

Mystery shopping: Cumplimiento del Decálogo para una atención personalizada al mayor



Diciembre 2022

Estudio realizado en el marco del programa Educación Financiera y Digital 2022



El presente proyecto ha sido subvencionado por el Ministerio de Consumo, siendo su contenido responsabilidad exclusiva de ASUFIN.



www.asufin.com



Sobre **ASUFIN**

ASUFIN es una asociación consagrada a la defensa del consumidor financiero, fundada en 2009. Forma parte del **BEUC** (Bureau Européen des Unions de Consommateurs), la mayor organización europea de asociaciones de consumo. Su presidenta, Patricia Suárez, además representa a los consumidores en el Consejo Consultivo de la **EBA** (Autoridad Bancaria Europea), pertenece al Comité de Protección a Inversores (**IPISC**) de la **ESMA** (Autoridad Europea de Valores y Mercados) y es miembro del Grupo de usuarios de servicios financieros (**FSUG**) de la **DG FISMA** de la Comisión Europea. Además, forma parte de la Junta Directiva de *Finance Watch*.

ASUFIN participa activamente en el desarrollo de la economía digital, como socio de la red **Alastria**, y forma parte del programa Finanzas para todos que coordinan el **Banco de España** y la **CNMV**.

La asociación desarrolla, entre otros, programas de educación financiera y digital, sobreendeudamiento y préstamo responsable, vivienda, seguros, inversión y finanzas sostenibles en el marco de la Agenda 2030. Por todo ello, el **Banco de España** y la **CNMV** han concedido a **ASUFIN**, en el marco del programa Finanzas para Todos, del que la asociación forma parte, el Premio a la trayectoria en Educación Financiera 2021.

Sobre **el autor**

Estudio realizado por el Departamento de Estudios de **ASUFIN**, con la colaboración de Antonio Luis Gallardo Sánchez-Toledo. Licenciado en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad Autónoma de Madrid, con las especialidades de Dirección Financiera e Investigación Económica. Tras haber trabajado en la sociedad de valores de La Caixa (hoy CaixaBank) y en el Grupo Santander, lleva más de 18 años desarrollando su labor en el ámbito de la protección de los consumidores y la educación financiera, realizando labores divulgativas que incluyen la elaboración de estudios en el ámbito de las finanzas personales y los seguros.

Introducción

El 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, firmaron la actualización del “Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso Social y Sostenible de la Banca”, suscrito en julio del año 2021, para incluir un **“Decálogo para una atención personalizada al mayor”** que garantizaran la **atención personalizada a este colectivo vulnerable, con servicios bancarios adaptados a sus necesidades.**

Esta actualización incluía una serie 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, a saber:



En este contexto, y ocho meses después de su firma, **ASUFIN** ha elaborado **un primer estudio de seguimiento**, a partir de la realización de 1.035 encuestas, online y físicas, realizadas entre los meses de junio y octubre de 2022 en toda España, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de $\pm 2,03\%$. Adicionalmente, se han realizado 12 entrevistas entre los meses de julio y septiembre para entender mejor la percepción que tienen los clientes mayores de 65 años de los cambios realizados por las entidades financieras.

En este primer estudio se ha buscado no solo analizar estos cambios globalmente, sino conocer sus dinámicas ante realidades financieras distintas, como son, por ejemplo las **diferencias entre oficinas urbanas y rurales, pequeñas de las grandes**, con nuevos formatos en los que incluso se ha eliminado el servicio de caja.

Diez claves

1

Notable avance en la atención sin restricciones horarias.

Los mayores avances están especialmente en la eliminación de las restricciones de horario en las oficinas, ya que **solo un 13,90% de los encuestados señala que tiene restricciones**. Se penaliza especialmente aquellas de menor tamaño y en zonas rurales, en las que el menor número de personal impide poder atender libremente a cualquier hora. Esta mejora de los horarios no ha impedido la existencia colas, ya que algo más de 1 de cada 4, un 25,90%, señala que ha tenido que aguantar esperas.

2

9 de cada 10 mayores ha hecho alguna operación con cajero.

Solo uno de cada diez (10,30%) declara hacer todas sus operaciones en ventanilla, un porcentaje muy bajo cuyo motivo no se debe tanto a restricciones de horario o servicio, sino **al coste de realizarlas de esta forma frente a hacerlo por cajero**, denominado eufemísticamente en algunas entidades como "autoservicio". El 91,20% de los mayores ha hecho alguna operación con cajero.

3

El asesor personal no termina de llegar.

Casi 7 de cada 10 mayores, **un 68,50%, señala que aún no tiene asesor personal, a pesar de ser uno de los puntos clave del protocolo**. Un porcentaje mayor, un 69,50%, afirma que ha dispuesto de ayuda de personal para realizar operaciones, pero solo uno de cada cuatro, un 24,80% declara tener un gestor personal para todas sus gestiones.

4

La tecnología sigue siendo una barrera.

Con respecto al uso de la tecnología, **un 41,90% señala que tiene dificultad para usar el cajero**. Este porcentaje se reduce con respecto al uso del móvil que desciende hasta un 34,00% y lo que es más significativo: **solo un 18,90% señala que las apps se han modificado** para hacerlas más accesibles.

5

Casi un 40% de mayores no ha notado un trato preferencial.

Las citas previas son ya una minoría, solo para un 24,20% de los mayores debido, principalmente a la libertad de horario y centrada en operaciones más complejas. **Pero solo un 62,30% señala que ha tenido un trato preferencial con respecto al resto de los clientes.**

6

Casi 7 de cada 10 mayores, un 68,50%, señala que aún no tiene asesor personal.

A pesar de ser uno de los puntos clave del protocolo. Este porcentaje se reduce especialmente en las oficinas de más personal (58,70%), algo paradójico y que pone de relevancia uno de los problemas de las entidades en zonas urbanas muy pobladas: **el descenso en la calidad del servicio por tener que atender cada empleado a más clientes.**

7

El uso de la libreta de ahorros es cada vez más marginal.

A pesar de ser un instrumento importante para el control de ingresos y gastos de los mayores solo lo utilizan un 40,90%, en su mayor parte por no poder usarlo o suponer un sobrecoste. El porcentaje se reduce especialmente en Abanca (7,30%) y BBVA (13,40%) mientras que el mayor uso se mantiene en Unicaja (66,90%) y CaixaBank (73,90%).

8

Con respecto al manejo de la tecnología, un 41,90% señala que tiene dificultad para usar el cajero.

En este caso, la adaptación de cajeros es la que parece marcar la diferencia. De este modo, la mayor dificultad la tienen los clientes de Banco Santander (48,70%) seguidos de Sabadell (45,90%), mientras que la mayor facilidad la declaran los clientes de BBVA (63,10%) y de CaixaBank (67,50%).

9

Solo algo más de 1/3 de los mayores declara que usa el móvil (34,00%).

Y lo que es más significativo: **solo un 18,90% señala que las apps se han modificado para hacerlas más accesibles.** En este caso, de nuevo se ven diferencias en la apreciación sobre entidades. BBVA y CaixaBank (44,90% y 38,30% son los que señalan tener más mejoras en la app y en el lado contrario Abanca y Deutsche Bank los que menos (7,90% y un 6,40%).

10

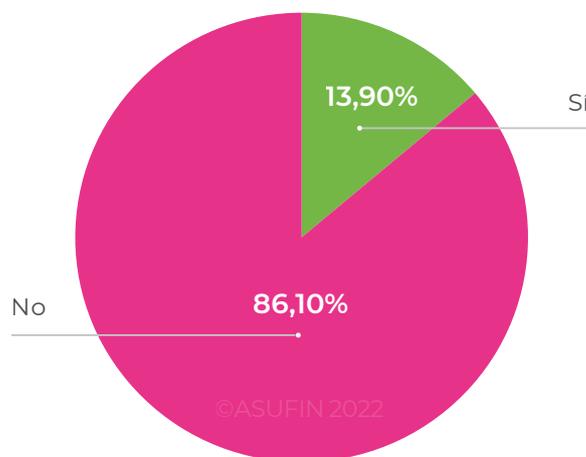
Las citas previas son ya una minoría.

Solo para un 24,20% de los mayores debido principalmente a la libertad de horario y centrada en operaciones más complejas. **Pero solo un 62,30% señala que ha tenido un trato preferencial con respecto al resto de los clientes.** Las diferencias fundamentales son entre entidades, destacando Cajas Rurales y BBVA como los que señalan tener mejor trato (70,30% y 64,90% respectivamente) y Bankinter y Deutsche Bank los que menos (59,90% y 58,90%).

Muy pocas limitaciones de horario

Uno de los avances más importantes en la implementación de la actualización del protocolo se ha producido con el fin de las limitaciones de horario, especialmente con **la ampliación del horario de caja a todo o prácticamente todo el horario de mañana**, que han aplicado la mayoría de las entidades. De hecho, solo un **13,90%** de los encuestados señala percibir algunas limitaciones frente al **86,10%** que señala que no las percibe.

GRÁFICO 1 - ¿HA TENIDO LIMITACIONES DE HORARIO?

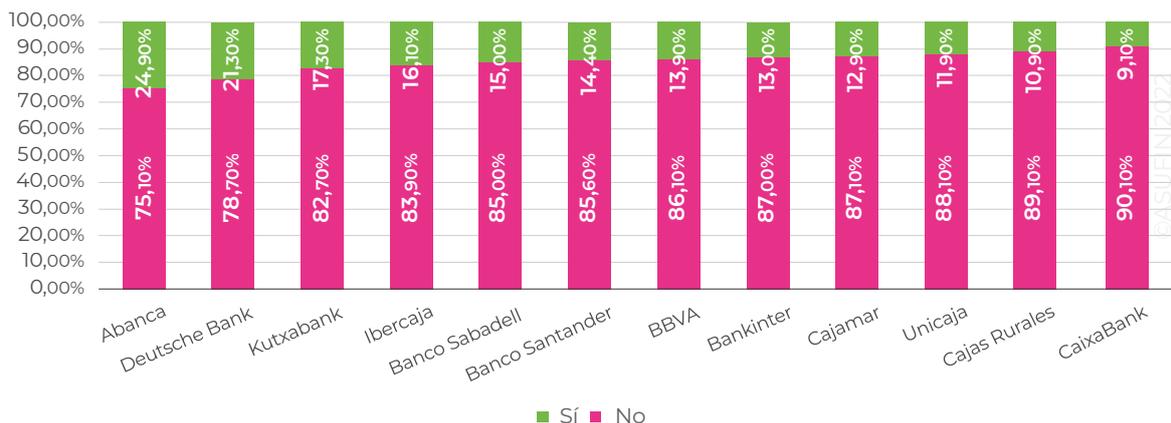


©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

Sí apreciamos una desigualdad entre entidades financieras, que la lógica del propio protocolo debe contribuir a que disminuya y se iguale, a medida que todas las entidades eliminen las restricciones de horario. Así, **los que declaran tener menos restricciones son los clientes de CaixaBank, con un 9,10%, seguido de las Cajas Rurales con un 10,90%**. En el lado contrario, los que declaran mayores restricciones son Abanca, con un **24,90%**, y Deutsche Bank, con un **21,30%**.

GRÁFICO 2 - ¿HA TENIDO LIMITACIONES DE HORARIO?

(ENTIDAD FINANCIERA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

Por Comunidades Autónomas, se aprecian diferencias: **Galicia es la que señala más problemas con el horario**, con un **20,20%**, mientras que la Comunidad Valenciana es la que menos, con un **10,20%**. Con todo, la amplia mayoría de los encuestados de ninguna comunidad autónoma aprecia limitaciones de horario destacadas.

GRÁFICO 3 - ¿HA TENIDO LIMITACIONES DE HORARIO?
(COMUNIDAD AUTÓNOMA)



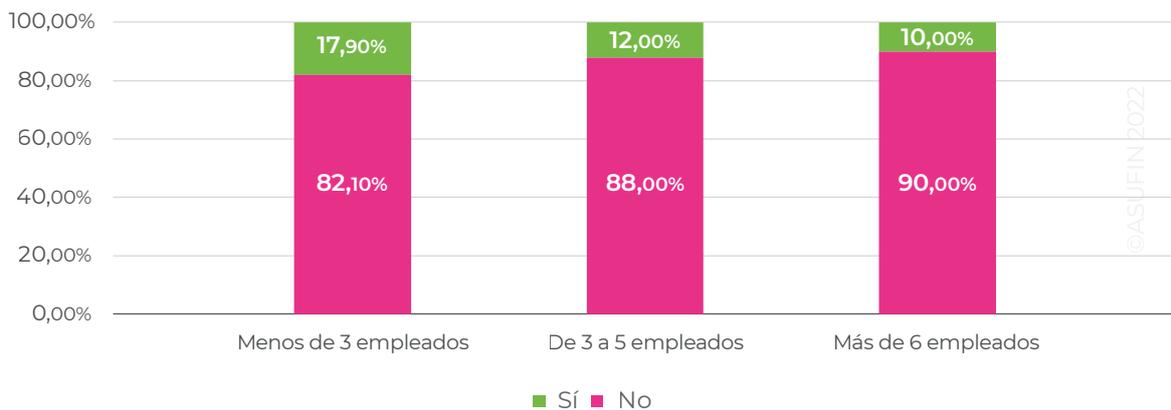
©ASUFIN 2022 · www.asufin.com



Uno de los avances más destacados se centra en uno de los aspectos más sencillos de implementar, como es la ampliación de horarios.

Si tenemos en cuenta el tamaño de las oficinas, así como su ubicación, encontramos algunas diferencias. **Los clientes encuentran más restricciones en las más pequeñas, de menos de 3 empleados, en un 17,90% de los casos;** menos en las de 3 a 5 empleados, en el 12,00% de los casos, y menos aún en las que superan los 6 empleados, en el 10,00% de los casos.

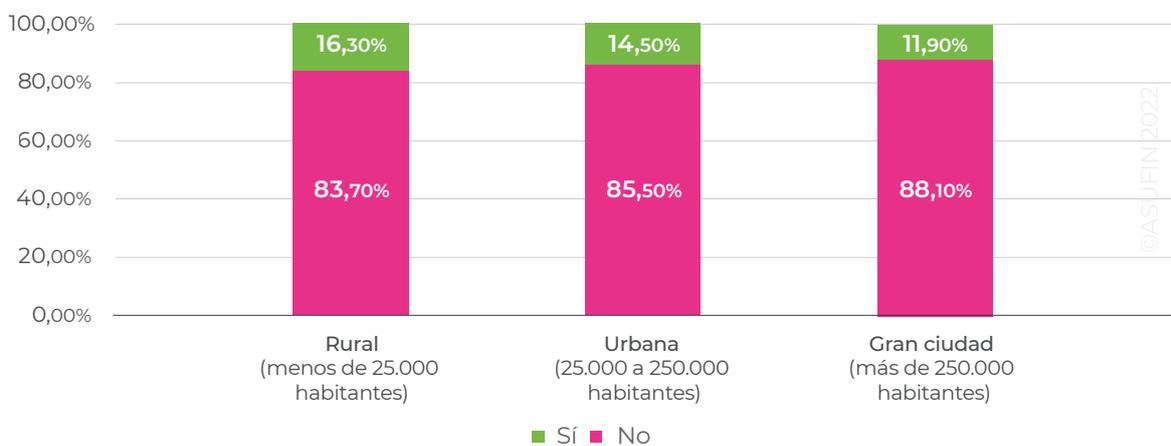
GRÁFICO 4 - ¿HA TENIDO LIMITACIONES DE HORARIO?
(POR TAMAÑO DE OFICINA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

En el ámbito rural, donde precisamente abundan las oficinas de tamaño reducido, se encuentra el mayor porcentaje de clientes que perciben las restricciones, el 16,30%, seguido del ámbito urbano, con localidades de 25.000 a 250.000 habitantes, en las que el porcentaje de clientes desciende al 14,50%. La diferencia se amplifica en las grandes ciudades, donde un 11,90% percibe restricciones.

GRÁFICO 5 - ¿HA TENIDO LIMITACIONES DE HORARIO?
(POR UBICACIÓN DE OFICINA)

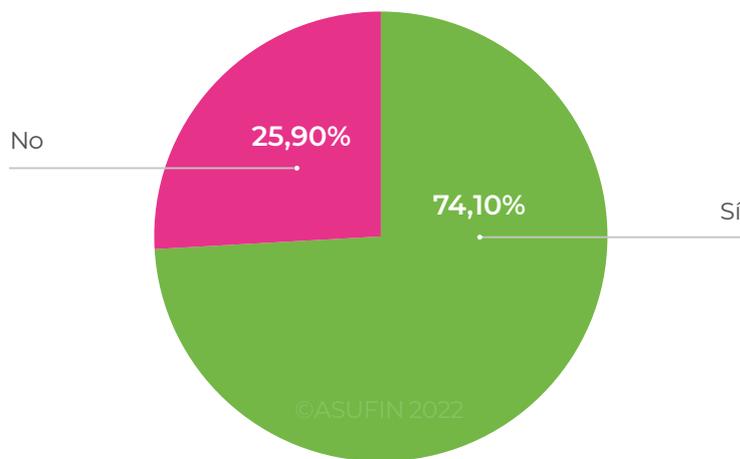


©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

Atención preferencial, pero no en todos los casos

La mejora de la atención se aprecia, principalmente, a la hora de esperar turno dentro de la sucursal. En tal sentido, uno de cada cuatro clientes, un **25,90%** de los encuestados, señala que sigue esperando colas para ser atendido.

