



FINANZAS PLATEADAS

Zona de **no** exclusión
financiera

Un acercamiento a mejores
prácticas globales y oportunidades
para **América Latina y el Caribe**

Xavier Martín, Fermin Vivanco, Masato Okumura, Diego
Herrera, Terrence Gallagher, Paula Peláez y Sergio Navajas

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento especial a Smeldy Ramirez Rufino, Ana Castillo Leska, Viveca Danielson, Conrad Rupert y Weselina Angelow de WSBI por sus valiosas aportaciones al contenido de esta publicación.

Autores: Xavier Martín, Fermin Vivanco, Masato Okumura, Diego Herrera, Terrence Gallagher, Paula Peláez y Sergio Navajas

Coordinación de diseño: Raquel Trigo y Monica Takako Otsuka

Diseño: [Lulo Lab](#)

Copyright © 2022 Banco Interamericano de Desarrollo. Esta obra se encuentra sujeta a una licencia Creative Commons IGO 3.0 Reconocimiento-NoComercial-SinObrasDerivadas (CC-IGO 3.0 BY-NC-ND) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>) y puede ser reproducida para cualquier uso no-comercial otorgando el reconocimiento respectivo al BID. No se permiten obras derivadas.

Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras del BID que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de la CNUDMI (UNCITRAL). El uso del nombre del BID para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logotipo del BID, no están autorizados por esta licencia CC-IGO y requieren de un acuerdo de licencia adicional.

Note que el enlace URL incluye términos y condiciones adicionales de esta licencia.

Las opiniones expresadas en esta obra son de los autores y no necesariamente reflejan el punto de vista del BID, de su Directorio Ejecutivo ni de los países que representa, así como tampoco del Comité de Donantes de BID Lab ni de los países que representa.



CONTENIDO

1.	El reto	5
2.	La oportunidad	7
3.	Las medidas	8
	a. Reducir la brecha digital acompañando a los clientes en la adopción de nuevas tecnologías	8
	b. Mejorar la protección y reducir el fraude a los mayores	10
	c. Facilitar la accesibilidad de clientes con necesidades especiales	13
	d. Ofrecer productos bancarios para mayores	17
	e. Ofrecer servicios y ofertas especiales para mayores	20
	f. Enfoques holísticos	21
4.	Actores emergentes en América Latina y el Caribe	23
5.	A modo de conclusión	29

TABLA DE CUADROS

CUADRO 1	Los programas de “Digital Eagles” de Barclays y de “Digital Champions” de Lloyds Bank	9
CUADRO 2	Programa de prevención de explotación financiera a mayores de Oregon Bankers Association	11
CUADRO 3	Cámaras inteligentes de Hokuyo Bank de Japón para prevenir estafas	12
CUADRO 4	La apuesta de HSBC Hong Kong para la accesibilidad de clientes con necesidades especiales	14
CUADRO 5	Unidades móviles de Ogaki Kyoritsu Bank de Japón para mejorar la accesibilidad	15
CUADRO 6	Adaptación de productos y servicios a las necesidades cambiantes de los adultos mayores	17
CUADRO 7	Fintech especializadas en generar ingresos a partir de la propiedad de la vivienda habitual	19
CUADRO 8	Aplicación de Kyoto Shinkin Bank para detectar signos tempranos de pérdida cognitiva	20
CUADRO 9	El programa Santander Senior para mayores de 65 años	21
CUADRO 10	Shinhan Bank	22



1 | El reto

La transición demográfica supone un incremento significativo en el número y porcentaje de personas mayores en el mundo. Según estimaciones de Naciones Unidas, en los próximos **30 años**

CIFRAS GLOBALES

El número de personas mayores de 65 años se doblará: de **750 millones** actuales a más de **1.500 millones**.

En **2050** el porcentaje de personas mayores de **65 años** pasará **del 9.3% al 16% de la población**.

En todo el mundo se experimentará este crecimiento, pero es **América Latina y el Caribe (ALC)** la región que más rápidamente envejece y donde se concentrará el mayor aumento de la población de más de 65 años que pasará, en tres décadas, de representar el **9% al 19% de la población**¹.

El envejecimiento y la diversidad van unidos. Algunas personas envejecen manteniéndose en forma, conservan plena movilidad y utilizan todo tipo de herramientas digitales hasta el final de sus días. Otras personas, en cambio, se enfrentan a nuevos retos a medida que envejecen como puede ser

**Una menor
movilidad**

**Pérdidas
sensoriales**

**Reducción
significativa
de ingresos**

**Deterioro
cognitivo**

Sin obviar esa diversidad, lo cierto es que todos seguimos requiriendo productos y servicios financieros que se adapten a las nuevas necesidades que vamos encontrando a medida que vamos envejeciendo.

Las sociedades de América Latina y el Caribe están envejeciendo rápidamente² y consecuentemente el porcentaje de clientes mayores crece. Para los proveedores de

¹ <https://population.un.org/wpp/>

² <https://publications.iadb.org/es/la-economia-plateada-en-america-latina-y-el-caribe-el-envejecimiento-como-oportunidad-para-la>

servicios financieros de la región es importante centrarse en las necesidades financieras de este segmento para satisfacer sus demandas básicas, reducir el fraude y proyectarse como una entidad comprometida con la inclusión financiera de todos los clientes. Ser una entidad financiera orientada a las necesidades de las personas mayores implica pensar en el tipo de atención que se va a prestar, el diseño físico de las oficinas, la oferta de productos y servicios, y la manera general en la que una entidad financiera se percibe a sí misma en relación con las personas mayores. Adaptarse a las necesidades y demandas específicas de las personas mayores³ puede ser un reto para las entidades financieras, pero puede suponer también una gran oportunidad de negocio.

En este contexto de envejecimiento, una cuestión a abordar es el prejuicio común hacia las personas mayores, llamado “edadismo” que incluye conceptos negativos como que las personas mayores representen debilidad física y mental, ineficiencia, lentitud, poca productividad, etc. Si bien es cierto que hay ciertos aspectos físicos que pueden deteriorarse con la edad, y hay que fortalecer las medidas para cubrir esos deterioros, es importante reconocer la mejora constante de la condición física y mental de las personas mayores en las últimas décadas. Preponderando conceptos negativos sobre este grupo etario, los proveedores de los servicios financiero están dejando pasar oportunidades de expandir sus negocios, y en ocasiones pueden excluir a clientes con capacidad de pago, sólo por su edad. Por ejemplo, hay casos donde se rechazan las solicitudes de préstamo porque los solicitantes superan cierta edad.

¿CÓMO PODEMOS COMBATIR LA EXCLUSIÓN FINANCIERA?

Para superar el edadismo, es fundamental que los actores financieros promuevan campañas internas y externas, generando sensibilidad entre los empleados y el público.

