

ESTUDIO

LOS **MAYORES** Y LA
BANCA
2024

DOS AÑOS DE 'SOY MAYOR, NO IDIOTA'



ANTECEDENTES
I ESTUDIO
'LOS MAYORES Y LA BANCA' (2022)

Contexto



Se cumple el segundo aniversario del '**Soy Mayor, no Idiota**', impulsado por **Carlos San Juan**.

El médico jubilado pedía firmas para reclamar una **atención más humana** a la banca y un trato digno a los mayores, excluidos por el acelerado proceso de **digitalización**.

Su iniciativa contó con el **apoyo de 65YMÁS**, lo que provocó un **tsunami** que puso en jaque a la banca y al Gobierno y que logró que en apenas mes y medio las principales patronales bancarias firmaran un **protocolo que incluía medidas concretas** para mejorar la atención a las personas mayores.

65YMÁS realizó en 2022 la '**I Encuesta los mayores y la banca**', que dejó resultados demoledores.

Ahora, dos años después, **65YMÁS** ha lanzado de nuevo la encuesta **para conocer si las medidas adoptadas por la banca han surtido efecto** y ya tenemos los resultados.

Pero antes de conocerlos, te contamos las conclusiones de la '**Encuesta los mayores y la banca 2022**'.

ESTUDIO AÑO 2022: Conclusiones

→ **11.565 personas** de las 17 CCAA del país y sus dos ciudades autónomas.

RESULTADOS DEMOLEDORES:

- La gran mayoría del colectivo sénior (mayores de 50 años) se mostraba **insatisfecho** con el servicio que prestaban las entidades financieras
- Los sénior denunciaban que les **falta formación** para realizar operaciones vía online.
- Además, exigían a sus bancos que no se elimine la **atención personal** y que se **amplíe el horario de oficina** en el que poder realizar gestiones.



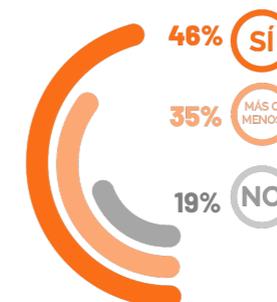
Conocimientos necesarios para operar con banca digital



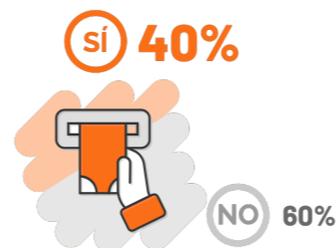
¿Han recibido formación?



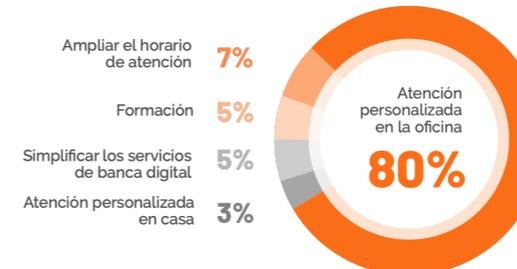
¿Ha sido de utilidad la formación recibida?



Dificultades con los Cajeros Automáticos



Peticiones a la banca





RESULTADOS
II ESTUDIO
'LOS MAYORES Y LA BANCA' (2024)

ESTUDIO 2024

Dos años después de la primera encuesta sobre Banca realizada por 65YMÁS y de la campaña 'Soy Mayor, no Idiota', **65YMÁS presenta los resultados de su 'Segunda Encuesta los mayores y la banca'**

"La mejora del servicio de la banca para los mayores es un asunto prioritario para 65YMÁS. Queremos que las cosas cambien"

