



Este elevado grado de capacitación digital se reduce en aquellos segmentos de edad más avanzados. Por ejemplo, para los encuestados de entre 60 y 70 años, el porcentaje que declara no saber o poder descargar e instalar autónomamente la aplicación de su banco aumenta al 15,2%. Este porcentaje se reduce al 6,6% entre los que tienen entre 50 y 59 años.



Como muestra el estudio, disponer de estas competencias digitales es básico para usar la banca *online*. El 69,5% de los encuestados que no saben instalar por sí solos una aplicación bancaria no transfieren dinero a un

tercero a través de su móvil - por ejemplo, a través de Bizum. Y el 89,6% de ellos no estarían dispuestos a utilizar los canales digitales para buscar financiación, alquilar o realizar compras importantes.

La pandemia ha servido para que una parte importante de la población se familiarice con el uso de los dispositivos digitales. En cualquier caso, las carencias digitales de determinados sectores de población muestran la importancia de iniciativas como las recientemente puestas en marcha por las entidades financieras para avanzar en la digitalización de los colectivos con mayores dificultades de acceso digital - ampliar horarios de oficinas bancarias, oficinas móviles o atención



por teléfono.²

² Firma del protocolo de las entidades financieras para garantizar la inclusión financiera y la atención personalizada de los mayores. Plan Recuperación. 21 febrero 2022.

<https://planderecuperacion.gob.es/noticias/firma-del-protocolo-de-las-entidades-financieras-para-garantizar-la-inclusion-financiera>