral de seguimiento de la inclusión financiera elaborado por el Ivie, más de 70.000 personas que residen en 79 municipios de más de 500 habitantes de la España

rural se habrían beneficiado durante el año pasado de nuevas medidas tomadas por el sector para asegurar un punto de acceso físico a servicios financieros. **Esto supone un descenso del 32,5% de las personas que antes no podría acceder a esos servicios.**