Asimismo, debemos poner un enfoque especial en el tema de género para trabajar con el envejecimiento. En promedio, las mujeres viven, cinco años más que los hombres por lo que hay más mujeres mayores que hombres mayores. 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. Dicho de otra forma 55% de este grupo son mujeres. Entre las personas mayores a 80 años, el 62% son mujeres. Además, es importante reconocer el hecho de que la mayor parte de la carga familiar como el tema de atención a la dependencia recae en las mujeres. Al diseñar estrategias de atención financiera que reconozcan el envejecimiento, los actores deben considerar estos aspectos⁴.

3. Generalmente personas mayores de 60, 65 o 70 años.

4. <https://publications.iadb.org/es/la-economia-plateada-en-america-latina-y-el-caribe-el-envejecimiento-como-oportunidad-para-la>



2 | La oportunidad

El incremento en la población de más edad creará una serie de oportunidades. Crecerá la demanda de nuevos productos y servicios financieros que se adapten a las necesidades de esta población, y la importancia de los activos custodiados o gestionados en nombre de clientes mayores. La mayor longevidad tendrá también implicaciones en la prolongación de la vida laboral y del emprendimiento, y generará oportunidades para nuevas actividades y servicios. Aumentarán los emprendimientos en las personas mayores, y serán necesarios mecanismos de financiación que promuevan y fortalezcan este tipo de iniciativas. En varios países están ya empezando a surgir iniciativas para apoyar a las personas mayores emprendedoras, como es el caso en Colombia del programa **Emprende Mayor** para aumentar la visibilidad de los emprendimientos de personas mayores o el **Fondo Plan Mayor** centrado en la financiación de emprendimientos de personas mayores.

El sector financiero tiene una oportunidad única para añadir valor y obtener beneficios ofreciendo soluciones a los retos que nos depara una sociedad más envejecida. El envejecimiento de los propietarios de pequeñas empresas incrementará la necesidad de encontrar sucesores para que los negocios continúen generando oportunidades de negocio para entidades que sepan posicionarse y ofrecer soluciones a estas nuevas necesidades. Además, la combinación de productos financieros y servicios no-financieros personalizados para distintas perspectivas de vida podría ser de gran ayuda para afrontar de manera integrada muchos de los problemas asociados con envejecer, por ejemplo:

Los temas de **salud**

La atención a la **dependencia**

O a los **cambios** en las **necesidades** de vivienda, entre otros

Producir este tipo de propuestas que combinen las necesidades de los clientes con los productos y servicios existentes es una tarea difícil en que la están invirtiendo varias Fintechs. Las entidades financieras todavía gozan de una mayor confianza que muchos otros actores, lo cual les coloca en una buena posición para ofrecer soluciones más globales, con combinación de productos y servicios. A continuación, se repasan las medidas tomadas por algunas entidades financieras en este ámbito.



3 | Las medidas

A

Reducir la brecha digital acompañando a los clientes en la adopción de nuevas tecnologías

Es común que las generaciones de más edad sean menos proclives a realizar pagos digitales y utilizar tecnología financiera que las generaciones más jóvenes. Los datos del Global Findex recogidos por el Banco Mundial muestran que en promedio dos tercios de los adultos utilizan pagos digitales, mientras que en el caso de los mayores de 60 años este porcentaje es de menos del 25%⁵. Esta brecha es consistente y existe en mayor o menor medida en todos los países. Para asegurarse de que las personas de todas las edades tienen acceso a los servicios financieros y no se sienten discriminadas por la tecnología incluso a medida que el sector financiero se digitaliza, es importante que las entidades financieras lleven a cabo políticas que ayuden a sus clientes de más edad en esta transición asegurándose que la digitalización no deja a nadie atrás.

Algunas entidades financieras han hecho explícito el compromiso de facilitar la transición digital a los clientes de más edad mediante iniciativas que incluyen la formación de asesores especializados y con dedicación exclusiva para personas mayores.

Fuera de LAC, es una tendencia emergente. En España, por ejemplo, la sensibilidad por la atención a las personas mayores ha crecido a partir de la exitosa campaña realizada a finales del 2021 por un cliente de 78 años, que consiguió en pocas semanas recoger más de 600.000 firmas para “un trato más humano a las personas mayores en las sucursales bancarias”⁶. La campaña logró un gran impacto mediático y un compromiso

5. Sebastian Doerr, Jon Frost, Leonardo Gambacorta, y Han Qiu (Febrero, 2022), “Population ageing and the digital divide”. SUERF Policy Brief, No 270.

6. [Change.org/soymayorNOldiota](https://change.org/soymayorNOldiota), página visitada en abril 2022. Vale la pena leer alguno de los centenares de mensajes escritos por personas mayores que se adhieren a la campaña y relatan sus experiencias y demandas.

del gobierno, del Banco de España y de varias entidades financieras a impulsar un plan de medidas específicas para mejorar la atención a las personas mayores⁷.

En ese mismo país en 2022, CaixaBank, miembro del Instituto Mundial de Cajas de Ahorros y Bancos Minoristas (WSBI), ha formado 1.500 asesores especializados en personas mayores y prevé alcanzar los 2.000 en 2023, siendo la primera entidad en España con asesores especializados para personas mayores. Asimismo, la entidad prevé ofrecer más de 3.000 sesiones formativas presenciales sobre operativa y aspectos financieros y colaborar con asociaciones de personas mayores para desarrollar conjuntamente talleres presenciales gratuitos de formación en digitalización. Además, CaixaBank, ha eliminado la restricción de horarios en servicio de presencial de caja en oficinas, y ha incorporado acompañamiento presencial en el uso de los cajeros automáticos, para lo que ha contratado 1.350 personas y ha implementado protocolos de atención prioritaria para personas mayores que los precisen⁸.

En el Reino Unido, el debate sobre la creciente exclusión financiera ligada al cierre de oficinas y a un mundo cada vez más digitalizado ha llevado a varias entidades financieras a establecer programas dirigidos a personas mayores para el desarrollo de habilidades digitales y financieras básicas que permitan manejar sus finanzas evitando la exclusión o la dependencia de terceros. El programa “Aguilas Digitales” lanzado por Barclays Bank en 2013 y el programa de “Campeones digitales” del Lloyds Bank iniciado en 2015 son dos de las iniciativas con más larga trayectoria (Cuadro 1).



Cuadro 1 | Los programas de “Digital Eagles” de Barclays y de “Digital Champions” de Lloyds Bank

El programa de “Digital Eagles” de Barclays busca empoderar a los empleados, clientes y comunidades para que tengan mayor confianza en la tecnología y puedan desenvolverse en un mundo cada vez más digital. Desde el 2013 más de 14.000 empleados de Barclays han sido formados como “águilas digitales” quienes ayudan a los clientes con los servicios digitales; desde acceder a sus cuentas bancarias desde el móvil hasta a llamar a los nietos vía Skype. Desde su lanzamiento más de 113.000 adultos mayores han recibido formación gratuita tanto a nivel individual como grupal en las oficinas del banco, en bibliotecas y en centros comunitarios⁹.

