



En Santiago, a 29 de octubre de 2024, la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile A.G., representada por su Presidente, señor José Manuel Mena Valencia; y BancoEstado, representados por su Vicepresidente, señora Verónica Kunze Neubauer, suscriben el siguiente Protocolo de Atención a Personas Mayores.

En los últimos 15 años, la industria bancaria ha tenido importantes avances en materia de inclusión financiera, alcanzando 38 millones de cuentas bancarias, las que permiten una cobertura casi plena de hogares con acceso a dichas cuentas, y una tenencia de 1,9 cuentas por adulto. De la misma forma, las tarjetas de débito y crédito han crecido sostenidamente, alcanzando a 2,1 tarjetas bancarias por habitante¹.

Por otro lado, en materia de acceso a productos bancarios de las personas mayores, el acceso a productos financieros también es positivo, pero requiere ser profundizado. En efecto, de acuerdo con la EFH 2021, el 88,2% de los hogares en los que la persona de referencia es mayor de 65 años posee una cuenta bancaria (vista o corriente) y, asimismo, el uso de distintas tarjetas -crédito, débito y prepago- en dichos hogares es 77,3%, cifra que se compara con 91,4% para la población en general. Esto, unido a la creciente relevancia de los adultos en nuestra economía, se traduce en un importante y continuo desafío en el desarrollo y promoción de productos y servicios financieros a lo largo de la vida de nuestros clientes.

En este contexto, los bancos han realizado una revisión de los canales y protocolos de atención, en búsqueda de un estándar mínimo de atención para personas mayores que permita que la atención que se les brinde esté acorde a la calidad del servicio que cada banco otorga a sus clientes. De la misma manera, promover el acceso y la mantención de los servicios transaccionales a los clientes en todas las etapas de la vida se alinea con la valoración que tiene la banca de sus clientes. Esto, obviamente, sin perjuicio que la gestión de dichos productos deberá ser acorde a las políticas de cada institución, en cumplimiento del rol fiduciario de la banca con sus depositantes.

Por lo anterior, los bancos adheridos al presente protocolo asumen una serie de compromisos en relación con un mejoramiento de la atención brindada a sus clientes que pertenecen al grupo de personas mayores, así como de acceso a productos financieros. Estos compromisos complementan o amplían políticas, iniciativas y protocolos de atención existentes en la banca, y pretenden establecer

¹ De acuerdo con datos publicados por la CMF hasta mayo y el INE



un acuerdo que refleje un estándar de atención adecuado para las personas mayores, a través de los canales disponibles. De esta manera, la banca refuerza su compromiso con la calidad de servicio a lo largo de toda la vida de sus clientes.

Estos compromisos se agrupan en los siguientes ejes principales:

I.Productos

- La apertura o cierre de cuentas corrientes, cuentas vistas o tarjetas de crédito se registrarán por la normativa general aplicable y por las políticas que cada institución adopte para gestionar su riesgo, sin consideración a la edad del solicitante o cliente.

II.Accesibilidad

- Adoptar medidas que permitan a las personas mayores ser atendidas de manera adecuada en toda la red de sucursales de los bancos.
- Estas medidas consideran la revisión y adecuación de los elementos de accesibilidad física a sucursales, tales como estacionamientos, escaleras y rampas, entre otros.
- De la misma manera, se deberá considerar un diseño y lenguaje simples y adecuados en los canales digitales (sitios web y aplicaciones), así como en los cajeros automáticos.

III.Atención Personal y Preferente

- Ofrecer atención preferente en sucursales, tanto en cajas como en los mesones, que permitan un menor tiempo de espera.
- Formar y capacitar al personal de las áreas de atención al cliente de manera continua en protocolos de atención adecuados de personas mayores, considerando sus necesidades especiales.

IV.Difusión e Inclusión

- Realizar acciones comunicacionales destinadas a informar a los clientes de este grupo sobre los canales de atención preferentes, y sobre el uso adecuado de los canales digitales y telefónicos del banco.
- Ofrecer acciones de educación financiera, que permitan a los clientes mejorar su conocimiento y entendimiento de los productos y servicios bancarios, así como de su uso responsable, prevención de fraudes, y consideraciones de seguridad digital.



V. Mejoramiento

- Llevar un seguimiento y adecuación de las medidas adoptadas en atención a personas mayores, con el objetivo de implementar procesos de mejora continua.



José Manuel Mena Valencia
Presidente
Asociación de Bancos



Verónica Kunze Neubauer
Vicepresidente
BancoEstado