Aso Ban Caria

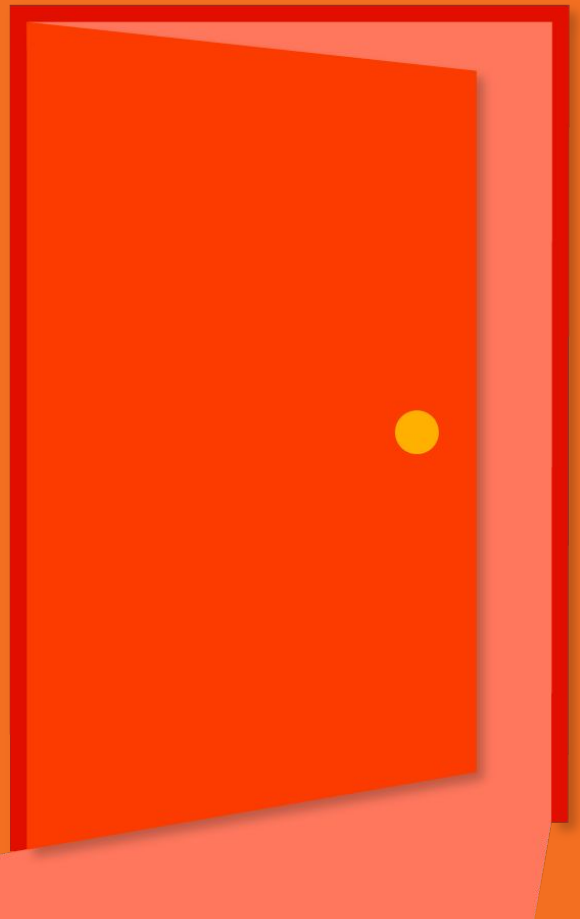
Fundación Saldarriaga Concha

RESUMEN EJECUTIVO INFORME TOP DOWN DEL PROYECTO ABRIENDO PUERTAS

Contextualización y tendencias de atención a personas mayores

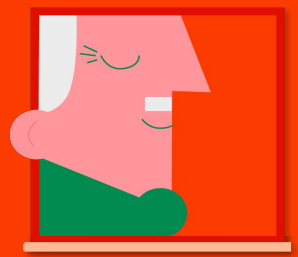
Un proyecto desarrollado con:

ANAGRAMA



A lo largo de este documento nos referiremos a la población mayor como "Persona Mayor", en vez de "*Adulto Mayor*" o "De la tercera edad".

Pues, si nos referimos a la segunda expresión, es excluyente respecto al enfoque de mujer y género y, por otro lado, según los momentos de ciclo de vida planteado por el Ministerio de Salud, la vejez en realidad puede llegar a ser considerada como el sexto momento de vida.



Alberto

Constanza

Gladys

Margarita

Te contaremos nuestras historias

Teniendo en cuenta esa diversidad, en este informe las personas mayores te abriremos las puertas de nuestras casas, realidades, retos, miedos y necesidades a través de cuatro representantes que en cada capítulo te compartiremos el análisis respecto a diferentes dimensiones.

En primer lugar, tenemos a **Alberto** quien será tu guía en la sección de **Envejecimiento diverso**, donde encontrarás la caracterización de nuestra población. Para esto, te contaremos los diversos cambios que experimentamos al transitar la vejez; nuestras historias en cifras de ubicación, educación, arreglos residenciales; y por último, nuestros comportamientos financieros.

Después, conocerás a nuestra abogada **Constanza** quien te acompañará durante el capítulo de **Marco normativo,** el cual identifica las legislaciones tanto nacionales como internacionales que nos ayudan a enmarcar legalmente el envejecimiento.

Por otro lado, **Gladys** te dará la bienvenida a los **Retos en la experiencia financiera** junto a sus estrategias de mitigación. Aquí entenderás las barreras e inconvenientes que encontramos al momento de relacionarnos con las entidades financieras.

Así pues, luego de establecer las oportunidades de mejora, te traemos fuentes de inspiración con **Margarita** en el **Mapa de tendencias,** donde abriremos la puerta no solo a Colombia, sino al mundo para descubrir lo que nos funciona y las mejores prácticas para atender a personas mayores.

Etapas de la vejez

Entre
60 y 65

Es el inicio de lo que social e institucionalmente se considera como envejecimiento y está marcado por la edad pensional.

Entre
66 y 79

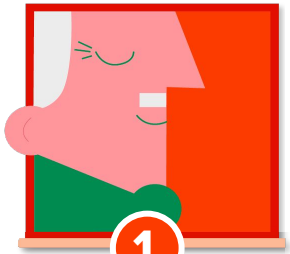
Son años de transición donde se producen la mayor parte de los cambios laborales, familiares, biológicos y económicos.

Entre
80 y +100

Son los años de la vejez donde hay una consolidación de este momento de vida y menores cambios que en etapas anteriores.

Fuente: Elaboración propia basada en la conferencia Misión Colombia Envejece.(2023)

Índice



1 ENVEJECIMIENTO DIVERSO

7 La vejez y sus cambios
8 Colombia en cifras
11 Comportamientos financieros

2 MARCO NORMATIVO

15 Tratados internacionales
16 Leyes nacionales
17 Referentes internacionales

3 RETOS EN LA EXPERIENCIA FINANCIERA

20 Edadismo institucional
22 Desconfianza institucional
24 Digitalización
27 Educación financiera
29 Maltrato financiero

4 MAPA DE TENDENCIAS

32 Definición tendencias
33 Generación “Baby Boomer”
34 Mapa de tendencias

01

1.1 La vejez y sus cambios

1.2 Colombia en cifras

1.3 Comportamientos financieros

Envejecimiento diverso

Caracterización de las personas mayores

La vejez y sus cambios

Las personas mayores experimentamos algunos cambios en distintos niveles que vienen con la edad.

- **Nivel biológico:** los que ocurren en el cuerpo a medida que se transita la vejez.
- **Nivel social:** las percepciones de los roles que los mayores deberíamos ocupar socialmente.
- **Nivel económico:** las dinámicas de trabajo que influyen en el desarrollo y capacidad económica.

CAMBIOS BIOLÓGICOS

Cerebro

Nuestras habilidades cognitivas se deterioran, como la velocidad de procesamiento; atención; memoria; funcionamiento ejecutivo.

Ojos

Necesitamos 3 veces más luz para leer que las personas de 20 años.

Oídos

Podemos pensar que las personas están murmurando y tenemos más dificultades escuchar en lugares ruidosos.

Riñones y vías urinarias

La incontinencia urinaria se vuelve más común a medida que envejecemos.

CAMBIOS SOCIALES

Tanto nos hemos adaptado y seguimos tan activos que nos cuesta ver nuestra vejez

Las ideas negativas en torno a la vejez impactan nuestra vida, una muestra es:

Falta de autocuidado: Se posterga el autocuidado y se inicia solamente cuando se presentan problemas de salud que pudieron ser prevenidos con anterioridad.

Postergación del ahorro: Debido a que la vejez se niega y se ve como lejana, los procesos para asegurar protección económica se postergan.

Ilusión de funcionalidad: La idea de ser igualmente funcionales en todos los momentos de vida, evita iniciar procesos de actualización laboral y cuidado mental.

CAMBIOS ECONÓMICOS

Las personas mayores nos mantenemos activas

Algunos de nosotros buscamos seguir trabajando:

48,7% es la tasa global de participación en el mercado laboral de los hombres mayores de 60 años.

Pero, especialmente las mujeres tenemos barreras:

20,2% es el índice de inclusión laboral de las mujeres mayores, cifra menor a comparación de los hombres (48,7%).

Así pues, preferimos el autoempleo:

82% de las personas mayores de 70 años trabajan por cuenta propia mientras que entre 50 y 59 años, esta cifra es sólo del 57,5%

Y, financiamos estos emprendimientos a través de:

68,5% Ahorros personales

9% Préstamos bancarios

6,7% Apoyo familiar

Haz click aquí para conocer cómo son nuestros cambios en la vejez

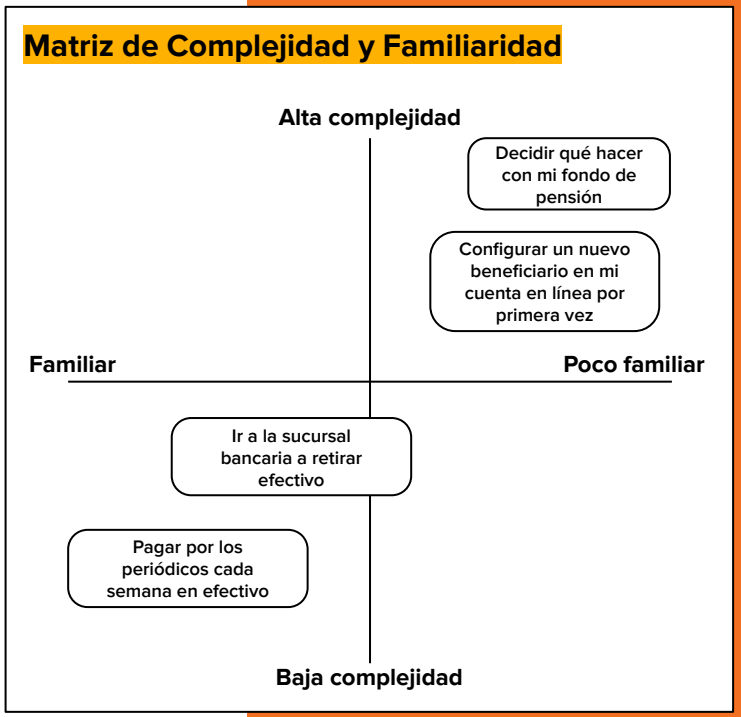
La complejidad y falta de familiaridad con los servicios y productos influyen en cómo las personas mayores interactuamos con ellos

La Autoridad de Conducta Financiera (FCA) de Reino Unido y la agencia Big Window realizaron una investigación sobre el envejecimiento cognitivo y los retos que implica en los consumidores mayores. Uno de los principales cambios que identificaron está relacionado con la capacidad para tomar decisiones. Específicamente, existen dos características que influyen en la manera en que interactuamos con los productos y servicios financieros:

- **Complejidad vs. simplicidad:** ¿Es un proceso que implica muchas opciones y fuentes de información?
- **Familiaridad vs. novedad**: ¿Requiere cambiar lo aprendido y adquirir nuevas habilidades?

Si bien esto nace desde un análisis de la conducta financiera, lo mismo ocurre en las demás industrias. Por ejemplo, ir a mercar es una actividad que puede llegar a ser familiar y probablemente de baja complejidad para una mujer mayor que fue ama de casa durante toda su vida, pero para un hombre que se queda viudo y estaba acostumbrado a que su esposa se encargará de eso, puede llegar a ser poco familiar y de alta complejidad.

Así, en la siguiente matriz tenemos ubicados ejemplos de productos y servicios relacionados a los trámites financieros. No obstante, la familiaridad y complejidad es relativa a cada persona.