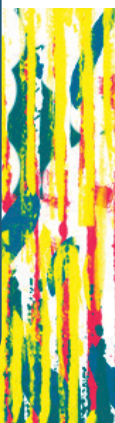
7. El Diario, (21 de febrero de 2022), “La banca cierra un decálogo genérico de compromisos genéricos para abordar la exclusión de los mayores”.

8. CaixaBank (Febrero 2022). “CaixaBank presenta su compromiso de atención personalizada a las personas mayores, el más completo del sector financiero en España,” Nota de prensa.

9. <https://www.barclays.co.uk/digital-confidence/eagles/>



Lloyds Bank tiene una iniciativa similar a través de la cual ha formado a **23.000 empleados** como **“Campeones digitales”** que trabajan con organizaciones sociales para dar formación en herramientas digitales, especialmente a personas mayores. Los **“Campeones digitales”** del Lloyds al igual que las **“Águilas digitales”** de Barclays son trabajadores del banco que de forma voluntaria dedican parte de su tiempo a esta actividad. Asimismo, el Lloyds Bank ha establecido una alianza con la empresa **“We are Digital”** para financiar y establecer una línea de atención telefónica especializada para ayudar hasta 20.000 clientes a acceder a internet y aprender nuevas habilidades como comprar online, conectarse virtualmente con familiares o amigos o acceder a la banca online. A través de esta alianza, el banco ha puesto a disposición de clientes de más de 70 años más de 2.000 **tablets** para facilitar el acceso a internet a los clientes que lo necesiten¹⁰.



B

Mejorar la protección y reducir el fraude a los mayores

Otro de los aspectos clave a tener en cuenta es la seguridad. Muchas personas mayores no usan cajeros automáticos por falta de privacidad o miedo al fraude, robo o atraco, otras renuncian a las nuevas tecnologías por miedo a posibles fraudes o a cometer errores que les hagan perder dinero. A este problema se une la dependencia de terceros para poder realizar operaciones bancarias. Este miedo no es infundado, ya que las personas mayores sufren mayor riesgo de ser víctimas de abuso financiero o fraude¹¹.

La mayoría de los abusos financieros a mayores están relacionados con las estafas, falsificaciones, robos de identidad, o presiones para lograr acceder a los fondos a través de la información facilitada por el propio cliente. Las entidades financieras pueden jugar un papel clave en identificar situaciones de abuso. Asimismo, las asociaciones bancarias

10. <https://www.lloydsbankinggroup.com/who-we-are/responsible-business/community-programmes.html>

11. Stephen Deane (2018), “Elder Financial Exploitation, Why it is a concern, what regulators are doing about it, and looking ahead”, U.S. Securities and Exchange Commission, Office of the Investor Advocate.

pueden desempeñar un rol importante para concienciar sobre esta problemática y establecer lineamientos y códigos voluntarios de buenas prácticas que ayuden a las entidades afiliadas a lidiar con esta problemática. La Oregon Bankers Association lleva más de 20 años involucrada en iniciativas de prevención del abuso financiero de las personas mayores (Cuadro 2).

Cuadro 2 | Programa de prevención de explotación financiera a mayores de OBA

La Asociación Bancaria de Oregón (OBA, por sus siglas en inglés) inició su proyecto de prevención de explotación financiera de personas mayores en 1995. Se trata de un programa que ha obtenido varios reconocimientos y ha sido replicado en varios estados de Estados Unidos. El programa busca desarrollar alianzas público-privadas para **prevenir, detectar, y denunciar** los casos de **abuso financiero** a personas mayores. En el programa también participan como aliados el Departamento de Justicia de Oregón y la oficina de Prevención e Investigación de Abusos a Mayores del Departamento de Servicios Humanos de Oregón¹².

La línea medular del proyecto es la elaboración de materiales que incluyen un extenso manual sobre **“La prevención de la explotación financiera de las personas mayores: Cómo pueden ayudar las entidades financieras”**. El manual ayuda a los bancos a reconocer y responder a estas situaciones. Publicado por primera vez en 1999, el manual se ha actualizado desde entonces en sucesivas ediciones. La OBA desarrolla también herramientas, videos y otros materiales a partir de las experiencias de los bancos miembros de la asociación. El objetivo de los materiales desarrollados es ayudar a los bancos a **identificar, responder, e informar** sobre posibles situaciones de abuso financiero que puedan darse en clientes mayores. Además de desarrollar materiales formativos, la OBA también organiza seminarios y colabora con entidades como la AARP, una organización estadounidense sin ánimo de lucro que atiende las necesidades e intereses de las personas mayores. La OBA ha colaborado con la AARP en la iniciativa BankSafe para el desarrollo de contenidos y escenarios interactivos diseñados específicamente para que empleados y supervisores bancarios puedan identificar situaciones de **explotación financiera y tomar medidas al respecto**¹³.

12. <https://www.oregonbankers.com/preventing-elder-financial-exploitation-toolkit.html>

13. <https://www.aarp.org/ppi/banksafe>

Asimismo, algunos actores han incorporado soluciones innovadoras para atacar/abordar estos temas de abusos financieros. Por ejemplo, en Japón algunos bancos han introducido nuevas tecnologías para minimizar el riesgo de las estafas. (Cuadro 3)



Cuadro 3 | Cámaras inteligentes de Hokuyo Bank de Japón para prevenir estafas

Japón ha estado sufriendo un aumento de casos de estafas telefónicas que tienen como víctimas principales a personas mayores. Los estafadores llaman a los mayores fingiendo ser uno de sus hijos o nietos informando que hay una demanda urgente de pagar cierto monto de dinero por algún incidente falso como accidentes o crímenes. En la mayoría de los casos los mayores suelen dirigirse a los locales de las instituciones financieras para realizar transacciones que piden los estafadores, creyendo que están enviando el dinero a sus hijos o nietos.

Según la Policía ocurren unos 15.000 casos anuales de este tipo de fraude, resultando en la pérdida de más de 200 millones de dólares.¹⁴ Ante esta situación, **Hokuyo Bank**, un banco comercial local del norte de Japón, introdujo una solución de cámaras con inteligencia artificial para prevenir los casos de las estafas en 2021.¹⁵ Se trata de poner **cámaras inteligentes** alrededor de los cajeros y detectan los casos donde sus clientes pasan cierto tiempo hablando por sus celulares, ya que típicamente los estafadores dan instrucciones a los mayores teniéndolos en frente de los cajeros. Los casos detectados se informan en tiempo real a los empleados del banco que van presencialmente a conversar con sus clientes idealmente antes de que se realicen las transacciones estafadoras. El análisis se hace sin escuchar la conversación por lo que no hay temas de privacidad.

