

La mayoría de los trámites financieros son *online*

# Alfabetización digital de los adultos mayores no es una opción, es una necesidad urgente

No solo les sirve para estar al día con el avance tecnológico, sino también para efectuar operaciones bancarias (pagos de cuentas, transferencias o compras) y evitar ser víctimas de estafas por no conocer los procesos. Qué ofertas hay disponibles para aprender.

Hace unas semanas, una denuncia internacional terminó con la detención de 44 personas —entre chilenos y extranjeros— que se dedicaban a estafar personas que confiaron en una tentadora oferta para aumentar sus ingresos. Las más de 400 víctimas fueron en su mayoría ciudadanos estadounidenses jubilados, cuyos fondos quedaron en cuentas en Chile. Aquí los delincuentes las blanqueaban a través de empresas que operaban en la Zofri de Iquique.

En la investigación participó el FBI, el Sistema de Análisis Criminal y Focos Investigativos de Tarapacá y la Brigada Antinarcoóticos y contra el Crimen Organizado (Brianco) de la PDI.

Como se ve, los adultos mayores no solo están más vulnerables a caer en estafas dentro de Chile, sino también en naciones que se espera estén más preparadas para combatir estos delitos. Pero no solo para prevenir ilícitos es importante conocer cómo funciona la tecnología, sino también para realizar operaciones financieras.

Ello, debido a que muchos trámites que antes se hacían en forma directa —como pagar con efectivo y cheque o ir a un mesón de atención para recibir ayuda— están quedando obsoletos y hay que actualizarse.

## Poco conocimiento

Como informó en agosto pasado Fundación Conecta Mayor UC, a través de su página web, en Chile solo el 5% de las personas mayores ha recibido algún tipo de capacitación digital; menos del 50% utiliza internet de manera regular y, en el grupo de mayores de 80 años, el uso de la web cae al 13%.

Según advierte Liza Salinas, "Branch Business Director Liberty Finance - Life Academy Official Marketing Partner", Chile avanza hacia un sistema financiero cada vez más digital. "La pregunta no es si este cambio es necesario, sino cómo lo hacemos sin dejar a nadie afuera. Incluir a los adultos mayores en el mundo financiero digital es una responsabilidad compartida y una oportunidad para construir un sistema más humano, más seguro y verdade-

**APOYO**  
 En Conecta Mayor UC explican que el Banco Mundial señaló que los tercios de los adultos utilizan pagos digitales, mientras que entre los mayores de 60 años es solo 1 de cada 4. Para que el sistema financiero sea efectivamente para todos, sin discriminar por el uso de la tecnología, las propias entidades deben adoptar políticas que apoyen en estos procesos, afirman.



ramente inclusivo", asegura.

Sostiene que aunque algunas personas mayores se han subido al carro del progreso no todas saben hacer pagos electrónicos o transferencias bancarias, como tampoco usar billeteras digitales, aplicaciones o plataformas de inversión.

"No tengo tarjetas bancarias, ni computador, ni internet en mi celular. Todo lo pago en efectivo o con cheque. Hay lugares en que ya no me los aceptan, así es que mi hija hace los trámites y transferencias por mí. Yo solo observo, sin entender", afirma Luis G. Galleguillos, de 92 años.

Liza Salinas advierte que este grupo de la sociedad enfrenta barreras estructurales, tecnológicas y educativas que dificultan su plena integración al sistema financiero digital. A su juicio, esto podría transformarse en un factor de exclusión si no se acompaña de educación.

Conforme a su experiencia, identifica los siguientes riesgos para este grupo etario:

■ **EXCLUSIÓN FINANCIERA SILENCIOSA:** Hoy solo pueden realizarse de manera digital algunos trámites como pagos, transferencias, consultas, validaciones de identidad o solicitudes de productos financieros. Aunque no siempre se ve, este impedimento impacta en su autonomía y calidad de vida.

■ **DEPENDENCIA:** La falta de habilidades digitales obliga a muchas personas mayores a delegar el manejo de su dinero en familiares, conocidos o terceros. Aunque en muchos casos hay un cuidado detrás, también abre la puerta a abusos, errores o malas decisiones que el adulto mayor no siempre logra detectar ni controlar.

■ **MAYOR EXPOSICIÓN A FRAUDES Y ESTAFAS:** El peligro es que son blanco de llamadas falsas, mensajes de texto o WhatsApp fraudulentos, correos que suplantán instituciones financieras, enlaces maliciosos o aplicaciones engañosas. Así quedan expuestos y las consecuencias económicas y emocionales pueden ser graves.

La experta señala que el problema en estos casos no es la edad sino la ausencia de procesos de alfabetización financiera. La mayoría de este grupo etario no recibió formación financiera ni digital en su etapa laboral activa. Hoy se les exige operar en un sistema completamente distinto, sin acompañamiento suficiente, afirma, y lo que aprendieron ya no es suficiente. Lo que se necesita es educación financiera digital, práctica, simple y orientada a la vida cotidiana, dice.

La empresa que representa, afirma, trabaja en programas de educación financiera con especial énfasis en la inclusión, la preven-

ción de riesgos y la autonomía económica. "Creemos que una sociedad financieramente educada es más justa, segura y preparada para los desafíos del futuro. La alfabetización financiera de los adultos mayores no es una opción: es una necesidad urgente", sentencia Liza Salinas.

## Vaya a preguntar

Hay varias instituciones y municipios que ofrecen capacitación en educación financiera y el consejo es que cada interesado pregunte en su comuna a cuáles puede optar.

Fernando Merino, director de Desarrollo de Conecta Mayor UC ilustra que según las últimas cifras entregadas por el INE, para el 2035 un cuarto de la población tendrá más de 60 años, mientras que llegado el 2070 será la mitad.

"Pero, lamentablemente, este grupo muchas veces termina marginado de los procesos de cambio, como la acelerada digitalización de los procesos financieros. De ahí que la educación financiera necesariamente debe considerar la inclusión digital", asegura.

Da como ejemplo la suspensión de la medida anunciada por la CMF el año pasado, que buscaba eliminar el sistema de tarjetas de coordenadas para hacer transacciones bancarias.

"Tras recibir comentarios y reclamos de personas mayores, intercedimos ante la CMF para que se reconsiderara la medida y logramos su aplazamiento por un año", relata. Hace un llamado a aprovechar este nuevo plazo para que las entidades financieras implementen un proceso gradual, con acompañamiento y capacitación de los usuarios y así facilitar la transición a un sistema digital de sus clientes mayores de 60 años.

Los talleres de empoderamiento digital llevados a cabo hace años por Conecta Mayor UC apuntan en ese sentido. Según explica Fernando Merino cuentan con la aplicación gratuita "Espacio Mayor" donde, en la sección de Finanzas Mayores, se pueden visualizar tutoriales de expertos con consejos para manejar el presupuesto, herramientas para emprender, ordenar deudas, etc.

"Se hace imperativo avanzar en educación financiera para las personas mayores. De ahí la relevancia de articular soluciones que consideren las necesidades de los mayores de 60 para darle real sentido a la llamada 'economía plateada'", concluye Fernando Merino, de Conecta Mayor UC.