Fernando Ónega
Presidente 65YMÁS

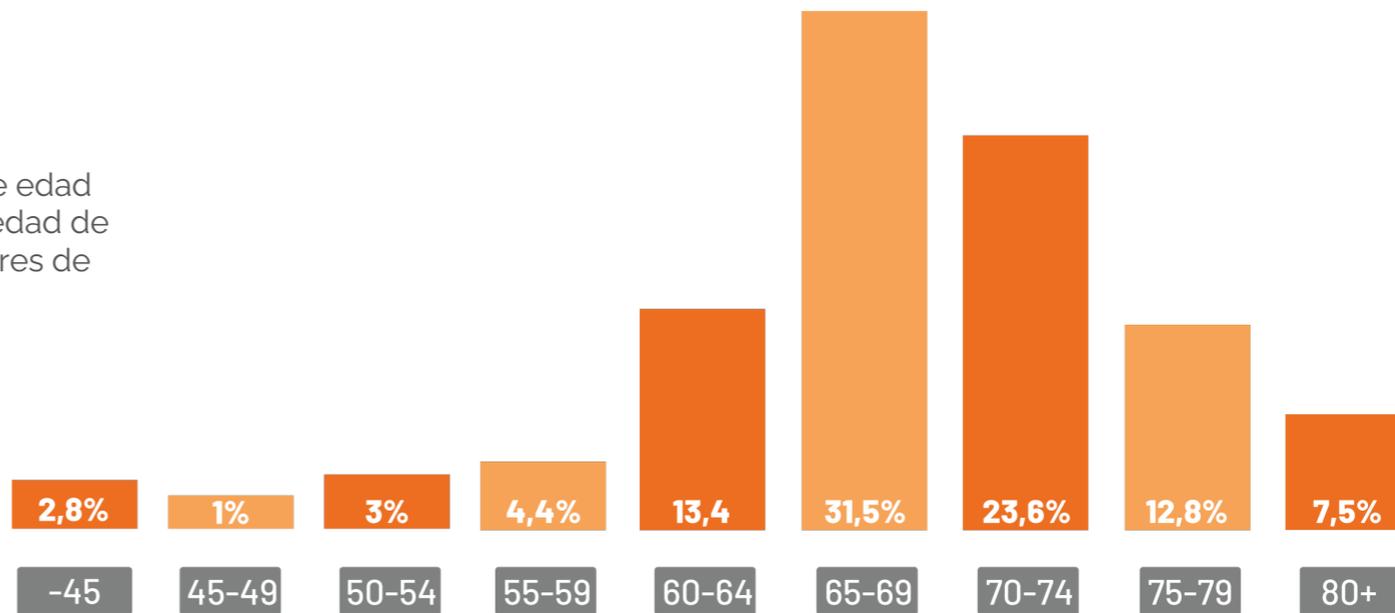


ESTUDIO 2024



Por edades:

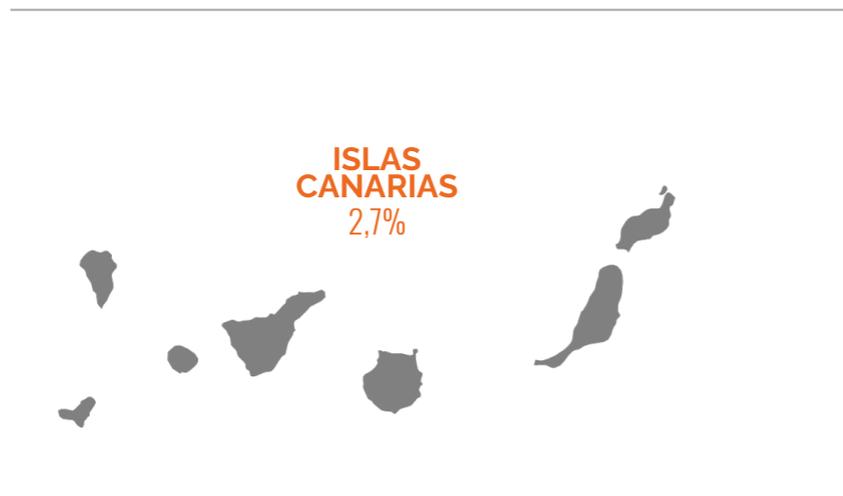
- El 80% de los encuestados se agrupan en las franjas de edad de 60-79 años, que correspondería con las franjas de edad de los mayores que más acceden a internet y de los lectores de 65YMÁS.



ESTUDIO 2024

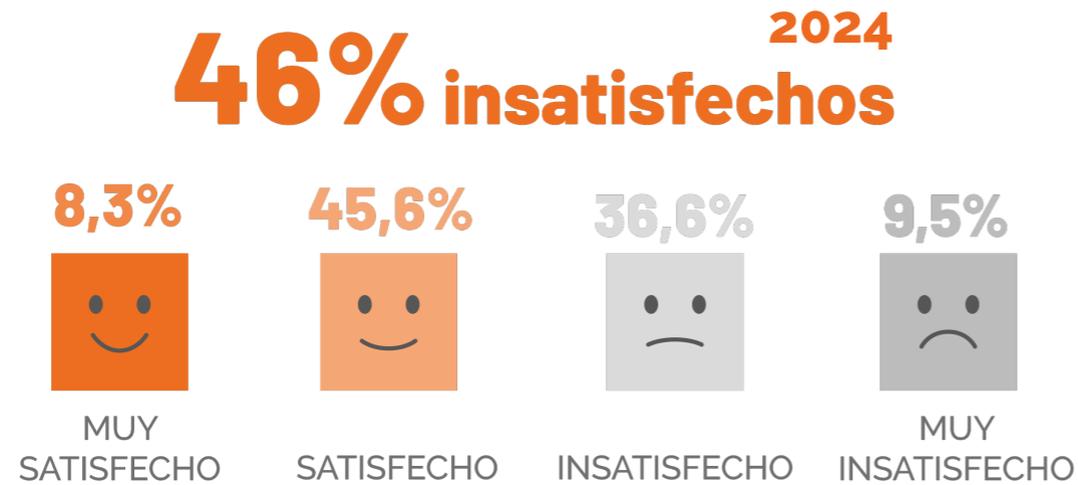
Por comunidades:

- Encuesta respondida por **sénior de todas las CCAA** de España y las dos ciudades autónomas.



