



## INFORME SOBRE BANCA DIGITAL

**INFORME MAYORES UDP –  
BARÓMETRO UDP**

**AÑO VII N.º 8**

**Fecha: septiembre 2019**

**Ref.: 19167-19038**

Para: **UNIÓN DEMOCRÁTICA DE  
PENSIONISTAS Y JUBILADOS DE  
ESPAÑA (UDP)**



**GOBIERNO  
DE ESPAÑA**

**MINISTERIO  
DE SANIDAD, CONSUMO  
Y BIENESTAR SOCIAL**



**POR SOLIDARIDAD  
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL**

## Índice

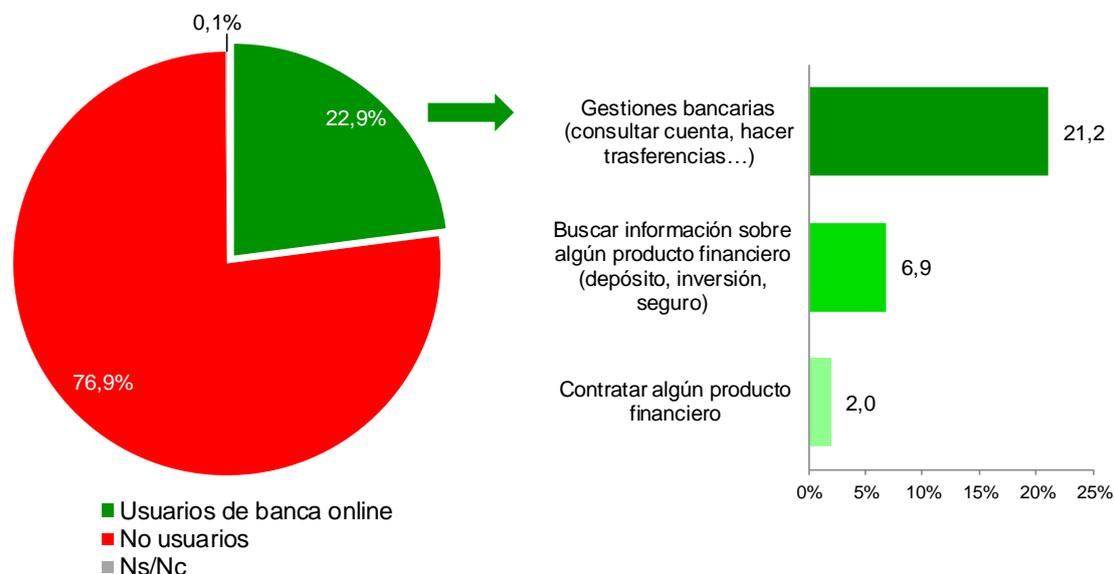
- **La mayoría de las Personas Mayores en España no son usuarias de banca online (76,9%). Representan un 22,9% quienes sí la usan, en su mayoría para realizar gestiones como consultar la cuenta o hacer transferencias (21,2%) pero también para buscar información sobre productos financieros (6,9%) y en menor medida para contratarlos (2,0%)...... 3**
- **En general, a la mayoría de las Personas Mayores usuarias de banca online (88,6%) les resulta sencillo realizar las gestiones bancarias. A pesar de que el 60,1% afirman que no han recibido asesoramiento o formación por parte de su banco..... 9**
- **Seis de cada diez Personas Mayores usuarias de banca digital tienen descargada en su Smartphone alguna aplicación de una entidad bancaria (60,4%). Entre ellos, representan un 26,0% quienes la usan diariamente, un 40,4% semanalmente y un 19,9% mensualmente, el 12,5% la usan con menor frecuencia y tan sólo el 0,8% no la usan. .... 12**
- **La gran mayoría de las Personas Mayores prefiere la atención personal para realizar las gestiones bancarias (83,2%). Representan un 7,1% quienes prefieren internet como medio favorito para ese tipo de gestiones, porcentaje minoritario pero superior al 0,4% que se decantan por la atención telefónica. .... 14**

