
21.02.2022

**Firma del Protocolo bancario para la inclusión financiera de los
mayores**

Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital

Pablo Hernández de Cos

Gobernador

Vicepresidenta primera, señoras y señores. Buenos días a todos y muchas gracias al Ministerio por la invitación.

El Protocolo que hoy se presenta aquí trae causa de una cuestión que está afectando a muchas facetas de nuestras vidas. Me refiero obviamente a la **acelerada digitalización** de nuestras sociedades. Un fenómeno que tiene beneficios claros para los ciudadanos. De hecho, los poderes públicos, nacionales y europeos, están realizando una apuesta decidida por acelerar este proceso. Y, por ejemplo, los fondos europeos del Next Generation ponen el foco precisamente en favorecerlo.

En el caso del sector financiero, en general, y del sector bancario, en particular, estos beneficios son también evidentes. Los nuevos canales digitales permiten el acceso a los servicios financieros de manera inmediata y permanente, sin necesidad de desplazamientos físicos. No es de extrañar, de hecho, que, en muchos países emergentes, la digitalización sea una estrategia fundamental para aumentar la inclusión financiera.

Desde la perspectiva de la estabilidad financiera, que, como bien sabemos, resulta fundamental para garantizar el bienestar de los ciudadanos, los beneficios de la digitalización son también significativos. Permiten mejoras de eficiencia significativas que ayudan a reforzar la solidez y la capacidad de resistencia del sector bancario.

Sin embargo, como he mencionado en el pasado refiriéndome a las políticas públicas en general, en ocasiones, las distintas transformaciones sociales y económicas que defendemos y apoyamos tienen costes transitorios o también efectos heterogéneos entre la población.

El fenómeno de la digitalización en la banca es un buen ejemplo de estos costes transitorios y heterogéneos. Lo que, con una perspectiva de medio plazo presenta grandes beneficios para la sociedad en su conjunto, sin embargo, para determinados colectivos de ciudadanos genera costes, frustración, incomodidad, o incluso exclusión, derivados de la dificultad o de la imposibilidad de adaptación a esas transformaciones.

Estos problemas son reales, como muestran los testimonios que nos han hecho llegar numerosos ciudadanos en los últimos meses. Algunos de estos ciudadanos se encuentran hoy aquí con nosotros y quiero aprovechar para agradecerles su labor en aglutinar esa información y su traslado a las autoridades.

Como digo, estos problemas son reales. Por tanto, exigen soluciones reales.

Pues bien, este Protocolo que hoy nos presenta el sector bancario debe ser, desde luego, parte de esa solución. El Protocolo ofrece respuestas concretas para aquellas personas que con menores competencias digitales o con dificultades de acceso a estos nuevos canales requieren de más apoyo y acompañamiento en esta transición digital. Por supuesto, tendremos que analizar su ejecución práctica y su suficiencia en los próximos meses.

Pero, más allá de esta respuesta del sector bancario, obtener el máximo beneficio para la sociedad de la digitalización minimizando los costes de transición exige, en mi opinión, una respuesta integral de los poderes públicos. Una respuesta que trasciende sin duda el

ámbito financiero, pero al que creo que las autoridades financieras pueden hacer importantes contribuciones.

Por eso, desde, por ejemplo, el Plan de Educación Financiera que impulsamos conjuntamente el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, la CNMV y el Banco de España, vamos a poner el foco en los próximos años precisamente en mejorar las competencias digitales. Porque somos plenamente conscientes de que la educación en competencias digitales es también educación financiera.

Y por eso también, desde hace tiempo, en el Banco de España identificamos las diferencias económicas y poblacionales en los ámbitos urbanos y rurales - también las diferencias de acceso a los servicios; tanto los de carácter general como, específicamente, los bancarios - como fenómenos a los que hay que prestar atención analítica prioritaria. Un análisis que debe ser, por supuesto, la base de una toma de decisiones fundamentada.

Nuestro último informe anual, presentado al Parlamento el pasado año, contenía un capítulo monográfico dedicado a estos temas. Y en los próximos meses presentaremos los resultados de varios trabajos que analizan en profundidad el fenómeno de la exclusión financiera en conexión con los procesos de digitalización.

En particular, presentaremos una comparativa del acceso al efectivo en España frente al resto de los países de la Unión Económica y Monetaria, con especial énfasis en las diferencias entre los entornos rurales y urbanos. También mostraremos una radiografía del acceso a los servicios bancarios digitales en España y su evolución reciente. Por último, ofreceremos un repaso de las actuaciones a escala nacional e internacional contra la exclusión financiera, que puede resultar una buena referencia para futuras actuaciones en nuestro país.

Concluyo ya. Simplemente, me gustaría agradecer de nuevo a la Vicepresidenta y al Ministerio su impulso en afrontar esta problemática. A las asociaciones bancarias, que hayan dado una respuesta ágil y rápida con la elaboración y firma de este protocolo. Y por supuesto, también a los ciudadanos que nos han hecho más conscientes de este problema, y que con su actuación han provocado esta respuesta rápida.

Creo que el objetivo de todos debe ser que España siga siendo, en la era digital, el país líder en inclusión financiera que tradicionalmente siempre ha sido. Y, por supuesto, déjenme decirles que el Banco de España está sin duda comprometido con ese objetivo y que haremos todo cuanto esté en nuestra mano para lograrlo.

Muchas gracias.