GRÁFICO 6
¿HA SIDO ATENDIDO PRESENCIALMENTE, SIN NECESIDAD DE ESPERAR UNA COLA?



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

De nuevo se producen importantes diferencias entre entidades. El porcentaje más reducido de quienes han esperado en cola a ser atendidos corresponde a las Cajas Rurales, de apenas un **17,80%**, seguido de Bankinter con un **20,70%**. En el lado contrario, **los que más tiempo han esperado corresponden a Banco Santander, con un 32,60%, y CaixaBank, con un 30,60%**. Es especialmente llamativo el caso de esta última entidad ya que aunque es la que menos restricciones impone al horario es la segunda que más colas exhibe para atender a los clientes.

GRÁFICO 7
¿HA SIDO ATENDIDO PRESENCIALMENTE, SIN NECESIDAD DE ESPERAR UNA COLA?
(ENTIDAD FINANCIERA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

Atención preferencial, pero no en todos los casos

Las comunidades autónomas **con menos colas son las que más peso de oficinas rurales y de pequeño tamaño tienen**, como Extremadura (**19,90%**) y Asturias (**21,00%**). Por el contrario, las que tienen un mayor peso urbano son las que tienen más tiempo de espera hacen gastar a sus clientes, como es Cataluña (**32,00%**) y Comunidad de Madrid (**29,70%**).

GRÁFICO 8
¿HA SIDO ATENDIDO PRESENCIALMENTE, SIN NECESIDAD DE ESPERAR UNA COLA?
(COMUNIDAD AUTÓNOMA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

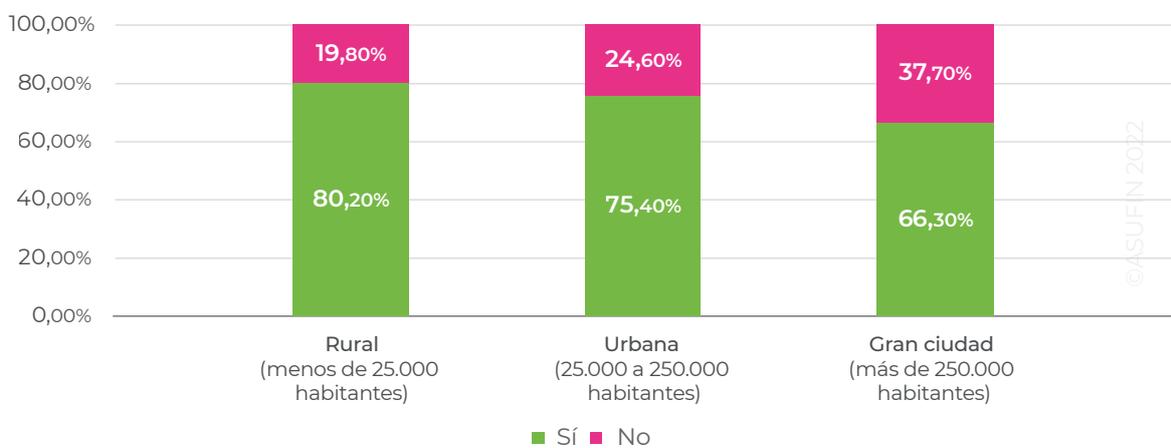


A pesar de haber mejorado la atención,
1 de cada 4 clientes señala que sigue esperando colas para ser atendido.

Atención preferencial, pero no en todos los casos

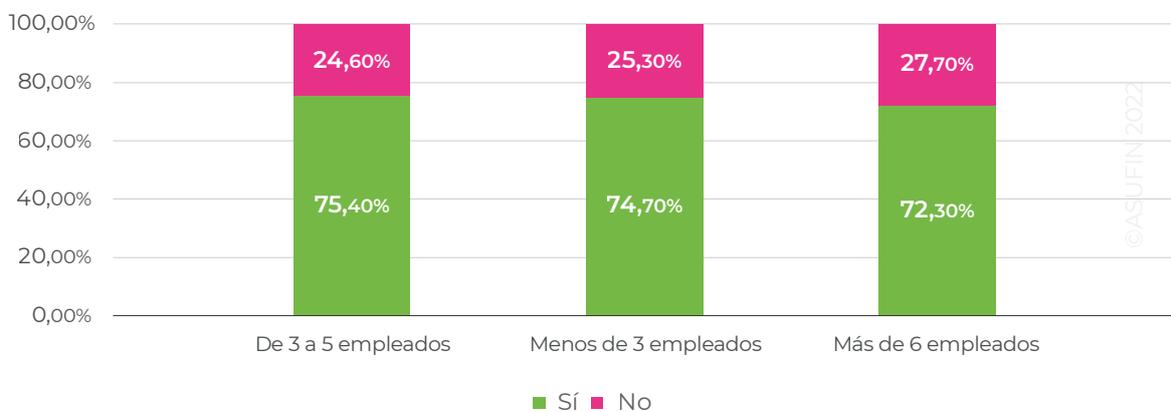
Cuando se analiza la ubicación de la oficina, se detecta un **19,80%** de casos con tiempo de espera en el ámbito rural, frente al **33,70%** de las grandes ciudades. Igualmente se detecta más espera en las oficinas de mayor tamaño y empleados (**27,70%**), que **pese al mayor número de personal soportan un mayor número de clientes por empleados**. Por el contrario, en las oficinas pequeñas (**25,30%**), y especialmente en las medianas (**24,60%**) la espera es menor.

GRÁFICO 9
¿HA SIDO ATENDIDO PRESENCIALMENTE, SIN NECESIDAD DE ESPERAR UNA COLA?
(POR UBICACIÓN DE OFICINA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

GRÁFICO 10
¿HA SIDO ATENDIDO PRESENCIALMENTE, SIN NECESIDAD DE ESPERAR UNA COLA?
(POR TAMAÑO DE OFICINA)



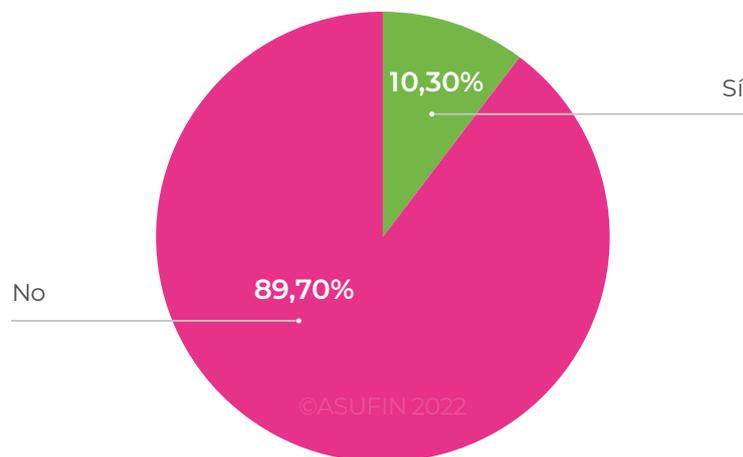
©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

Solo 1 de cada 10 mayores ha podido hacer las operaciones en ventanilla

A pesar de que uno de los compromisos del protocolo era la ampliación del horario de caja, con atención personalizada desde las 9.00 hasta las 14.00 horas, la realidad es que **no se está pudiendo realizar todas las operaciones en ventanilla** y solo un **10,30%** de los encuestados puede hacerlo, siendo el cajero automático su sustituto principal.

Como han desvelado las entrevistas realizadas, la razón no está en que la caja esté cerrada sino que muchas de **las operaciones que se realizan en ventanilla conllevan un coste**, especialmente a la hora de disponer dinero en efectivo, que los mayores no quieren o no pueden asumir.

GRÁFICO 11 - ¿HA PODIDO HACER TODAS LAS OPERACIONES EN VENTANILLA?



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

De nuevo hay importantes diferencias entre entidades. En las cajas rurales se mantiene este servicio, que es prestado para todas las operaciones, según manifiesta el **25,50%** de los clientes. Le sigue otra cooperativa de crédito, como es Cajamar, con **17,30%**. En el lado contrario, **CaixaBank, con un 6,40%, y Banco Santander, con un 5,90%**, son las que menos facilidades dan para la operativa en ventanilla.

GRÁFICO 12 - ¿HA PODIDO HACER TODAS LAS OPERACIONES EN VENTANILLA? (ENTIDAD FINANCIERA)

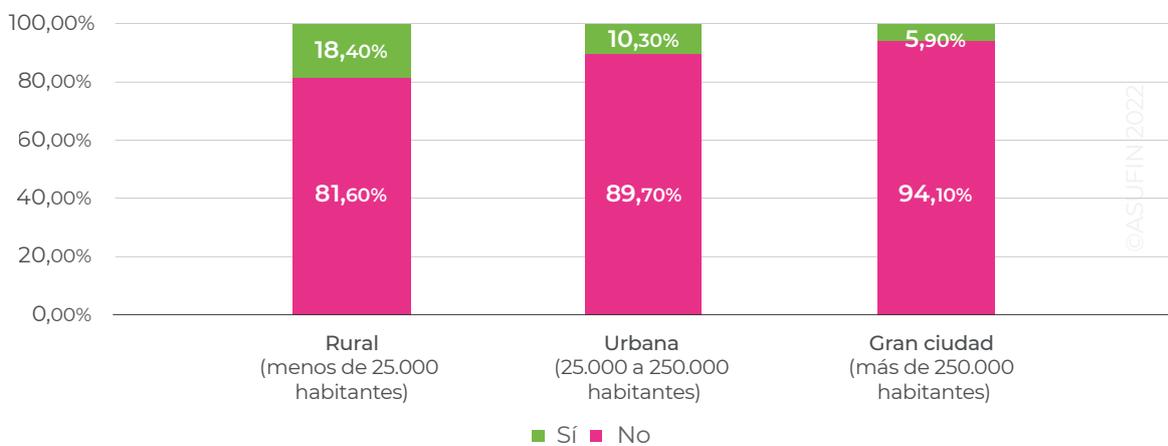


©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

Solo 1 de cada 10 mayores ha podido hacer las operaciones en ventanilla

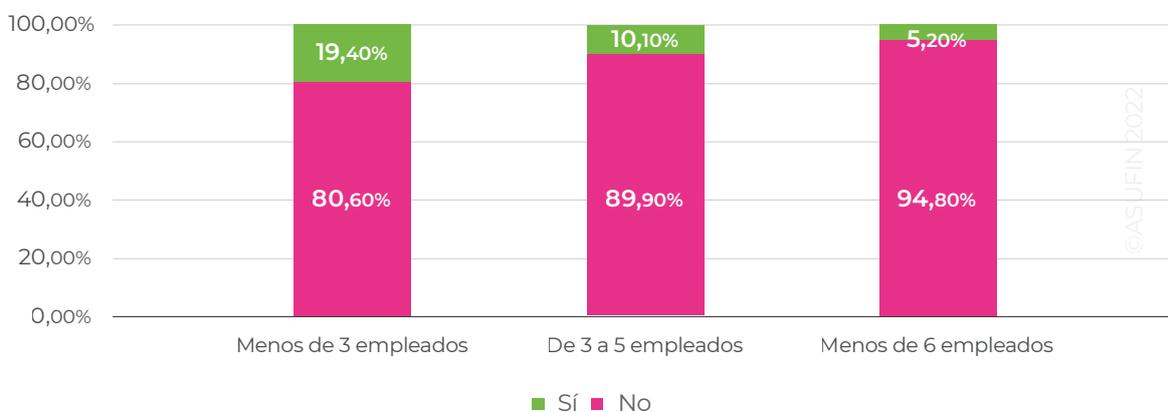
En el ámbito rural se mantiene más activo el uso de la ventanilla con un **18,40%** de clientes que declaran poder realizar esta operativa, frente al **10,30%**, en el ámbito urbano, y un **5,90%**, en las grandes ciudades. **Son las oficinas más pequeñas (menos de 3 empleados) las que ofrecen más activamente esta alternativa, con un 19,40%**. En el lado contrario, las oficinas de 3 a 5 empleados, y especialmente las de más de 6 empleados, con mayor número de cajeros automáticos, son las que menos servicio de ventanilla ofrecen, con un **10,10%** y un **5,20%**, respectivamente.

GRÁFICO 13 - ¿HA PODIDO HACER TODAS LAS OPERACIONES EN VENTANILLA?
(POR UBICACIÓN DE OFICINA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

GRÁFICO 14 - ¿HA PODIDO HACER TODAS LAS OPERACIONES EN VENTANILLA?
(POR TAMAÑO DE OFICINA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

Solo 1 de cada 10 mayores ha podido hacer las operaciones en ventanilla

El servicio más activo de ventanilla se ofrece en las comunidades autónomas **con mayor peso rural con Asturias y Castilla y León con un 16,40%**, mientras en las más urbanas como Cataluña con un **6,9%** y Madrid con un **6,70%**, las que el servicio de caja es más marginal.

GRÁFICO 15 - ¿HA PODIDO HACER TODAS LAS OPERACIONES EN VENTANILLA?
(COMUNIDAD AUTÓNOMA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

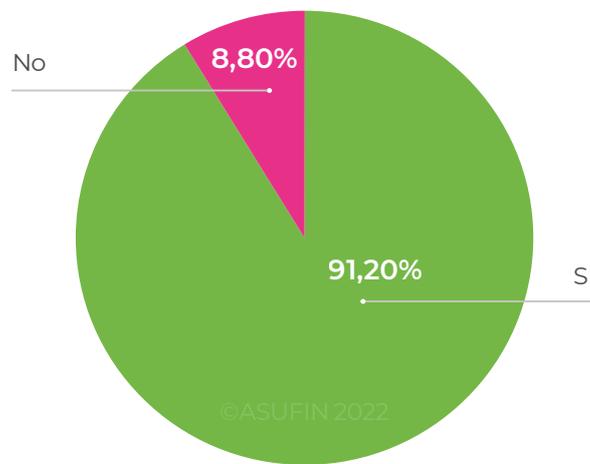


El servicio más activo de ventanilla se ofrece en las comunidades autónomas con mayor peso rural, como Asturias y Castilla y León.

Un 91,20% de los mayores se siente obligado a operar en cajero

El cajero es una realidad para los mayores, como refleja el presente estudio, que señala que más de 9 de cada 10 mayores, un **91,20%**, se ha visto obligado a hacer operaciones a través de este dispositivo, como disponer de efectivo o actualizar la libreta de ahorro.

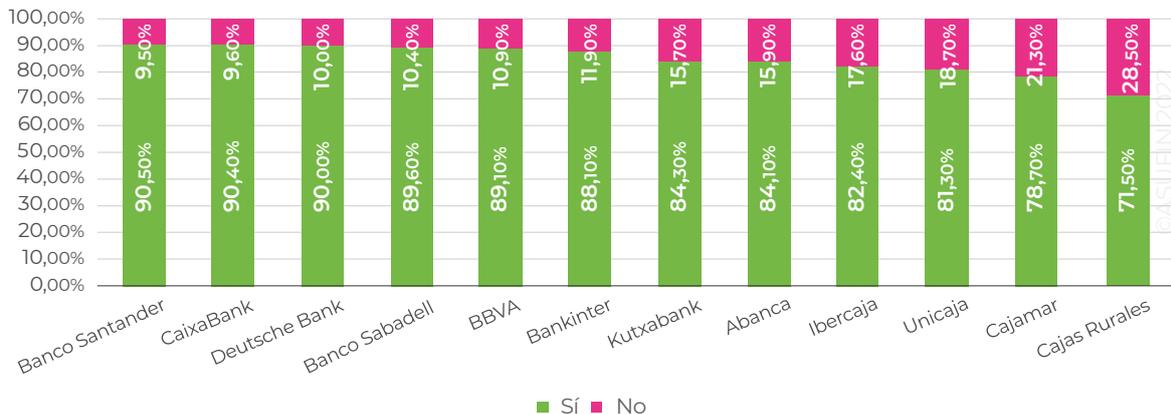
GRÁFICO 16 - ¿LE HAN OBLIGADO A HACER OPERACIONES EN CAJERO?



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

Hay diferencias importantes entre entidades: **Banco Santander**, con un **90,50%** de respuestas afirmativas, y **CaixaBank**, con un **90,40%**, son las que instan a realizar más operaciones a través de esta vía. En el lado contrario, están las Cajas Rurales, con un **71,50%** y Cajamar, con un **78,70%**.

