

La educación digital y financiera de los mayores: programas y recursos

Uno de los principales retos que afronta el sector bancario español es que el proceso de digitalización financiera sea inclusivo. Es fundamental que aquellos colectivos menos digitalizados, como es el caso de la población mayor, adquieran competencias en esta materia para la gestión de sus fianzas. Todo ello, con independencia de que se adopten transitoriamente medidas concretas como crear oficinas y agentes móviles, o servicios de atención telefónica especializada.



Para mejorar las capacidades digitales del segmento de población sénior, el sector bancario español ha lanzado diversos programas en los últimos

años. Entre las principales iniciativas públicas y privadas destacan:

- **Programas de educación financiera para mayores:** Diversas entidades financieras han puesto en marcha cursos para mejorar las habilidades de la población de mayor edad en el manejo de servicios de gestión financiera en línea. Entre ellos destaca, el programa Funcas Educa, una iniciativa de CECA. En 2020, este programa invirtió 247.430 euros en 112 actividades destinadas a mayores de 65 años. Se estima que tuvo 690.948 beneficiarios¹. Otro ejemplo, es el programa DEFINE, enfocado a la alfabetización digital y lanzado por la Universidad de Alicante, que cuenta con el apoyo del Banco Santander.

¹ Memoria de actividades de Educación Financiera. CECA. 2020. https://www.ceca.es/wp-content/uploads/2021/08/Memoria-Actividades-de-Educacion-Financiera-2020_dob-VF.pdf



- **Recursos online:** A través de la web de "Finanzas para todos"², una iniciativa del Plan de Educación Financiera del Banco de España y la CNMV, se han puesto a disposición un conjunto de recursos audiovisuales, algunos dedicados específicamente a la población más mayor, en los que se explican cuestiones relativas a la digitalización. Los usuarios de la web pueden aprender a operar a través de la banca *online* o desde su móvil. Además, para dar más visibilidad a estos recursos, se ha lanzado una campaña en redes sociales en la que actores conocidos animan a los más mayores a conocer las herramientas disponibles en "Finanzas para todos".
- **Acuerdo sectorial:** Las asociaciones del sector bancario –AEB, CECA y UNACC– firmaron el 21 de febrero un protocolo con el que se comprometen a garantizar la atención de los colectivos vulnerables, entre ellos el de los mayores de 65 años. Las entidades financieras se impusieron un plazo de seis meses para adoptar los cambios, entre los que destacan la ampliación del horario de atención en oficina con un canal preferente para los más mayores, el refuerzo de la atención telefónica personalizada sin coste y más formación.

² Finanzas para todos.
<https://www.finanzasparatodos.es/videos>