**La mayoría de las Personas Mayores en España no son usuarias de banca online (76,9%). Representan un 22,9% quienes sí la usan, en su mayoría para realizar gestiones como consultar la cuenta o hacer transferencias (21,2%) pero también para buscar información sobre productos financieros (6,9%) y en menor medida para contratarlos (2,0%).**

En la sociedad actual, existe una preocupación creciente acerca de la brecha digital debida a la edad de las personas, que se refiere a la diferencia que existe entre adultos mayores y jóvenes en el acceso y uso de las computadoras e Internet. Esto afecta sobre todo a los más mayores acrecentándose el problema por el progresivo desplazamiento de los servicios financieros hacia internet.

UDP ha querido abordar este problema consultando a las Personas Mayores sobre varios aspectos relacionados: el uso de banca online, las barreras encontradas, el nivel de dificultad, el asesoramiento recibido y la posición que ocupa entre los posibles canales existentes para realizar gestiones bancarias.

### Usuarios de banca online

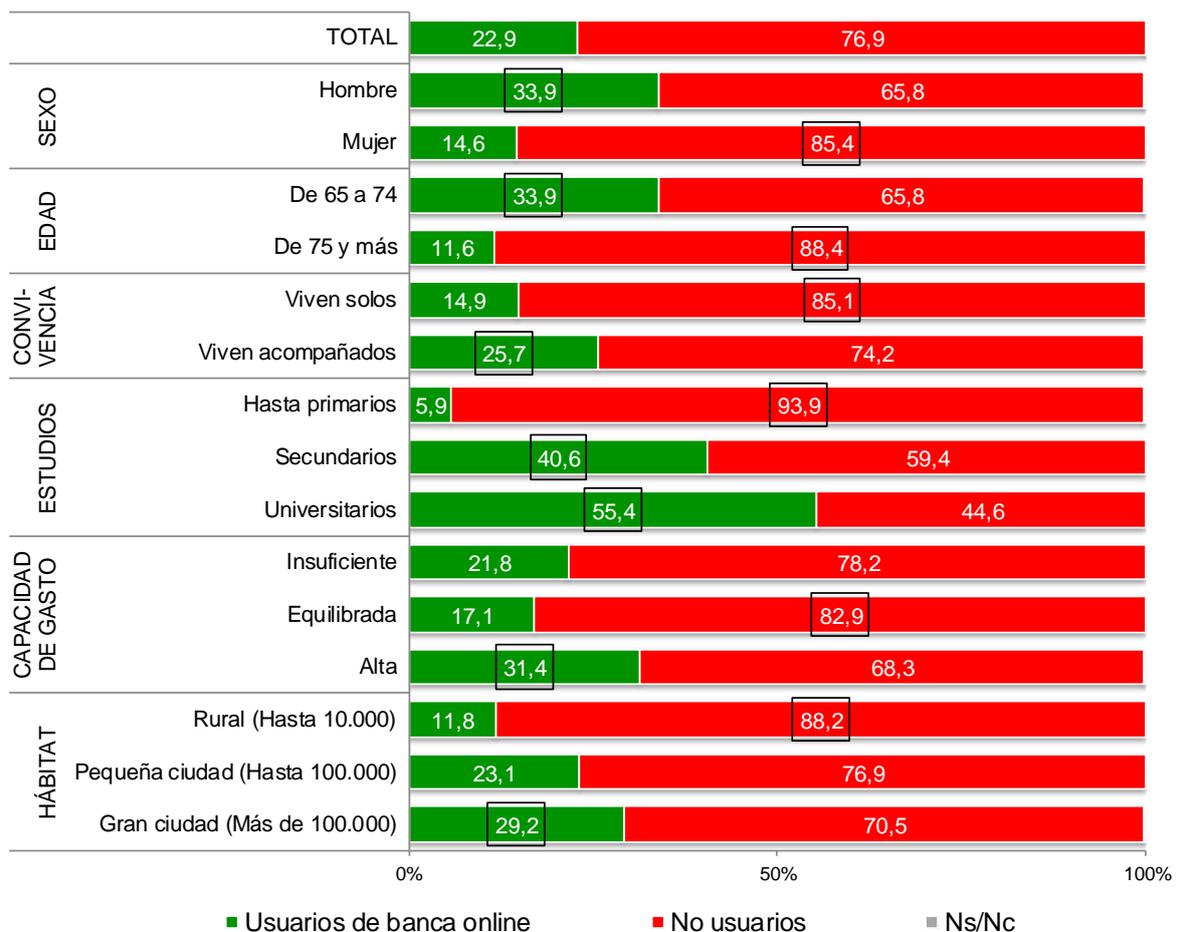


Base: Personas mayores de 65 años (457n).