Haz click aquí para conocer cómo son nuestros cambios en la vejez

Tenemos barreras para mantenernos económicamente activos, en especial las mujeres

A pesar de que buscamos estar activos en nuestra vejez, las personas mayores nos enfrentamos a barreras estructurales del mercado laboral que dificultan nuestra inserción a espacios de trabajo, por ejemplo, los estereotipos sobre la edad o procesos que no tienen en cuenta nuestra experiencia.

Este problema es todavía mayor para las mujeres mayores, debido a las cargas de cuidado que se mantienen a pesar de la edad, muestra de esto es que las mujeres destinan 4 horas y 5 minutos diarios a labores no remuneradas, mientras que los hombres solemos destinar solamente 2 horas y 12 minutos diariamente a este tipo de actividades.

Las mujeres mayores tienen un índice de inclusión laboral menor (20,2%) en comparación de los hombres (48,7%).

En 2020, trabajaban principalmente en:

Hombres mayores	Mujeres mayores
34,4% Agricultura, pesca, ganadería, caza y silvicultura	**24,1%** **Comercio general** y reparación de vehículos
16,9% Comercio general y reparación de vehículos	**16,6%** Actividades artísticas, recreación, entretenimiento.

Colombia en cifras

Demográfica de la vejez

Para el año 2021, éramos aproximadamente

~7.100.000

personas mayores en Colombia.

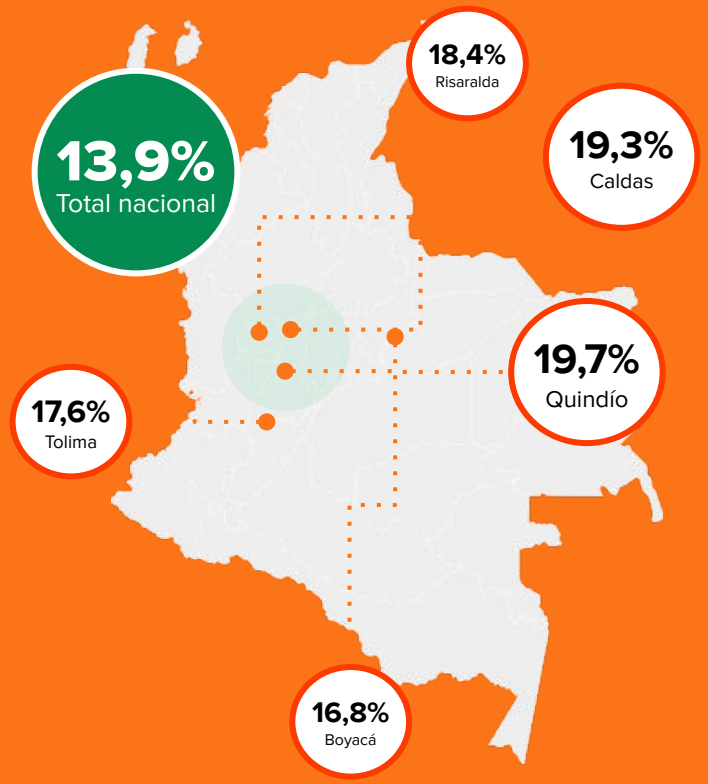
44.9% Son hombres

55.1% Son mujeres

22.5% Viven en zonas rurales

77.5% Viven en zonas urbanas

Porcentaje de población en los 5 principales departamentos

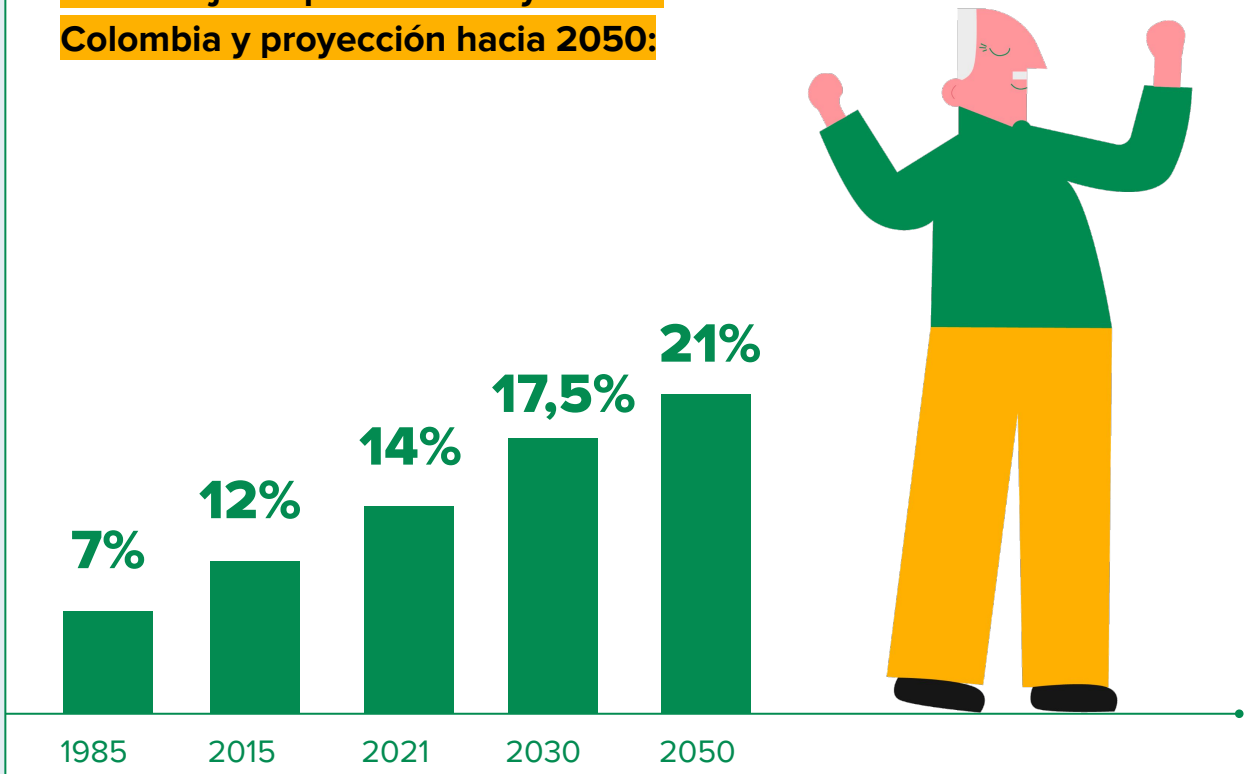


Los colombianos estamos viviendo más tiempo y teniendo menos hijos

Tanto en América Latina como en Colombia nos encontramos en un momento de transición demográfica acelerada, y es que ha sido el doble de rápido que el proceso de envejecimiento que se dio en países europeos. Nosotros tenemos una tasa de reemplazo[1] de 2,2, es decir, cada mujer tiene alrededor de 2 hijos, lo que reemplaza generacionalmente al padre y madre. Según algunos expertos se espera que esta se siga reduciendo en los próximos años de manera importante llevándonos a una inversión de nuestra pirámide poblacional.

[1]**Tasa de reemplazo:** Indica la fecundidad que permite reemplazar a los padres de una generación a otra.

Porcentaje de personas mayores en Colombia y proyección hacia 2050:



Haz click aquí para conocer más sobre nuestras características demográficas.

Características sociales de las personas mayores en Colombia

Composición de hogares
(DANE, 2018))

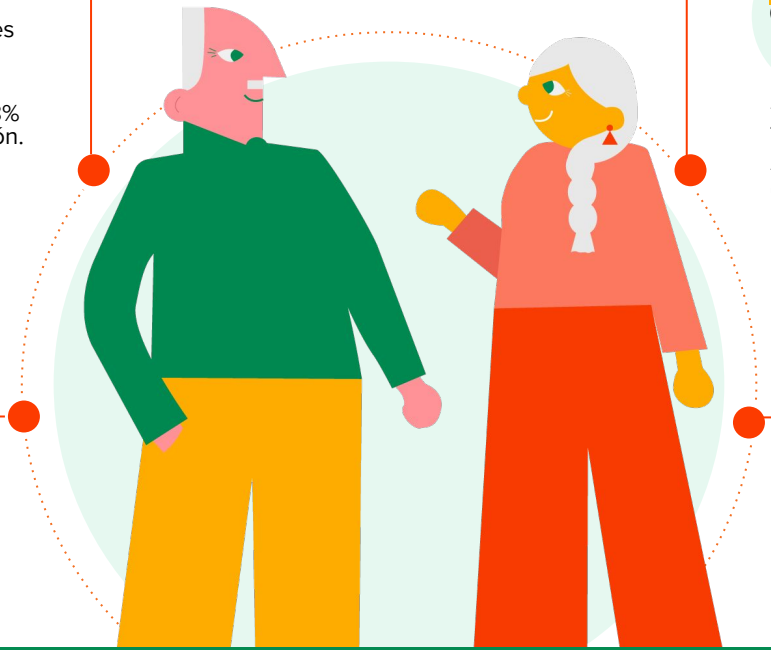
29,2% Residen en hogares de 2 personas.

14,2% Viven solas. Este porcentaje es el 18% total de la población.

Pobreza monetaria

27% es la incidencia de pobreza monetaria en jefes de hogar mayor de 65 años a nivel nacional.

Este porcentaje aumenta en los mayores ubicados en centros poblados y rural disperso (42,7%) y en otras cabeceras (31,9%).
Sin embargo, **siguen teniendo la menor incidencia de pobreza monetaria frente a los demás grupos etarios.** (DANE, 2016 - 2017)



Actividad predominante
(Misión Colombia envejece, 2023.)

40% Realizan oficios de hogar.

30,3% Otra actividad: descanso, pensionado o retirado.

22,9% Trabajo por lo menos una hora en una actividad que le generó algún ingreso.

Las mujeres mayores dedican menos horas al trabajo remunerado que los hombres. (DANE, 2018)

Alfabetismo

14,5% No sabe leer y escribir.

49,3% Alcanzó solamente el nivel primaria de la educación. (DANE, 2018)

10,2% Alcanzó el nivel superior de la educación. (DANE, 2018)

Fuentes: DANE, Adulto Mayor, 2021. // FSC, DANE, PROESA, Fedesarrollo, Misión Colombia envejece, 2023.

Uso de TICS
El 83,1% de las personas mayores utilizan el celular y el 95,1% lo usan para acceder a Internet.
(DANE, 2019.)

Seguridad social
Solo 1 de cada 4 personas recibe pensión y la cobertura es mucho menor en las mujeres
(Misión Colombia envejece, 2023.)

Ocupación
La rama de actividad económica con más concentración es la agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca (26,8%)
(DANE, 2020.)

Salud
Entre el 60% y 80% de los mayores tienen acceso a servicio de salud preventivos.
(Misión Colombia envejece, 2023.)

Nuestra diversidad financiera

Seguimos siendo consumidores, solo que comenzamos a usar otros productos y servicios

Tenemos más riqueza acumulada que las generaciones que nos precedieron. Tomamos decisiones de consumo pero ahora mediadas por nuestras salud y economía.

