



TAMARA SILVA D.

Adultos mayores y la banca: las dificultades en el uso de tecnología, contraseñas y reducción de sucursales

■ La automatización de los procesos bancarios y las nuevas herramientas para comunicarse con los clientes han complejizado la relación entre este grupo etario y la industria.

POR AGUSTÍN MONASTERIO

cinco años.

Durante décadas, la relación entre los adultos mayores con la banca fue estrecha, al punto que eran frecuentes las visitas presenciales para visitar a sus ejecutivos.

Sin embargo, en los últimos años el panorama cambió de la mano de la mayor automatización de procesos del sector bancario y las nuevas herramientas tecnológicas para relacionarse con sus clientes, como por ejemplo, *chatbots* en los sitios *web* y *callcenters* para consultas telefónicas.

Y si bien, en algunas sucursales existen *tótems* que apoyan a la tercera edad, en general, estas personas deben aprender de forma autodidacta las nuevas tecnologías bancarias o bien apoyarse en algún familiar que lo secunde.

A lo anterior, se suma otro factor relevante: la menor disponibilidad de sucursales –salvo BancoEstado– para la atención presencial.

En 2025, la industria cerró un total de 27 oficinas a lo largo del país, sumada a las 486 sucursales que bajaron la cortina en los últimos

Medios de pago

Un problema adicional que afecta a los adultos mayores son los medios de pago.

Actualmente, predominan las tarjetas de crédito, débito y pre-pago, que paulatinamente fueron desplazando al cheque y el dinero en efectivo. Estos dos últimos, son mayormente utilizados por adultos mayores.

En el caso de las transferencias electrónicas, la rapidez que exige la clave de autenticación o contraseña de una aplicación o sitio *web* es un desafío permanente para la tercera edad, sobre todo, ante la inminente eliminación de la tarjeta de coordenadas, que dejará de funcionar el 1 de agosto.

De acuerdo con el director de Conecta Mayor UC, Eduardo Toro, uno de los principales obstáculos tiene la tercera edad es “cómo ayudar a aquellas personas que no manejan canales digitales de manera intuitiva y no autónoma”.

De hecho, según datos de su centro, solo un 23% de los adultos

mayores sabe realizar trámites digitales de forma autónoma.

Para Toro, las exigencias tecnológicas actuales representan un desafío país, ya que la alta tasa de recuperación de contraseñas se traduce en la práctica en “un ciclo infinito de renovar y rehacer claves, provocando bloqueos frecuentes y frustración en el usuario *senior*”.

Otro desafío que identificó es cómo capacitar a personas mayores: “Su gran mayoría no sabe hacer uso de la tecnología en una aplicación que le facilite hacer trámites bancarios”, dijo.

La defensa del efectivo

El menor uso del dinero en efectivo o la restricción de éste en algunos comercios también afectan a la tercera edad.

Para Fernando Yáñez, presidente ejecutivo de Denaria, una organización que promueve la defensa del efectivo, la transición hacia un mundo financiero digital es más extensa de lo proyectado debido a factores culturales y geográficos.

Según Yáñez, esta situación no solo a los adultos mayores, sino que también al mundo rural, pobladores y feriantes, que son sectores que suelen quedar invisibilizados en la carrera por la modernización.

Para el exgerente general del Depósito Central de Valores (DCV), el efectivo no es solo una preferencia, sino una herramienta de libertad y una “malla de seguridad” indispensable ante diversas dificultades.

Agregó que la historia reciente de Chile respalda su postura, pues

antecedentes como el terremoto de 2010 o el apagón de febrero de 2025 demuestran que el dinero en efectivo es un medio de pago que garantiza el flujo económico cuando los sistemas digitales colapsan.

“La banca debe tener una sensibilidad social que permita que existan alternativas (...) hay una responsabilidad tanto del Estado y del mundo privado, en atender a ese grupo que está desvalido”, agregó.

Diseño simple y seguro

Para el director ejecutivo de SelloMayor, Octavio Vergara, el punto de partida es diseñar un sistema que permita a estas personas realizar sus trámites financieros de manera “simple, segura y comprensible”.

“Si una persona no puede completar una operación, el problema no siempre está en su nivel de habilidades digitales; muchas veces está en cómo fue diseñado el flujo”, agregó.

Vergara aseguró que es clave dejar de pensar en educar o capacitar después de lanzar un producto, ya que el ajuste debe hacerse en el diseño.

“Esa mirada cambia completamente el enfoque: no se trata de enseñar a usar, sino de diseñar para que se pueda usar”, explicó.

Si bien, sostuvo que esto no significa abandonar la educación digital –ya que la seguridad financiera exige estándares mínimos de conocimiento–, valoró que existan instancias donde quienes quieran, puedan profundizar sus conocimientos.

De acuerdo con el director de Conecta Mayor UC, Eduardo Toro, uno de los principales obstáculos que tiene el segmento de la tercera edad es “cómo ayudar a aquellas personas que no manejan los canales digitales de manera intuitiva y no autónoma”.