GRÁFICO 17 - ¿LE HAN OBLIGADO A HACER OPERACIONES EN CAJERO? (ENTIDAD FINANCIERA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

El 91,20% de los mayores ya realizan alguna operación en cajero

La Comunidad de Madrid, con un **94,90%** de clientes, y Cataluña, con un **94,30%**, son las que **concentran un mayor uso del cajero**, mientras que Extremadura, con un **83,40%**, y Asturias, con un **82,30%**, son las que menos exhiben esta tendencia.

GRÁFICO 18 - ¿LE HAN OBLIGADO A HACER OPERACIONES EN CAJERO?
(COMUNIDAD AUTÓNOMA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com



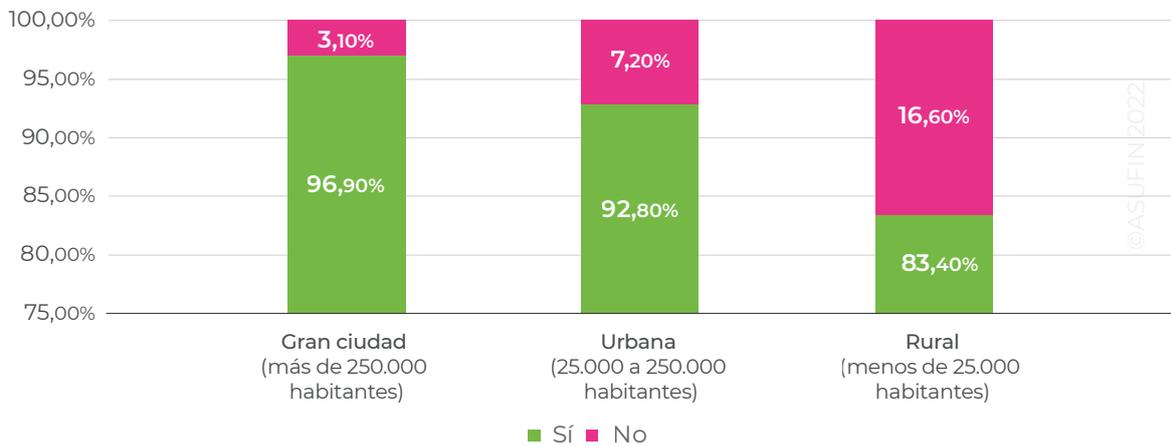
Prácticamente todos los encuestados declaran que ya se ven **obligados a realizar la mayoría de la operativa a través de los cajeros.**

El 91,20% de los mayores ya realizan alguna operación en cajero

Mientras que en las zonas rurales, el porcentaje de uso intensivo del cajero desciende a un **83,4%**, en ciudades se eleva hasta el **92,80%**, y en grandes ciudades hasta el **96,9%**. Por otro lado, se observa que a mayor tamaño de la sucursal, más se obliga a los clientes a acudir al cajero y ello porque proporcionalmente tienen asignados más clientes por empleado.

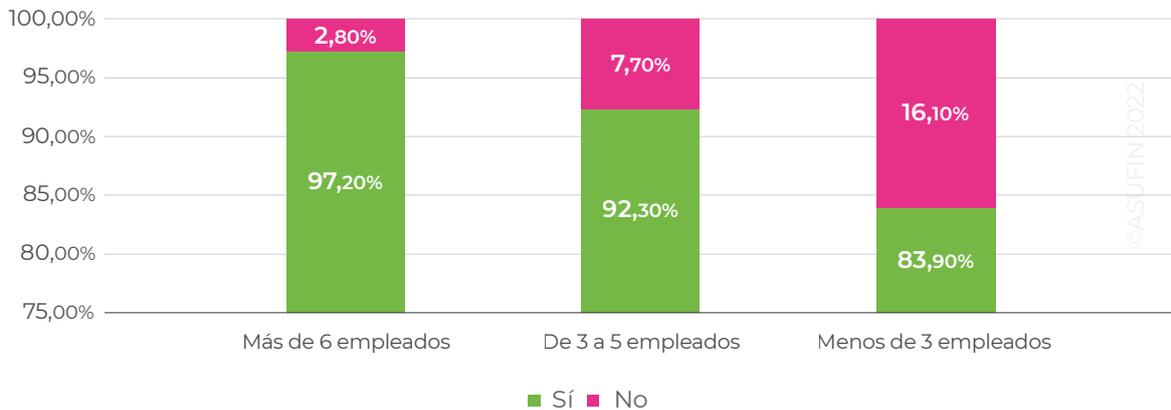
Esto tiene su traslado en el tamaño de oficina. En efecto, las que menos operaciones por cajero registran son las de menos de 3 empleados, con un **83,90%**, subiendo al **92,30%** en las de tamaño medio y disparándose hasta el **97,20%** en las de más de 6 empleados. Esto se explica tanto porque **en las oficinas de mayor tamaño hay más cajeros**, como que no importa tanto el número de empleados como los clientes que atienden cada uno de ellos.

GRÁFICO 19 - ¿LE HAN OBLIGADO A HACER OPERACIONES EN CAJERO?
(POR UBICACION DE OFICINA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

GRÁFICO 20 - ¿LE HAN OBLIGADO A HACER OPERACIONES EN CAJERO?
(POR TAMAÑO DE OFICINA)

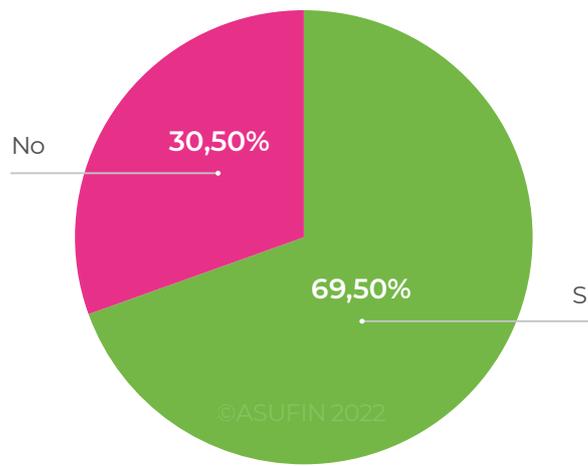


©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

7 de cada 10 mayores han recibido ayuda para operar

Cerca de 7 de cada 10 clientes mayores, el **69,50%**, señala **haber recibido ayuda** para realizar la operativa en la oficina.

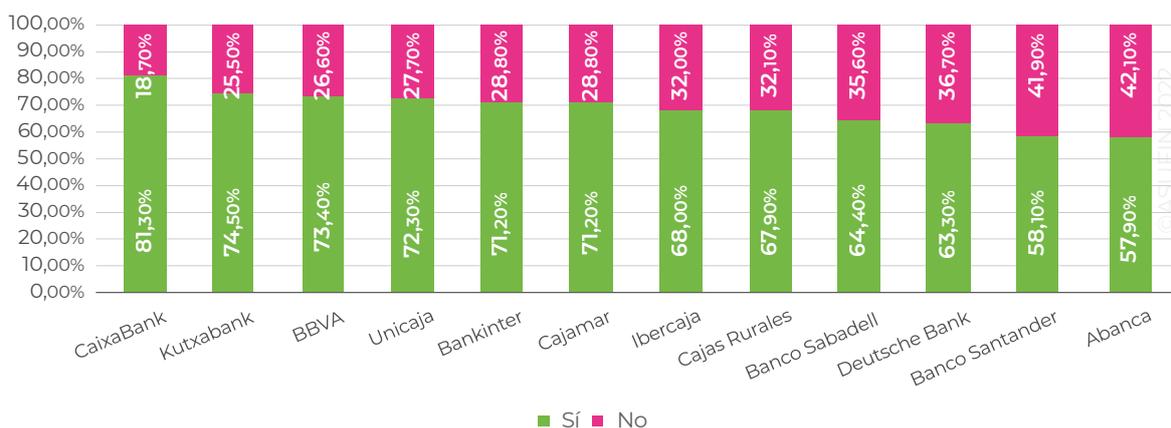
GRÁFICO 21
¿LE HA ACOMPAÑADO UN EMPLEADO PARA AYUDARTE A REALIZAR OPERACIONES?



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

CaixaBank es la entidad en la que los clientes declaran haber recibido ayuda en mayor medida, hasta el **81,30%**, seguido de Kutxabank, en el **74,50%** de los casos; situándose en el extremo contrario, Banco Santander, con un **58,10%**, y Abanca, con un **57,90%**. En el caso de CaixaBank, hemos visto que **“obliga” en un 90,40% de los casos a usar el cajero y por ello resulta lógico que sea la que en mayor medida ofrece la labor de apoyo para realizar operaciones en el cajero.**

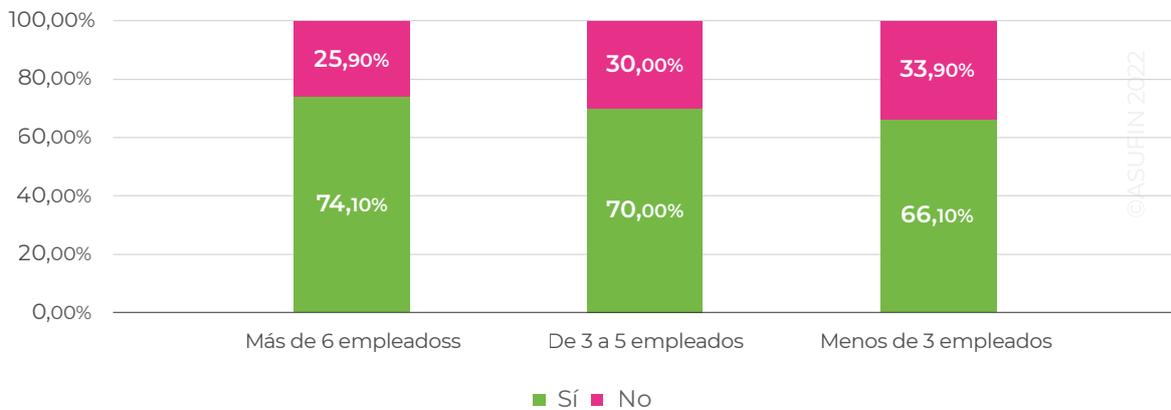
GRÁFICO 22
¿LE HA ACOMPAÑADO UN EMPLEADO PARA AYUDARTE A REALIZAR OPERACIONES?
(ENTIDAD FINANCIERA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

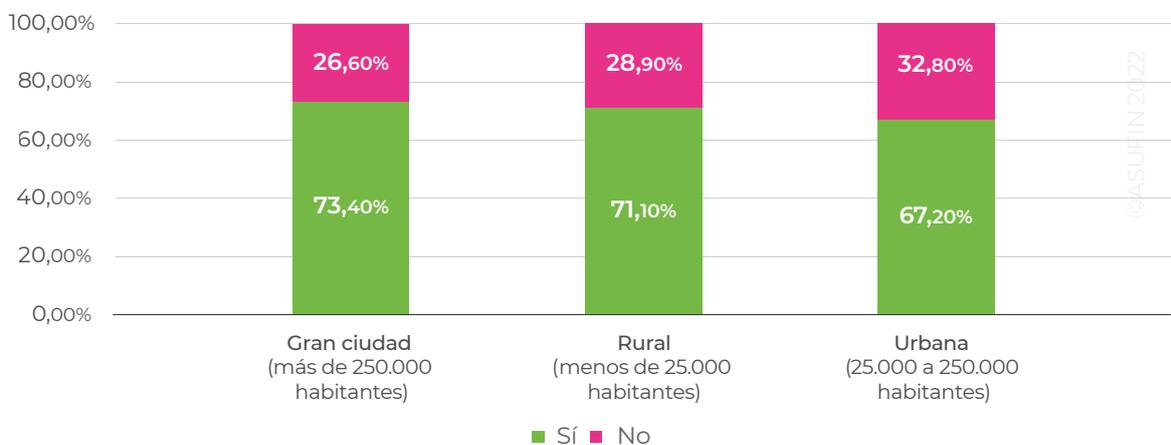
La forma de implementar este servicio también denota diferencias importantes en el tipo de oficina y en la ubicación. **La asistencia es mucho más frecuente en las oficinas de mayor tamaño**, con un **74,10%** de los casos, en las de más de 6 empleados; **70,00%** de los casos, en las oficinas de 3 a 5 empleados, y **66,1%** de los casos, en las de menos de 3 empleados. Si atendemos a la ubicación, la asistencia está más consolidada en la gran ciudad, en un **73,40%** de los casos, bajando al **71,10%**, en el ámbito urbano y al **67,20%** en las zonas rurales.

GRÁFICO 23
¿LE HA ACOMPAÑADO UN EMPLEADO PARA AYUDARTE A REALIZAR OPERACIONES?
 (POR TAMAÑO DE OFICINA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

GRÁFICO 24
¿LE HA ACOMPAÑADO UN EMPLEADO PARA AYUDARTE A REALIZAR OPERACIONES?
 (POR UBICACIÓN DE OFICINA)

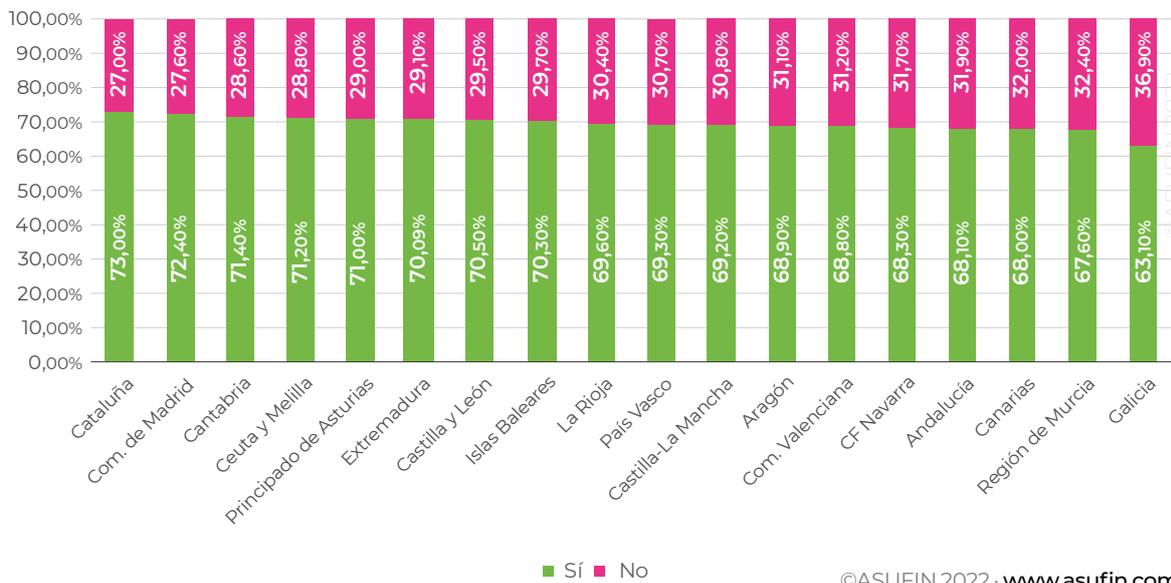


©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

7 de cada 10 mayores han recibido ayuda para operar

Todo esto tiene su correspondencia en las comunidades autónomas, siendo de nuevo las que tienen oficinas mayores las que señalan mayor presencia de la figura del asesor: Cataluña con un **73,00%** y Comunidad de Madrid con un **72,40%**, situándose en el lado contrario, Región de Murcia con un **67,60%** y Galicia, con un **63,10%**.

GRÁFICO 25
¿LE HA ACOMPAÑADO UN EMPLEADO PARA AYUDARTE A REALIZAR OPERACIONES?
(COMUNIDAD AUTÓNOMA)

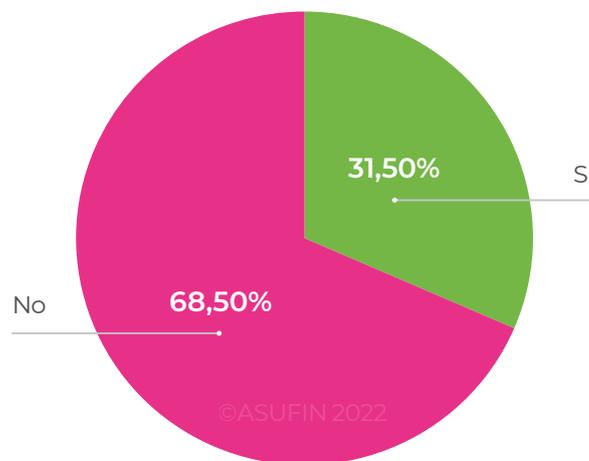


**La asistencia personal se da con más frecuencia
en las oficinas de mayor tamaño.**

Un 68,50% de los mayores señala que aún no tiene asesor personal

La figura del asesor personal es un punto controvertido de la ampliación del protocolo, a tenor de que sólo el 31,50% declara disponer del mismo. Por el contrario cerca de 7 de cada 10, un 68,50% del total, no lo tiene.

