

Una sociedad bancarizada e igualitaria:
la inclusión financiera
de los adultos mayores

Al pasar de los años, la digitalización de los sistemas financieros ha facilitado la vida de muchos de nosotros, sin embargo, no todos se han visto beneficiados por estos avances.

Los adultos mayores en particular se enfrentan a retos para acceder a servicios bancarios debido a distintos factores que para nosotros –los que tenemos mayor familiaridad con la tecnología- no nos ponemos a pensar que para ellos es un obstáculo.



En México existen 13.5 millones de

personas mayores de 60 años,

de acuerdo con el Consejo Nacional de Población (CONAPO), por lo que la inclusión financiera es necesaria para una sociedad bancarizada e igualitaria.

Una sociedad bancarizada e igualitaria: la inclusión financiera de los adultos mayores

De acuerdo con Statista, el porcentaje de usuarios mexicanos que realizan pagos digitales en edades de 55 a 64 años únicamente representan el 8.2% del total de la población. El motivo de esto es porque la banca digital, más que ser su aliada, representa un conflicto.



Un ejemplo de esto es la falta de familiaridad con las aplicaciones móviles. Si bien, en 2021 la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) y la Asociación de Bancos de México (ABM) firmaron el Decálogo para mejorar la atención y el servicio a las personas adultas mayores usuarias de la Banca, la realidad es que, para un sector importante de la población, estas aún siguen siendo difíciles de utilizar ya que no se adecuan a sus intereses. Por este motivo, los bancos deben enfocarse en cada uno de sus usuarios y adaptar sus plataformas para que sean amigables e intuitivas.

Otro motivo es la falta de educación financiera en este segmento de la población. Debido a que no conocen el sistema, no tienen confianza en que su dinero y sus datos personales están protegidos dentro de las instituciones financieras. De acuerdo con el gobierno de México, una de cada tres personas que acude a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) a presentar una queja por afectación a su patrimonio, es un adulto mayor.

Entre las principales quejas están:

robo de identidad, clonación de tarjeta, cargos no reconocidos y fraudes.

Por esta razón, es de suma importancia que se ofrezcan servicios de mentoría enfocados a las necesidades de esta parte de la población.

Aunque la digitalización ha demostrado ser un beneficio para sus usuarios, su impacto ha sido desigual, dejando a los adultos mayores lidiando con la falta de familiaridad tecnológica y educación financiera. Para lograr que los beneficios de la digitalización del sistema bancario no sean desiguales, se debe de buscar incorporar a las generaciones mayores a los sistemas financieros con paciencia y por un bienestar general.