Los servicios y productos que más consumimos están relacionados con:

- Servicios de salud
- Servicios educativos
- Servicios de alojamiento
- Productos de alimentación

Aunque nuestro consumo aumenta, nuestros niveles de endeudamiento son de los más bajos

El índice de endeudamiento disminuye mientras nuestra edad avanza, así se ha identificado en Colombia, debido a que solamente el 30% de los pensionados entre 55 y 75 años tiene alguna deuda, teniendo más porcentaje (37,4%) las personas entre 55 y 64 años (Banco Caja Social/BID, 2019).

16,45%

De las personas mayores tienen tarjeta de crédito en Colombia.

A las mujeres nos otorgan más créditos, pero con montos menores, en algunos créditos

En créditos de consumo de bajo monto las mujeres tenemos más desembolsos al año, pero en promedio estos montos son menores que los que se les otorgan a hombres. Mientras que en créditos como los de vivienda y consumo los hombres tienen desembolsos y montos promedio colocados mayores frente a las mujeres.

Crédito de bajo monto
Se entregaron 227.000 créditos para mujeres y 67.000 créditos para hombres. (SFC, 2021)

Monto promedio desembolsado por sexo

$1.100.000 pesos colombianos

$865.000 pesos colombianos

A pesar de las barreras, nosotros ahorramos, aunque lo manejamos a nuestra manera

El 90% de los clientes pensionados de más de 55 años tenemos algún producto de ahorro, sobre todo a mediano plazo, pues usamos mecanismos a más de 90 días (Banco Caja Social/BID, 2019).

68% De los pensionados utilizan tarjeta débito.

32% De los pensionados utilizan talonario.

Nuestras casas nos ha permitido a cerca de 4 millones de personas en edad de retiro tener ingresos de aprox 500.000 pesos mensuales mediante arriendos y rentas a raíz de su tenencia
(Colpensiones, 2022)

Haz click aquí para conocer más sobre nuestro comportamiento económico.

02

2.1 Leyes nacionales

2.2 Acuerdos internacionales

2.3 Referentes internacionales

Marco normativo

Principios
en favor de las personas de edad

Naciones Unidas (1991).

El 16 de diciembre de 1991 la ONU creó cinco principios con el fin de exhortar a los países miembros de la organización a incorporarlos en sus políticas, programas y acuerdos relativos a las personas mayores de 60 años. Esto con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas mayores y todas las generaciones que llegarán a la vejez. Estos principios, aunque sencillos han sido una herramienta poderosa en las política públicas que se han diseñado en todos los niveles.

1

Independencia

Indica que las personas mayores debemos poder acceder a entornos, condiciones y espacios seguros y adaptados a nuestras preferencias y necesidades personales, a la vez que se nos permita obtener ingresos y apoyo de nuestras redes.

2

Participación

Implica que las personas mayores podamos tener un rol activo en la sociedad, teniendo la oportunidad de incidir directamente en las políticas y acciones relativas a nuestros intereses y necesidades.

3

Cuidado

Supone que las personas mayores debemos tener la posibilidad de acceder servicios sociales, jurídicos, institucionales de cuidado y de salud que garanticen nuestros Derechos Humanos y tener una vida con autonomía, cuidado y respeto.

4

Autorrealización

Implica que las personas mayores debemos poder desarrollar plenamente nuestro potencial y tener acceso a recursos culturales, religiosos, educativos y recreativos que nos permitan hacerlo.

5

Dignidad

Indica que las personas mayores debemos poder tener vidas libres de maltratos físicos y mentales y debemos tener un trato digno sin importar nuestra edad, condiciones sociales o nivel de contribución económica.

Fuente: ONU. (1991). Principios en favor de las personas de edad

Envejecer activamente tiene múltiples dimensiones y en todas debemos ser protagonistas

El concepto de envejecimiento activo tiene como raíz las discusiones sobre envejecimiento saludable, satisfactorio o productivo, que fueron ideas que se postularon anteriores a la segunda asamblea sobre el envejecimiento de Madrid (2002), en la que se recogen estos elementos y se establece como un concepto referente para el desarrollo de leyes, programas y proyectos relacionados con la vejez.

Este concepto visibiliza diversas dimensiones de la vejez sobre las cuales se debe trabajar y la necesidad de desarrollar acciones en cada uno de los pilares, para lograr generar una mejor calidad de vida de en la vejez para las personas que somos mayores actualmente y las personas mayores del futuro.

Evolución del concepto de envejecimiento activo

Haz click aquí para conocer cómo puedes potenciar el envejecimiento activo.

Marco normativo para la protección y promoción de una vejez activa

Tratados internacionales

Colombia ha suscrito a lo largo de los años múltiples convenios internacionales que buscan generar acciones en conjunto para que los Estados fomenten una mejor calidad de vida para personas mayores.

- Día Internacional de las personas mayores (Resolución 45/106)
- Principios de las Naciones Unidas en favor de las personas de edad (Resolución 46/91)
- Declaración política y plan de acción internacional de Madrid (Resolución 57/167)
- Estrategia regional de implementación del plan de acción sobre el envejecimiento
- Convención interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores (A-70)
- Declaración de Brasilia: hacia una sociedad para todas las edades y de protección social basada en derechos
- Plan de acción sobre la salud de las personas mayores incluido el envejecimiento activo y saludable (CD 49/8)
- Carta de San José sobre los derechos de las personas mayores en América Latina y el Caribe

Haz click aquí para conocer implicaciones de estos tratados para tu entidad.

Marco normativo para la protección y promoción de una vejez activa

Políticas Nacionales

En Colombia contamos con un amplio marco normativo que permite la protección y promoción de nuestros derechos, esto ha sido un avance para que las personas mayores vivamos una vejez cada vez más activa y nos ha abierto la puerta a tener una participación más relevante en la sociedad.

- Artículo 46. Constitución Política de Colombia.
- Ley 271 de 1996. Día nacional de las personas mayores.
- Ley 700 de 2001. Condiciones de vida de los pensionados.
- Ley 952 de 2005. Regulación de los giros pensionales en el sistema financiero.
- Ley 1171 de 2007. Beneficio para las personas mayores.
- Ley 1251 de 2008. Protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores.
- Ley 1276 de 2009. Criterios de atención integral en Centro Día
- Resolución 4322 de 2011. Tarifas diferenciales para las personas mayores en servicios turísticos.
- Ley 2040 de 2020. Impulsar el trabajo de los adultos mayores.
- Decreto 163 de 2021. Creación del Consejo Nacional de Personas Mayores.
- Decreto 681 de 2022. Política nacional de envejecimiento y vejez 2022-2031.

Haz click aquí para conocer implicaciones de estas políticas para tu entidad.

Marco normativo para la protección y promoción de una vejez activa

Referentes internacionales

El derecho comparado permite entender y aprender lo que se hace en otras partes para mejorar las condiciones de vida de las personas mediante la legislación, estos aprendizajes permiten tener un panorama amplio de las acciones que se pueden implementar y los planes que se llevan a cabo en favor de las personas mayores en el futuro.

- Acción multisectorial para un envejecimiento saludable basado en el ciclo de vida (A69/17).
- Protocolo de la Unión Africana sobre los derechos de las personas mayores.
- Recomendaciones para la promoción de los derechos de los adultos mayores.
- Estrategia de envejecimiento positivo de Nueva Zelanda 2016 -2026.
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas mayores de los Estados Unidos Mexicanos (DOF-2016).
- Ley 10.741 de 2003 Protocolo do Idoso de la República Federativa de Brasil.
- Ley 19.430 de 2016. Protección de los derechos humanos de las personas mayores.

Haz click aquí para conocer los aprendizajes y referentes que surgen de estas políticas.

03

3.1 Edadismo

3.2 Desconfianza institucional

3.3 Digitalización

3.4 Educación financiera

3.5 Maltrato financiero

Retos en la experiencia financiera para personas mayores

Los retos están clasificados de la siguiente manera:

Actitudes ya sea desde o hacia las personas mayores, que visibilizan la forma en que navegamos el sistema financiero, sus barreras y prejuicios.

- **El edadismo**: el lente generalizado hacia la vejez que ha perjudicado el diseño de productos y servicios.
- **La desconfianza institucional:** las preferencias que tenemos acerca de las bancas y sus prácticas.

Fenómenos que dan muestra cómo, en ocasiones, no hemos tenido las herramientas suficientes o adecuadas para tomar decisiones informadas, dando como resultado una adaptación forzada. Se encuentran los retos de:

- **La digitalización:** la brecha de uso y adopción de la tecnología.
- **La educación financiera:** los niveles de conocimientos y la perspectiva de género.

Situaciones que nos causan daño, como resultado de los demás retos, que dependiendo de sus niveles de incidencia podemos tener más riesgo de padecerlo o no. Así tenemos el reto de:

- **El maltrato financiero:** fraude y abuso financiero.

Veamos cada uno en detalle a continuación.

Edadismo institucional

Al llegar a la vejez, muchas personas nos tratan de manera despectiva

El edadismo se refiere a la discriminación en contra un grupo etario, en este caso, a las personas mayores o, en otras palabras, es cuando nos ven a través de un lente generalizado, basado en prejuicios y estereotipos que desdibujan la comprensión de diversidad que nos caracteriza. Son estereotipos que, por ejemplo, generan que como mujer mayor me asocien como una persona solitaria, poco atractiva, asexual, incapaz de aprender o débil (OMS, 2021). Por tanto, estos imaginarios excluyen nuestras verdaderas necesidades y se traducen en productos o servicios financieros que no hablan nuestro lenguaje. Por ende, uno necesita de terceros como mis hijas para que me expliquen y poder llegar a usarlos.

Así pues, el reto está en:

¿Cómo se crean experiencias financieras que se alejen de la frecuente generalización para responder a la diversidad que vive cada uno de nosotros en la vejez?

Lo que cobra relevancia al tener en cuenta el estudio Tsunami LATAM sobre la vejez (2022), es que 4 de cada 10 latinoamericanos mayores de 45 años afirmamos que en general no hay ofertas de productos y servicios adecuados para nuestra edad. Somos personas con necesidades y deseos como todos los demás grupos etarios y merecemos sentirnos representados en la oferta de las distintas industrias.

Un problemón es cuando nos enfrentamos a las máquinas del banco

Una muestra del edadismo institucional y de productos que llevan tantos años obligando al usuario adaptarse y no al revés es el cajero automático. Si bien, tener efectivo en las manos, a diferencia de los números que uno ve en pantallas, me da tranquilidad y fomenta mi independencia, obtener el dinero es una experiencia que para algunos llega a ser abrumadora. Ir al cajero automático nos termina recordando todos los cambios físicos que experimentamos a nuestra edad, especialmente a los que tenemos dificultades con la memoria recordando contraseñas; o para quienes tenemos enfermedades en las articulaciones.

Por ejemplo, algunos inconvenientes que podemos tener al interactuar con cajeros automáticos, son:

- No ver o entender las instrucciones
- Destreza para insertar la tarjeta si padecen enfermedades en las articulaciones
- Sentirme desconfiada frente al mecanismo y apresurado por las personas que están en fila
- No recordar la contraseña

Haz click aquí para conocer estrategias para fomentar nuestra confianza bancaria.