En la actualidad, representan un 76,9% las Personas Mayores que aseguran que no han realizado nunca ninguna actividad de banca online para gestionar servicios financieros, porcentaje claramente mayoritario.

Por otro lado, los usuarios de banca online entre las Personas Mayores representan un 22,9%. La principal actividad financiera para la que utilizan internet las Personas Mayores son las gestiones bancarias tales como consultar una cuenta, hacer transferencias, etc. (21,2%). En menor medida, el 6,9% de las Personas Mayores buscan información sobre algún producto financiero (depósito, inversión, seguro) y el 2,0% han contratado alguno de esos productos.

### Usuarios de banca online



Base: Personas mayores de 65 años (457n).

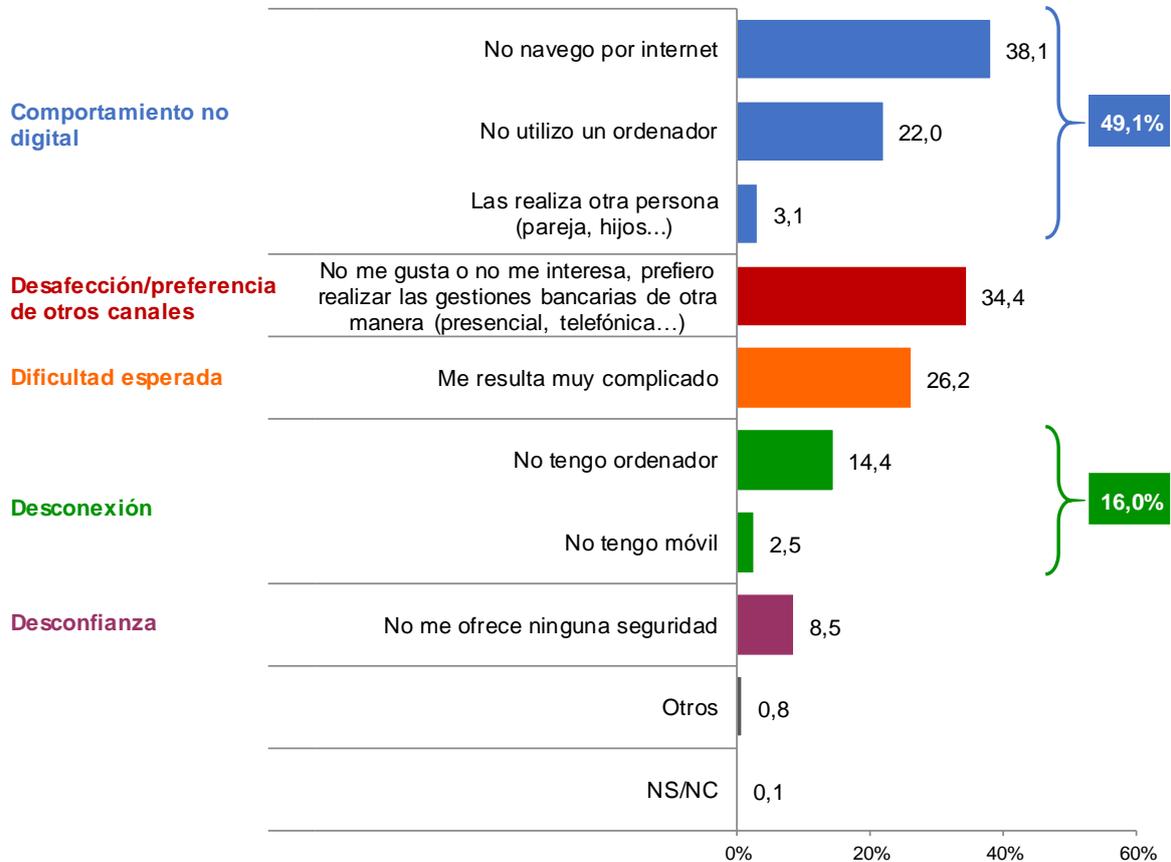
Si atendemos a la condición de usuarios (o no) de banca online entre los distintos segmentos de población, se observan perfiles claramente diferenciados.