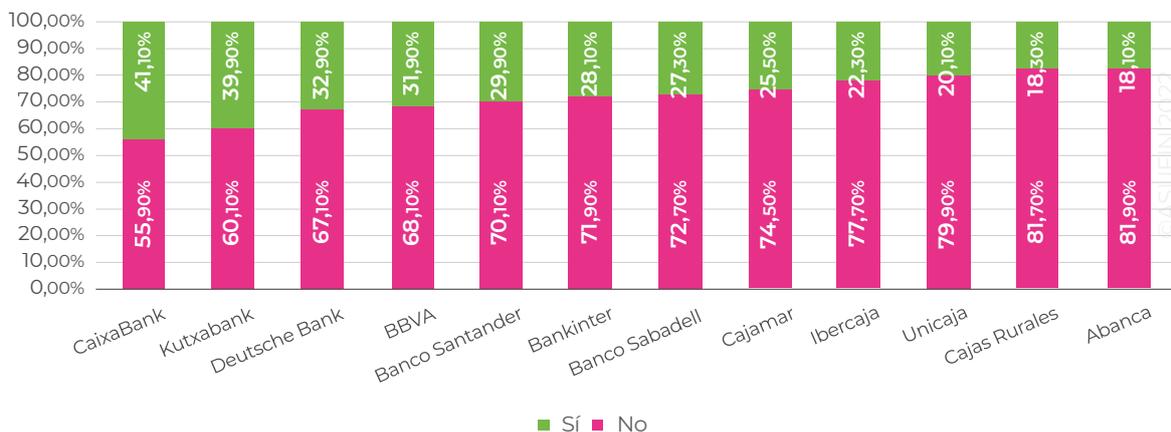
GRÁFICO 26 - ¿TIENE UN ASESOR PERSONAL A SU DISPOSICIÓN?



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

Las diferencias entre entidades son relevantes. El 44,10% de los clientes de CaixaBank declara disponer de asesor, seguido de Kutxabank con un 39,90%. En el lado contrario, están las cajas rurales con un 18,30%, y Abanca, con un 18,10%.

GRÁFICO 27 - ¿TIENE UN ASESOR PERSONAL A SU DISPOSICIÓN?
(ENTIDAD FINANCIERA)



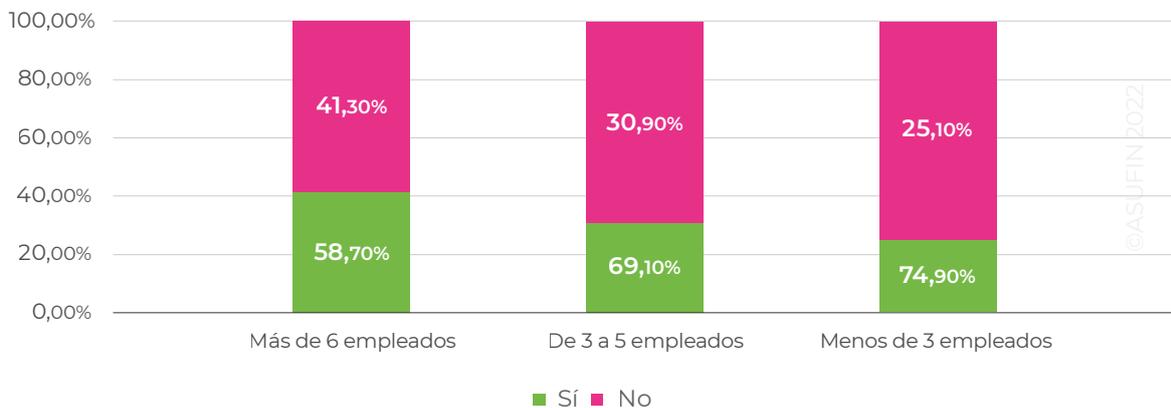
©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

Un 68,50% de los mayores señala que aún no tienen asesor personal

Aunque parezca contradictorio, hay que inferir que cuanto más cercano sea el trato de los clientes de la oficina con sus clientes (las más pequeñas y rurales) menos se percibe esta figura. **Solo un 25,10% de los clientes de las oficinas pequeñas señala tener asesor, frente al 30,90% de las grandes o el 41,30% de las muy grandes.**

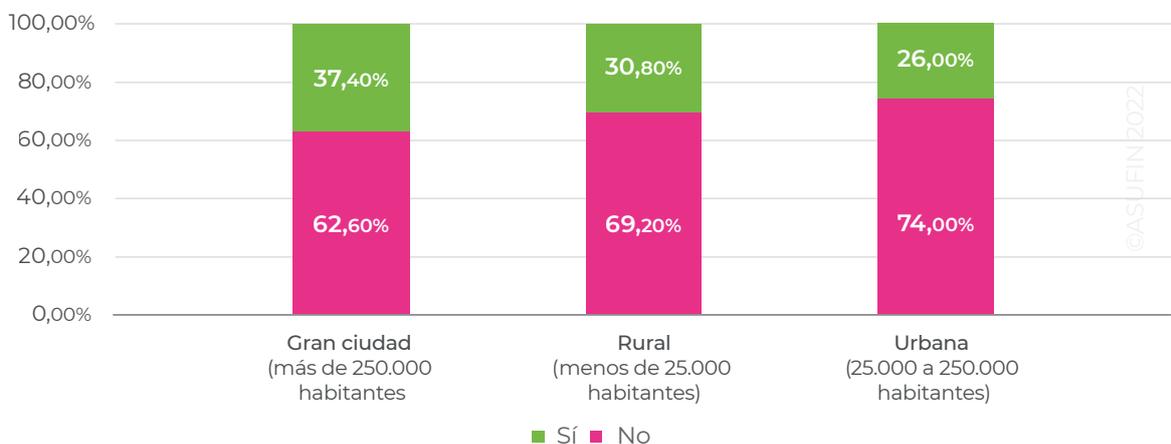
Estas diferencias se trasladan al ámbito de la oficina, pero con un matiz importante, **son los clientes de las grandes ciudades, en el 37,40% de los casos, los que señalan disponer en mayor medida de esta figura, pero les sigue las rurales con un 30,80%, por esa mayor cercanía.** Quedan en tercer lugar las oficinas de las grandes ciudades, cuyos clientes disponen de esa figura en el **26,00%** de los casos.

GRÁFICO 28 - ¿TIENE UN ASESOR PERSONAL A SU DISPOSICIÓN?
(POR TAMAÑO DE OFICINA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

GRÁFICO 29 - ¿TIENE UN ASESOR PERSONAL A SU DISPOSICIÓN?
(POR UBICACIÓN DE OFICINA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

Un 68,50% de los mayores señala que aún no tienen asesor personal

Los clientes de Cataluña y la Comunidad de Madrid son los que declaran tener en mayor medida un asesor, con un **33,40%** y un **33,20%** respectivamente, mientras que en la cola están Castilla y León con un **25,60%** y Extremadura con un **25,50%**.

GRÁFICO 30 - ¿TIENE UN ASESOR PERSONAL A SU DISPOSICIÓN?
(COMUNIDAD AUTÓNOMA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

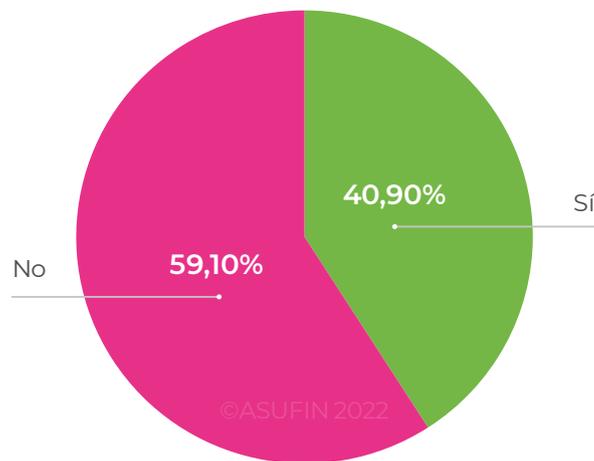


La figura del asesor personal no está implantada en la mayoría de las oficinas.

4 de cada 10 clientes mayores sigue usando libreta de ahorros

La libreta de ahorros es uno de los productos que genera controversia, en tanto que **vehicula la operativa de muchos mayores para gestionar sus ingresos y gastos**, pudiendo acceder a ellos con su actualización sin utilizar medios digitales. No obstante las restricciones en los últimos años están siendo mayores, tanto por la retirada por parte de algunas entidades (BBVA, Abanca o Bankinter, por ejemplo) como por su coste asociado. Con todo, más de 4 de cada 10 (**40,90%**) clientes declara seguir usándola.

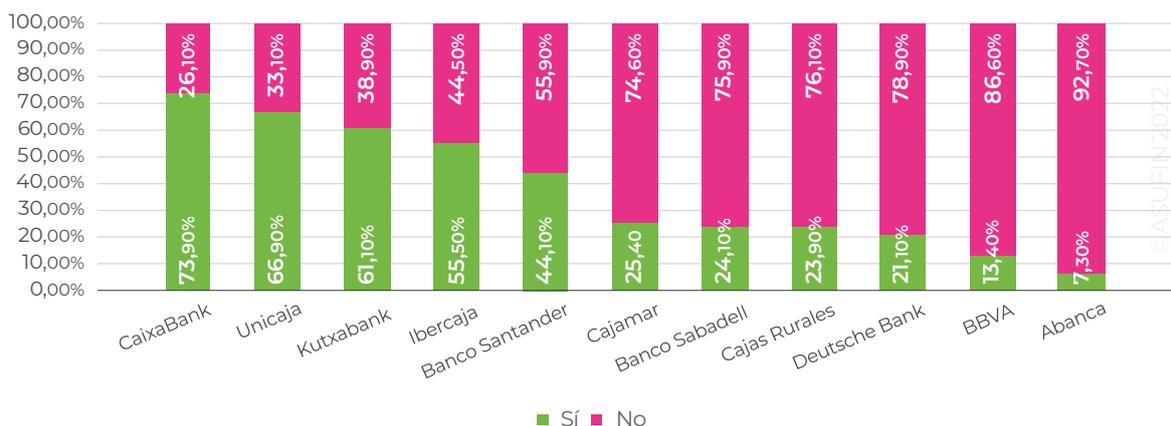
GRÁFICO 31 - ¿PUEDE SEGUIR USANDO LIBRETA DE AHORROS?



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

Esta cuestión genera una diferencia muy importante entre entidades. El **73,90%** de los CaixaBank señala que sigue operando con libreta, seguido por Unicaja, con el **66,9%**, frente al **7,30%** de Abanca y un **13,40%** de BBVA.

GRÁFICO 32 - ¿PUEDE SEGUIR USANDO LIBRETA DE AHORROS?
(ENTIDAD FINANCIERA)*



*En este gráfico no aparece Bankinter porque no ofrece este servicio

©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

4 de cada 10 mayores sigue usando libreta de ahorros

Las diferencias entre comunidades autónomas vienen muy marcadas por el peso de las entidades. Andalucía y Cataluña, con un **45,10%** y un **44,10%**, respectivamente, son las que reflejan un mayor uso, frente al **36,40%** de Baleares y el **29,90%** de Galicia.

GRÁFICO 33 - ¿PUEDE SEGUIR USANDO LIBRETA DE AHORROS?
(COMUNIDAD AUTÓNOMA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

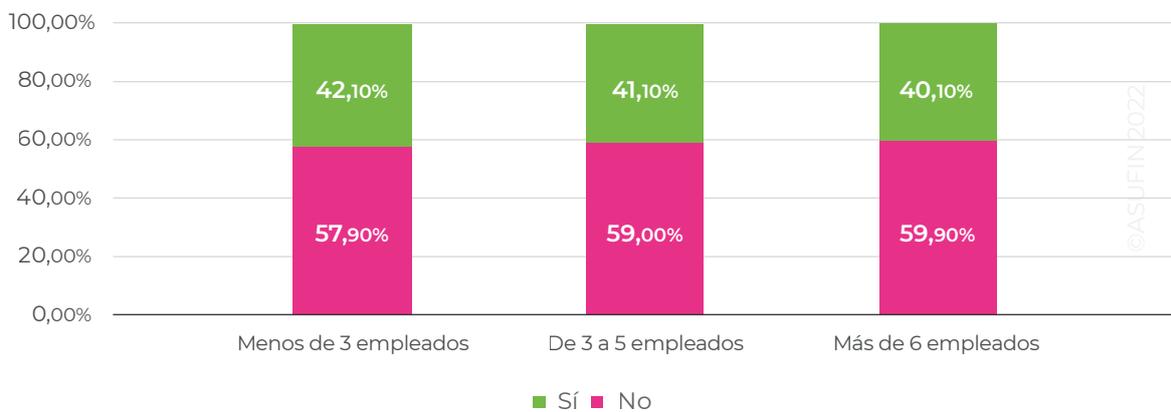


La mayoría de los clientes ya no puede seguir usando la libreta de ahorros para actualizar su estado de ingresos y gastos.

4 de cada 10 mayores sigue usando libreta de ahorros

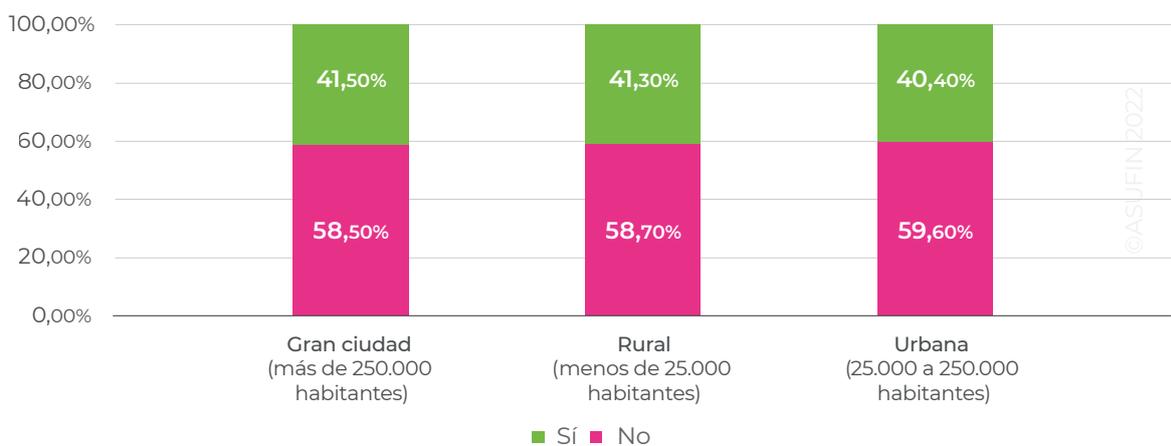
Al ser diferencias principalmente entre entidades no existen grandes discrepancias entre tamaño de oficina y ubicación. Por tamaño de oficina, se usan más en las de menos empleados, con un **42,10%** frente al **40,10%** de las que tienen más de 6 empleados. Y por ubicación, los resultados son similares, tienen algo más de peso las grandes ciudades con un **41,50%** y las que menos peso tienen son las ciudades pequeñas con un **40,40%**.

GRÁFICO 34 - ¿PUEDE SEGUIR USANDO LIBRETA DE AHORROS?
(POR TAMAÑO DE OFICINA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

GRÁFICO 35 - ¿PUEDE SEGUIR USANDO LIBRETA DE AHORROS?
(POR UBICACIÓN DE OFICINA)

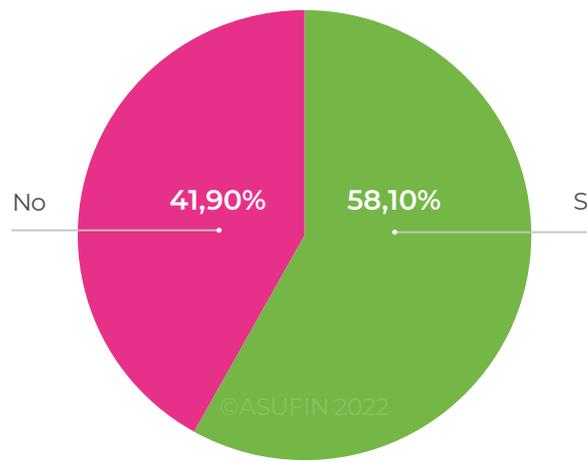


©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

4 de cada 10 mayores declara tener dificultad con el cajero

La operativa a través del cajero automático sigue siendo difícil para muchos de los mayores, en concreto para más de la mitad de los encuestados, el **58,10%**.

GRÁFICO 36 - ¿EL CAJERO ES FÁCIL DE USAR?