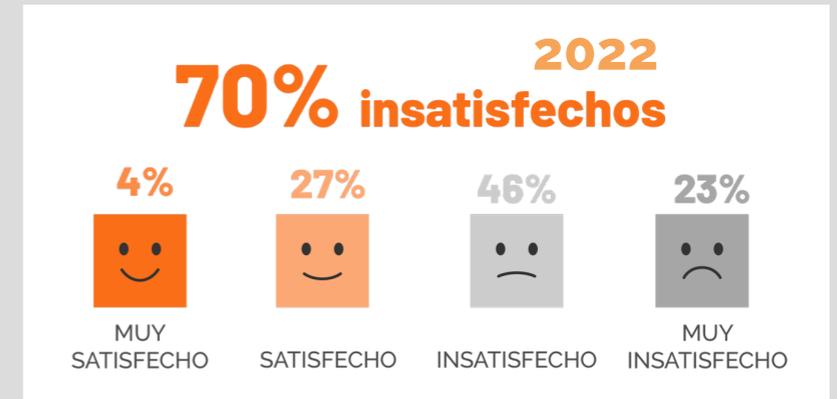
¿Cómo valoras la atención que te da tu banco?

La mitad de los sénior están **insatisfechos** con la atención dada por su **entidad bancaria**.



COMPARACIÓN 2022

La **insatisfacción** de los sénior con sus bancos respecto a la primera encuesta ha descendido un 24%.



En este punto hay que tener en cuenta que la primera consulta se realizó en **pleno apogeo de la Campaña 'Soy mayor, no idiota'**, cuando **Carlos San Juan** acaparaba titulares y espacios informativos de televisiones y radios.

Al **apoyo de 65YMÁS** a la difusión de la iniciativa de Carlos San Juan, se sumó la implicación por parte del Gobierno central, lo que llevó a que la banca firmara un protocolo con medidas concretas para mejorar la atención a las personas mayores.

No obstante, en 2024 el **nivel de insatisfacción de los sénior sigue siendo altísimo**. Así lo corroboran las declaraciones de las principales **Asociaciones de Mayores** de España y el propio **Carlos San Juan**, que al hacer **balance de los dos años** del 'Soy mayor, no idiota' **sentencian: "La banca trata mejor a los mayores, pero queda mucho por hacer"**.

"Reconocemos los avances que se han producido en la atención a las personas mayores, pero queda bastante por hacer".

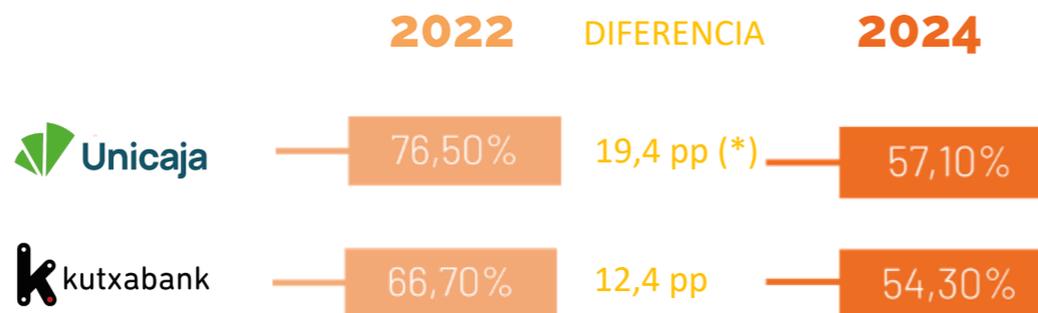
Lázaro González, presidente de la Plataforma de Mayores y Pensionistas (PMP)

"En dos años ha mejorado el horario de atención recibida, que antes era un desastre, pero en el resto de aspectos las mejoras son más limitadas".

