


Nº Expediente: 23005930

Sra. Dña.  
MARÍA CARMEN LIRAS VALVERDE  
ASOCIACIÓN DE MUJERES DE CARABANCHEL  
ALTO  
CALLE AGUILAR DEL RÍO Nº 9 BL. 2 3º  
28044 MADRID

Estimada Sra.:

Nos ponemos de nuevo en contacto con usted para informarle de que se ha recibido un nuevo informe del Banco de España en el que comunica entre otras cuestiones, lo siguiente:



«En relación con las cuestiones relativas a la exclusión financiera, compartimos las preocupaciones de esa institución. De hecho, es un tema sobre el que llevamos trabajando algún tiempo.

En particular, sobre la base de la información que solicitamos a las entidades periódicamente, hemos elaborado un primer informe que efectúa un diagnóstico de la situación y analiza algunas de las posibles soluciones a los problemas detectados. Nuestra intención es actualizar este informe anualmente, lo que permitirá evaluar la efectividad de las distintas actuaciones a las que se han comprometido las entidades.


En este contexto, de cara a los próximos trimestres, la agenda de trabajo del Banco de España se centra en dos dimensiones clave para profundizar en el análisis y seguimiento de los posibles riesgos de exclusión financiera que afectan a determinados grupos poblacionales:

– Incrementar la información granular disponible. En este ámbito, a partir de 2024 se ampliará el tamaño muestral del EHUE para facilitar el diagnóstico y seguimiento de la accesibilidad a los servicios bancarios de los grupos de población más expuestos a los riesgos de exclusión financiera. Asimismo, a partir de finales de 2024 se dispondrá de la edición 2022 de la EFF, en la que se incluyeron nuevas preguntas cuyo análisis permitirá evaluar, entre otras cuestiones, la confianza de los hogares en las entidades bancarias, la forma en la que las familias prefieren relacionarse con los bancos, las dificultades que existen a la

hora de utilizar la banca online y la valoración de los distintos servicios que pudieran prestar las entidades bancarias.

– Avanzar en una evaluación rigurosa de las políticas a partir de la evidencia empírica. En este ámbito, el Banco de España está impulsando, con algunas entidades interesadas, la realización de programas piloto que permitan evaluar la efectividad de las diversas medidas que podrían desplegarse para tratar de favorecer la accesibilidad a los servicios bancarios. En particular, estos programas buscan identificar, sobre la base de un diagnóstico y de una evaluación rigurosa de las distintas opciones disponibles, aquellas alternativas que resulten más efectivas para mitigar los riesgos de exclusión financiera de determinados colectivos».

Por su parte, la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa ha informado de lo siguiente:



«En primer lugar, cabe señalar que se ha actualizado el Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso Social y Sostenible de la Banca, del que ya informamos en abril de 2022. Esta revisión del protocolo se centra en actuaciones en el ámbito rural, donde, por su propia demografía, se beneficiará principalmente a las personas mayores. También centrado en el ámbito rural, las tres asociaciones bancarias firmaron una hoja de ruta sobre inclusión en el mundo rural, con una serie de acciones concretas para asegurar la prestación de servicios bancarios en todos los municipios del territorio nacional.

Centrado específicamente en las personas mayores o en las personas que potencialmente puedan contar con escasa capacitación digital, a propuesta del entonces Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, las entidades financieras se han comprometido en marzo de 2023 al mantenimiento de las libretas para los clientes que ya operaban con éstas. Adicionalmente, y mediante la aprobación del Real Decreto-ley 8/2023, de 27 de diciembre, se establece que los proveedores de servicios de pago (entre otros, los bancos), no podrán establecer comisiones para la prestación del servicio de retirada de efectivo en ventanilla a personas mayores de 65 años ni a las personas con una discapacidad reconocida igual o superior al 33 %.

La evaluación de las asociaciones bancarias y de las de clientes financieros coincide en señalar el avance en materia de horarios de atención en ventanilla. Por otro lado, en el informe de abril de 2022 se señaló como uno de los ejes básicos para favorecer la inclusión financiera de personas mayores y personas con escasa capacidad digital el refuerzo de la educación financiera; en este

sentido también se identifica una actividad formativa significativa por parte de las entidades, que puede contribuir a los objetivos del plan de educación financiera que están desarrollando el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa, el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Respecto a la hoja de ruta para la inclusión financiera en el ámbito rural, suscrita por las patronales sectoriales, prácticamente se han cumplido sus objetivos.

Como ya señalamos, nuestra voluntad es la de seguir trabajando para mejorar la atención de los colectivos que puedan ser objeto de exclusión financiera y, por tanto, seguiremos de cerca la aplicación efectiva de las medidas ya tomadas y proseguiremos en los proyectos en curso. Para ello seguiremos buscando acuerdos con el sector financiero o las asociaciones que den respuesta a las demandas de las personas mayores y a las demandas del mundo rural. En este sentido, señalar el impulso que este centro directivo ha vuelto a dar a la puesta en marcha de la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero, que es el elemento final de protección financiera de los ciudadanos».

Dado que la intención del Banco de España es actualizar el informe anualmente, y de la secretaría de estado es la de seguir trabajando para mejorar la atención de los colectivos que puedan ser objeto de exclusión financiera, con esta fecha se ha solicitado a ambos organismos que mantenga informada a esta institución de las novedades que se produzcan en la evaluación de la efectividad de las distintas actuaciones a las que se han comprometido las entidades bancarias. Tan pronto se reciba nueva información se pondrá en su conocimiento.

Le saluda muy atentamente,



Ángel Gabilondo Pujol  
Defensor del Pueblo