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

Los clientes de CaixaBank son los que encuentran en mayor medida, el **67,50%**, mayor facilidad de operativa con cajeros, seguido de BBVA, con un **63,10%**. En el lado contrario, se sitúan los clientes de Banco Sabadell, con un **54,10%**, y un **51,30%** para el Banco Santander.

GRÁFICO 37 - ¿EL CAJERO ES FÁCIL DE USAR?
(ENTIDAD FINANCIERA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

4 de cada 10 mayores declara tener dificultad con el cajero

Por comunidades autónomas los clientes mayores de Cataluña con un **66,10%** y Navarra con un **63,80%** son los que consideran los cajeros más fáciles, mientras que los que menos son Cantabria con un **55,90%** y Ceuta y Melilla con un **55,30%**.

GRÁFICO 38 - ¿EL CAJERO ES FÁCIL DE USAR?
(COMUNIDAD AUTÓNOMA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

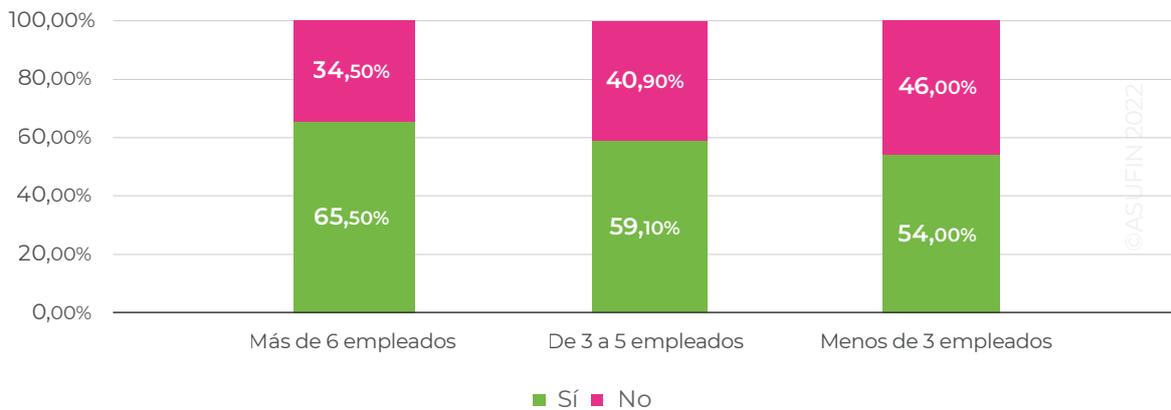


Los cajeros que presentan mayor facilidad de uso son los de CaixaBank, BBVA y Unicaja.

4 de cada 10 mayores declara tener dificultad con el cajero

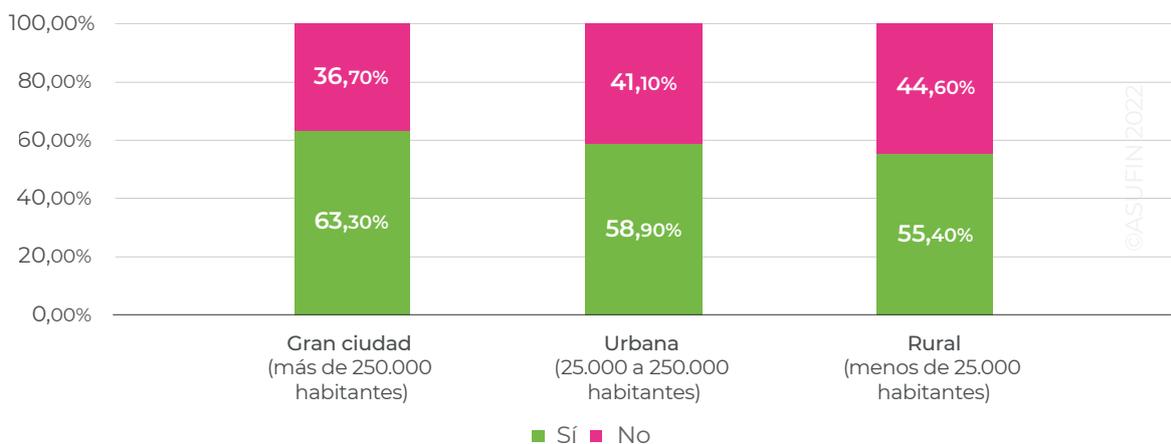
Los datos revelan que un uso intensivo, y forzoso, en muchos casos, **ofrece una sensación de facilidad a la hora de utilizar el cajero**. Por ello, en las oficinas muy grandes de más de 6 empleados son las que con un **65,50%** (casi dos de cada tres) señalan que son fáciles frente al **54,00%** de las de menos de tres empleados. Esta relación se traslada en su ubicación, siendo los clientes de gran ciudad con un **63,30%** los que consideran que su uso es más fácil frente al rural con un **55,40%**.

GRÁFICO 39 - ¿EL CAJERO ES FÁCIL DE USAR?
(POR TAMAÑO DE OFICINA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

GRÁFICO 40 - ¿EL CAJERO ES FÁCIL DE USAR?
(POR UBICACIÓN DE OFICINA)

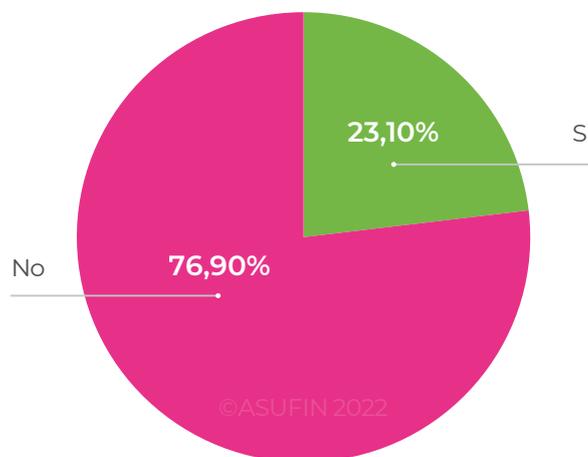


©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

Solo un 23,10% de los mayores contacta telefónicamente con su oficina

La ampliación del protocolo también implica el establecimiento de un canal telefónico exclusivo. Con todo, su uso está siendo muy limitado: el 23,10% del total declara hacerlo. Analizado este punto en las entrevistas personales, **la razón principal está en que sus tiempos de espera para ser atendidos son muy elevados** y los mayores prefieren contactar directamente en la oficina.

GRÁFICO 41 - ¿CONTACTA POR TELÉFONO CON LA OFICINA?



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

Existe una clara diferencia entre entidades y su ubicación. El contacto telefónico es mayor en Cajas Rurales (39,90%) e Ibercaja (32,00%), siendo el menor en el caso de CaixaBank (18,40%) y especialmente Bankinter (15,10%).

GRÁFICO 42- ¿CONTACTA POR TELÉFONO CON LA OFICINA?
(ENTIDAD FINANCIERA)



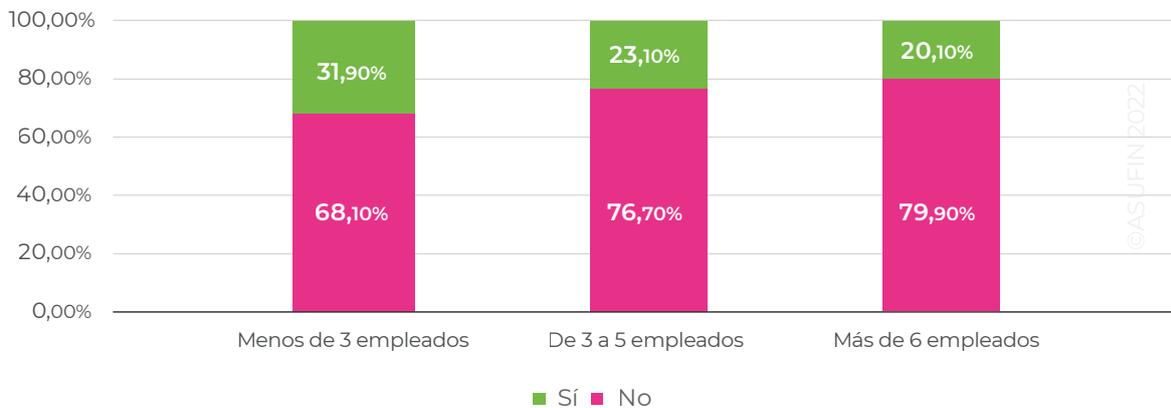
©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

Solo un 23,10% de los mayores contacta telefónicamente con su oficina

Existen diferencias importantes según el número de empleados. **Las oficinas que menos llamadas reciben son precisamente las más grandes, con solo un 20,10%**, y las que más reciben son las más pequeñas, con un **31,90%**, lo que vuelve a mostrar que la correlación no se da por el número de trabajadores sino por la carga de trabajo que cada oficina soporta.

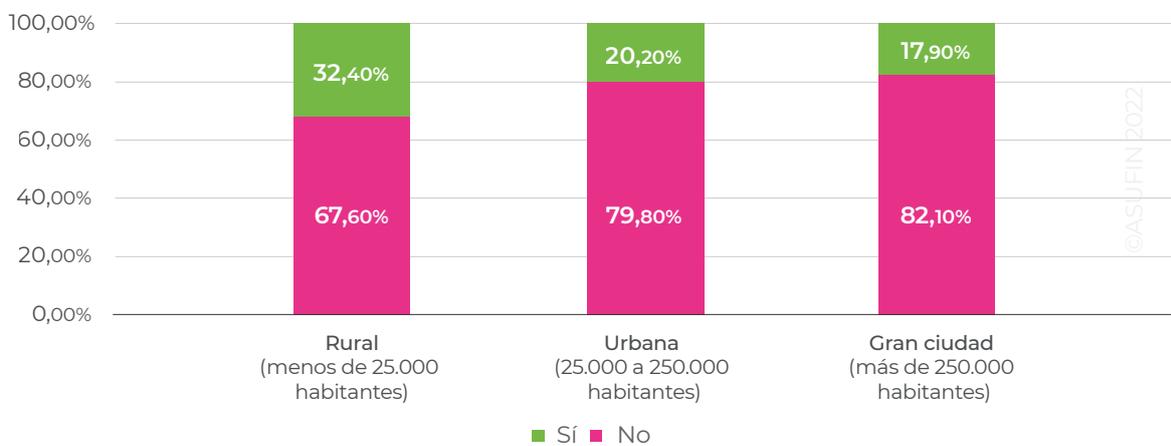
Las oficinas de grandes ciudades son las que menos atención telefónica requieren, en un 17,90% de los casos, y en las rurales más, en un **32,40%** de los casos. Hay que tener en cuenta también que en las rurales las distancias son mayores, incluso teniendo que desplazarse a otras localidades.

GRÁFICO 43 - ¿CONTACTA POR TELÉFONO CON LA OFICINA?
(POR TAMAÑO DE OFICINA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

GRÁFICO 44 - ¿CONTACTA POR TELÉFONO CON LA OFICINA?
(POR UBICACIÓN DE OFICINA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

Solo un 23,10% de los mayores contacta telefónicamente con su oficina

Los clientes de Castilla y León y Aragón son los que utilizan más la atención telefónica con un **33,10%** y un **30,00%** respectivamente y la que menos la Comunidad de Madrid, con un **19,90%** y Ceuta y Melilla con un **18,40%**.

GRÁFICO 45 - ¿CONTACTA POR TELÉFONO CON LA OFICINA?
(POR COMUNIDAD AUTÓNOMA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

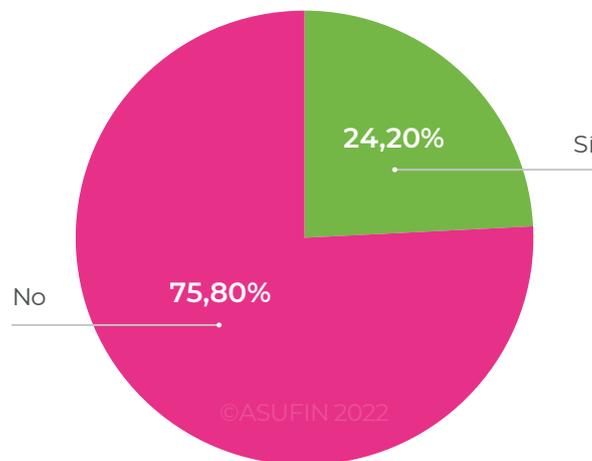


A pesar del compromiso, **los mayores siguen considerando muy elevado el tiempo de espera.**

Citas previas en retroceso, solo un 24,20% tiene que solicitarla

Aunque se ha partido de una mayor restricción en el horario, especialmente por el tema de aforos en oficina, el final de las restricciones y la ampliación de horario ha hecho que **pedir cita previa sea minoritario**, más frecuente en algunas entidades y especialmente si se necesitan gestiones más complejas.

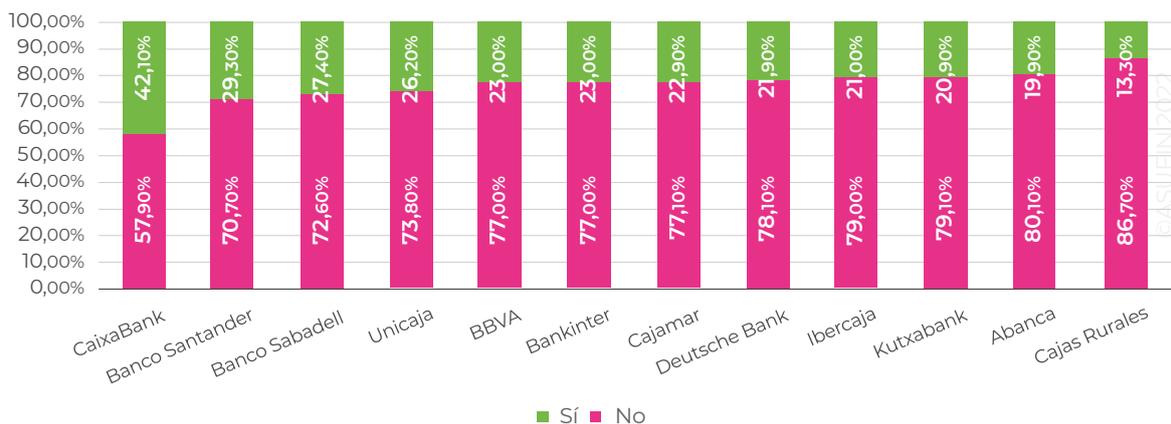
GRÁFICO 46 - ¿TIENE QUE SOLICITAR CITA PREVIA?



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

Aunque la mayoría de las entidades se sitúa en porcentajes similares, hay dos casos extremos. Por un lado, a la hora de pedir cita, **CaixaBank, destaca con un porcentaje elevado, de hasta el 42,10%**, que desciende al **29,30%** en el caso de la entidad situada en segunda posición, Banco Santander. En el lado contrario están las cajas rurales, cuyos clientes requieren citan en apenas un **13,30%**, situándose en segunda posición por la cola Abanca, con un **19,90%**.

GRÁFICO 47 - ¿TIENE QUE SOLICITAR CITA PREVIA?
(ENTIDAD FINANCIERA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

Citas previas en retroceso, solo un 24,20% tiene que solicitarla

Esto hace que las diferencias por comunidades autónomas se basen especialmente **por el peso que tiene CaixaBank**, con Cataluña y Madrid concentrando el **29,40%** y **29,00%** de las respuestas, y en el lado contrario, Melilla, con un **20,30%** y Extremadura, con un **20,70%**.

GRÁFICO 48 - ¿TIENE QUE SOLICITAR CITA PREVIA?
(COMUNIDAD AUTÓNOMA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com



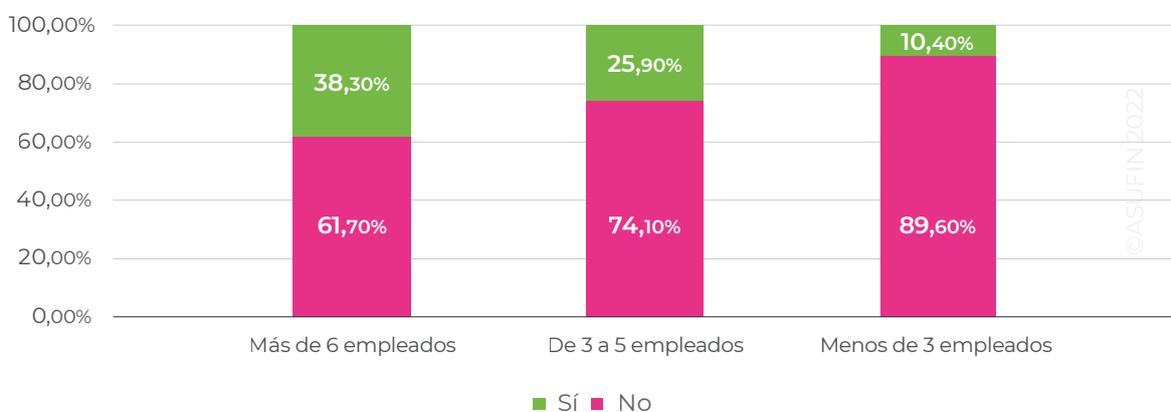
La mayor parte de los clientes **ya no tiene que solicitar cita previa para ser atendido.**

Citas previas en retroceso, solo un 24,20% tiene que solicitarla

Por tamaño, las oficinas grandes, de 6 o más empleados, suman el **38,30%** de las citas, un **25,90%**, en el caso de las de 3 a 5 empleados mientras que se desploma a un **10,40%**, las de menos de 3 empleados.