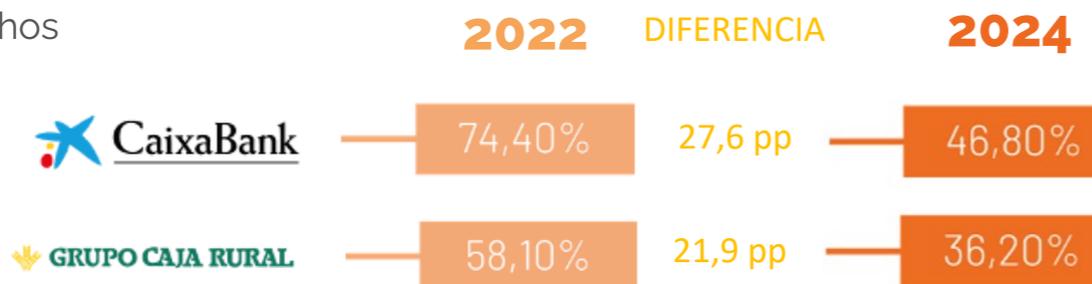
Carlos San Juan, impulsor de la Campaña 'Soy mayor, no idiota'

Ranking de insatisfacción por entidad

Los clientes de **Unicaja y Kutxabank** son los más insatisfechos con su banco



Caixabank es la entidad que más ha mejorado y **Grupo Caja Rural**, la que cuenta con menos insatisfechos



COMPARACIÓN 2022

Unicaja Banco es la entidad financiera con más clientes sénior insatisfechos. Un abrumador 57,10% de los encuestados, clientes de la entidad andaluza, dicen **sentirse insatisfechos o muy insatisfechos con su banco**. En dos años, Unicaja Banco ha mejorado poco el trato a las personas mayores, dado que repite como la entidad con mayor grado de descontento, respecto al primer sondeo elaborado por 65YMÁS.

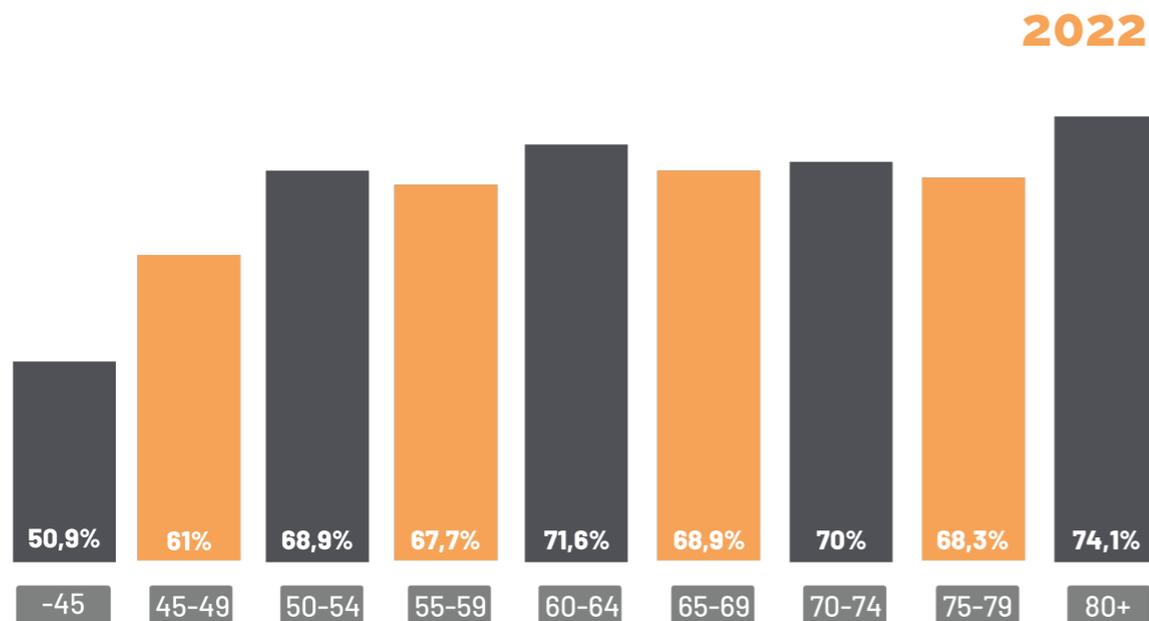
El segundo puesto de este triste podio está ocupado por **Kutxabank**. Un 54,30% de los encuestados asegura sentirse insatisfecho con la entidad. Además, la entidad vasca es una de las que menos ha mejorado respecto a la anterior edición del sondeo.

Caixabank es la entidad financiera que más ha mejorado respecto a hace dos años. El grado de insatisfacción mejora en 27,6 puntos porcentuales, el mayor porcentaje de todo el sector financiero.