Desconfianza institucional

Preferimos mecanismos diferentes a la banca donde nos sentimos seguros

Algunas personas mayores nos aproximamos con temor al sistema financiero, desconfiamos del mismo (Fedesarrollo, 2023), por lo que podemos preferir otros mecanismos de financiación informales. A pesar de que el 29% de los colombianos confiamos en los bancos, si se compara con otros países de la región el porcentaje es bajo. Por ejemplo, el índice de Perú es del 50%, Chile 36% y Brasil 29% (Bain & Company, 2023). Dado que como hemos observado a lo largo del informe, las personas mayores dependiendo de nuestro contexto podemos tener: i) barreras en las ofertas de productos financieros, al ser nuestra edad considerada una desventaja que se traduce en condiciones como montos o plazos que no se adaptan a nuestras necesidades; ii) barreras de conocimiento financiero que nos hacen pensar que "*más vale malo conocido que bueno por conocer*", por lo que preferimos acudir a nuestras redes familiares en los momentos de necesidad económica; y iii) barreras de la experiencia en los bancos, ya sea en procesos digitales complejos de entender o en el trato condescendiente de algunos asesores en las oficinas. Con todo lo anterior, el reto está en:

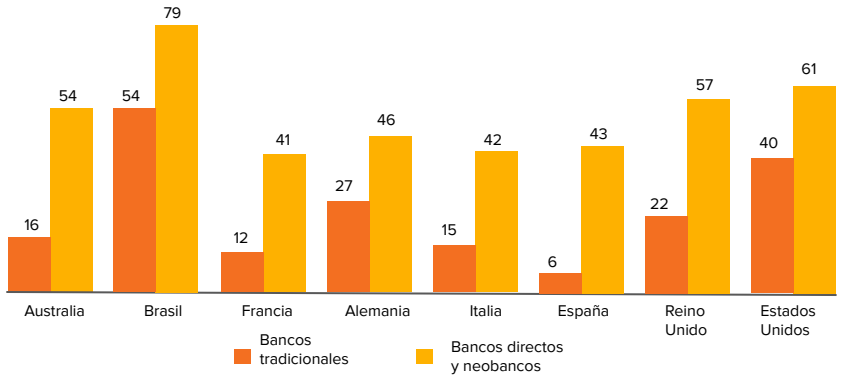
¿Cómo se puede crear experiencias financieras que fomenten la seguridad y estabilidad en las personas mayores a través de los distintos canales?

Fuente: La República, citando a Bain & Company, 2023. // Bain & Company, 2023.

Algunos estamos empezando a recurrir a los neobancos, en realidad, ellos tienen NPS* más altos que la banca tradicional

Los consumidores de bajos ingresos por mucho tiempo no éramos el público objetivo de los bancos, sin embargo, los neobancos han venido respondiendo a nuestras necesidades específicas con productos más asequibles y tecnologías más flexibles y fáciles de entender. Si bien todavía hay muchas personas mayores con productos en la banca tradicional, los bancos directos y neobancos tienen mejor percepción de servicio; siendo aproximadamente el 10% de los mayores de 55 años quienes tienen un nivel de adopción a estos modelos de negocios, es decir, las personas mayores más jóvenes. (Bain & Company, 2023).

Promedio del NPS en los diferentes países según tipo de banco



Fuente: Bain Retail Banking NPS Survey, powered by Dynata, 2022 (n=29,805)

Bain & Company realizó una encuesta acerca de la lealtad de las personas a sus bancos en 11 países: Brasil, Hong Kong, India, Reino Unido, China, España, Alemania, Estados Unidos, Australia, Italia y Francia.

***NPS:** Net Promoter Score, como sus siglas en inglés, es un indicador que mide la satisfacción de los clientes de una empresa basándose en el grado de recomendación.

Fuente: Bain & Company, Comportamiento del cliente y lealtad a la banca, 2023.

Haz click aquí para conocer estrategias de confianza hacia nosotros.

Digitalización

Si bien hemos experimentado grandes cambios en nuestra vida, necesitamos ayuda en la adaptación

Hemos visto que así como la población de las personas mayores va en aumento, la transformación digital se ha acelerado. La digitalización entendida como soluciones tecnológicas aplicadas a procesos o productos para mejorar la eficiencia se convirtieron en noticias del día a día. Las organizaciones han volcado gran parte de su atención a soluciones tecnológicas, hemos escuchado las innovadoras aplicaciones de los bancos, los nuevos chatbots, las billeteras digitales, sin embargo, muchos de estos cambios no han tenido mecanismos que faciliten la integración con las distintas poblaciones. De manera que la tecnología en lugar de romper barreras, se convierte en obstáculo. Normalmente, estas soluciones tecnológicas tienden a aumentar la autogestión en la relación con las organizaciones, por ejemplo, los bancos. A muchas personas mayores nos ha pasado que al tener dudas en el manejo de la cuenta de ahorros, lo primero que hacemos es llamar pero ahora lo que hacen es dirigirme a una página web o un chatbot, a las que yo no estoy acostumbrada sin un contacto humano directo, me dejan con más preguntas que respuestas. Así pues, el reto está en:

¿Cómo se crean experiencias financieras digitales con facilidad de uso donde se encuentre un balance entre lo físico y digital, además de fomentar la independencia de las personas mayores?

Tenemos celulares y computadores pero nos cuesta usarlos

Para las personas mayores, las dimensiones de la brecha digital que más nos afectan son las del uso y la apropiación. En concreto, según el DANE (2021) el 63,7% de las personas mayores en Colombia no usan internet, siendo las principales razones:

- No sabemos cómo hacerlo (60.5%)
- No lo consideramos necesario (26.8%)
- Es muy costoso (9.9%)

Así pues, es el poco desarrollo de nuestras habilidades digitales que empieza a convertirse en una desventaja al momento en que nos relacionamos con las soluciones bancarias digitales.

Fuente: DANE & FSC (2021). Personas mayores en Colombia: Hacia la inclusión y la participación.

Pese a que muchas veces no sabemos usar el internet, cuando si lo hacemos es para:

84.4% Acceder a redes sociales.

45.9% Obtener información.
*Excluyendo la búsqueda de información con fines de educación y aprendizajes.

43.1% Enviar o recibir correos electrónicos.

22.1% Ver televisión, videos, películas u otro contenido audiovisual para entretenimiento.

Nos enfrentamos a barreras que nos reducen el campo de acción

Las personas mayores sentimos que cada vez hay más soluciones tecnológicas para casi todo tipo de actividades, conviertiendonos en una sociedad extremadamente conectada, para nosotros es importante contar con conocimientos para entender los procesos digitales. Pues, de lo contrario, si no nos familiarizamos, podemos experimentar aislamiento, reducir nuestro campo de acción, en oportunidades de trabajo o en tareas sencillas como pago de facturas, entre otros.

¿Cómo se puede mejorar la usabilidad de los canales digitales y telefónicos para atender de manera específica nuestras necesidades entendiendo nuestro contexto?

Por ejemplo, algunos inconvenientes que podemos tener al interactuar con aplicaciones móviles, son:

- No ver o entender los textos
- La verificación por medio de largos pasos como huella dactilar o fotografías
- Sentirme predispuesta y con miedo respecto a su uso
- No recordar el usuario y contraseña

Haz click aquí para conocer estrategias para reducir la brecha digital en mayores.

Educación financiera
Nadie nos enseñó cómo manejar nuestro dinero

Por mucho tiempo fui de las personas que tuvo su "*platica*" debajo del colchón, si es que alcanzaba a ahorrar ciertos "*pesitos*" al mes. Sobre todo, la forma en que me he relacionado con el dinero provino de ver a mis pares hacerlo y si bien he aprendido del error, aún existen muchos términos y mecanismos que desconozco. Así pues, no me sorprende que Colombia este entre los 5 países de la OCDE con menos educación financiera (OCDE/INFE, 2020). Entendiendo a este tipo de educación como la combinación de conocimientos, actitudes y comportamientos necesarios para tomar decisiones financieras acertadas para el bienestar propio (OCDE, 2011).

En general, los niveles de educación que arrojó la encuesta de la OCDE/INFE (2020) en 26 países son bajos en todo el mundo. Justamente, el puntaje máximo alcanzado fue 14,8 sobre 21 (71,1%) en China, mientras que Colombia obtuvo 11,2 puntos (53,5%) estando por debajo del promedio. Adicionalmente, dentro de este estudio identificaron a personas mayores y mujeres como las poblaciones más vulnerables para necesitar atención especial al tener los puntajes más bajos.

¿Cómo se fomenta un aprendizaje financiero en las personas mayores para que se convierta en un facilitador de las experiencias bancarias?

Fuente: OCDE,INFE, International Survey of Adult Financial Literacy, 2020.

El 28% de las mujeres* se identifica como agente económico independiente, mientras que en los hombres es el 38%

(SFC/URF, 2022)

*Las mujeres en general, el dato no está discriminado por grupos de edad.

En este contexto, agente económico se refiere a quien realiza algún tipo de actividad económica (comprar, vender, productor de bienes y servicios) por sí sola.

Si bien las personas mayores enfrentamos barreras tanto en la demanda, como en la oferta de los productos financieros, **se presenta una diferencia en los niveles de educación financiera que tenemos las mujeres frente a la de los hombres.**

Según la Encuesta de Medición de Capacidades Financieras para Colombia realizada por el Banco de Desarrollo de América Latina y la Superintendencia Financiera de Colombia (2019), se evidencia que las mujeres tendemos a tener mayor dificultad en las respuestas de las preguntas relacionadas con conocimientos matemáticos y financieros. De manera que, el bajo índice de educación, puede impedir una toma de decisiones, consciente y acertada (SFC/URF, 2022).

Fuentes: SFC,URF, Hoja de ruta: Inclusión financiera con equidad de género para las mujeres, 2022. // CAF, SFC, Encuesta de medición de capacidades financieras, 2019. // CAF, 2020.

Tendemos a vivir más y ganar menos que los hombres, por lo que tenemos más probabilidad de enfrentar dificultades financieras en la vejez. Además, de que pensamos que sabemos menos de lo que realmente es.

(CAF, 2020)

CLICK!

Haz click aquí para conocer estrategias de educación financiera para nosotros

Maltrato financiero

Acumulamos riqueza y ahora estamos en riesgo de que nos la quiten

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el maltrato a las personas mayores como un acto único o repetido que nos causa daño o sufrimiento. Ahora imagina que mi nieto se ofrece a ayudarme con unas compras que tengo que hacer en la ciudad, por lo que para ahorrarme el viaje le doy mi tarjeta de débito. Sin embargo, él además de comprar mis encargos, compra un nuevo celular. Este es un ejemplo de maltrato o abuso financiero **y hace referencia a cuando se hace uso inapropiado o sin autorización del dinero, patrimonio o recursos de una persona mayor** (Sirlin, 2008). Ya sea por **vecinos, cuidadores, profesionales e incluso familiares o amigos.**

Ahora bien, el fraude puede hacer parte de un caso de maltrato financiero, al entenderse como la **distorsión de la información financiera para el beneficio personal** normalmente realizado por **ciberdelicuentes** (EAFIT, s.f.). Esto se puede generar a través de llamadas o páginas web de dudosa procedencia que logran robar esta información con el fin de suplantar la identidad y sacar un beneficio. Así pues, tanto el abuso como fraude financiero son situaciones que pueden presentarse a través de las experiencia bancarias:

¿Cómo se puede identificar situaciones de vulnerabilidad y dar atención a eventuales incidentes de seguridad a través de los distintos canales?