Soluciones similares están siendo desarrollados e implementados por varios actores.

14. https://www.npa.go.jp/bureau/criminal/souni/tokusyusagi/tokushusagi_toukei2021.pdf (contenido sólo en japonés)

15. https://www.hokuyobank.co.jp/newsrelease/pdf/20210531_072248.pdf (contenido sólo en japonés)

Tener clientes y empleados mejor informados es la primera línea de defensa contra los fraudes o las prácticas abusivas. Pero las entidades financieras pueden además adaptar sus procesos y productos para intentar minimizar los riesgos. Algunos bancos han desarrollado algoritmos para identificar acciones o patrones de comportamiento que indiquen que un cliente puede estar siendo víctima de algún abuso. Las entidades pueden también añadir o limitar funcionalidades de sus productos para mitigar posibles fraudes. La Fintech estadounidense True Link Financial, por ejemplo, ofrece tarjetas de débito dirigidas a personas mayores que pueden ser personalizadas para funcionar solo en determinadas tiendas o para cierto tipo de compras. Las tarjetas pueden también ser bloqueadas para compras telefónicas o compras por internet y permiten dar acceso a un familiar para establecer límites de gasto y monitorear el gasto realizados por el cuidador en nombre del cliente¹⁶.

C

Facilitar la accesibilidad de clientes con necesidades especiales

Muchas personas mayores experimentan un declive en su movilidad que puede dificultar las visitas a las oficinas bancarias. La pérdida visual o auditiva también puede dificultar el cumplimiento de formularios, la comprensión de ciertas explicaciones o la interacción con los distintos canales de atención remota y digital, que con frecuencia son priorizados por los bancos, debido al menor costo. 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. MasterCard, por ejemplo, ha desarrollado una línea de tarjetas accesibles que tienen diseños que permiten identificarlas como tarjetas de crédito, débito o prepago lo cual es beneficioso para los clientes con problemas de visión¹⁷.

Varias entidades financieras han tomado diversas medidas para convertirse en entidades más accesibles para las personas mayores. HSBC en Hong Kong se ha distinguido por su compromiso en convertirse en “el banco más accesible” y para ello ha creado medidas la inclusión (Cuadro 4). Asimismo, bancos japoneses están trabajando para mejorar la

16. <https://www.truelinkfinancial.com/>

17. MasterCard “Mastercard introduces accessible card for blind and partially sighted people.” Nota de prensa, octubre 25, 2021.

accesibilidad con la introducción de unidades móviles, sobre todo en las zonas rurales con mayor reto de transporte, como el caso de Ogaki Kyoritsu Bank, un banco comercial local. (Cuadro 5)



Cuadro 4 | La apuesta de HSBC Hong Kong para la accesibilidad de clientes con necesidades especiales

HSBC en Hong Kong ha adoptado varias medidas para reducir o eliminar las barreras de acceso a sus oficinas y facilitar el uso de sus servicios a clientes con movilidad reducida, discapacidad visual o pérdida auditiva.

En la mayoría de las oficinas se han instalado plataformas de acceso y puertas automáticas para facilitar el acceso y en aquellas oficinas donde no ha sido posible instalar una rampa permanente se ha instalado un botón de asistencia para recibir ayuda del personal de la sucursal. En sus oficinas han eliminado elementos que dificulten la movilidad en silla de ruedas y han instalado ventanillas y cajeros automáticos a una altura menor para que los clientes en silla de ruedas puedan acceder. Asimismo, todas las aplicaciones del banco han sido adaptadas para hacer el contenido más accesible para personas con visión reducida. En todas las oficinas, cualquier cliente puede solicitar y obtener sus extractos bancarios en Braille de manera gratuita y han instalado indicadores táctiles en los cajeros automáticos los cuales se han adaptado para permitir la navegación por voz y el uso de auriculares. Asimismo, en los cajeros automáticos, se pueden escoger tamaños de letra más grandes y funciones especiales para facilitar la interacción con los clientes con visión reducida. Paralelamente, han instalado en las oficinas ventanillas especiales en las que se proporciona un servicio **express** sin filas o esperas para clientes con necesidades especiales¹⁸.

18. <https://www.hsbc.com.hk/community-banking/accessibility/>



Cuadro 5

Unidades móviles de Ogaki Kyoritsu Bank de Japón para mejorar la accesibilidad

Ogaki Kyoritsu Bank (OKB) en Japón maneja unidades móviles para mantener accesibilidad de sus servicios con un enfoque en los clientes mayores. OKB opera en la Prefectura de Gifu ubicada en el centro de Japón donde se conoce por su perfil montañoso. Proporcionar acceso a clientes en zonas de montaña es un reto con el avance del envejecimiento, ya que muchos clientes mayores tienen opciones limitadas de transporte para llegar a las oficinas. La unidad móvil consiste en un camión reformado que tiene una ventanilla de servicio, cajeros automáticos y espacios para descansar en algunos. Estas unidades transitan por las zonas rurales con calendarios compartidos de antemano principalmente en los centros comerciales donde los clientes mayores suelen visitar. OKB introdujo su primera unidad móvil en 2000 y hoy por hoy tiene tres. El modelo ha sido implementado por otros bancos como el Risona Bank, uno de los bancos más grandes del país, que lo introdujo en 2022¹⁹.

Más allá del deterioro físico, la edad es también el mayor factor de riesgo para desarrollar demencia y otros problemas cognitivos incluyendo la capacidad de aprender, pensar y recordar con claridad. Esas situaciones pueden dificultar las transacciones bancarias lo cual puede tener consecuencias significativas como olvidar pagar alguna factura, acarrear retrasos y morosidad. Sin el soporte adecuado, este tipo de situaciones puede ser muy estresante. Otorgar poder a alguien de confianza para tomar decisiones en nombre de uno puede ser una manera de apoyar y dar seguridad a un cliente que sufre problemas cognitivos. A pesar de ser una situación común, todavía hay poco conocimiento en muchas entidades financieras sobre las opciones que tiene un cliente para protegerse ante el deterioro de la memoria o de la pérdida de capacidades cognitivas.