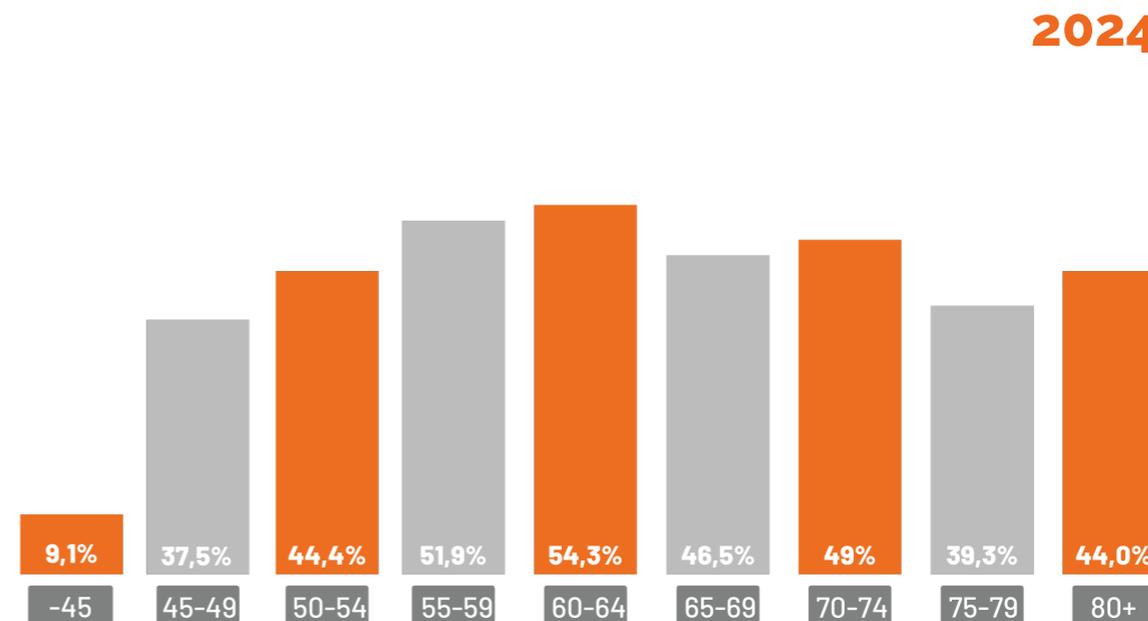
Por su parte, **Grupo Caja Rural** es la entidad con menor grado de insatisfacción (36,20%) y ha mejorado en 21,9 puntos porcentuales con respecto a la anterior encuesta.

(*)pp: puntos porcentuales

Nivel de insatisfacción por edades



En 2022, la insatisfacción con la banca **era prácticamente la misma (70%) entre todos los sénior encuestados**. Algo que demostraría el nivel de indignación generado por la campaña 'Soy mayor, no idiota'.



En 2024, los porcentajes más altos de **insatisfechos** con la banca se encuentra en las franjas de edad de los **55 a los 64 años**.

¿Operas a través de la banca digital con tu móvil, ordenador o tablet?

El **17%** de los sénior encuestados asegura que **no opera con la banca digital**

2022



2024



Pese a que esta encuesta ha sido online, **un 17% de los encuestados asegura no operar a través** de la banca digital.

A más edad aumenta **significativamente el porcentaje**, de los que no usan la banca online en su día a día.

Ibercaja, Caja Rural, Unicaja y Abanca son las entidades con porcentajes más altos de encuestados que no hacen uso de su banca online. La causa podría encontrarse en que la mayoría de sus **clientes pertenecen al ámbito rural**.

¿Crees que tienes los conocimientos necesarios para operar con la banca digital de tu entidad?



Sigue siendo **muy elevado el porcentaje** de sénior que **confiesa no tener los conocimientos** necesarios para operar con la banca online