Fuentes: MinSalud, Cartilla del buen trato a personas adultas mayores, 2018. // OMS, Maltrato de las personas mayores, 2022.

Existen varios tipos de maltratos financieros que experimentamos como personas mayores

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Salud Bienestar y Envejecimiento (2015), el 13% de las personas mayores manifestamos haber sido víctima de maltrato. Siendo el más común el psicológico (12.3%), luego el físico (3.4%) y, por último, el financiero (1.5%), que es más común entre estratos 5 y 6.

Fuente: Asobancaria, Comunicado de prensa, 2021.

El maltrato financiero se ve a través de las siguientes modalidades que pueden complementarse entre sí:

*Las definiciones están basadas en el Código Penal de Colombia.

Falsedad personal (Art 296): Hace referencia a la suplantación de identidad (nombre, edad, estado civil o calidad) para obtener un provecho para sí o para otro, por ejemplo, cuando alguien se hace pasar por familiar o la misma persona mayor y se apropia del subsidio o pensión.

Este delito alcanzó 1.527 casos en 2020, frente a 333 en 2019, lo cual representó un crecimiento de 409% (DIJIN, 2020)

Hurto por medios informáticos y semejantes (Art 269) Hace referencia cuando sin autorización o por fuera de lo acordado, se accede a un sistema informático superando las medidas de seguridad informática en contra de la voluntad de quien tenga el legítimo derecho a excluirlo. Por ejemplo, cuando a través de un correo obtienen la clave y contraseña de la cuenta bancaria de la persona mayor y realizan una transferencia no consentida de los fondos.

Las inversiones del sector bancario en seguridad digital aumentaron 64% en 2020, pasando de $192.000 millones en 2019 a $315.000 millones en 2020, teniendo en cuenta que el número en canales digitales representa el 73% del total de transacciones (Asobancaria, 2021).

Haz click aquí para conocer estrategias para prevenir el abuso financiero.

04

4.1 La generación de los “Baby Boomers”

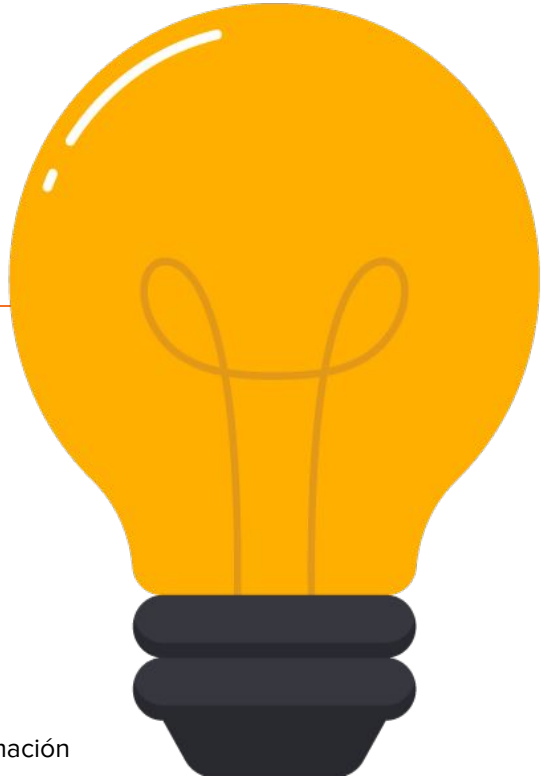
4.2 Qué son las tendencias

4.3 **Mapa de tendencias** de la experiencia aplicables a la inclusión financiera de adultos mayores

Mapa de Tendencias

Una tendencia es...

Elemento o comportamiento que expresa una necesidad colectiva y se materializa a través del consumo masivo, repetición, extensión y aceptación general.



¿Para qué nos sirven las tendencias?

Nos ayudan a inspirar procesos de innovación desde un entendimiento sobre los cambios en los comportamientos de la sociedad, las necesidades colectivas y las respuestas ante éstas.

Según su nivel de impacto y duración en el tiempo, se pueden clasificar como:

MEGA tendencias — Afectan al planeta entero. Son ineludibles. Cambian el rumbo de la humanidad. También los llamamos impulsadores o fuerzas.

MACRO tendencias — Afectan grandes proporciones de la población, pero no son globales. Influyen en varias industrias y regiones. Son de larga duración.

MICRO tendencias — Afectan sectores económicos o áreas geográficas particulares. Su impacto es regional, local o sectorial.

¿Cómo identificamos las tendencias en este estudio?

Lógica inductiva:
Desde métodos de investigación cualitativa, buscamos mapear y entender señales o manifestaciones en el contexto para reconocer patrones de comportamiento que puedan indicar la existencia de una tendencia.

Lógica deductiva:
A través de la triangulación de información en fuentes secundarias e informes globales, validamos los patrones identificados y reconocemos casos que den evidencia de las tendencias.

Valores de los Baby Boomer

Mis amigos y yo somos personas activas, que celebramos nuestros logros, cuidamos nuestra salud y nos aventuramos a descubrir el mundo a pesar de los riesgos y la desconfianza que nos generan algunas cosas. Aquí les traigo un resumen de los seis valores más importantes que observo en mí y en otras personas mayores para que nos conozcamos mejor:

Desconfiados (digitales)

Los cambios tecnológicos de los que he sido testigo durante mi vida son incontables y cada día llegan más y más rápido. A veces esto significa estar en una posición vulnerable. Me encanta usar mi celular y aprender pero quisiera sentir más confianza a la hora de acceder al mundo digital.

Aventureros programados

Me encantan las nuevas experiencias, viajes y oportunidades para compartir con mis amigos, mi esposo, mis hijos y sus familias. Sin embargo, mi experiencia me ha enseñado a no improvisar, a tener todo organizado y saber qué voy a hacer y cómo. Valoro la organización y las experiencias que me permiten personalizar y planear.

Auto-cuidadores y juveniles

Aunque me siento joven estoy muy consciente de la necesidad que tengo de mantener mi salud. Mi prioridad es cuidarme y prolongar mi juventud. No es suficiente ir al médico, me gusta invertir dinero en mi bienestar ya sea en un nuevo tratamiento o adaptando mi casa para hacerla más cómoda y fácil de navegar.

Conscientes y dinámicos

Mi generación tiene claro que los desafíos ecosistémicos actuales no son sólo responsabilidad de las generaciones más jóvenes. Por eso buscamos crear un impacto positivo prefiriendo experiencias y productos sostenibles aunque cuesten más.

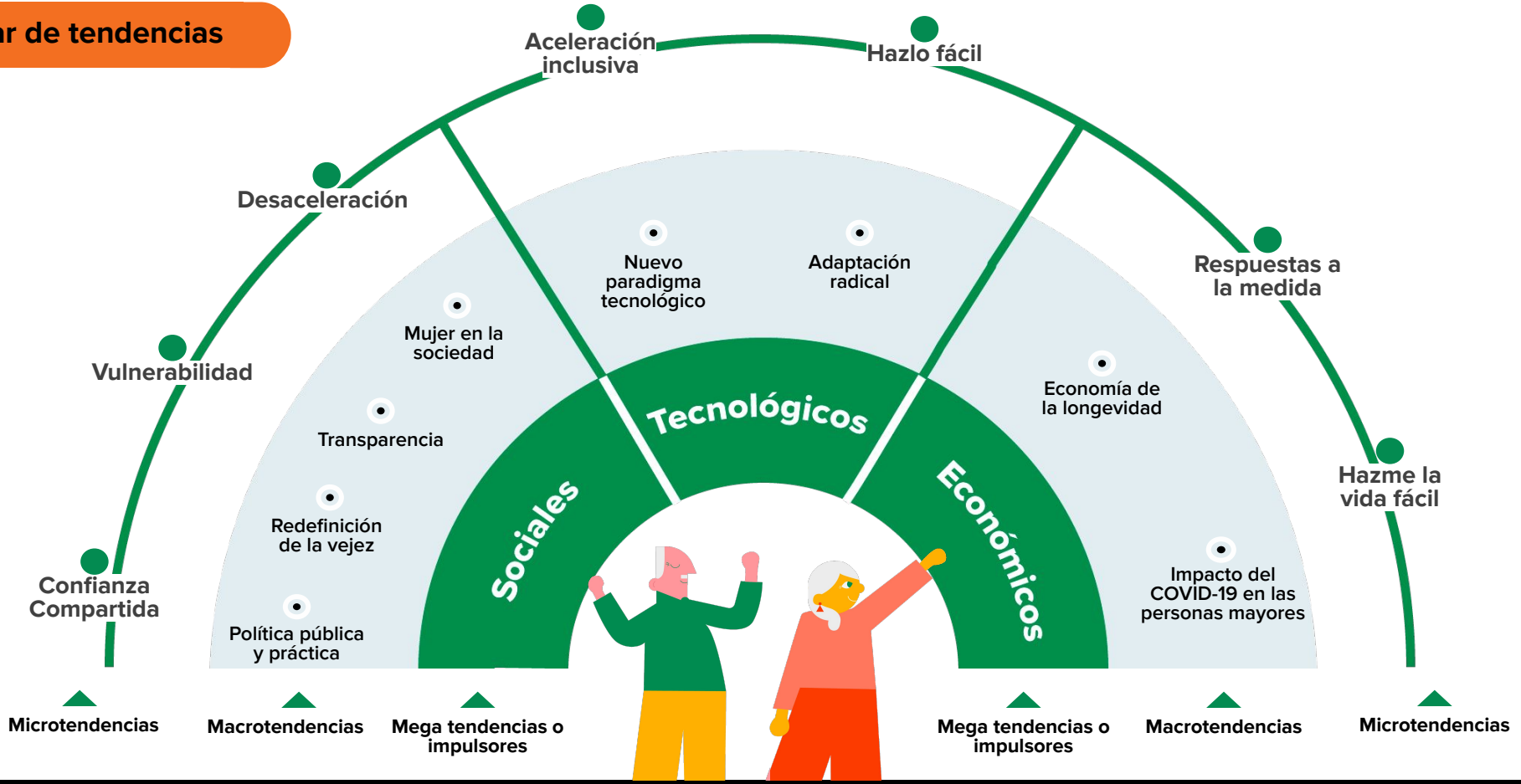
Activos y disruptores

Me encantan las cosas nuevas que salen para los jóvenes todos los días. Con mis amigas somos super activas y no nos sentimos de nuestra edad. Mi estilo de vida a mi edad no se parece en nada al de mis abuelos, yo estoy abierta a probar cosas nuevas y demostrar que mi edad no es un impedimento.

Orgullosos y fuertes

Mi empresa de maquillaje se ha vuelto muy exitosa en parte por mi presencia en redes y el apoyo de mis amigos. Como yo, muchas personas de mi edad estamos orgullosas de nuestra experiencia y nuestra actividad en todos los ámbitos. Nuestros logros importan y merecen ser celebrados.

Radar de tendencias



Impulsores **sociales**

Son eventos que han ayudado a que cambiemos cómo pensamos, en qué creemos y qué necesitamos. Por ejemplo, el movimiento hippie de los años sesenta, nace como una manifestación en contra del materialismo y la guerra.

