



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/91285

13/07/2022

226121

AUTOR/A: MAESTRO MOLINER, Roser (GCUP-ECP-GC); SAAVEDRA MUÑOZ, Marisa (GCUP-ECP-GC)

RESPUESTA:

En relación con la información interesada, se señala que para abordar la problemática de la inclusión financiera el Gobierno está actuando a través de varias vías como la suscripción de Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso Social y Sostenible de la Banca, o el Anteproyecto de Ley de creación de la Autoridad de Defensa de los Clientes Financieros.

El 21 de febrero de este año se suscribió una versión actualizada del Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso Social y Sostenible de la Banca. La idea principal del Protocolo es asegurar una atención personalizada a las personas mayores para que dispongan de servicios bancarios adaptados a sus necesidades y para que reciban un trato personal, humano y de calidad.

El protocolo de actuación presentado por las entidades financieras incluye un decálogo de medidas que garantizan la atención presencial y telefónica sin coste adicional y, la mejora del acceso a cajeros, una formación adecuada a las necesidades de este colectivo, garantizar la sencillez de las aplicaciones móviles y página web con un lenguaje e interfaz simplificado 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. 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.

El Observatorio de Inclusión Financiera hará un seguimiento semestral del cumplimiento de estas medidas a fin de garantizar la efectiva implementación de las medidas. Además, el Banco de España 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.

Si se presenta un problema de incumplimiento del protocolo descrito, se pueden dirigir quejas por escrito o por medios telemáticos al Servicio de Atención al Cliente de la entidad de crédito correspondiente. Se pueden consultar los datos de contacto en el siguiente enlace: https://www.bde.es/bde/es/secciones/servicios/Particulares_y_e/Servicio_de_At/Servicios_de_At_6d9079a9970c631html) y, para el caso en que este no atienda la queja o no ofrezca una solución con la que el cliente este conforme, se puede elevar la cuestión al servicio de reclamaciones del Banco de España.

Madrid, 03 de octubre de 2022