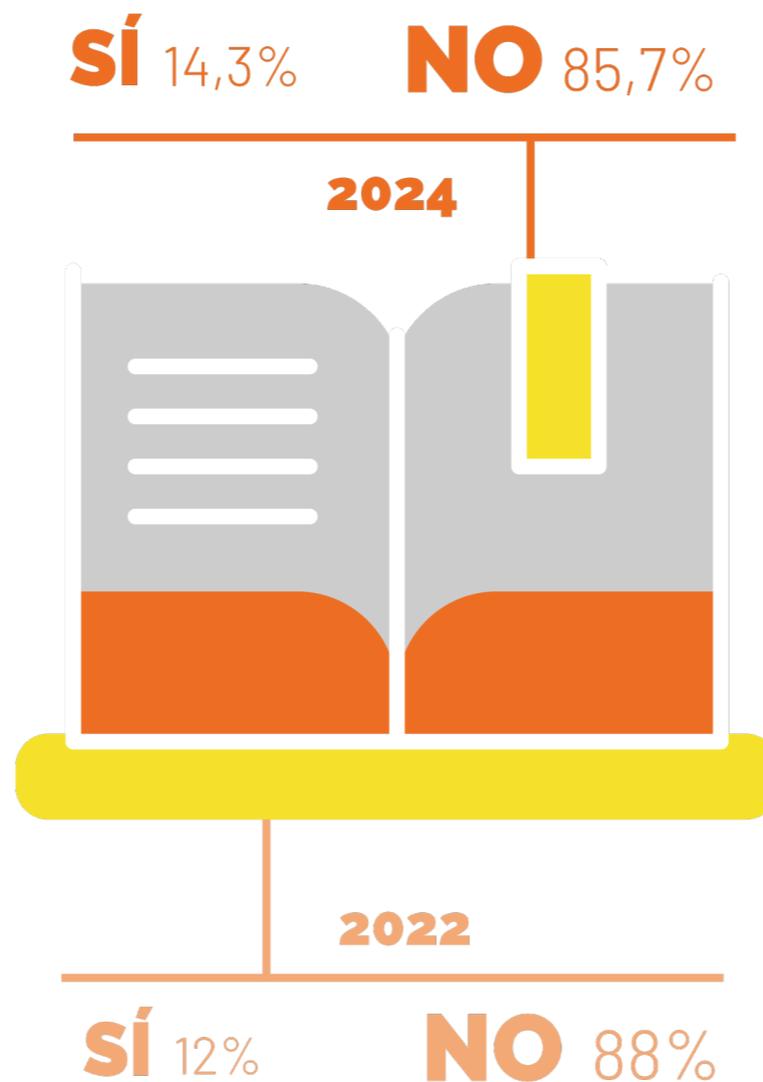
El consultor e investigador de medios **Eduardo Madinaveitia** destaca que al contrario de lo que se considera, los sénior es un segmento de edad que ha realizado en su mayoría una **rápida adaptación al mundo digital** y destaca que son **“conscientes” de sus carencias** en términos de manejo de tecnología.

Los porcentajes más altos de desconocimiento para operar con banca online se observan en los clientes de **Abanca, Ibercaja, Unicaja y Caja Rural**.

Los encuestados situados en la franja de edad de **menos 45 años** y de los **55 a los 64 años son los más conscientes**, o por lo menos así lo confiesan, **de sus carencias formativas**.

¿Has recibido algún tipo de formación financiera por parte de tu entidad?

Es demoledor el alto porcentaje de personas que no ha recibido ningún tipo de formación por parte de su entidad bancaria.



Las **entidades que menos formación financiera imparten**, según los encuestados, son:

- Abanca
- Caja Rural
- Unicaja.

Por edades, **los de 80 o más años** son los que **más formación financiera habrían recibido**.

Esta encuesta muestra que las entidades a la hora de fijar el público objetivo al que destinan su formación financiera **se centran en los más jóvenes y en los más mayores**. Así, el siguiente grupo de edad que más formación habría recibido es el de menos de 45 años.

Formación entidades: ¿Te ha sido útil?



La formación impartida por las entidades es útil.