Macrotendencias

Política pública y práctica

Los gobiernos y organismos de cooperación conocen lo importante que es que mi generación sea incluida en temas financieros y por ende han desarrollado leyes, normativas e iniciativas que promuevan nuestra participación.
"Las políticas de respuesta a una población que envejece deben enfocarse en aumentar la productividad como única manera de asegurar el crecimiento del PIB".

Fuente: Banco Mundial, "When We're Sixty-Four", 2020

Redefinición de la vejez

Mi generación es claro ejemplo de que vamos a estar acá por mucho tiempo. Vivimos vidas más largas, saludables y prósperas. Estamos cambiando los parámetros de la belleza, el trabajo y el consumo en la forma como asumimos nuestra vejez.
"Los Boomers están envejeciendo de para atrás... consumen productos de bienestar novedosos enfocados para Millennials".

Fuente: TrendHunter, 2022

Transparencia

Somos una generación que no confía en las instituciones por experiencias negativas del pasado. Las experiencias que escogemos deben ser honestas y transparentes con nosotros para sentirnos bien.
"El 29 % de los colombianos [en general] confía plenamente en sus entidades bancarias, seguido por las aseguradoras (18 %) y los fondos de pensiones (17 %)".

Fuente: Consumer Pulse Webinar, Bain & Company 2023.

Mujer en la sociedad

Las mujeres estamos en una batalla larga para abrir espacios en la sociedad. Aunque somos más y hemos ganado terreno en términos laborales y económicos, la desigualdad de oportunidades y acceso a productos y servicios financieros no se ha cerrado.
"En América Latina y el Caribe, hoy en día hay 8 millones más de mujeres mayores de 60 años que hombres del mismo grupo etario".

Fuente: BID, Finanzas plateadas: zona de no exclusión financiera, 2022.

Referentes

Te Tari Kaumatua - Oficina de Mayores: Organismo del Ministerio de Desarrollo Social de Nueva Zelanda que funciona como consejero principal del gobierno en la formulación y reforma de políticas públicas en pro de la creciente población de personas mayores.

Explorar

100 Year Life: Serie de investigación y artículos de la BBC que se centra en analizar la vida de las personas mayores en un mundo en el que cada día aumenta el número de personas que viven 100 años o más y así prepararse para el futuro de la población mundial.

Explorar

Haz click aquí para conocer más referentes de impulsores sociales en el mundo.

Impulsores tecnológicos

Las innovaciones tecnológicas han ampliado y modificado las fronteras de nuestras comunicaciones, cómo creamos y resolvemos problemas. ¡Cómo ha cambiado hablar con mis amigas! ¡Desde el fijo de la casa hasta todo lo que compartimos por WhatsApp hoy!

Macrotendencias

Nuevo paradigma tecnológico

Durante la vida hemos sido testigos de cambios tecnológicos cada vez más rápidos y radicales. Las últimas dos décadas, con el internet, los teléfonos inteligentes y demás, han representado un desafío en el trabajo y a nivel personal. Algunos de mis amigos no lo han tomado muy bien y les cuesta mucho trabajo hacer cosas que para mi son más sencillas como usar la aplicación del banco. Nuestra relación con la tecnología es distinta y marca diferencias en nuestra independencia, manejo del dinero y conocimiento del mundo.

"El uso de herramientas digitales muestra consistencia con un mayor conocimiento financiero, y patrones de comportamiento financieros más prudentes".

Fuente: OCDE/INFE, International Survey of Adult Financial Literacy, 2020.

Adaptación radical

Las personas de mi edad llegamos a tener mucho en común con las personas con discapacidad. Como sabemos que este mundo es para todos, los gobiernos y organizaciones han comenzado a desarrollar leyes y parámetros apalancados en la tecnología para mejorar problemáticas mundiales que nos hacen vulnerables como el fraude y el deterioro de nuestras capacidades mentales.

"Además de adaptar las oficinas y canales de atención para atender a personas con capacidades diversas, algunas entidades financieras han rediseñado sus productos y servicios, incluso el formato de sus medios de pago, para poder brindar una mejor atención".

Fuente: BID, Finanzas plateadas: zona de no exclusión financiera, 2022.

Referentes

Teléfono inteligente para mayores en China: La plataforma de comercio electrónico JD con la compañía de tecnología ZTE desarrollaron el primer teléfono inteligente para personas mayores haciéndolo más accesible y centrado a las necesidades digitales de los adultos en este país.

Explorar

ADA - Ley de discapacidad en E.E.U.U: El acta para personas con discapacidades se enfoca en asegurar la inclusión de las personas con discapacidad y mayores por los desafíos similares que enfrentan. Dentro de sus lineamientos incluye parámetros claros de desarrollo de páginas web y otros servicios digitales.

Explorar

Haz click aquí para conocer más referentes de impulsores tecnológicos en el mundo.

Impulsores económicos

Aunque algunos ya nos pensionamos, somos una generación de consumidores activos con ganas de invertir nuestro dinero en cosas nuevas. !Nos encanta -y nos ha tocado- probar nuevos productos y experiencias!

Macrotendencias

Economía de la longevidad

Contrario a la creencia popular, mi generación es muy importante para el desarrollo económico y a medida que pasa el tiempo aumentará el porcentaje de personas mayores en el mundo. Por esto, se ha comenzado a investigar sobre el impacto en la economía de mi generación y le han dado un nombre particular: economía de la longevidad. Al igual que yo, muchos de mis amigos son emprendedores, aún trabajan y en general tenemos más tiempo y ganas de explorar y usar el dinero en nuestro bienestar.

"Aún cuando el envejecimiento de la población se manifestará en formas dramáticas y predecibles, cuando las compañías hacen planeación a largo plazo, no debería haber nada en su lista de prioridades más allá que prepararse para un mundo de mayor edad."

Fuente: Longevity Economy, Coughlin, 2017

Impacto del COVID-19 en las personas mayores

Mi grupo de edad se consideró de mayor riesgo durante la pandemia del Covid-19. Esto nos exigió ser más rigurosos con nuestros cuidados y aislarnos más que nuestros hijos y nietos. Nos tocó aprender a hacer muchas cosas a través de canales digitales, desde ir al médico hasta reclamar la pensión. Algunos de los cambios fueron muy interesantes pero otros nos han causado dificultades y no han sido tan populares entre nosotros, el aislamiento nos hizo añorar y valorar más la conexión humana.

"COVID-19 ha exacerbado los problemas inherentes que enfrentan las personas mayores. Infravalorar las contribuciones sociales y económicas de es una forma de discriminación por edad que le hace daño a las economías en peligro cuando se podrían beneficiar por las ganancias en la salud y longevidad".

Fuente: World Economic Forum. Combating Ageism and creating solutions, 2020.

Referentes

Plan Mayor: Alianza entre las fundaciones Saldarriaga-Concha, Arturo y Enrica Sesana y Nelly Ramírez Moreno para el desarrollo de acciones de inclusión de las personas mayores en Colombia en el 2018. Su impacto se enfocó en la incidencia en políticas públicas y normativa y la conformación del Fondo Mayor, a través del cual se apoyó financiera y técnicamente a emprendimientos de personas de más de 50 años.

Explorar

COVID-19 y Telemedicina: La Organización Panamericana de la Salud (OPS) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) crearon una herramienta de medición del nivel de madurez de las instituciones de salud para implementar servicios de telemedicina en las Américas y España como respuesta a la crisis.

Explorar

Haz click aquí para conocer más referentes de impulsores económicos en el mundo.

Ya conociendo las **megatendencias o impulsadores** y las manifestaciones de cada uno en relación con la inclusión financiera de nosotras las personas mayores, ahora veremos las microtendencias relacionadas con cada uno. Cada tendencia agrupa una serie de experiencias que tienen elementos en común ya sea porque responden a necesidades similares o resuelven un desafío usando métodos que se asemejan.

Cada tendencia está etiquetada como:

Preventiva — **Muestra experiencias enfocadas en prevenir situaciones a futuro y promover el bienestar.**

Reactiva — **Muestra experiencias que solucionan un problema ya existente.**

En cada tendencia seguro encontramos muchas más experiencias, sin embargo, escogí las más significativas porque conectan más claramente con problemáticas que hemos visto anteriormente.

MICROTENDENCIA

Hazlo fácil

Preventiva | Reactiva

La digitalización y el uso de nuevas tecnologías deben enfocarse en simplificar y adaptar las soluciones para mejorar la experiencia de nosotras las personas mayores de acuerdo a nuestro conocimiento y necesidades. **La eficiencia de los servicios y sistemas financieros deben darse como consecuencia de qué tan fácil nos es usar los distintos canales**. A continuación te muestro cómo las organizaciones y gobiernos han desplegado soluciones que se valen de diferentes métodos de acercamiento personal y tecnológico con el fin de garantizar la inclusión financiera de personas como yo.

Imagen: Banco Shinhan, Reportaje Korea Bizwire, 2021.

Las experiencias deben adaptarse a nosotros, no nosotros a las experiencias.

Bendita Edad - Caixa Bank

España - La entidad bancaria es la primera entidad certificada por AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) como organización comprometida con las personas mayores gracias a una propuesta especializada y ajustada a necesidades específicas de la edad. Incluye mejora en los cajeros, gestores especializados y protocolos de operación prioritaria para las personas mayores.

Reactiva

Explorar

KB Kookmin Bank

Corea - Cadena de bancos que desarrolló un centro de servicio para mayores así como kioscos móviles encargados de visitar semanalmente las zonas con más población mayor de 65 años en Seúl con el único fin de proveer una experiencia diferencial que incluye el rediseño de los cajeros con estándares de usabilidad (facilidad, texto, contraste, lenguaje) y atención personalizada.

Reactiva

Explorar

SMS para incentivar el ahorro

Colombia - El BID en conjunto con Colpensiones desplegó una campaña como parte de su proyecto *Laboratorio de Ahorro para el Retiro* para incentivar el ahorro en trabajadores independientes a través de mensajes de texto programados con el objetivo de crear hábitos de ahorro a largo plazo que mitiguen la carencia pensional de este grupo en riesgo.

Preventiva

Explorar

MICROTENDENCIA

Hazme la vida fácil

Preventiva | Reactiva

Muchas de las experiencias financieras que son diseñadas especialmente para nosotras las personas mayores apuntan a ofrecer una serie de soluciones integradas que van más allá de los servicios típicos dándonos herramientas variadas. **Estos ecosistemas interbancarios son un gran ejemplo de colaboración que simplifican, amplían la inclusión y mejoran la seguridad integrando tecnologías y servicios.** La colaboración fortalece el desarrollo de soluciones inclusivas y nos permite sentirnos escuchados y protegidos.

Imagen: BankID, 2023

Las experiencias hoy deben ser multiservicio y facilitar aspectos dentro y fuera del plano digital.

BankID

Suecia - BankID es un sistema de identificación unificada para ser usada en ambientes digitales de manera fácil. En vez de crear usuarios e identidades en cada servicio financiero, se crea uno sólo que funciona transversalmente ya sea en el teléfono o una tablet. Es muy seguro porque ofrece distintos métodos de identificación biométrica según las características de la tecnología del dispositivo usado.

