

La digitalización bancaria de los pensionistas

EL DATO

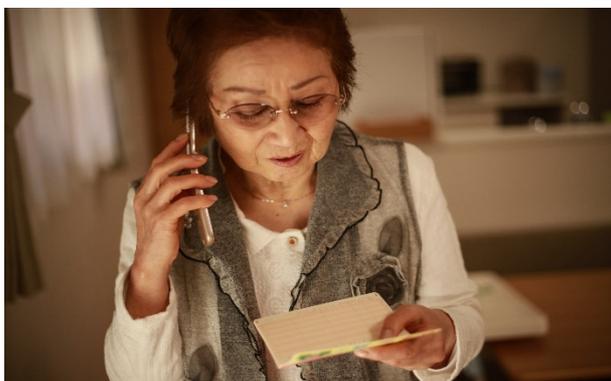
Según los datos más recientes del INE, un 50,9% de los pensionistas accede al menos una vez cada 3 meses a la banca digital, ya sea vía web o aplicación móvil¹.

El canal digital y los pensionistas

A medida que crece el número de pensionistas en nuestro país resulta cada vez más relevante analizar cómo este segmento de la población realiza gestiones digitalmente. La conectividad de este colectivo está creciendo significativamente. De hecho, un 67% de los pensionistas españoles accede a internet diariamente. Y es un 79,2% el que hace uso de internet al menos, una vez a la semana¹. La posibilidad de gestionar *online* (sin necesidad de desplazamiento) todos los ingresos relacionados con el cobro de la pensión hace que un mayor porcentaje de miembros de este colectivo estén adoptando el canal digital. Aunque dicho canal ofrece numerosas posibilidades, por el momento, la actividad de los pensionistas suele limitarse en muchos casos a consultar en tiempo real los saldos en las cuentas corrientes.



La digitalización bancaria de los pensionistas



Según los datos más recientes del INE, un 50,9% de los pensionistas accede al menos una vez cada 3 meses a la banca digital, ya sea vía web o con aplicación móvil. Esta cifra es muy superior a la registrada años atrás. De hecho, antes de la pandemia de Covid-19, en diciembre de 2019, el porcentaje de pensionistas usuarios de la banca digital era del 29,6%. Entre 2019 y 2023, se ha incrementado en casi 30 puntos porcentuales. Es decir, ahora hay casi el

doble de pensionistas que hacen uso de la banca electrónica que antes de la pandemia. Eso sí, este porcentaje se reduce a medida que crece la edad de los pensionistas. Entre aquellos que tienen 75 y 84 años, es solo del 22,6%.

Dificultades de los pensionistas para el uso de la banca digital

La digitalización bancaria de los pensionistas, aunque beneficiosa, también presenta una serie de desafíos y dificultades que deben abordarse para asegurar una transición efectiva. El principal es la carencia que tienen muchos pensionistas de los conocimientos necesarios para utilizar herramientas digitales de manera efectiva. Además, se observa una mayor preocupación en este colectivo por la seguridad de sus datos personales y financieros, temiendo ser víctimas de fraudes o estafas en línea. De hecho, la falta de ciertas competencias digitales acrecienta dichos temores. Esto



hace que algunos pensionistas puedan sentir desconfianza hacia las tecnologías digitales y los sistemas de banca en línea, prefiriendo métodos tradicionales debido a la falta de familiaridad o experiencias negativas previas. Es por ello, que la existencia de campañas – públicas y privadas - de digitalización de este segmento de población siguen siendo necesarias.

ⁱ Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares. Diciembre 2023.

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