

Asufin denuncia que un 89% de los mayores se ve obligado a operar en cajeros bancarios

El 66% asegura que no puede utilizar su libreta para consultar el saldo

RICARDO SOBRINO
MADRID

La digitalización de los servicios bancarios amenaza con dejar atrás a los colectivos más mayores. La asociación de consumidores financieros Asufin denuncia que el 89% de las personas mayores se ve obligada a utilizar los cajeros automáticos y solo el 11% puede realizar toda su operativa en las oficinas.

El traslado de la operativa bancaria a la web y las apps ha permitido agilizar las operaciones más habituales como las transferencias y consultar el saldo y los movimientos en la cuenta a través de un simple vistazo en el móvil. También permite contratar productos de inversión, un préstamo o una tarjeta de crédito. Pero el colectivo de mayores, que es el que más dificultades encuen-

tra para acceder y utilizar los medios digitales, se ha sentido desplazado y excluido.

A raíz de una campaña que popularizó Carlos San Juan bajo el lema *Soy mayor, no idiota*, las patronales bancarias ABB, CECA y Unacc firmaron en 2022 un protocolo para tratar de eliminar las barreras que encuentran las personas más mayores para operar con su banco. Más de año después, Asufin ha constatado que los avances no han sido demasiado significativos.

En un estudio sobre la digitalización y la exclusión financiera, que se hará público hoy, la asociación expone que la mayor parte del colectivo de mayores (el citado 89%) se ve obligado a utilizar el cajero automático, ya que no puede realizar todas sus operaciones en las ventanillas de las oficinas. Igualmente, un 66% de los usuarios asegura no poder utilizar su libreta de ahorro, un instrumento que las entidades están eliminando pro-

gresivamente. "El protocolo está funcionando en cuestiones de acompañamiento y asesoramiento al cliente, pero son acciones que se deberían haber llevado desde hace años. La digitalización ha entrado con mucha fuerza. Los bancos han impuesto una realidad y ahora están ofreciendo medidas para que los clientes se adapten a esa realidad. Pero no hay marcha atrás, son medidas para paliar las deficiencias que se imponen a la fuerza", valora Antonio Luis Gallardo Sánchez-Toledo, experto de Asufin.

Asufin, también alerta sobre las dificultades que encuentran los clientes en función de su ubicación. De esta forma, en las zonas rurales, donde operan entidades más pequeñas y en las que las oficinas suelen estar menos concurridas, los usuarios pueden, en mayor medida, realizar todas sus operaciones sin acudir al cajero (el 22%). En cambio, en las zonas urbanas, donde



Cientes retirando dinero de un cajero automático. GETTY IMAGES

La banca acordó un protocolo para facilitar las operaciones más habituales

se impone el cierre de varias oficinas situadas en localizaciones cercanas para abrir un más grande, que ofrece servicios más específicos de asesoramiento, los clientes se ven privados de realizar la operativa más sencilla en la ventanilla (solo el 11%).

"Nos preocupa la doble realidad. En las oficinas

más pequeñas de zonas rurales que no están tan concurridas, los clientes todavía pueden realizar todas sus operaciones en ventanilla. Pero en las zonas urbanas la tendencia es a que haya menos oficinas, que sean más grandes y sin servicios de ventanilla", explica Gallardo.



PLANIFICACIÓN, COORDINACIÓN
Y DESARROLLO ESTRATÉGICO
Planificación y Estrategia
de Sectores Económicos



Presentación

Cádiz Investment Hub

Oficina de Inversión y Desarrollo Económico de la Provincia de Cádiz

23 de noviembre | Madrid

Más información: info@cadizinvest.com

CincoDías 45

CADIZ
INVESTMENT HUB