



ACEEC

ASOCIACIÓN DE CUADROS Y
EMPLEADOS DE ENTIDADES
DE CRÉDITO

FEDERADOS



LEY 4/2022, DE 25 DE FEBRERO DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS FRENTE A SITUACIONES DE VULNERABILIDAD SOCIAL Y ECONÓMICA

La ley, que **entra el 2 de marzo en vigor**, fue aprobada definitivamente el día 24 de febrero por el Congreso de los Diputados al ratificar las enmiendas introducidas en el Senado, entre las que se incluía la protección a las personas mayores frente a la exclusión financiera.

Según recoge el texto publicado en el BOE, el **Gobierno, en coordinación con el Banco de España y representantes del sector de entidades de crédito, tendrá que adoptar medidas en los próximos tres meses para favorecer la inclusión de las personas más vulnerables y, especialmente, de las de edad avanzada.**

Para ello, tendrá que llevar a cabo "cuantas medidas se consideren necesarias para garantizar la atención presencial a las personas de mayor edad, y a todos aquellos colectivos para los que el acceso a los servicios financieros, a través de las nuevas tecnologías, constituya un motivo de exclusión financiera".

Asimismo, el Ejecutivo deberá aprobar medidas "para acercar los servicios financieros a todas las personas, **especialmente en el medio rural** y hacerlos más accesibles, teniendo especialmente en cuenta las **necesidades de las personas con discapacidad y las personas mayores**".

Así, se busca que el **cierre de oficinas bancarias no lleve aparejado el cierre de sus cajeros** automáticos externos y que las entidades **incrementen su personal** para poder ayudar a realizar distintas operaciones a las personas con menores capacidades digitales.

Igualmente, **la ley prevé el incremento del personal de apoyo para ayudar a las personas con menores capacidades digitales a realizar las operativas necesarias**; la instalación de señales e indicaciones de prioridad en el uso de los cajeros automáticos por parte de personas vulnerables y promover la reserva de cajeros para uso exclusivo de personas vulnerables.

Otro de los aspectos que recoge la disposición adicional tercera de la ley es la implantación de las **tecnologías de acceso a la banca sencillas, comprensibles, inclusivas y seguras** y máxima seguridad para proteger a los usuarios bancarios de robos, engaños y estafas online.

El Gobierno también continuará impulsando entre las líneas de actuación estratégica de la sociedad estatal Correos y Telégrafos, iniciativas para evitar la exclusión financiera de los consumidores en situación de vulnerabilidad, como la instalación en sus oficinas de cajeros automáticos en pequeños núcleos de población sin este tipo de servicios o la firma de acuerdos de colaboración con las entidades bancarias para la realización de operaciones de ingreso y retirada de efectivo.

Otra de las novedades es que se garantizará la **accesibilidad en los etiquetados** de los productos para personas con discapacidad visual y desarrollará reglamentariamente etiquetados que garanticen la inclusividad de las personas consumidoras vulnerables.

SECRETARÍA DE ASUNTOS JURÍDICOS

FUENTE: LEFEBVRE



ASOCIACIÓN DE CUADROS Y
EMPLEADOS DE ENTIDADES
DE CRÉDITO