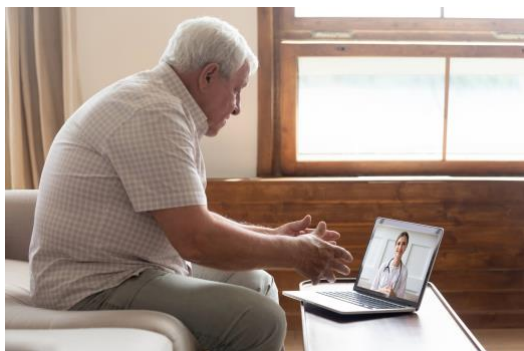




La digitalización financiera de los más mayores

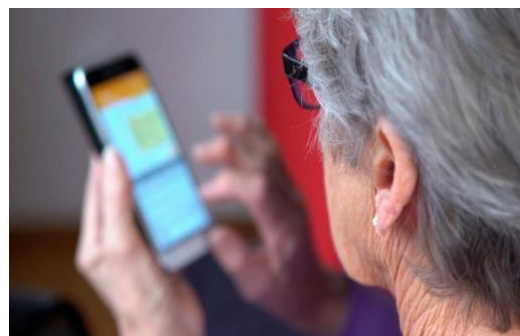
Una de las principales preocupaciones del actual proceso de digitalización financiera en nuestro país es que sea inclusivo. El objetivo es evitar que algunos ciudadanos puedan tener dificultades de acceso a servicios financieros básicos.



Según los datos más recientes del INE¹, el 73,3% de las personas de entre 65 y 74 años han accedido en los últimos tres meses a internet (en el segmento de mayores de 75 años el porcentaje cae por debajo del 35%), mientras que entre los adultos menores de 65 años este porcentaje supera

el 95%. Existe, por tanto, una brecha digital por edad.

En cualquier caso, un reciente estudio de Funcas² ha puesto de manifiesto que el proceso de digitalización financiera se ha acelerado especialmente entre la población de mayor edad desde el estallido de la pandemia.



A raíz de la Covid-19, el porcentaje de clientes digitales mayores aumentó un 27,7%. Se trata del grupo de edad que más ha aumentado su nivel de digitalización desde la pandemia. Se han reducido las "brechas

¹ INE. Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares.

https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176741&menu=resultados&idp=1254735976608

² Informe sobre el sector bancario español en un entorno de cambios en la productividad. Funcas. Noviembre 2021. https://www.funcas.es/documentos_trabajo/informe-sobre-el-sector-bancario-espanol-en-un-entorno-de-cambios-en-la-productividad/



digitales financieras" que existen por edad. Actualmente, el 52,2% de los usuarios de internet de más de 65 años utiliza habitualmente la banca electrónica. Este porcentaje cae al 40,8% en el segmento de mayores de 75 años. Hoy en día, casi la mitad de esta población sénior que es usuaria de internet, lo es también de la banca electrónica.



Los datos del INE también revelan que la renta es importante a la hora de explicar la brecha digital entre la población de mayor edad. Más del 55% de la población de más de 75 años con ingresos por encima de los 1.600 euros mensuales accede regularmente a internet. Para aquellos con ingresos inferiores a 1.600 euros, el porcentaje cae por debajo del 25%. Estos datos ponen de manifiesto cómo otros factores socio-económicos, distintos de la edad, también son claves para explicar el acceso a servicios digitales

básicos.

La pandemia, como experimento social, parece haber demostrado que la población de edad más avanzada puede mejorar significativamente su grado de digitalización. Como señalan los expertos, hay que hacer pedagogía entre nuestros mayores para que entiendan las bondades que tiene la digitalización y que ellos -salvo en casos de dificultades por enfermedades (problemas de visión, cognitivos, ...)- también están preparados para un futuro más digital. En cualquier caso, también hay que complementar servicios digitales con medios de atención telefónicos y con servicios transitorios en poblaciones con mayores dificultades de acceso, utilizando oficinas móviles o cajeros automáticos.