Así, el porcentaje de Personas Mayores usuarias de banca online registrado entre los hombres (33,9%), quienes tienen de 65 a 74 años (33,9%), quienes viven acompañados (25,7%), quienes tienen estudios secundarios o universitarios ( $\geq 40,6\%$ ), quienes tienen una alta capacidad de gasto (31,4%) y el registrado en las grandes ciudades (29,2%) destaca significativamente en todos los casos con respecto al 22,9% registrado entre el total y al registrado respectivamente en sus perfiles opuestos ( $\leq 14,9\%$ ), excepto en el caso de la capacidad de gasto que lo hace con respecto al perfil intermedio (equilibrada: 17,1%).

Por su parte, el porcentaje de no usuarios entre las mujeres (85,4%), quienes tienen 75 y más años (88,4%), quienes viven solos (85,1%), quienes tienen estudios hasta primarios (93,9%), con una capacidad de gasto equilibrada (82,9%) y en el ámbito rural (88,2%) destaca significativamente con respecto al 76,9% registrado entre el total y al que se registra en los segmentos antes mencionados ( $\leq 74,2\%$ ).

Lo cual relaciona claramente el comportamiento sobre banco online de las Personas Mayores con unas características sociodemográficas muy definidas y que señalan que la brecha digital afecta a los sectores más vulnerables dentro del colectivo.

### ¿Qué le ha impedido hacer uso de la banca online?



Base: No usan banca online (332n).

Consultadas las razones que les han impedido realizar gestiones financieras específicamente a las Personas Mayores que no usan internet, cabe destacar, en primer lugar, el alcance de respuestas que desvinculan a los informantes con los comportamientos digitales: el 38,1% afirman que no navegan por internet, el 22,0% que no usan ordenador y el 3,1% que esas gestiones las realizan otras personas. De forma agregada, este grupo representa la mitad de los no usuarios (49,1%).

En segundo lugar, también es destacable cierta desafección percibida y la preferencia de otros canales, que viene reflejada en el 34,4% agregado de declaraciones que aseguran que no les gusta, no les interesa o que prefieren otras vías para hacerlo.

También se perciben otros impedimentos como la dificultad esperada (el 26,2% declaran que es muy complicado), la desconexión (el 14,4% afirman que no tienen ordenador y el 2,5% que no tienen móvil, representando en su conjunto al 16,0% de los no usuarios) y la desconfianza (el 8,5% de las Personas Mayores no usuarias también señalan que esta vía no les ofrece ninguna seguridad).

BM.2. ¿Qué le ha impedido hacer uso de la banca online?	TOTAL	SEXO		EDAD		CONVIVENCIA		ESTUDIOS		
		Hombre	Mujer	De 65 a 74	De 75 y más	Viven solos	Viven acompañados	Hasta primarios	Secundarios	Universitarios
Base: No usan banca online	349	129	220	151	198	98	251	252	56	39
Comportamiento no digital	49,1	43,5	52,4	37,0	58,4	47,2	49,8	55,6	39,2	23,6
Desafección/preferencia de otros canales	34,4	45,3	28,1	40,8	29,5	30,1	36,1	26,3	51,7	61,6
Dificultad esperada	26,2	19,8	29,9	22,5	29,0	31,7	24,0	29,1	15,7	23,9
Desconexión	16,0	13,9	17,2	8,4	21,8	17,7	15,3	18,6	8,8	7,5
Desconfianza	8,5	12,1	6,4	12,4	5,5	1,0	11,4	6,2	14,2	15,6