Tomar consciencia de los problemas de acceso que enfrentan las personas mayores y ofrecer soluciones que permitan delegar de manera formal en un tercero ciertas decisiones es importante para la seguridad tanto de los clientes mayores como de sus

19. https://www.resonabank.co.jp/about/newsrelease/detail/20220509_2543.html (contenido sólo en japonés)

familiares y/o cuidadores. Es habitual compartir los números secretos o credenciales para que un familiar o cuidador obtenga efectivo de un cajero automático o realice algún trámite en línea. Compartir esta información pone tanto al cliente como a su familiar o cuidador en riesgo. Por parte del cliente supone un incumplimiento de los términos de uso del contrato lo cual puede eliminar la protección ante situaciones de fraude y por parte del familiar o cuidador supone suplantar la identidad de otra persona lo cual puede ser considerado un comportamiento fraudulento. Las entidades financieras pueden tener un papel más activo en promover alternativas formales flexibles y seguras para el acceso de familiares y/o cuidadores. Por ejemplo:

Pueden ofrecer diferentes niveles de acceso a la banca electrónica y banca por teléfono personalizados para cada cliente

Emitir tarjetas bancarias que permitan introducir limitaciones de uso

Transmitir extractos bancarios y otros reportes que identifiquen de manera clara las transacciones realizadas por un tercero

Proporcionar claves que permitan un acceso limitado a ciertas transacciones

Y generar alertas en las cuentas que permitan a los empleados conocer el estado y nivel de autorización a la cuenta por parte de un tercero

Asimismo, es fundamental para los bancos, transitar a una atención al cliente adulto mayor cada vez más estandarizada y enfocada a la búsqueda de eficiencias con iniciativas que busquen crear un entorno seguro y una cultura organizacional. Ello permitirá que los clientes se sientan a gusto y puedan compartir las dificultades que van experimentando, que los bancos puedan detectar situaciones en las que pueda existir un deterioro cognitivo de un cliente y desplegar soluciones preestablecidas, mitigando riesgos. HSBC en Hong Kong además de tomar medidas para adaptar sus oficinas y procesos para facilitar la accesibilidad de personas mayores con necesidades físicas especiales, ha adaptado también sus productos y procesos para brindar una mejor atención a las personas mayores que sufren cierto deterioro cognitivo (Cuadro 6).



Cuadro 6 | Adaptación de productos y servicios a las necesidades cambiantes de los adultos mayores

HSBC ha sido el primer banco en Hong Kong en lanzar una cuenta bancaria que permite a las personas con demencia o con capacidad cognitiva disminuida manejar sus finanzas de manera independiente y al mismo tiempo dando tranquilidad y seguridad a cuidadores y familiares ya que permite dar poder a un tercero para supervisar sus finanzas. La entidad permite nominar a un familiar o amigo para que reciba copias de los movimientos bancarios realizados en la cuenta, permite establecer límites personalizados para el retiro en cajeros y el pago en tiendas y facilita la identificación por voz al servicio de banca telefónica para que sea más sencillo para las personas con problemas de memoria acceder a su cuenta evitando tener que recordar claves. Para aquellos clientes que lo requieran también facilita el proceso de dar poder a un familiar o amigo para establecer distintos niveles de acceso a la cuenta. Además, 200 empleados de HSBC han sido formados para entender mejor las dificultades a las que se enfrentan estos clientes cuando usan los servicios bancarios y poder así dar un mejor asesoramiento. Todos estos esfuerzos valieron al HSBC para ser calificado en diciembre de 2018 como el **primer banco del país adaptado a las personas con demencia por la Asociación de Enfermos de Alzheimer de Hong Kong**²⁰.

D

Ofrecer productos bancarios para mayores

Varios bancos han desarrollado un amplio abanico de productos específicos para personas mayores. La tipología de productos es diversa, pero se pueden agrupar en tres grandes categorías:

- 1** | Productos para incrementar el flujo de ingresos a partir del patrimonio acumulado

20. <https://www.hsbc.com.hk/community-banking/age-friendly/basic-banking-account/>

2 | Productos de seguros para protegerse del costo del deterioro físico o cognitivo

3 | Productos de préstamos específicos para cubrir costos temporales ligados a la edad

El incremento gradual de la esperanza de vida contribuye a que muchas personas lleguen a la edad de jubilación con algún patrimonio, pero a menudo con unas pensiones insuficientes para mantener el nivel de vida deseado. En América Latina y el Caribe menos de la mitad de los trabajadores está ahorrando para su retiro²¹. Entre los trabajadores informales y de bajos ingresos la proporción es mucho menor.

Algunas personas han logrado acumular al llegar a la edad de jubilación unos ahorros que podrían generar ingresos mensuales complementarios a través de productos financieros que permitieran convertir ese capital en una renta vitalicia o una renta por un período de tiempo definido.

A menudo, el patrimonio de personas mayores se limita a la vivienda en la que se reside. En estos casos, es posible convertir ese patrimonio en ingresos recurrentes a través de una hipoteca inversa. En este mecanismo el cliente recibe dinero del banco, normalmente en pagos mensuales, a cambio de comprometer la vivienda como garantía de la devolución de este préstamo. La ventaja de este producto es que no se pierde la propiedad de la vivienda y cuando la persona fallece son los herederos los que deben saldar la deuda ya sea a través de los fondos obtenidos de la venta de la vivienda o de otras fuentes. Varias entidades financieras han popularizado en algunos países este tipo de producto en los últimos años. Las hipotecas inversas pueden ser una solución para algunas personas, pero el costo financiero y sobre todo el hecho que supone una disminución del patrimonio acumulado que reduce el monto a recibir para los herederos ha hecho surgir otro tipo de alternativas, normalmente promovidas por empresas Proptech²² Fintech, también enfocadas a apalancar la vivienda para generar ingresos sin necesidad de constituir una hipoteca (Cuadro 7).

21. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Ahorro-sin-barreras-Lecciones-de-las-intervenciones-del-Laboratorio-de-Ahorro-para-el-Retiro.pdf>

22. Véase <https://publications.iadb.org/en/proptech-latin-america-and-caribbean-how-technology-can-help-reduce-housing-deficit> donde se muestran un panorama completo de Proptech.



Cuadro 7 | Fintech especializadas en generar ingresos a partir de la propiedad de la vivienda habitual

En los últimos años algunas Fintech se han especializado en generar ingresos para mayores con una vivienda de propiedad. En Canadá, [Bloom](#) se ha especializado en hipotecas inversas. Otras Fintech como **EasyKnock** en Estados Unidos han diseñado esquemas parecidos en los que se vende la nuda propiedad, pero el cliente mantiene el usufructo de la vivienda. Algunas Fintech como **Equifi** proporcionan capital en vez de deuda por lo que la propiedad no cambia de manos y no hay intereses.

Están naciendo otras Fintech que han buscado cubrir necesidades más específicas. Es el caso de la española Pensium, que busca ayudar a las personas mayores propietarias de una vivienda que necesitan financiación para pagar el ingreso a una plaza de residencia de ancianos a través de la gestión del alquiler de la vivienda. **Pensium** paga mensualmente hasta el doble del importe del alquiler obtenido para ayudar a pagar la residencia o la asistencia en casa de un familiar. El programa también incluye el dinero necesario para realizar reformas y la gestión del alquiler. Cuando la persona o los herederos ya no necesiten las aportaciones pueden liquidar el importe pendiente y recuperar la posesión de la vivienda o simplemente esperar el tiempo necesario para que el mismo alquiler salde la deuda pendiente sin que en ningún momento se hipoteque la vivienda o se ceda la propiedad de la misma.

