

Fecha: 11-11-2024
Medio: Diario Financiero
Supl.: Diario Financiero
Tipo: Noticia general
Título: Finanzas plateadas y los desaf+ios que plantea a la banca local

Pág.: 76
Cm2: 588,5

Tiraje: 16.150
Lectoría: 48.450
Favorabilidad: ☐ No Definida

76 aniversario **36**
DIARIO FINANCIERO

42%
DE LAS PERSONAS MAYORES USA INTERNET, PESE A QUE EL 88% TIENE ACCESO, SEGÚN EL OBSERVATORIO DEL ENVEJECIMIENTO UC-CONFUTURO.

DIARIO FINANCIERO / LUNES 11 DE NOVIEMBRE DE 2024

El impacto que tiene el envejecimiento de la población en la economía es tal que se acuñó un término para definir las actividades, productos y servicios destinados a satisfacer las necesidades de las personas mayores de 60 años: las finanzas plateadas.

El diagnóstico de organismos como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) es que la población senior no es solo un segmento laboral y financieramente activo, sino uno al cual la banca ha dejado de lado.

“En nuestro país los bancos ven todavía a las personas por encima de los 60-65 años como un cliente que supone riesgos, aun cuando se sabe que irán abarcando parte importante de nuestra población”, dijo el director de SeniorLab UC, un laboratorio dedicado a levantar iniciativas para apoyar la vejez, Carlos Román.

De hecho, el Instituto Nacional de Estadísticas estima que en 2022 un 18,1% de la población tenía 60 años o más, y esa proporción subiría a 32,1% en 2050.

Según expertos, algunas de las principales dificultades que enfrentan las personas mayores en su relación con las instituciones financieras son la brecha digital, la vulnerabilidad ante los fraudes y la discriminación en los productos bancarios.

La brecha digital

El CEO de The Silver Economy Company y experto español en economía plateada, Juan Carlos Alcaide, afirmó a **DF** que uno de los principales desafíos que tienen los bancos es la aparición de la “digitalización obligatoria”.

En Chile, los bancos pasaron de tener 20 millones de clientes digitales en enero de 2022 a 25 millones en el mismo mes de este año. Una de las razones, apuntaron expertos, es el cierre de sucursales por la pandemia. Y es que, según datos de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), en julio de este año había 544 oficinas y 578 sucursales bancarias menos que en septiembre de 2019.

“El problema de digitalizar aceleradamente los productos de un banco es que, de forma un poco exagerada, los seniors dependen de un vecino o de su nieto para que les hagan la operación bancaria a través de las claves de internet o con el celular. Esto es llamativo porque los gestores comerciales eran el operativo fundamental de estos clientes”, añadió Alcaide, desde Madrid.

Según el Observatorio del Envejecimiento UC-Confuturo, a pesar de que el 88% de los hogares de

Finanzas plateadas y los desafíos que plantea a la banca local

personas mayores tiene acceso a internet, solo el 42% lo usa. Entre las razones mencionadas está el nivel socioeconómico, la trayectoria de vida y la tecnofobia, que es el miedo al mundo digital y al uso de dispositivos.

La protección ante fraudes

“A la dificultad de la tecnología se le suma el miedo a ser estafados, a perder las cosas, a que les roben”, dijo la abogada y experta argentina en finanzas plateadas Andrea Falcone, quien además es fundadora de EAF, una firma legal dedicada a clientes de 55 años o más.

Datos de los seis bancos con mayor participación de mercado en 2023 arrojan que, durante el primer semestre de este año, 316.350 usuarios fueron afectados por algún tipo de fraude relacionado con servicios financieros, mientras que los montos involucrados llegaron a \$ 194 mil millones.

A la par de esta situación, el Estudio de Medios de Pago 2024, de Ipsos, mostró que el 46% de los chilenos ha sido víctima de un intento de fraude en sus medios de pago.

“En general, son las personas de sobre los 50 años las que más sufren distintos tipos de fraudes, haciendo clic en sitios no oficiales o entregando claves, por distintas razones. Este es un problema que está relacionado justamente con la brecha digital”, aseguró Román.

Productos que discriminan

El informe *Finanzas plateadas: zona de no exclusión financiera*, publicado por el BID en 2022, mencionó,

entre otras cosas, que existe un abanico de productos bancarios para clientes seniors.

En Chile, por ejemplo, el Banco Santander ofrece la llamada Cuenta Corriente Senior Life, la cual no tiene requisitos de renta y es gratis para aquellos clientes que tienen más de 70 años.

Sin embargo, y de la misma manera que los bancos ofrecen productos especiales para seniors, también acotan la oferta de otros servicios. El mismo Santander en sus requisitos para optar a créditos hipotecarios establece como límite máximo los 70 años de edad. Así mismo lo hacen, entre otros, BancoEstado, Banco de Chile, y Bci, con 72, 75 y 75 años, respectivamente.

Según Román, esto se debe a varios factores determinados por los bancos. Entre ellos, el encarecimiento de los seguros de desgravamen y del costo del crédito, la baja de ingresos tras la edad de jubilación y, por sobre todo, los riesgos de impago.

“Algunos pueden pensar que son clientes de alto riesgo, pero no, no lo son. Debiesen de ser los más buscados porque el segmento de jubilados tiene un ingreso fijo todos los meses”, aclaró Falcone. Un ejemplo de producto específico para clientes seniors, explicó la abogada, es la hipoteca inversa, donde “hay personas mayores paradas arriba de capitales grandes como sus casas”.

Ante esto, Román llamó a anticiparse a lo que podría terminar “en una sociedad fragmentada por el edadismo”. “Si no hacemos nada por revertir estos desafíos, el envejecimiento acelerado nos pillará de golpe”, advirtió.

■ Expertos advierten que las instituciones financieras presentan brechas en temas de accesibilidad digital, seguridad y oferta de productos para sus cada vez más numerosos clientes senior.

POR JUAN PABLO ESCOBAR