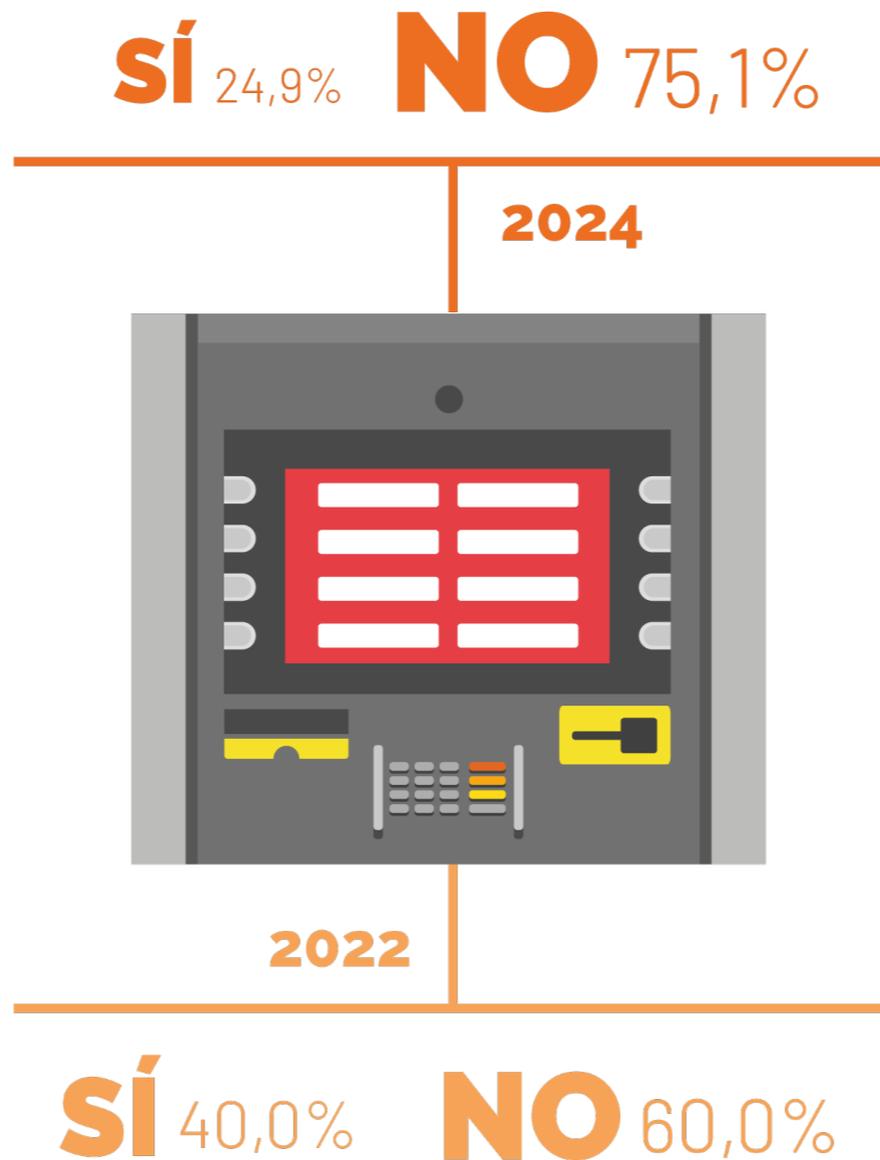
De los encuestados que han recibido formación financiera, e 60% la considera de utilidad.

Abanca, Kutxa, Bankinter y Caja Rural son las entidades con la formación de más utilidad, según los encuestados.

En este punto destaca Abanca, entidad que desvela una anomalía y un punto de mejora que debería tener en consideración: son los que menos formación imparten, pero la que proporciona es altamente valorada.

Cajeros automáticos: ¿Tienes dificultades a la hora de usarlos?

Pese a que todas las entidades aseguran haber adaptado los cajeros y hecho más sencilla la operativa, **aún hay un 25% de los clientes que aseguran tener problemas al usar los cajeros automáticos** de las sucursales bancarias. Aunque el porcentaje de los que tienen dificultades es menor que en 2022.



Las entidades bancarias cuyos clientes tienen más problemas con los cajeros son: **Caja Rural, Abanca y Unicaja.**

A más edad, más dificultades con los cajeros. Aunque sorprende que en todos los grupos de edad se notifican problemas, incluso entre los menores de 45 años.

Petición: ¿Qué reclamas a tu banco?