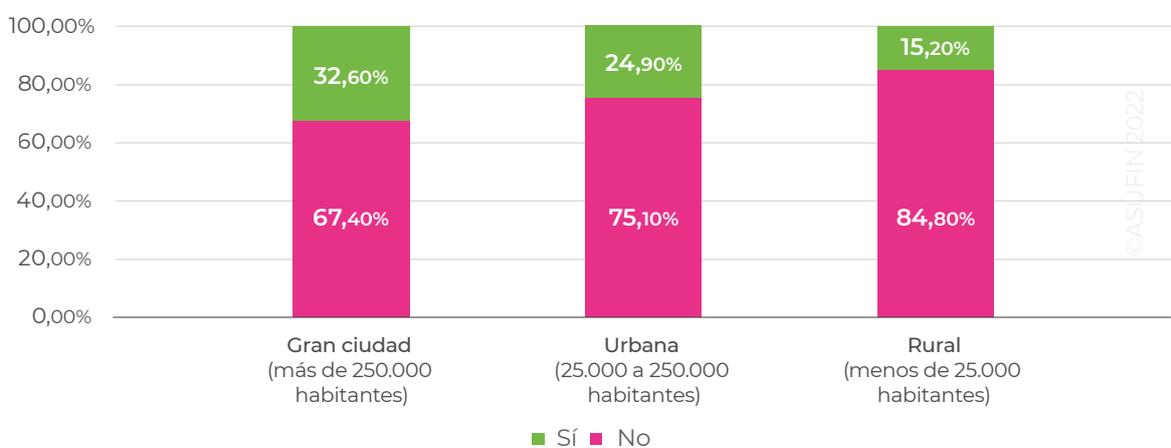
De forma similar, aunque con diferencias menores, ocurre por la ubicación. En las grandes ciudades es donde el porcentaje es mayor, un **32,60%**, se reduce en un **24,90%** en las ciudades de 25.000 a 250.000 habitantes y se reduce al **15,20%** en las oficinas de entorno rural.

GRÁFICO 49 - ¿TIENE QUE SOLICITAR CITA PREVIA?
(POR TAMAÑO DE OFICINA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

GRÁFICO 50 - ¿TIENE QUE SOLICITAR CITA PREVIA?
(POR UBICACIÓN DE OFICINA)

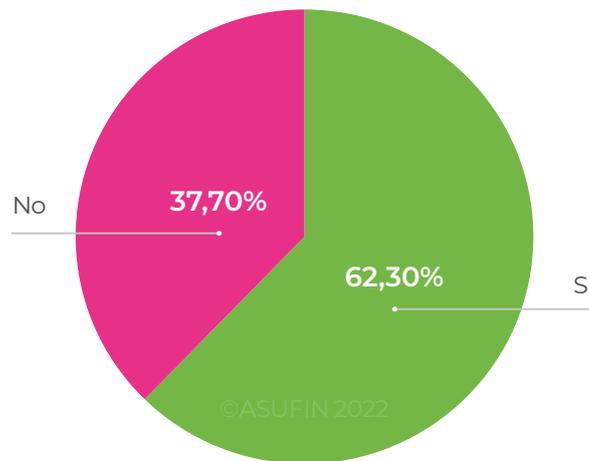


©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

Trato preferencial, solo para el 62,30% de los mayores

El trato preferencial a los mayores a la hora de ser atendido alcanza al **62,30%** de los casos, lo que significa que cerca de 4 de cada 10 mayores no lo tienen aún.

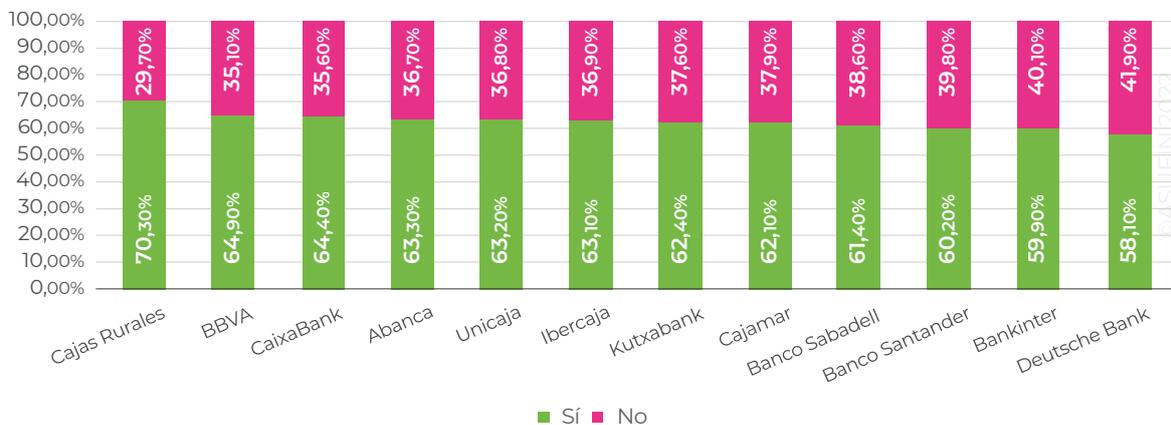
GRÁFICO 51 - ¿LE HAN TRATADO DE FORMA PREFERENCIAL POR SER MAYOR?



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

Existen diferencias importantes entre entidades. Las cajas rurales, con un **70,30%** de las respuestas, y BBVA, con un **64,90%**, son las que señalan que destacan por su trato preferencial. En el extremo contrario se sitúa Bankinter, con un **59,90%**, y Deutsche Bank, con un **58,10%**.

GRÁFICO 52 - ¿LE HAN TRATADO DE FORMA PREFERENCIAL POR SER MAYOR? (ENTIDAD FINANCIERA)

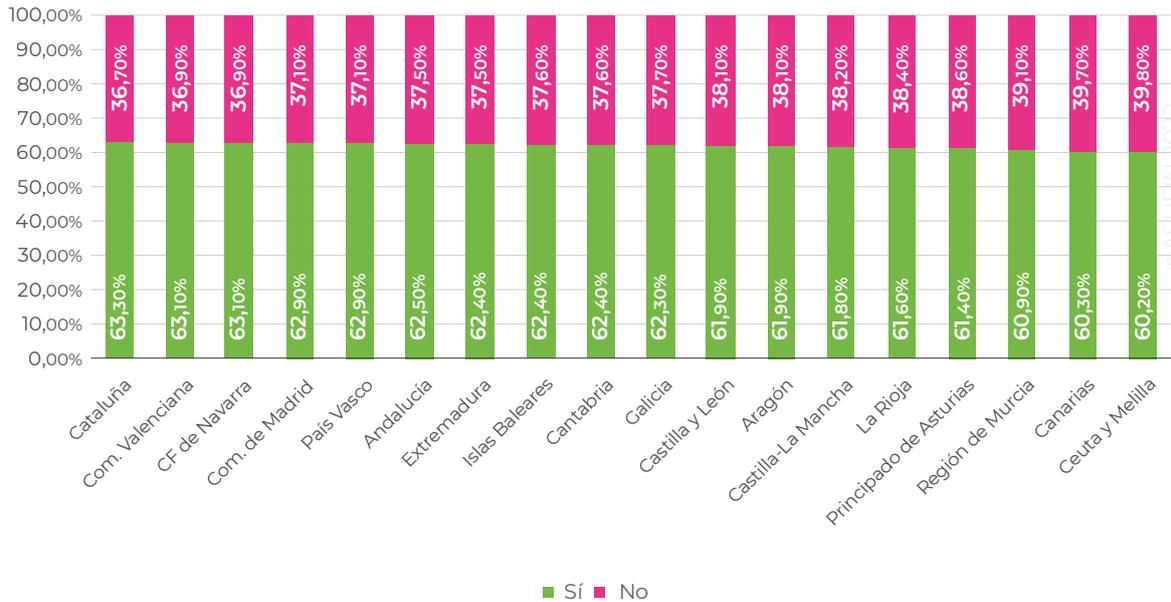


©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

Trato preferencial, solo un 62,30% de los mayores

Por comunidad autónoma las diferencias son pequeñas. Lideran en atención, Cataluña con **63,30%**, y la Comunidad Valenciana, con un **63,10%**. En la cola se colocan Ceuta y Melilla con un **60,20%** y Canarias con un **60,03%**.

GRÁFICO 53 - ¿LE HAN TRATADO DE FORMA PREFERENCIAL POR SER MAYOR?
(COMUNIDAD AUTÓNOMA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

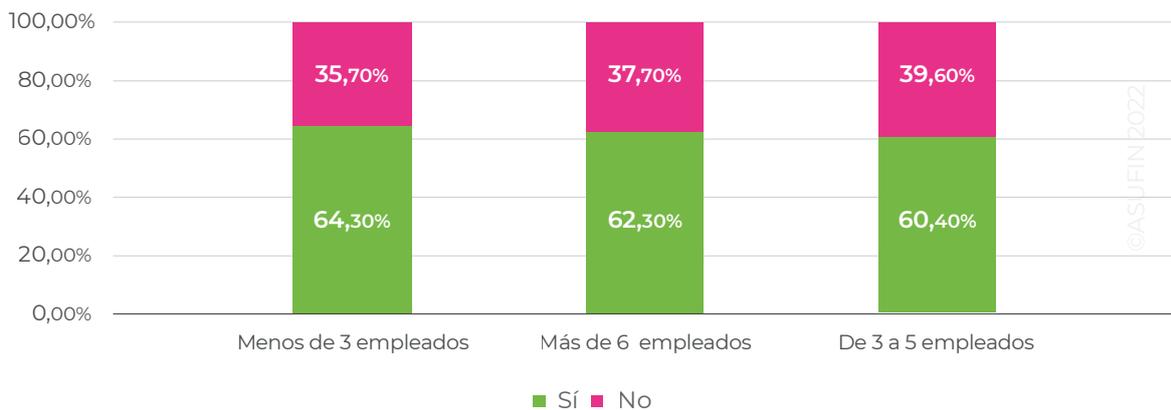


Las entidades que mayor trato presencial dispensan son
las Cajas Rurales, BBVA y CaixaBank.

Trato preferencial, solo un 62,30% de los mayores

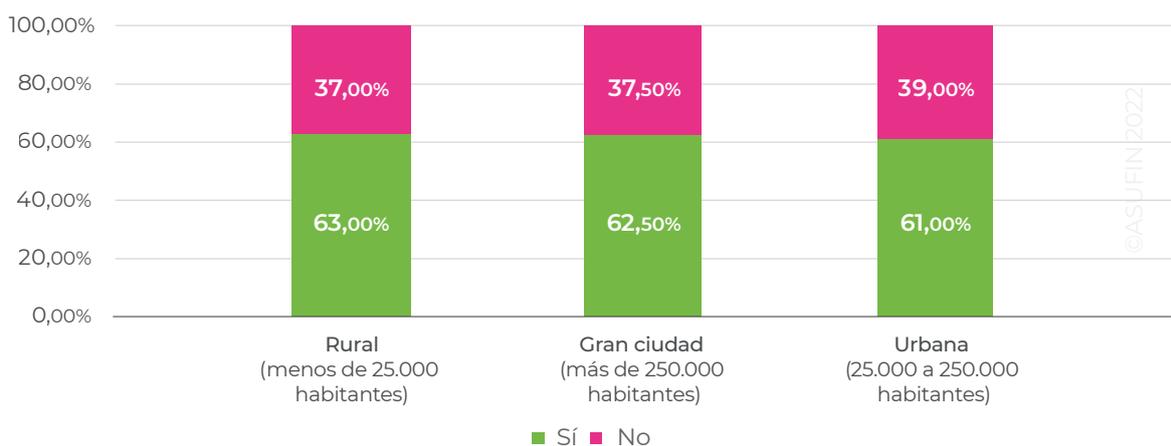
También las diferencias son mínimas por tamaño y ubicación de oficina, aunque sí reflejan que tienen un mejor trato en las oficinas de pequeño tamaño y zonas rurales. Así, por el tamaño, las de menos de 3 empleados destacan con un **64,30%**, frente al **62,30%** de más de seis empleados y el **60,40%** de las de 3 a 5 empleados.

GRÁFICO 54 - ¿LE HAN TRATADO DE FORMA PREFERENCIAL POR SER MAYOR?
(POR TAMAÑO DE OFICINA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

GRÁFICO 55 - ¿LE HAN TRATADO DE FORMA PREFERENCIAL POR SER MAYOR?
(POR UBICACIÓN DE OFICINA)

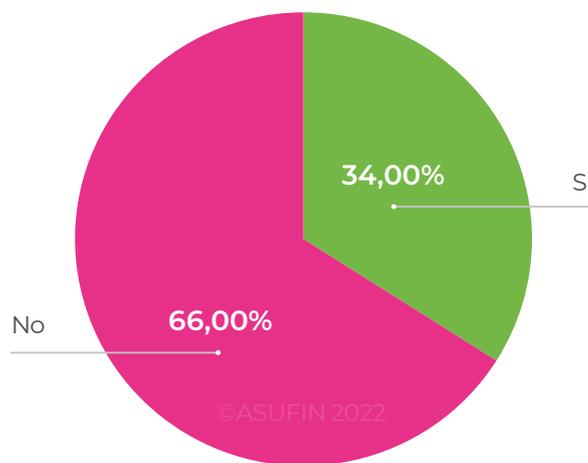


©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

Un 34,00% de los mayores ya usa el móvil para realizar gestiones bancarias

La digitalización bancaria está siendo “forzosa” para muchos colectivos, debido a las limitaciones y sobrecoste que conlleva el uso de la libreta de ahorro. Con todo, apenas un 34,00% señala que usa el móvil para operar.

GRÁFICO 56 - ¿USA EL MÓVIL PARA REALIZAR TRÁMITES CON SU BANCO?



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

En su distribución por entidades financieras, hay diferencias destacables. Lideran en su uso los clientes de BBVA (37,20%) seguidos muy de cerca por CaixaBank (37,00%), en el otro extremo está Abanca (26,30%) y especialmente las cajas rurales con un (25,00%).

GRÁFICO 57 - ¿USA EL MÓVIL PARA REALIZAR TRÁMITES CON SU BANCO?
(ENTIDAD FINANCIERA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

Un 34,00% de los mayores ya usa el móvil para su gestión con el banco

En el mayor o menor del móvil no solo convergen razones de dificultad o adaptabilidad en su manejo. **Muchos se acuden a estos dispositivos porque no tienen una respuesta adecuada en su oficina** (colas, calidad del servicio, coste en ventanilla).

Esto hace que mientras sí hay diferencias apreciables entre entidades no las haya tanto entre comunidades autónomas. País Vasco y Baleares son las que más las usan con **35,30%** cada una de ellas, en el lado contrario está Extremadura y Ceuta y Melilla con un **31,00%** cada una, separando solo un 4,30% entre máximos y mínimos.

GRÁFICO 58 - ¿USA EL MÓVIL PARA REALIZAR TRÁMITES CON SU BANCO?
(COMUNIDAD AUTÓNOMA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

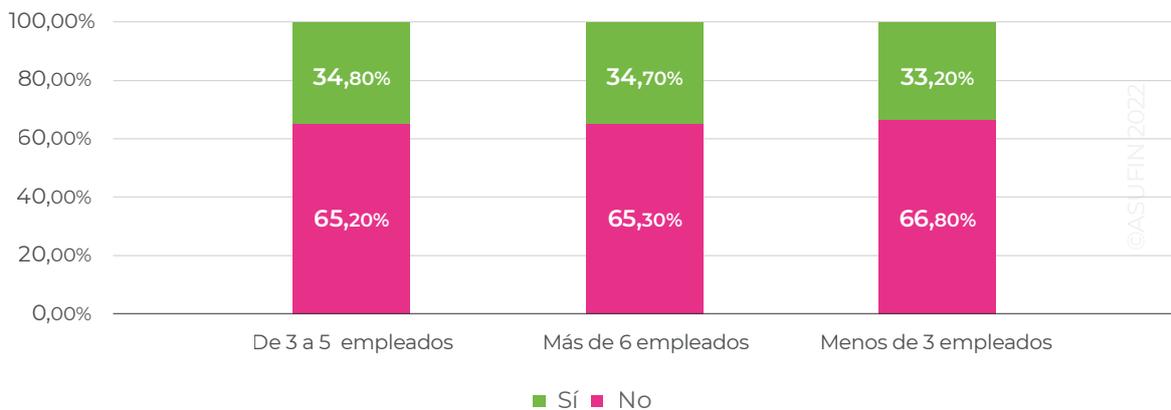


Muchos mayores recurren a los dispositivos móviles porque no obtienen una respuesta adecuada en su oficina, con la necesidad de esperar colas o de pagar por servicios en ventanilla.