Aunque a menudo no se piensa en las personas mayores como clientes potenciales de seguros, en muchos casos pueden necesitar protección. Es habitual, por ejemplo que deban hacer frente en algún momento a gastos médicos importantes, riesgo que puede mitigarse a través de seguros. Esto es especialmente importante en países de América Latina y el Caribe donde el sistema público de salud suele tener limitaciones de recursos para atender problemas médicos de alta complejidad, que requieren la contratación de atención médica privada. Del mismo modo, anticipar los posibles costos de ser dependiente o de sufrir demencia y cubrirse de ese riesgo mediante una póliza de seguros puede ser una opción útil para ciertos clientes.

23. Derecho de dominio o propiedad de la vivienda, pero no de uso.

Aunque el costo de los seguros de vida crece con la edad, hay determinados riesgos de los que para algunas personas puede ser importante protegerse. La tecnología puede, en algunos casos, contribuir a la oferta de ciertos productos. En Japón, hay iniciativas para abordar el tema de deterioros cognitivos de los clientes mayores utilizando soluciones tecnológicas como el caso de Kyoto Shinkin Bank. (Cuadro 8) Los préstamos puente para cubrir costos médicos o apoyo para cubrir gastos adicionales relacionados con alguna merma física o cognitiva pueden también, en determinadas situaciones, ser un producto útil para las personas mayores.



Cuadro 8 | Aplicación de Kyoto Shinkin Bank para detectar signos tempranos de pérdida cognitiva

En Japón, Kyoto Shinkin Bank que opera como una cooperativa de crédito, utiliza la tecnología para detectar, mediante una app, signos tempranos de pérdida cognitiva que se utiliza a su vez marcadores para establecer el pago de los seguros. La solución desarrollada por la compañía Money Forward analiza las transacciones de los clientes mayores e **identifica movimientos sospechosos y deterioros cognitivos** para informarles a sus familiares. Así se puede prevenir o minimizar pérdidas por errores o por estafas que abusan de deterioros cognitivos. Desde 2019 están avanzando un piloto de esta **solución** para poder desplegar el servicio comercialmente²⁴.

E

Ofrecer servicios y ofertas especiales para mayores

Además de la oferta estrictamente financiera, varias entidades buscan conquistar a los clientes mayores con regalos y descuentos específicos. En España, varios bancos empaquetan servicios específicos para mayores debajo de programas o iniciativas que buscan atraerlos. Programas como el CaixaBank Seniors, Ibercaja Mayores o Santander Senior ofrecen descuentos en ocio y otras experiencias para clientes mayores de 65 años (Cuadro 9).

24. <https://www.jri.co.jp/MediaLibrary/file/column/opinion/pdf/12363.pdf> (contenido sólo en japonés)



Cuadro 9 | El programa Santander Senior para mayores de 65 años

Por 9 euros al mes, el programa Santander Senior del Banco de Santander en España incluye asistencia telefónica, botón de emergencia para situaciones de riesgo, seguro de accidente, visitas domiciliarias para ofrecer soporte técnico para personas que puedan tener dificultades con los electrodomésticos o la informática, seguro de protección de robo en cajeros, asistencia médica y psicológica, entre otros servicios. Asimismo, los miembros de Santander Senior pueden adelantar su pensión y recibir ofertas exclusivas en diversas tiendas y comercios.

Globalmente, algunas entidades financieras van más allá y buscan incrementar el contacto social de las personas mayores. ABN Amro en Holanda, por ejemplo, ha formado a 36 empleados como **coaches** de clientes mayores. Estos empleados visitan a los clientes en sus casas y ahí revisan extractos bancarios, resuelven dudas, y están en alerta para identificar posibles signos de demencia. Por su parte, en Estados Unidos, Bank of America ha empezado a contratar gerontólogos financieros para planear el retiro y la longevidad de los clientes mayores, así como para asistir a las familias y a los cuidadores en el manejo de sus finanzas. Los gerontólogos financieros forman parte de la estrategia global de Bank of America para ofrecer servicios más amigables para la gente mayor. Asimismo, en Japón, el Hiroshima Bank incluye entre sus servicios a mayores la planificación de la herencia y la custodia de testamentos.

F

Enfoques holísticos

Vale mencionar que algunas instituciones financieras como HSBC o Shinhan Bank de Corea están reforzando la atención a las personas mayores con enfoques más holísticos incluyendo el tema de acceso, producto y servicio.



Cuadro 10 | Shinhan Bank

Se espera que para 2025 Corea se convierta en una sociedad con un porcentaje de mayores de **65 años** que superará el **20%**. Actualmente, los clientes mayores de **50 años** de Shinhan Bank representan el **41 % de su base total de clientes** y son responsables de **más de la mitad de las transacciones**. Para apoyar a estos clientes, el banco formuló estrategias de mejora en las **tres áreas**:

Acceso

Se instalaron cajeros automáticos a la medida para agregar comodidad a los clientes mayores ofreciendo las 4 opciones más utilizadas en la pantalla principal en letras grandes y en negrita; guía de voz “más lenta”; y terminología bancaria fácil de usar. A su vez, dentro de las sucursales especializadas en mayores se instalaron máquinas fáciles de usar con un quiosco de venta de boletos que brinda opciones simples en botones de menú de colores con alto contrastante; y conserjes digitales alrededor de la sucursal para ayudar a los clientes con máquinas y dispositivos digitales.

Productos

El banco ofrece cuentas de cheques y de ahorro especializadas para personas mayores que brindan mejores tasas de interés y beneficios adicionales. Cuando un cliente abre una cuenta de cheques y de ahorro especializada, la mayoría de los cargos por servicio se pueden eximir. También, ofrecen cuenta de ahorros a plazos (depósito a plazo fijo) donde los clientes mayores pueden recibir tasas de interés iguales o adicionales.

Servicio

El banco implementó la solución Plan4U para proporcionar a los clientes una guía práctica para la planificación de la jubilación. Esta solución está disponible tanto en línea como fuera de línea donde los clientes puedan analizar cuántos fondos se necesitan realísticamente para tener un flujo de efectivo estable en su jubilación. También brinda educación financiera a clientes mayores para que los clientes mayores de edad adopten herramientas y canales digitales para mayor comodidad.