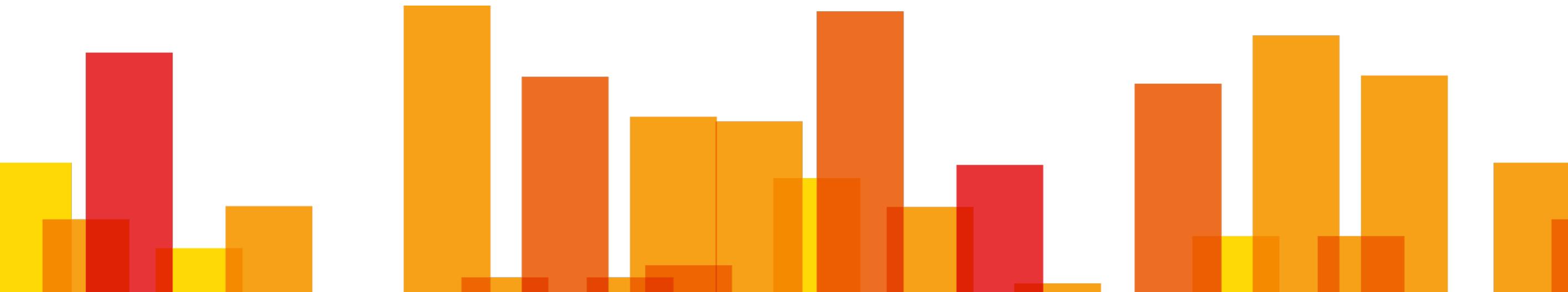


Los mayores siguen reclamando **atención personalizada en las oficinas.**

- Los sénior piden a la banca en 2024: **Atención personalizada** en la oficina, **formación y simplificar los servicios** de la banca digital.
- En 2024, sube el porcentaje de los sénior que **exigen a su banco formación y simplificar los servicios**. Dos peticiones que se colocan por delante de Ampliar el horario, segunda exigencia en 2022.
- **Por entidades**, a las que se reclama en mayor medida **atención personalizada** en la oficina son: Abanca, BBVA e Ibercaja.
- **Formación:** Santander, Unicaja y Caixa.
- **Simplificar los servicios:** Bankinter, Santander y Kutxa.
- Los mayores han percibido la **ampliación en el horario de las sucursales**. De hecho, esta petición pasa del segundo puesto en 2022 al cuarto. Ahora bien, ampliar los horarios sigue siendo una petición importante para quien está en edad laboral. Para quienes trabajan, un horario de atención de 9:00 a 14:00 horas (al que se comprometió la banca) sigue siendo insuficiente.

Principales Conclusiones de la Encuesta

- **La insatisfacción** de los sénior con sus bancos respecto a la primera encuesta ha descendido un 24%.
- No obstante, en 2024 el **nivel de insatisfacción de los sénior sigue siendo elevado: 46% de insatisfechos.**
- **Unicaja y Kutxa, las entidades con mayor porcentaje de clientes insatisfechos.**
- **Grupo Caja Rural y CaixaBank, las entidades que más han mejorado** respecto a hace dos años.
- Aunque se reduce, sigue siendo muy elevado el porcentaje de sénior que confiesa no tener los conocimientos necesarios para operar con la banca online: 34%
- **La Banca sigue sin formar: El 86% no ha recibido formación por parte de su entidad.** En 2022 el porcentaje era del 88%.
- El 60% de las personas encuestadas que ha recibido formación asegura que **les ha sido de utilidad.**



Principales Conclusiones de la Encuesta

- Pese a que todas las entidades aseguran haber adaptado los cajeros y hecho más sencilla la operativa, **aún hay un 25% de los clientes que aseguran tener problemas al usar los cajeros automáticos** de las sucursales bancarias. Aunque el porcentaje de los que tienen dificultades es menor que en 2022.
- Los sénior piden a la banca en 2024: **Atención personalizada** en la oficina, **formación y simplificar los servicios** de la banca digital.
- En 2024, sube el porcentaje de los sénior que **exigen a su banco formación y simplificar**. Dos peticiones que se colocan por delante de Ampliar el horario, segunda exigencia en 2022.
- El **mayor porcentaje de insatisfechos** con su banco se encuentra en la franja de edad de los **55 a los 64 años**.
- Los mayores son **conscientes de sus carencias formativas** en cuanto a nuevas tecnologías y demandan formación.
- Los mayores han percibido la ampliación en el horario de las sucursales. De hecho, esta petición pasa del segundo puesto en 2022 al cuarto. Ahora bien, **ampliar los horarios sigue siendo una petición importante para quien está en edad laboral**. Para quienes trabajan, un horario de atención de 9:00 a 14:00 horas (al que se comprometió la banca) sigue siendo insuficiente.



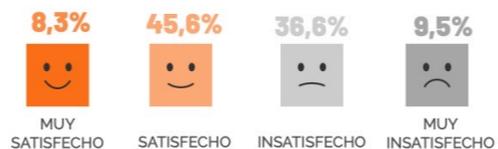
Resumen ESTUDIO 2024

Exclusión financiera: Mayores y bancos

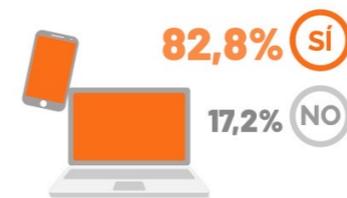


Nivel de satisfacción

46% insatisfechos



Operan con banca digital



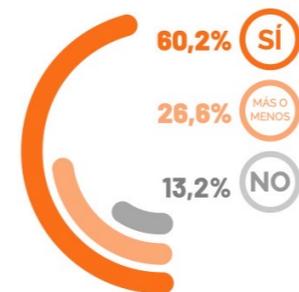
Conocimientos necesarios para operar con banca digital



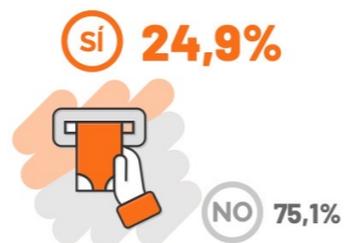
¿Han recibido formación?



¿Ha sido de utilidad la formación recibida?



Dificultades con los Cajeros Automáticos



Peticiones a la banca

Ampliar el horario de atención **6,5%**

Formación **11%**

Simplificar los servicios de banca digital **10,4%**

Atención personalizada en casa **5,6%**



GRACIAS

65YMAS.COM