Un 34,00% de los mayores ya usa el móvil para su gestión con el banco

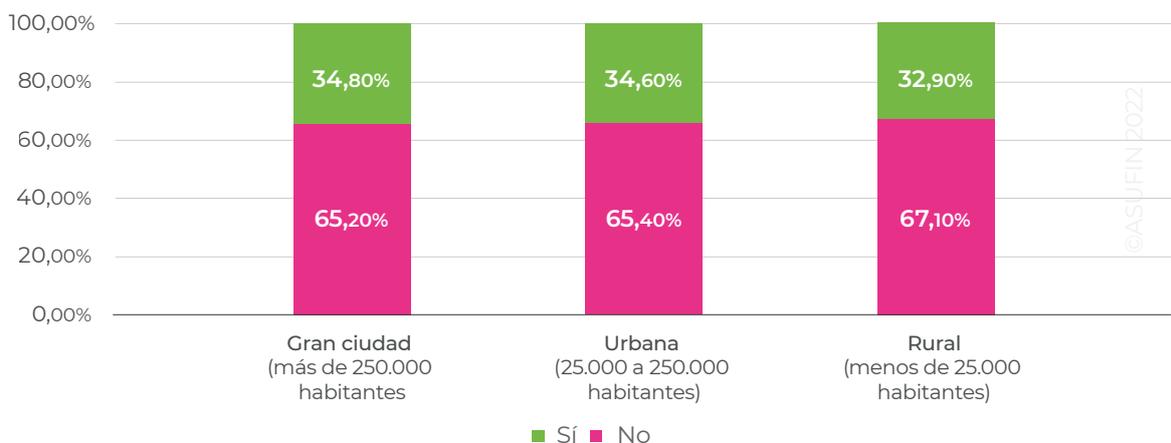
Igualmente la tipología de la oficina y su ubicación nos da resultados similares. Por tamaño de oficina es ligeramente superior el uso del móvil en las de 3 a 5 empleados con un **34,80%**, seguidos de más de 6 empleados con un **34,70%**, y por último los de menos de 3 empleados con un **33,20%**. Con respecto a la ubicación de oficinas se utiliza algo más en la gran ciudad con un **34,80%**, seguido de urbana con un **34,60%** y por último de rural con un **32,90%**.

GRÁFICO 59 - ¿USA EL MÓVIL PARA REALIZAR TRÁMITES CON SU BANCO?
(POR TAMAÑO DE OFICINA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

GRÁFICO 60 - ¿USA EL MÓVIL PARA REALIZAR TRÁMITES CON SU BANCO?
(POR UBICACIÓN DE OFICINA)

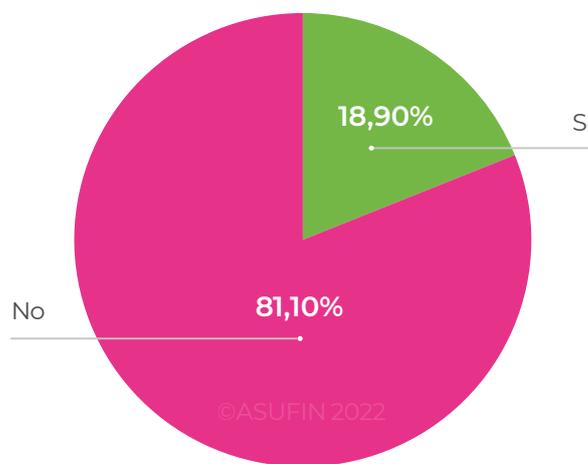


©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

Solo un 18,90% declara que se ha mejorado la app y es más sencilla

Una de las promesas del protocolo que menos se ha cumplido es la mejora de las aplicaciones móviles para mayores. Menos de 2 de cada 10 usuarios, solo un 18,90% percibe que la aplicación de su banco ha mejorado y se ha simplificado.

GRÁFICO 61 - ¿HA MEJORADO LA APP Y ES MÁS SENCILLA?



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

En este caso, se repite las grandes diferencias entre entidades, destacando de forma importante dos, BBVA con 44,30% y CaixaBank con 38,30%, con mucha diferencia con respecto al resto. Los clientes que señalan menos mejoras son Abanca, con un 7,90%, y Deutsche Bank, con apenas un 6,40%.

GRÁFICO 62 - ¿HA MEJORADO LA APP Y ES MÁS SENCILLA?

(ENTIDAD FINANCIERA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

Solo un 18,90% declara que se ha mejorado la app y es más sencilla

Al plasmarse esta diferencia entre entidades, el comportamiento por comunidades autónomas es muy similar. Cataluña y País Vasco lideran con un **20,40%** y un **20,10%** respectivamente, y en la cola se sitúan Baleares y el Principado de Asturias con un **18,30%** y un **17,90%** respectivamente.

GRÁFICO 63 - ¿HA MEJORADO LA APP Y ES MÁS SENCILLA?
(COMUNIDAD AUTÓNOMA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

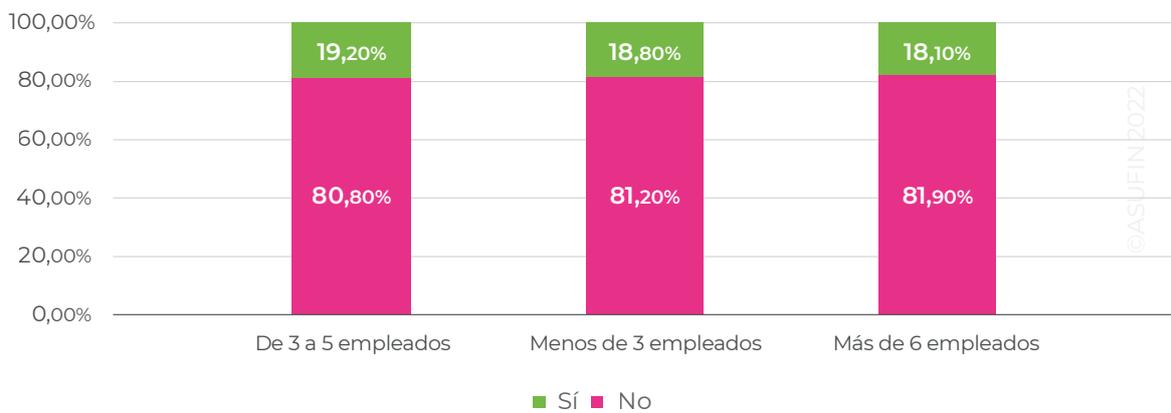


Alrededor del 40% de los clientes de entidades como BBVA y CaixaBank notan mejoras en la app.

Solo un 18,90% declara que se ha mejorado la app y es más sencilla

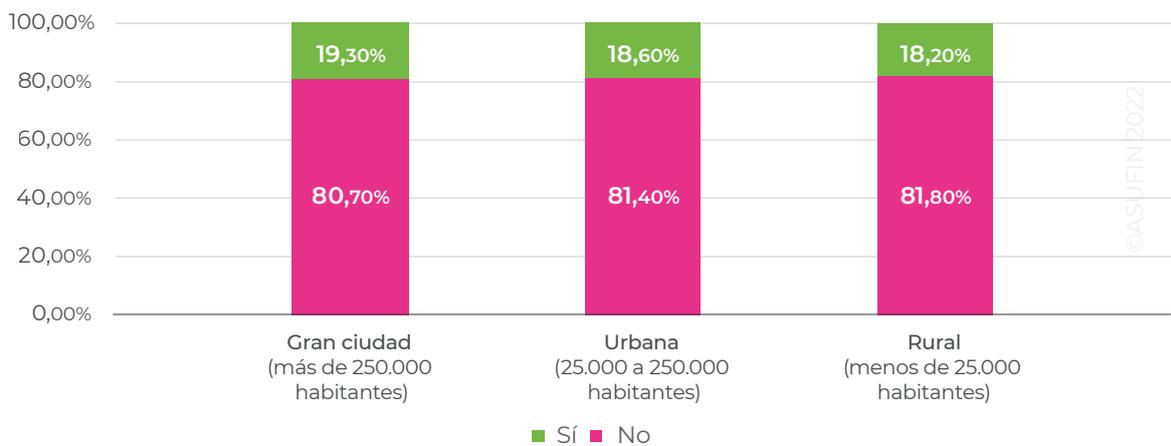
De forma similar hay pocas diferencias en tamaño de oficina, siendo los clientes de las de 3 a 5 empleados los que más ven mejoras con un **19,20%**, seguidas de las de menos de 3 empleados con **18,80%** y las de más de seis empleados con un **18,10%**. También por ubicación las diferencias son mínimas, perciben más mejoras los usuarios que viven en gran ciudad con un **19,30%**, le siguen la urbana con un **18,60%** y rural con un **18,20%**.

GRÁFICO 64 - ¿HA MEJORADO LA APP Y ES MÁS SENCILLA?
(POR TAMAÑO DE OFICINA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

GRÁFICO 65 - ¿HA MEJORADO LA APP Y ES MÁS SENCILLA?
(POR UBICACIÓN DE OFICINA)

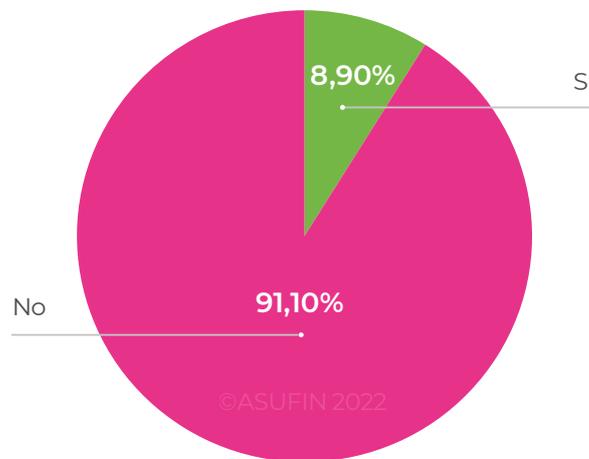


©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

Solo un 8,90% de los mayores ha recibido algún tipo de formación digital

La formación en herramientas digitales es la asignatura más pendiente de las entidades financieras, declarando **solo un 8,90%** haber recibido algún tipo de tutorial en los 8 meses que han pasado desde la aprobación del protocolo.

GRÁFICO 66
¿LE HA OFRECIDO EL BANCO ALGÚN TIPO DE FORMACIÓN EN HERRAMIENTAS DIGITALES?



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

Los datos son muy bajos en todas las entidades, pero a pesar de ello hay diferencias. Los clientes de Kutxabank, con un **18,30%**, son los que señalan haber recibido más formación junto a los de Unicaja, con un **12,30%**. En el lado contrario está Abanca con solo un **3,40%** y Deutsche Bank en el que ningún cliente encuestado señala que ha recibido formación.

GRÁFICO 67
¿LE HA OFRECIDO EL BANCO ALGÚN TIPO DE FORMACIÓN EN HERRAMIENTAS DIGITALES? (ENTIDAD FINANCIERA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

Solo un 8,90% de los clientes ha recibido algún tipo de formación digital

Por comunidades autónomas se producen diferencias importantes. El mayor porcentaje de Kutxabank se traslada a que el País Vasco, con un **16,40%**, sea la comunidad que señala que se han recibido más formación, seguida de Cataluña con un **13,40%**. En el lado contrario están Extremadura y Asturias, ambas con un **6,90%**.

GRÁFICO 68
¿LE HA OFRECIDO EL BANCO ALGÚN TIPO DE FORMACIÓN EN HERRAMIENTAS DIGITALES?
(COMUNIDAD AUTÓNOMA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

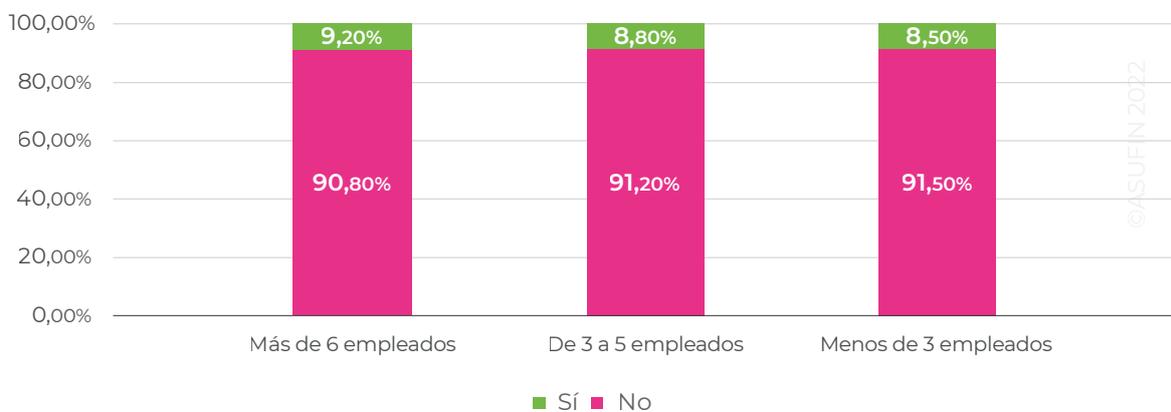


La formación digital para la mejora en el manejo de la tecnología es una clara asignatura pendiente en el cumplimiento del protocolo bancario.

Solo un 8,90% de los clientes ha recibido algún tipo de formación digital

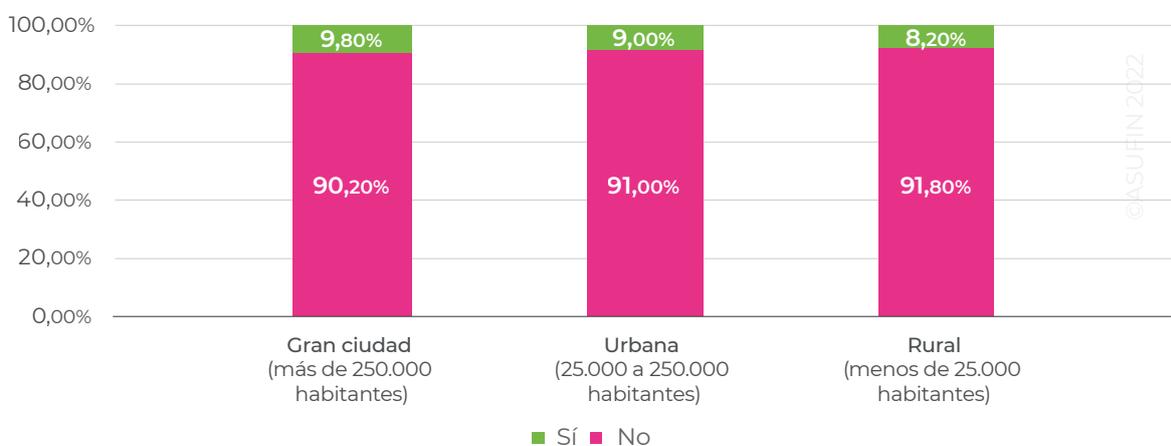
Por tamaño y ubicación de las sucursales las diferencias son pequeñas. En concreto por tamaño de oficina señalan que han recibido más los clientes de más de 6 empleados con un **9,20%**, seguida de 3 a 5 empleados con un **8,80%** y por último los de menos de 3 empleados con un **8,50%**. Por ubicación, destaca gran ciudad con un **9,80%**, seguida de urbana con un **9,00%** y rural por último con tan solo un **8,20%**.

GRÁFICO 69
¿LE HA OFRECIDO EL BANCO ALGÚN TIPO DE FORMACIÓN EN HERRAMIENTAS DIGITALES?
(POR TAMAÑO DE OFICINA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

GRÁFICO 70
¿LE HA OFRECIDO EL BANCO ALGÚN TIPO DE FORMACIÓN EN HERRAMIENTAS DIGITALES?
(POR UBICACIÓN DE OFICINA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

Conclusiones

Ocho meses después de la puesta en marcha del protocolo para la mejora de la inclusión financiera de los mayores, se han producido avances, pero éstos quedan muy lejos de cumplir con los objetivos finales. Se centran, sobre todo, en **ofrecer un horario más amplio y cierta preferencia en su atención, más que en otras mejoras de acceso** que les facilite la adaptación a los cambios que obliga la digitalización y la reestructuración bancaria.

Se han eliminado casi por completo las limitaciones de horario, declarando solo un 13,90% su existencia, **así como lo tiempos de espera en las colas para los mayores**. Sin embargo, hay diferencias importantes entre entidades: CaixaBank es la que se percibe con menos limitaciones de horario, sólo en el 9,10% de los casos, frente a otras, como Abanca o Deutsche Bank, que se eleva al 24,90% y al 21,30%.