Preventiva

Explorar

Banco Santander - Senior

España - Por 9 euros al mes, el programa Santander Senior incluye una larga serie productos que complementan los servicios financieros como seguros, asistencia en el hogar, soporte tecnológico en persona, asistencia médica, entre otros. Además permite solicitar adelanto de pensión y ofrece ofertas exclusivas en diversas tiendas y comercios.

Preventiva | Reactiva

Explorar

Nuda Prop

Uruguay - Compañía de hipoteca inversa para personas mayores que ofrece opciones de compra ya sea ganando un porcentaje anual del costo total o recibiendo un pago vitalicio calculado según el precio de la propiedad. Al mismo tiempo, ofrece una oportunidad de compra de vivienda para personas más jóvenes que pueden adquirir las propiedades 30% más baratas con la única condición de hacer uso de las mismas en un momento determinado del futuro.

Preventiva

Explorar

MICROTENDENCIA

Desaceleración

Preventiva Reactiva

Mi generación valora la conexión social y la empatía que se crea en la interacción con las personas en distintos momentos casuales y planeados. Además aprendimos la mayor parte de lo que sabemos en el aula y bajo la dirección de un experto en el tema. A continuación te muestro experiencias en las que **gobiernos y organizaciones se han salido del plano digital para abrirnos una puerta de entrada** creando herramientas y momentos adaptados a quiénes somos y cómo acostumbramos a hacer las cosas.

Imagen:Cyber-Seniors

A veces hay que retroceder un paso para impulsar un gran cambio.

OATS - Servicios de tecnología para personas mayores

E.E.U.U - OATS es un centro de educación digital patrocinado por la aseguradora AARP que en alianza con distintas entidades financieras y servicios de tecnología ofrece cursos presenciales personalizados en habilidades tecnológicas enfocadas en seguridad, manejo financiero y salud brindando habilidades que aseguran la inclusión de las personas mayores.

Preventiva

Explorar

Cyber-Seniors

Canadá - Creado en 2015 por estudiantes de colegio que mostraron cómo la gente jóven podía actuar como mentores digitales de personas mayores a través de actividades y clases. Este ejercicio intergeneracional además funciona como un medio para mantener a las comunidades conectadas y comprometidas. Hoy funciona en diferentes provincias y ofrece múltiples servicios de soporte siendo el más popular una línea de teléfono de ayuda tecnológica manejada por voluntarios.

Preventiva Reactiva

Explorar

Compi

Colombia - Servicio de acompañamiento para mayores que requieren de alguien más joven que los asista en distintas tareas puntuales dentro y fuera de sus casas. Desde acompañarlos a una cita médica, compartir en casa, ir por un café hasta prestar asesorías en tecnología para que resolver dudas o aprender a usar los dispositivos. El servicio se pide a través de WhatsApp y se contrata por horas.

Reactiva

Explorar

MICROTENDENCIA

Confianza compartida

Preventiva Reactiva

Aunque hoy nos sintamos fuertes y queramos disfrutar del mundo usando el tiempo que antes no teníamos, la verdad es que en algún momento necesitaremos ayuda para mantener nuestra independencia y proteger las finanzas y asuntos legales. Entre documentos importantes, servicios financieros y cuentas que pagar mes a mes, las responsabilidades se pueden convertir en una carga cuando nuestra salud ya no es la misma. **Encontrar soluciones que permitan a nuestros seres queridos mantener cierto control es una manera de afrontar el presente y prepararse para el futuro.**

Imagen: True Link Financial

Confiamos en experiencias que nos hagan menos vulnerables hoy y mañana.

Kalgera

Reino Unido - Servicio de seguimiento que a través de machine learning analiza los movimientos financieros de una persona para encontrar vulnerabilidades y posibilidades de fraude. En este caso, la persona mayor, al instalar el servicio, designa a una persona de confianza quien tendrá la capacidad de seguir los movimientos financieros sin intervenir y recibir las alertas al mismo tiempo que el usuario.

Preventiva Reactiva

Explorar

True Link Financial

E.E.U.U. - Servicio financiero que ofrece una tarjeta Visa recargable para ser usada por personas mayores vulnerables por diferentes razones pero en particular por sufrir de pérdida de memoria. La tarjeta la adquiere una persona de confianza con acceso a las finanzas de la persona vulnerable. Esta le permite hacer un seguimiento de los movimientos financieros, determinar en qué tipo de servicios y productos puede usarla y fijar montos.

Reactiva

Explorar

Ever Safe

E.E.U.U. - Servicio financiero que se describe como "segundo par de ojos". La aplicación hace un seguimiento de los movimientos financieros en línea y en tiendas para prever fraude, robo de identidad e incumplimiento de obligaciones. Permite a un familiar o cuidador ver los movimientos de la persona y sus bienes de manera transversal al monitorear múltiples cuentas e instituciones incluyendo centrales de riesgo. Envía alertas cuando hay anormalidades o retrasos en pagos.

Preventiva Reactiva

Explorar

MICROTENDENCIA

Aceleración inclusiva

Reactiva

La inclusión financiera de nosotras las personas mayores, no sólo está ligada a factores como la educación financiera y el acceso a tecnología. Hay barreras diferentes que enfrentamos ya sea porque nuestras capacidades físicas hacen difícil que utilicemos las herramientas existentes hoy o porque el sistema financiero nos considera invisibles bajo los actuales parámetros de aprobación y riesgo. Afortunadamente, **los avances tecnológicos están abriendo puerta para que la inclusión sea una realidad y la experiencia de los servicios financieros se adapte a las distintas realidades de personas como yo.**

Imagen: Banco BBVA biometría de voz, 2021

La tecnología está ahí para mostrarnos nuevos caminos de inclusión.

BBVA - Biometría de voz

España - Desde el 2021 BBVA implementó nuevas maneras de identificación biométrica segura a través de la voz que expandirán a diferentes experiencias digitales y presenciales en los próximos años. Esta implementación está inspirada sobre todo en personas mayores cuyas habilidades digitales y físicas son limitantes. Hoy permite cobrar la pensión sin desplazarse, hacer identificación y certificación de la supervivencia por teléfono.

Reactiva

Explorar

Zest - Inteligencia Artificial

E.E.U.U - Zest es una compañía que desarrolla tecnología basada en inteligencia artificial con el fin de lograr un ambiente más equitativo en el ecosistema bancario. A través de sus herramientas, los bancos e instituciones financieras pueden realizar un análisis de riesgo mucho más detallado que permite la inclusión de personas que antes eran invisibles para el sistema bancario por no contar con el historial requerido por las instituciones para la apertura de servicios.

Reactiva

Explorar

HBR Group

República Dominicana - Pensando en las necesidades de las personas mayores, el banco modificó su aplicación digital y creó una versión "fácil" con una interfaz más accesible, reorganización de los servicios y autenticación a través de reconocimiento facial y de voz. También permite retroalimentación por voz para completar transacciones y menos pasos que la app tradicional. Además ofrece la posibilidad de activar contrastes de colores y parpadeos de luz para los clientes con deficiencia visual y auditiva.

Reactiva

Explorar

MICROTENDENCIA

Vulnerabilidad: de la práctica a la normativa

Preventiva Reactiva

Aunque sea difícil de aceptar, con el paso del tiempo vamos enfrentando situaciones que cada vez se vuelven más comunes en la vejez: la soledad, dificultades en la movilidad y la vulnerabilidad que trae el enfrentar tecnologías y servicios que no son habituales para nosotras las personas mayores. Esta realidad global ha sido abordada a nivel gubernamental en diferentes países y **ha impulsado la creación de leyes, políticas y campañas que han cambiado la manera en que las instituciones, incluyendo las financieras, actúan frente a las personas mayores y su cambiante realidad.**

Imagen: Campaña para acabar la soledad

Las experiencias pueden tomar forma desde la normativa.

Campaña contra la soledad de los adultos mayores

Países Bajos - La soledad crónica es una condición que afecta a personas de todas las edades pero en particular a las personas mayores. Las consecuencias de salud física y mental así como el impacto económico que esto ha traído impulsó al gobierno a crear una campaña en la que a través de actividades, servicios y colaboración se desarrollan iniciativas de sociabilización, normativas y políticas para atacar este problema.

Preventiva Reactiva

Explorar

Oregon Bankers Association - Toolkit de prevención de la explotación financiera en mayores

E.E.U.U - Desde 1995 esta asociación de banqueros viene desarrollando un toolkit para que otras instituciones financieras desarrollen tácticas contra la explotación financiera de las personas mayores. El toolkit incluye formas, manuales de entrenamiento, protocolo de denuncia y otros recursos replicados ampliamente en distintos estados e instituciones del país.

Preventiva

Explorar

Fundación Cohousing - Senior Cohousing

Chile - Con el fin de mantener la independencia, agencia y bienestar de las personas mayores, el modelo accesible de vivienda compartida para personas mayores ofrece una alternativa en la que los residentes aseguran vivir en comunidad pero sin perder su independencia y capacidad de toma de decisiones. Este modelo bastante popular en Europa y Estados Unidos se hace posible en Chile como parte de un proyecto desarrollado entre la academia, el estado chileno y la empresa privada.

Reactiva

Explorar

MICROTENDENCIA

Respuestas a la medida

Preventiva | Reactiva

La protección y bienestar de nosotras las personas mayores no sólo es una obligación de los gobiernos sino una necesidad. **Garantizar el bienestar de las personas mayores hace parte de la política financiera y de planeación a largo plazo.** Asuntos como la inclusión y educación financiera y digital se enmarcan en normativas e iniciativas alrededor de la protección y bienestar de las personas mayores y el acercamiento estatal a nuestro grupo etario. A continuación te muestro algunas iniciativas interesantes.

Imagen: Seniors Go Digital

Lo público al servicio directo de las personas y sus necesidades.

Seniors Go Digital

Singapur - Iniciativa del gobierno de Singapur que conecta a personas jóvenes con personas mayores para ayudarles a mejorar sus habilidades digitales a través de sesiones personalizadas o en pequeños grupos. Se enfoca en tres temas: comunicaciones, servicios en línea del gobierno y aplicaciones de bienestar, y pagos y banca digital. Al mismo tiempo, el programa ofrece colaboraciones con la empresa privada para acceder a tecnología y planes de internet y celular a menor costo.

Preventiva

Explorar

Burokratt

Estonia - El gobierno de Estonia busca centralizar el acceso a la información y servicios gubernamentales través de un sistema que además de unificar, asegure la accesibilidad para todas las personas, en particular para las mayores. Para esto, implementa un sistema de asistente virtual cuyo objetivo es solucionar todas las necesidades de información sobre los servicios del estado en una sola sesión en la que se interactúa a través de comandos de voz.

Reactiva

Explorar

Finanzas para todos

España - Programa del gobierno español en compañía del sector privado que busca cultivar la cultura y educación financiera en todos los segmentos de la población. Además de cursos y herramientas de aprendizaje, el programa desarrolló un código de buenas prácticas en educación financiera al tiempo que se enmarca en la normativa y objetivos europeos. A largo plazo busca que todos los ciudadanos tomen decisiones informadas sobre sus finanzas y bienestar financiero.