4 Actores emergentes en América Latina y el Caribe

Es importante destacar que en América Latina y el Caribe también hay varias entidades financieras que han mostrado interés en adaptar sus productos y servicios para ofrecer una mejor atención a las personas mayores junto con emprendedores que ven oportunidades en el mercado. Varias de las entidades en las que BID Invest ha invertido en los últimos dos años han explicitado este compromiso. Asimismo, BID Lab está apoyando algunas iniciativas innovadoras de la región. Adicionalmente, algunas entidades de ALC afiliadas a WSBI han llevado a cabo varias iniciativas para mejorar la inclusión del adulto mayor. A continuación, se ofrece una lista de alguna de estas entidades que públicamente han expresado el compromiso con este tema.

Banco FIE, Bolivia

(Información del proyecto apoyado por BID Invest²⁵)

En Bolivia, el Banco FIE, ha desarrollado distintos pilotos para adecuar la infraestructura del banco a los adultos mayores. En 2013, el Banco FIE llevó a cabo el “Proyecto integral para mejorar la atención a personas con discapacidad y adultos mayores”, elaborado con el apoyo de Comité Nacional de la Persona con Discapacidad y del Instituto Boliviano de la Ceguera. El programa creó ventanillas de menor altura para poder atender a personas sentadas, desplegó una política de atención preferente y capacitó al personal en la atención de adultos mayores con necesidades especiales. Además, se elaboraron

25. <https://www.idbinvest.org/en/projects/banco-fie>

materiales de difusión de productos y servicios en Braille²⁶. La posterior aprobación en febrero de 2014, del [Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores](#) por parte de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero llevo a Banco FIE a adaptar y aprobar su reglamento interno. Recientemente, la Asociación Nacional de Adultos Mayores de Bolivia ha denunciado un deterioro de la atención a los adultos mayores tras la pandemia por parte de las entidades bancarias, lo que ha motivado la intervención de la defensoría del pueblo que ha publicado un informe sobre las medidas adoptadas por las entidades de intermediación financiera respecto a la aplicación del trato preferente a los adultos mayores en el que recomienda a las entidades financieras “adoptar de manera progresiva medidas para asegurar el acceso de las personas adultas mayores en las Entidades de Intermediación Financiera, a través del desarrollo de condiciones de accesibilidad que les permitan utilizar la infraestructura y sus servicios²⁷.”

Banco Nacional de Costa Rica, Costa Rica

(información del proyecto apoyado por BID Invest²⁸)

La entidad ha manifestado en varias ocasiones su compromiso con la Ley Integral para la Persona Adulto Mayor ofreciendo cursos y certificando a sus empleados sobre su contenido y alcance²⁹. Como parte de este compromiso el Banco Nacional ha fijado la atención al adulto mayor como una de las seis áreas prioritarias de atención en su plan estratégico de sostenibilidad³⁰. El banco ha organizado también talleres de capacitación sobre la “Importancia Social y Potencial Financiero del Adulto Mayor” y apoya con financiación y otros productos el emprendimiento de los adultos mayores³¹. En alianza con la Asociación Gerontológica Costarricense, el Banco inició en 2015 el proyecto “Habilitación para el empleo de personas mayores” para reforzar la autogestión financiera del adulto mayor³². Asimismo, durante la pandemia, el Banco Nacional de Costa Rica estableció un horario de atención prioritario para los adultos mayores³³.

26. Revista Sociedad que Inspira, “Banco FIE. Proyecto integral para mejorar la atención a personas discapacitadas y adultos mayores”, núm 25, Junio 2014.

27. Defensoría del Pueblo (Enero 2022), “Informe defensorial. Evaluación sobre la aplicación del trato preferente y diferenciado durante la atención a personas adultas mayores en entidades de intermediación financiera”

28. <https://www.idbinvest.org/en/projects/bncr-social-subordinated-bond>

29. Consejo Consultivo Nacional de Responsabilidad Social, “Banco Nacional reconocido por emplear a personas con discapacidad”, julio 2017.

30. Banco Nacional de Costa Rica, “Informe de Sostenibilidad 2017”, 2018.

31. Universidad de Costa Rica, “Compromiso y apoyo financiero a la población adulta mayor”, nota de prensa.

32. Banco Nacional de Costa Rica, “Proyecto promoverá empleo para el adulto mayor”, nota de prensa, 10 de octubre de 2015.

33. La República, “Banco Nacional atenderá de manera prioritaria a los adultos mayores”, 17 de marzo de 2020.

Caja 18, Chile

(información del proyecto apoyado por BID Invest³⁴)

En Chile, las Cajas de Compensación Familiar son organizaciones privadas sin fines de lucro que forman parte del sistema de seguridad social. Surgieron para la gestión y pago de las asignaciones a los trabajadores con cargas familiares de empresas afiliadas como complemento de sus ingresos, pero sus funciones se fueron ampliando e incluyen el otorgamiento de crédito y la movilización de ahorro. Desde 1998, los jubilados que reciben una pensión pueden también afiliarse a las Cajas de Compensación y beneficiarse de sus servicios a cambio de una cuota que no puede superar el 2% de la pensión. Actualmente existen cinco Cajas de Compensación Familiar en Chile que tienen casi 10 millones de afiliados de los que más de 1,5 millones son jubilados que reciben una pensión lo que implica que aproximadamente la mitad de los adultos mayores (personas de más de 60 años según la legislación chilena) están afiliados a una Caja de Compensación³⁵.

En Chile las Cajas de Compensación concentran la mayor parte del endeudamiento de los adultos mayores y ofrecen distintos tipos de prestaciones financieras y no financieras a sus afiliados, lo que convierte a estas entidades en actores clave para mejorar el acceso de los adultos mayores a los servicios financieros. BID Invest firmó en diciembre de 2021 un acuerdo con la Caja de Compensación de Asignación Familiar 18 de Septiembre (“Caja 18”) para desarrollar un mecanismo de financiamiento para profundizar el programa de inclusión financiera de los trabajadores y pensionados afiliados a la entidad. Caja 18, ofrece varios servicios financieros y no financieros para los adultos mayores que incluyen descuentos en servicios de salud y actividades de ocio, acceso a créditos, convenios con centros médicos para el copago de determinadas consultas y revisiones, descuentos en medicamentos en determinadas farmacias, bonos a afiliados que cumplan 25, 50 y 60 años de matrimonio y asignación en caso del fallecimiento del pensionado afiliado o su cónyuge, entre otros³⁶.

Banco de Occidente, Colombia

(información del proyecto apoyado por BID Invest³⁷)

El Grupo Aval y sus entidades (Banco de Bogotá, Banco de Occidente, Banco Popular, Banco AV Villas, BAC Credomatic, Porvenir, y Corficolombiana) **ha presentado recientemente su Política de Inclusión y Diversidad** desarrollada en colaboración con el programa Inclusiones desarrollado por la ONG Acdi/Voca y financiado por USAID.