Con todo, el análisis por tipo de oficina nos refleja diferencias importantes, y es el que **el cierre de oficinas, fruto del proceso de concentración, ha generado importante afectación en el segmento de los mayores**. Así, en ciudades de más de 250.000 habitantes han tenido que esperar cola un 37,70% de los mayores, más de uno de cada tres, un punto que incumple de forma importante lo aprobado en el protocolo.

Sin embargo, una de las conclusiones más negativas es **la expulsión de los mayores de las ventanillas de los bancos**. Un fenómeno que no siendo nuevo, el protocolo tampoco se ha encargado de mejorar. El problema no reside en la limitación por horarios, que se han ampliado, sino en los precios de las operaciones en ventanilla que ahuyenta a cerca de 9 de cada 10 mayores.

Resultan relevantes las diferencias entre entidades. **En el caso de Banco Santander, apenas un 5,90% de sus clientes señala que todo lo hace por ventanilla, seguido de CaixaBank con un 6,40%**. Frente a estas entidades, estos mismos porcentajes se elevan al 25,50%, en las cajas rurales y al 17,30%, en Cajamar.

Otro punto interesante es el de las libretas de ahorro, un medio tradicional especialmente usado por los más mayores para controlar su saldo y movimientos, que ya no emiten muchos bancos a clientes nuevos y que penalizan con su coste de uso. **Esto ha llevado a que su uso se reduzca al 40,90% del colectivo**, con un empleo marginal en entidades como Abanca, con un 7,90%, y BBVA, con un 13,40%. Todo ello fuerza a los mayores a una utilización más intensiva de las nuevas tecnologías sin contar con todo el respaldo que necesitan.

Un ejemplo de esto último, lo tenemos en que el 91,20% de los mayores realiza alguna operación en el cajero que, como punto teóricamente positivo, se acompaña de la asistencia de un empleado del banco, en el 69,5% de los casos. Además, **los que más realizan operaciones en cajero coinciden con los que tienen más restricciones en ventanilla**. Por ejemplo, CaixaBank, con un 90,40% de ratio en uso de cajero, se erige en principal entidad en este epígrafe, junto Banco Santander (90,40%). Y es también CaixaBank la que lidera el ratio de los que más acompañan al mayor en su operativa (81,80%). Con todo, **que los mayores señalen en un 68,50% que no tiene asesor personal pone de evidencia la falta de profundidad aún de esta medida** y que no exista una figura como tal en la mayoría de las oficinas, sino que se cubra con el personal actual, generando diferencias evidentes según la carga de trabajo de cada sucursal.



Margen de mejora en la atención telefónica

Con respecto a las formas de contacto y operativa no presencial queda margen de mejora. El contacto telefónico es marginal, del 23,10%, y como se pone de manifiesto en las entrevistas realizadas, se debe a que los tiempos de espera son muy largos; no existe la prioridad anunciada para ellos, y prefieren acudir presencialmente a la oficina, donde piensan que les solucionarán mejor sus dudas. Así, **en las oficinas grandes, el uso del teléfono se reduce a solo un 20,10%**, con porcentajes incluso menores en Ceuta y Melilla (18,40%) o Madrid (19,90%).

El teléfono es cada vez un método menos y se traslada al uso del móvil para hacer los trámites. En este caso, aunque el porcentaje registrado no es despreciable, y alcanza un 34,00%, resulta preocupante que las mejoras en las aplicaciones no se perciban con mayor intensidad: **apenas un 18,90% declara que la app de su banco es más sencilla y accesible que antes y se focaliza en apenas dos entidades BBVA y CaixaBank.**

Y es que, aunque implementar estos desarrollos tecnológicos pueda requerir su tiempo, parece que el compromiso de las entidades es reducido, como muestra que **solo un 8,90% haya ofrecido algún tipo de formación en herramientas digitales que disminuya la brecha digital y que le permita operar a distancia.**



Aspectos sencillos de implementar

En definitiva, aunque se han producido algunas mejoras **éstas no solo parecen insuficientes, sino que se centran en aspectos que son más sencillos de implementar, como la ampliación de horarios, generar algún tipo de preferencia en los tiempos de espera y acompañamiento en las tareas sencillas.** Hay aspectos que parecen ya claramente irreversibles como la “expulsión” en la mayoría de los servicios, al menos de los más comunes, de la operativa de ventanilla en favor del cajero, como también lo es el declive en el uso de la libreta de ahorros.

También que la asignación de recursos para los mayores está supeditada a la propia estrategia de las entidades de cierre de oficinas y reducción de personal. Así, por ejemplo, **vemos que los peores datos de servicio no se dan en aquellas con menos personal, sino en las que tienen que cubrir una mayor clientela.** Así, como norma general, las oficinas rurales, aunque de tamaño reducido, están ofreciendo mejor servicio que las de las ciudades más importantes que cubren muchos clientes.

Además, la política de algunas entidades como CaixaBank de creación de megaoficinas sin servicio de caja, hace que **la mayoría se sienta desatendido en su servicio más básico,** mientras que un segmento pequeño, el que tiene esencialmente inversiones, sí disfruta de un nivel de servicio superior.

Igualmente **sigue siendo llamativa la brecha digital, en la que además existen diferencias por tramo de edad.** La mejora de las aplicaciones no es perceptible para la mayoría y la formación es muy escasa lo que genera más desigualdades. Todos estos aspectos son clave y se deben mejorar de forma rápida y decidida para conseguir un mayor cumplimiento de los objetivos marcados en el mes de febrero de 2022.

Índice de gráficos

GRÁFICO 1 - ¿HA TENIDO LIMITACIONES DE HORARIO?	6
GRÁFICO 2 - ¿HA TENIDO LIMITACIONES DE HORARIO? (ENTIDAD FINANCIERA).	6
GRÁFICO 3 - ¿HA TENIDO LIMITACIONES DE HORARIO? (COMUNIDAD AUTÓNOMA).	7
GRÁFICO 4 - ¿HA TENIDO LIMITACIONES DE HORARIO? (POR TAMAÑO DE OFICINA).	8
GRÁFICO 5 - ¿HA TENIDO LIMITACIONES DE HORARIO? (POR UBICACIÓN DE OFICINA).	8
GRÁFICO 6 - ¿HA SIDO ATENDIDO PRESENCIALMENTE, SIN NECESIDAD DE ESPERAR UNA COLA?	9
GRÁFICO 7 - ¿HA SIDO ATENDIDO PRESENCIALMENTE, SIN NECESIDAD DE ESPERAR UNA COLA? (ENTIDAD FINANCIERA).	9
GRÁFICO 8 - ¿HA SIDO ATENDIDO PRESENCIALMENTE, SIN NECESIDAD DE ESPERAR UNA COLA? (COMUNIDAD AUTÓNOMA).	10
GRÁFICO 9 - ¿HA SIDO ATENDIDO PRESENCIALMENTE, SIN NECESIDAD DE ESPERAR UNA COLA? (POR UBICACIÓN DE OFICINA).	11
GRÁFICO 10 - ¿HA SIDO ATENDIDO PRESENCIALMENTE, SIN NECESIDAD DE ESPERAR UNA COLA? (POR TAMAÑO DE OFICINA).	11
GRÁFICO 11 - ¿HA PODIDO HACER TODAS LAS OPERACIONES EN VENTANILLA?	12
GRÁFICO 12 - ¿HA PODIDO HACER TODAS LAS OPERACIONES EN VENTANILLA? (ENTIDAD FINANCIERA).	12
GRÁFICO 13 - ¿HA PODIDO HACER TODAS LAS OPERACIONES EN VENTANILLA? (POR UBICACIÓN DE OFICINA).	13
GRÁFICO 14 - ¿HA PODIDO HACER TODAS LAS OPERACIONES EN VENTANILLA? (POR TAMAÑO DE OFICINA).	13
GRÁFICO 15 - ¿HA PODIDO HACER TODAS LAS OPERACIONES EN VENTANILLA? (COMUNIDAD AUTÓNOMA).	14
GRÁFICO 16 - ¿LE HAN OBLIGADO A HACER OPERACIONES EN CAJERO?	15
GRÁFICO 17 - ¿LE HAN OBLIGADO A HACER OPERACIONES EN CAJERO? (ENTIDAD FINANCIERA).	15
GRÁFICO 18 - ¿LE HAN OBLIGADO A HACER OPERACIONES EN CAJERO? (COMUNIDAD AUTÓNOMA).	16
GRÁFICO 19 - ¿LE HAN OBLIGADO A HACER OPERACIONES EN CAJERO? (POR UBICACION DE OFICINA).	17
GRÁFICO 20 - ¿LE HAN OBLIGADO A HACER OPERACIONES EN CAJERO? (POR TAMAÑO DE OFICINA).	17
GRÁFICO 21 - ¿LE HA ACOMPAÑADO UN EMPLEADO PARA AYUDARTE A REALIZAR OPERACIONES?	18
GRÁFICO 22 - ¿LE HA ACOMPAÑADO UN EMPLEADO PARA AYUDARTE A REALIZAR OPERACIONES? (ENTIDAD FINANCIERA).	18
GRÁFICO 23 - ¿LE HA ACOMPAÑADO UN EMPLEADO PARA AYUDARTE A REALIZAR OPERACIONES? (POR TAMAÑO DE OFICINA)	19
GRÁFICO 24 - ¿LE HA ACOMPAÑADO UN EMPLEADO PARA AYUDARTE A REALIZAR OPERACIONES?	19
GRÁFICO 25 - ¿LE HA ACOMPAÑADO UN EMPLEADO PARA AYUDARTE A REALIZAR OPERACIONES?	20

GRÁFICO 26 - ¿TIENE UN ASESOR PERSONAL A SU DISPOSICIÓN? (POR UBICACIÓN DE OFICINA).	21
GRÁFICO 27 - ¿TIENE UN ASESOR PERSONAL A SU DISPOSICIÓN? (ENTIDAD FINANCIERA).	21
GRÁFICO 28 - ¿TIENE UN ASESOR PERSONAL A SU DISPOSICIÓN?(POR TAMAÑO DE OFICINA).	
GRÁFICO 29 - ¿TIENE UN ASESOR PERSONAL A SU DISPOSICIÓN? (POR UBICACIÓN DE OFICINA).	22
GRÁFICO 30 - ¿TIENE UN ASESOR PERSONAL A SU DISPOSICIÓN? (COMUNIDAD AUTÓNOMA).	23
GRÁFICO 31 - ¿PUEDE SEGUIR USANDO LIBRETA DE AHORROS?	24
GRÁFICO 32 - ¿PUEDE SEGUIR USANDO LIBRETA DE AHORROS? (ENTIDAD FINANCIERA).	24
GRÁFICO 33 - ¿PUEDE SEGUIR USANDO LIBRETA DE AHORROS? (COMUNIDAD AUTÓNOMA).	25
GRÁFICO 34 - ¿PUEDE SEGUIR USANDO LIBRETA DE AHORROS? (POR TAMAÑO DE OFICINA).	26
GRÁFICO 35 - ¿PUEDE SEGUIR USANDO LIBRETA DE AHORROS? (POR UBICACIÓN DE OFICINA).	
GRÁFICO 36 - ¿EL CAJERO ES FÁCIL DE USAR?	27
GRÁFICO 37 - ¿EL CAJERO ES FÁCIL DE USAR? (ENTIDAD FINANCIERA).	27
GRÁFICO 38 - ¿EL CAJERO ES FÁCIL DE USAR? (COMUNIDAD AUTÓNOMA).	28
GRÁFICO 39 - ¿EL CAJERO ES FÁCIL DE USAR? (POR TAMAÑO DE OFICINA).	29
GRÁFICO 40 - ¿EL CAJERO ES FÁCIL DE USAR? (POR UBICACIÓN DE OFICINA).	29
GRÁFICO 41 - ¿CONTACTA POR TELÉFONO CON LA OFICINA?	30
GRÁFICO 42- ¿CONTACTA POR TELÉFONO CON LA OFICINA? (ENTIDAD FINANCIERA).	30
GRÁFICO 43- ¿CONTACTA POR TELÉFONO CON LA OFICINA? (ENTIDAD FINANCIERA).	31
GRÁFICO 44 - ¿CONTACTA POR TELÉFONO CON LA OFICINA? (POR UBICACIÓN DE OFICINA).	31
GRÁFICO 45 - ¿CONTACTA POR TELÉFONO CON LA OFICINA? (POR COMUNIDAD AUTÓNOMA).	32
GRÁFICO 46 - ¿TIENE QUE SOLICITAR CITA PREVIA?	33
GRÁFICO 47 - ¿TIENE QUE SOLICITAR CITA PREVIA? (ENTIDAD FINANCIERA).	33
GRÁFICO 48 - ¿TIENE QUE SOLICITAR CITA PREVIA? (COMUNIDAD AUTÓNOMA).	34
GRÁFICO 49 - ¿TIENE QUE SOLICITAR CITA PREVIA? (POR TAMAÑO DE OFICINA).	35
GRÁFICO 50 - ¿TIENE QUE SOLICITAR CITA PREVIA? (POR UBICACIÓN DE OFICINA).	35
GRÁFICO 51 - ¿LE HAN TRATADO DE FORMA PREFERENCIAL POR SER MAYOR?	36
GRÁFICO 52 - ¿LE HAN TRATADO DE FORMA PREFERENCIAL POR SER MAYOR? (ENTIDAD FINANCIERA).	36
GRÁFICO 53 - ¿LE HAN TRATADO DE FORMA PREFERENCIAL POR SER MAYOR? (COMUNIDAD AUTÓNOMA).	37
GRÁFICO 54 - ¿LE HAN TRATADO DE FORMA PREFERENCIAL POR SER MAYOR? (POR TAMAÑO DE OFICINA).	38
GRÁFICO 55 - ¿LE HAN TRATADO DE FORMA PREFERENCIAL POR SER MAYOR? (POR UBICACIÓN DE OFICINA)	38

GRÁFICO 56 - ¿USA EL MÓVIL PARA REALIZAR TRÁMITES CON SU BANCO?	39
GRÁFICO 57 - ¿USA EL MÓVIL PARA REALIZAR TRÁMITES CON SU BANCO? (ENTIDAD FINANCIERA).	39
GRÁFICO 58 - ¿USA EL MÓVIL PARA REALIZAR TRÁMITES CON SU BANCO? (COMUNIDAD AUTÓNOMA).	40
GRÁFICO 59 - ¿USA EL MÓVIL PARA REALIZAR TRÁMITES CON SU BANCO? (POR TAMAÑO DE OFICINA)	41
GRÁFICO 60 - ¿USA EL MÓVIL PARA REALIZAR TRÁMITES CON SU BANCO? (POR UBICACIÓN DE OFICINA).	41
GRÁFICO 61 - ¿HA MEJORADO LA APP Y ES MÁS SENCILLA?	42
GRÁFICO 62 - ¿HA MEJORADO LA APP Y ES MÁS SENCILLA? (ENTIDAD FINANCIERA).	42
GRÁFICO 63 - ¿HA MEJORADO LA APP Y ES MÁS SENCILLA? (COMUNIDAD AUTÓNOMA).	43
GRÁFICO 64 - ¿HA MEJORADO LA APP Y ES MÁS SENCILLA? (POR TAMAÑO DE OFICINA).	44
GRÁFICO 65 - ¿HA MEJORADO LA APP Y ES MÁS SENCILLA? (POR UBICACIÓN DE OFICINA).	44
GRÁFICO 66 - ¿LE HA OFRECIDO EL BANCO ALGÚN TIPO DE FORMACIÓN EN HERRAMIENTAS DIGITALES?	45
GRÁFICO 67 - ¿LE HA OFRECIDO EL BANCO ALGÚN TIPO DE FORMACIÓN EN HERRAMIENTAS DIGITALES? (ENTIDAD FINANCIERA).	45
GRÁFICO 68 - ¿LE HA OFRECIDO EL BANCO ALGÚN TIPO DE FORMACIÓN EN HERRAMIENTAS DIGITALES? (COMUNIDAD AUTÓNOMA).	46
GRÁFICO 69 - ¿LE HA OFRECIDO EL BANCO ALGÚN TIPO DE FORMACIÓN EN HERRAMIENTAS DIGITALES? (POR TAMAÑO DE OFICINA)	47
GRÁFICO 70 - ¿LE HA OFRECIDO EL BANCO ALGÚN TIPO DE FORMACIÓN EN HERRAMIENTAS DIGITALES? (POR UBICACIÓN DE OFICINA).	47

¿Hablamos?



Plaza de las Cortes, 4. 4ºD
28014 - Madrid



91 532 75 83
626 796 713



info@asufin.com



Horario de atención telefónica:
L-V: 09:00 - 18:00 H.



 **asufin**
ASOCIACIÓN DE USUARIOS FINANCIEROS

www.asufin.com