Preventiva

Explorar

05

Conclusiones

A partir de nuestra caracterización, el entendimiento de las políticas públicas que nos dan protección, la escucha de nuestros retos y la inspiración con las tendencias, esperamos que te hayamos abierto la puerta a nuestra diversidad como personas mayores. Somos un grupo con distintas realidades voces, colores y formas de pensar que está atravesando por cambios biológicos, económicos y sociales; que dependiendo de nuestro contexto suponen un reto o no.

El aumento de la expectativa y calidad de vida de la población en general, nos ha permitido resaltar la necesidad de promover un envejecimiento activo donde las personas mayores seamos partícipes de los cambios, aprovechando nuestra experiencia, conocimiento y ganas de seguir aportando a la sociedad, sin que la edad sea una barrera. Prueba de esto es que hoy muchas personas mayores lideramos emprendimientos que no solo son una fuente de recursos para nosotros sino que generamos empleo y oportunidades para otras personas sin importar la edad.

No obstante, mantenernos activos no siempre es fácil, nos enfrentamos a retos que afectan nuestra experiencia a acceso y uso a los servicios financieros. Así pues, hay personas que creen que al ser mayores ya no tenemos capacidad de trabajar, ni podemos generar ingresos o dejamos de ser sujetos de consumo, viéndonos como un segmento poco atractivos para generar productos y servicios centrados en nuestras necesidades, muchas veces discriminándonos por nuestra edad (edadismo).

Además, cuando ya tenemos acceso a los servicios y productos, nos enfrentamos a que las soluciones disponibles no piensan en nuestras necesidades puntuales y características, por el contrario muchas organizaciones sacan soluciones estándar, cada vez más digitales, perdiendo el contacto humano y obligandonos a llegar a este mundo digital sin acompañamiento, lo que nos hacen aún más vulnerables al fraude y maltrato financiero.

Ante estas situaciones y gracias a nuestra mayor conciencia que hemos generado con nuestra participación activa, hemos logrado que las instituciones a nivel internacional y local se muevan para proteger nuestros derechos y velar por nuestros intereses. Creando un marco normativo que cada vez más nos protege y reconoce nuestra diversidad y nuestros derechos, haciendo parte activa de nuestra protección al Estado, nuestras familias, nosotros mismos y a las organizaciones de la sociedad, incluidas las entidades financieras.

Así mismo, el mercado ha venido respondiendo a los cambios estructurales y normativos por lo que cada vez más es posible encontrar productos y servicios enfocados en personas como nosotros, promoviendo el hacerlo fácil, la desaceleración de lo digital, generando confianza compartida, acelerando la inclusión financiera y generando respuestas a nuestra medida.

De igual manera, hay una razón por las que somos tres mujeres en compañía de Alberto. Estudiar la realidad de otras personas mayores nos llevó a ponernos los lentes de enfoque de género. Tanto Margarita, Gladys y Constanza hemos sido testigos de las implicaciones laborales que surgen a raíz de las brechas de educación, nos falta autoconfianza y un sistema que impulse nuestro potencial.

Para plantear soluciones enfocadas en nuestras necesidades es necesario profundizar sobre el conocimiento que se tiene sobre las personas mayores, entendiendo nuestra diversidad. Hoy en día, los datos hablan de nosotros como un solo grupo, los mayores de 60, pero no reflejan nuestras diferencias a lo largo de nuestro envejecimiento, nuestras diferencias por género y nuestros estilos de vida. La forma en que se agregan estos datos sobre nosotros hacen que muchas veces las instituciones no sepan cuales son nuestras dificultades, no conozcan los canales que preferimos o los productos y servicios que esperamos, por lo que les es más difícil generar ofertas específicas para nosotros.

De esta manera, necesitamos de organizaciones y entidades financieras que nos escuchen, entiendan nuestras diferencias, fomenten nuestros emprendimientos y trabajen juntos para cerrar las brechas que para muchos resultan en una situación de maltrato financiero. **Esperamos que las personas mayores estemos en el centro de las acciones dirigidas a nosotras.**

Esta es la primera puerta que abrimos para construir un mundo sin barreras

Empezar a entender nuestra realidad te da insumos para conectarte con nuestro contexto, necesidades e intereses. A partir de este análisis identificamos tres oportunidades clave para todos aquellos que quieran desarrollar productos y servicios más cercanos.

Oportunidades clave

Apoyémonos de la tecnología para promover bienestar
Hay muchas oportunidades de inclusión financiera y mejora de las experiencias actuales a partir del uso de tecnologías que ayuden a crear un **ecosistema de confianza, inclusión y seguridad** en general, pero en particular para las personas mayores.

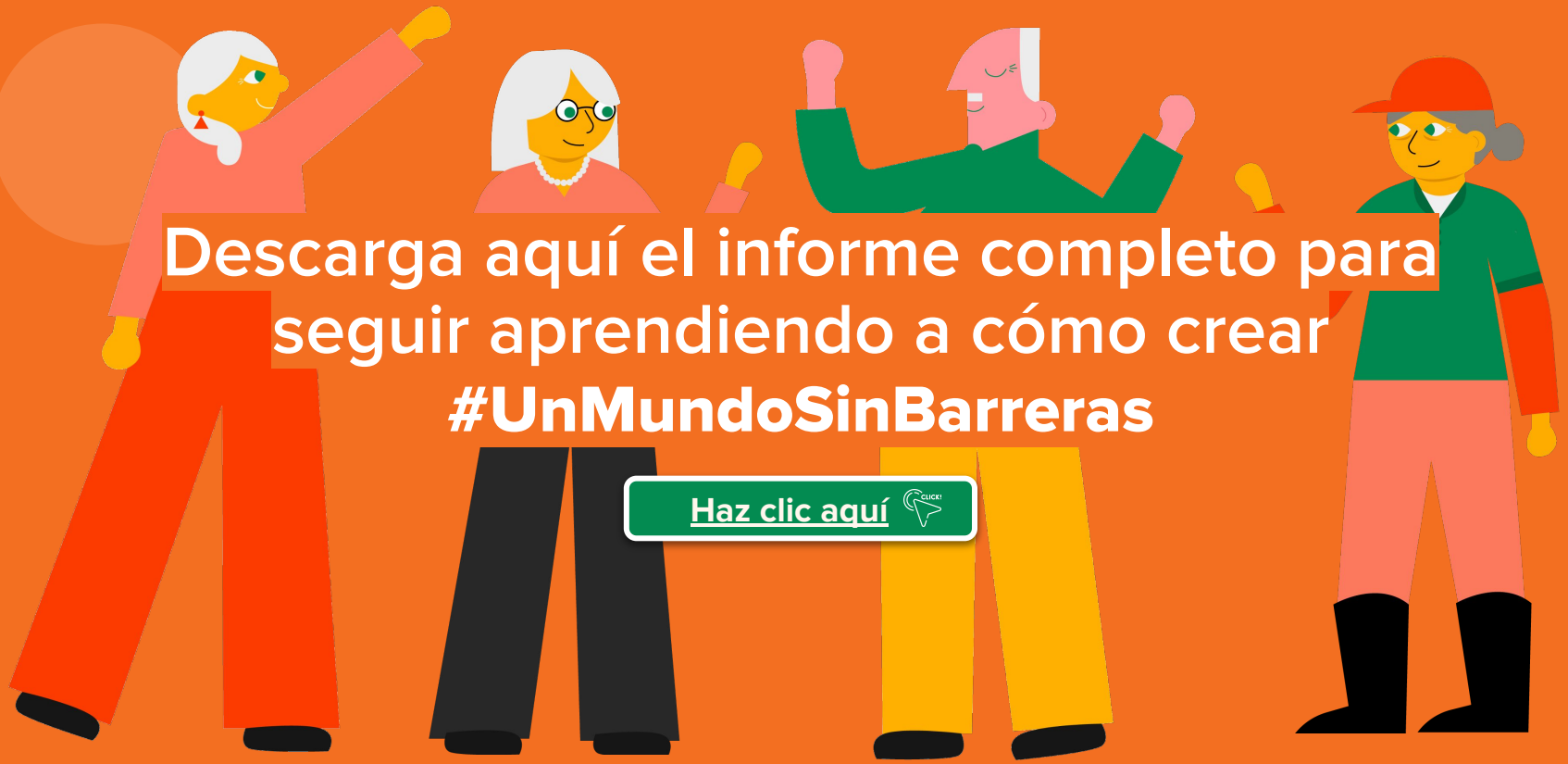
Fortalezcamos el relacionamiento cercano como una ventaja
Muchas de las experiencias para que personas mayores seamos partícipes activas del sistema financiero pueden empezar por la **simplificación en la manera en cómo son introducidos a nuestras vidas** y el apalancarse en nuestras habilidades y experiencias sociales.

Desarrollemos una red de organizaciones para co-generar valor
Hay una gran oportunidad en la colaboración como valor fundamental en la creación de nuevas experiencias. Gracias a la colaboración se logra crear **experiencias integrales que permiten actuar para la prevención y la reacción.**

06

Bibliografía

Dirígete al informe completo para consultarla



Descarga aquí el informe completo para seguir aprendiendo a cómo crear #UnMundoSinBarreras

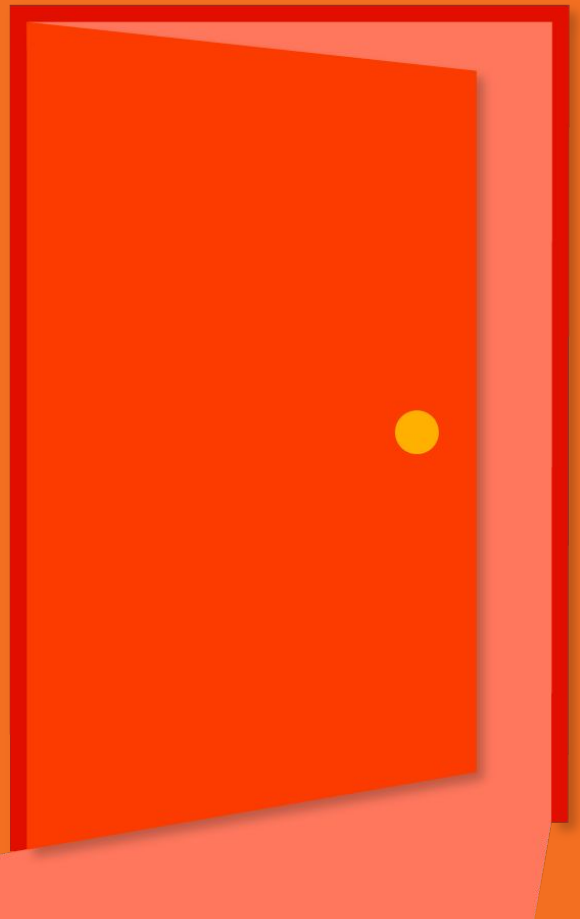
Haz clic aquí

Aso Ban Caria

Fundación Saldarriaga Concha

RESUMEN EJECUTIVO INFORME TOP DOWN DEL PROYECTO ABRIENDO PUERTAS

Contextualización y tendencias de atención a personas mayores



Un proyecto desarrollado con:

ANAGRAMA