34. <https://www.idbinvest.org/en/projects/caja-18-social-loan-silver-economy-focus>

35. BC Noticias, “Las Cajas de Compensación Familiar Llegan a casi 10 millones de afiliados”, 27 de abril de 2022

36. www.caja18.cl/pensionados/beneficios

37. <https://www.idbinvest.org/en/projects/banco-de-occidente-subordinated-loan>

La iniciativa busca disminuir las barreras que enfrentan las mujeres y adultos mayores entre otros colectivos. Asimismo, Banco de Occidente ha sido escogida por tercer año consecutivo como el [banco colombiano más comprometido con la igualdad de género](#) por parte de Great Place to Work resaltando el compromiso de la entidad con la reducción de las brechas de género. Banco de Occidente ha apostado en los últimos años por una clara estrategia digital en busca de eficiencia y mejor servicio acompañando a los clientes en esta transformación. Asimismo, Banco de Occidente es uno de los nueve bancos colombianos que tienen convenio con Colpensiones para el pago de pensiones que canaliza a través de una cuenta especial, la “cuenta pensional”.

NudaProp³⁸, Uruguay

(información del proyecto apoyado por BID Lab³⁹)

NudaProp utiliza un mecanismo de nuda propiedad para que las personas mayores propietarias de un inmueble puedan cubrir sus necesidades de liquidez, sin tener que mudarse, conservando el derecho de uso de por vida. La nuda propiedad existe en el código civil de Uruguay⁴⁰ y la mayoría de los países de América Latina y el Caribe, a pesar de ser poco conocida. En Europa es una modalidad ya instaurada desde hace décadas, en países como Francia, Alemania, España e Italia, entre otros.

NudaProp, un emprendimiento liderado por dos mujeres, es la primera compañía en América Latina, especializada y con una plataforma exclusiva para inversiones en la modalidad de nudapropiedad, usufructos y rentas vitalicias, conectando inversores con los propietarios de estas viviendas, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los mayores. Esta plataforma conecta a:

Personas mayores propietarias de inmuebles **(69% mujeres de más de 65 años)** y con problemas de liquidez



con personas más jóvenes **(entre 30 y 50 años)** que buscan acceder a la vivienda propia para usar en el futuro

38. <https://www.nudaprop.com/>

39. <https://www.iadb.org/en/project/UR-T1280>

40. Artículos 493 y 537 del Código Civil Uruguayo

HBR Group⁴¹, República Dominicana

(información del proyecto apoyado por BID Lab⁴²)

Para facilitar la oferta de servicios financieros orientada a personas mayores HBR Group está desarrollando un canal de interacción especializado mediante una aplicación móvil. La aplicación “Fácil” plantea un rediseño radical de las interfaces de aplicaciones financieras tradicionales para ajustarlo a las características específicas del usuario que envejece. La experiencia está basada en la simplificación de la interfaz gráfica, reorganización del contenido, el uso de tecnología de reconocimiento facial y de voz para facilitar la autenticación y manejo de credenciales de los usuarios, recibir retroalimentación oral, uso de textos ampliados, optimización del teclado y simplificación del flujo de confirmación de las transacciones. De igual forma, contemplará parpadeos de colores, brillo y contraste, uso de vibraciones y efectos de sonido en las funcionalidades básicas del producto para llamar la atención a las personas mayores con discapacidad auditiva y visual.

Banco del Bienestar, México

(información de la iniciativa apoyada por WSBI)

El Banco del Bienestar es la entidad encargada de distribuir los pagos de los programas sociales en México y se encarga también de depositar cada quince días la pensión a los adultos mayores. Se trata de una banca de desarrollo con una clara vocación para promover el ahorro y el financiamiento en sectores y lugares donde tradicionalmente no llega la banca comercial. Las comunidades más alejadas y con menores niveles de renta son las que presentan un mayor porcentaje de adultos mayores. El Banco del Bienestar tiene previsto abrir más de 2.700 nuevas sucursales en zonas rurales con acceso limitado a servicios financieros⁴³. A través de estas sucursales el Banco del Bienestar ofrece préstamos, cuentas de ahorro, tarjetas y servicio de recepción de remesas a los adultos mayores.

Banco Caja Social, Colombia

(información de la iniciativa apoyada por WSBI)

Banco Caja Social es el sexto banco más grande y uno de los bancos más antiguos de Colombia. Entre sus clientes predominan personas de sectores populares,

41. <http://www.hbrgroup.com.do/index.html>

42. <https://www.iadb.org/en/projects-search?country=§or=&status=&query=DR-T1232>

43. El Herald de México, “Inyectan 15 mil mdp al Banco del Bienestar para la construcción de más de 2 mil sucursales”, 2 de mayo de 2022.



microempresarios y pequeñas y medianas empresas. Durante la pandemia, Banco Caja Social estableció varias medidas para garantizar los servicios financieros de sus clientes adultos mayores. Para los clientes con tarjeta de débito se habilitó el retiro sin costo en cualquier cajero automático del sistema y para los clientes sin tarjeta de débito se habilitó el retiro en ventanilla a través de la autorización de un tercero de confianza y se habilitaron horarios y oficinas especiales exclusivas para el retiro de las pensiones⁴⁴. Asimismo, la entidad entregó miles de pensiones a domicilio con el fin de disminuir el riesgo de contagio de los adultos mayores. Banco Caja Social ha desarrollado también algunos productos específicos para los adultos mayores como la Cuentamiga Pensionados que permite tener asociada una tarjeta de débito y que permite realizar transacciones y retiros sin costo.

44. La República, “[Banco Caja Social establece horarios exclusivos para el retiro de pensiones de adultos mayores](#)”, 31 de marzo 2020.



5 | A modo de conclusión

LOS CLIENTES MAYORES VAN A CRECER DE MANERA SIGNIFICATIVA EN LOS PRÓXIMOS AÑOS EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE.

Anticipándose a esta realidad que traerá una oportunidad inmensa del crecimiento del negocio, varias instituciones financieras y organizaciones sociales están tomando ya medidas para que los productos y servicios financieros se adapten mejor a las necesidades diversas de las personas mayores. Los productos que permitan generar un mayor flujo de ingresos a partir del patrimonio acumulado o que protejan del costo del deterioro físico o cognitivo, son ejemplos que ofrecen varias entidades de la región. Asimismo, hay actores que están empezando a tomar acciones para proteger y atender mejor a aquellos clientes mayores que experimentan un deterioro en sus capacidades físicas o cognitivas y necesitan canales de atención accesibles y protección frente a posibles fraudes o situaciones de abuso financiero. Además, dado que muchos adultos mayores se sienten menos cómodos con los canales digitales es importante que las entidades ayuden en esta transición y tengan presente la preferencia de la atención presencial y personal de muchos clientes. Con la colaboración de organizaciones sociales y el compromiso de servir a los adultos mayores, las instituciones financieras pueden implementar políticas, productos y servicios efectivos e integrales que cubran mejor las necesidades de su cada vez más numerosa base de clientes mayores.