BM.2. ¿Qué le ha impedido hacer uso de la banca online?	TOTAL	CAPACIDAD DE GASTO			HÁBITAT		
		Insuficiente	Equilibrada	Alta	Rural (Hasta 10.000)	Pequeña ciudad (Hasta 100.000)	Gran ciudad (Más de 100.000)
Base: No usan banca online	349	50	185	112	95	122	131
Comportamiento no digital	49,1	45,4	53,9	42,0	43,9	56,6	45,9
Desafección/preferencia de otros canales	34,4	39,1	32,3	36,3	30,3	38,8	33,3
Dificultad esperada	26,2	39,5	25,2	22,3	24,5	18,7	34,4
Desconexión	16,0	13,6	13,0	22,2	28,6	11,8	10,8
Desconfianza	8,5	20,3	6,1	7,4	9,8	5,0	10,8

Si atendemos a los segmentos sociodemográficos a propósito de las razones por las que las Personas Mayores no utilizan la banca online y tomando como

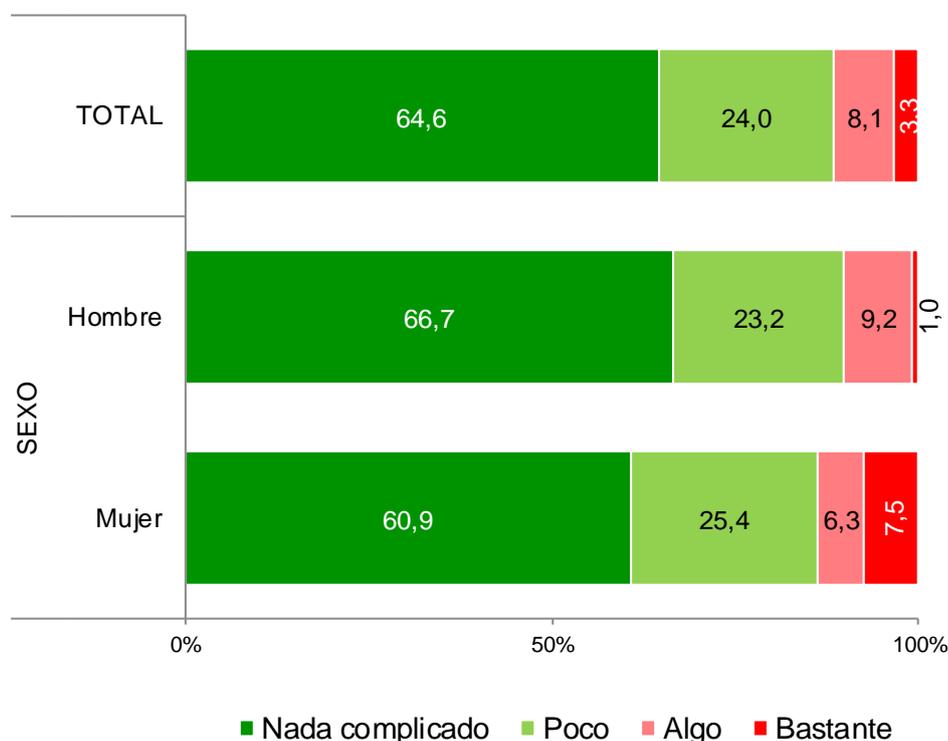
referencia el porcentaje registrado cuando es significativamente superior al que se registra entre el conjunto de no usuarios, se pueden establecer las siguientes conclusiones:

- El comportamiento que hemos clasificado como “no digital”, es decir, quienes no utilizan ordenador o no navegan por internet, que alcanza al 49,1% de los no usuarios, cobra una mayor intensidad entre quienes tienen más de 75 años (58,4%), quienes tienen estudios hasta primarios (55,6%) y quienes residen en las pequeñas ciudades (56,6%).
- Por su parte, la desafección o preferencia por otros canales, que en su conjunto alcanza al 34,4% de los no usuarios, aumenta significativamente entre los hombres (45,3%), quienes tienen de 65 a 74 años (40,8%) y quienes tienen estudios secundarios o universitarios ( $\geq 51,7\%$ ).
- La dificultad esperada es mayor entre las mujeres (29,9%), quienes tienen estudios hasta primarios (29,1%), quienes tienen una capacidad de gasto insuficiente (39,5%) y entre quienes residen en grandes ciudades (34,4%) en relación con el 26,2% registrado entre el total.
- Las Personas Mayores que no usan banca online porque no tienen ordenador o no tienen móvil, entre quienes tienen 75 y más años (21,8%), quienes tienen estudios hasta primarios (18,6%), los de alta capacidad de gasto (22,2%) y quienes residen en el ámbito rural (28,6%) destacan significativamente con respecto al 16,0% registrado entre el total.
- Por último, la desconfianza en este canal es una razón para no usarlo que se agudiza entre quienes tienen de 65 a 74 años (12,4%), quienes viven acompañados (11,4%) y quienes tienen una capacidad de gasto insuficiente (20,3%) en relación con el 8,5% que se registra entre el total.

**En general, a la mayoría de las Personas Mayores usuarias de banca online (88,6%) les resulta sencillo realizar las gestiones bancarias. A pesar de que el 60,1% afirman que no han recibido asesoramiento o formación por parte de su banco.**

Conocer el grado de dificultad encontrado entre los usuarios de banca online y la existencia o no de formación y/o asesoramiento por parte de sus entidades bancarias, fueron los siguientes aspectos consultados específicamente a las Personas Mayores usuarias de banca online.

### ¿Cómo le ha resultado en general realizar gestiones bancarias?



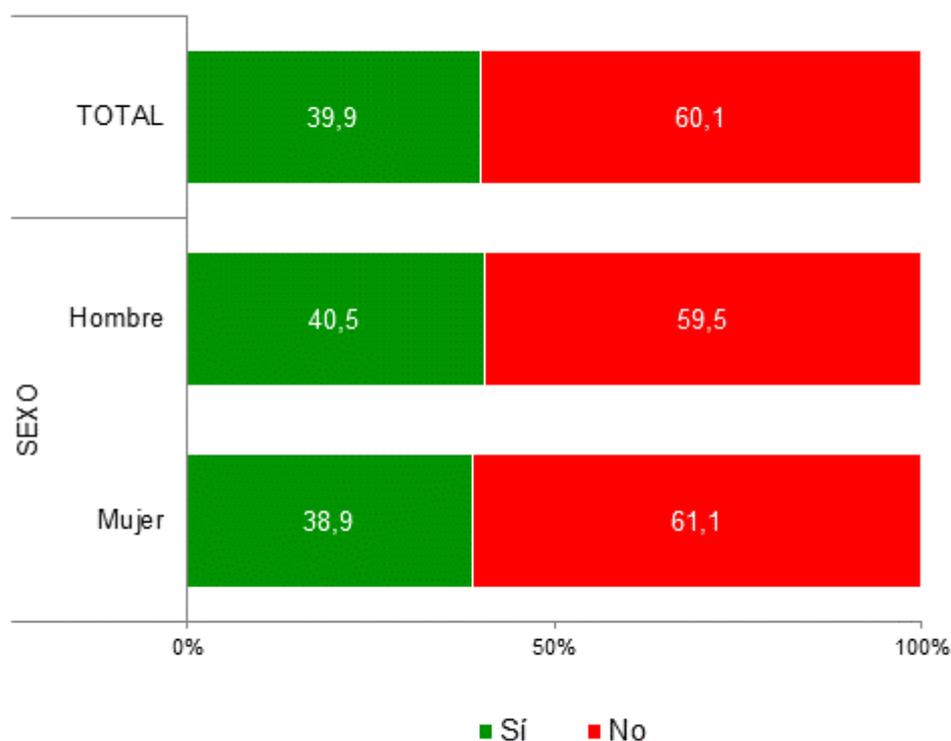
Base: Usuarios de banca online (124n).

Efectivamente, nueve de cada diez Personas Mayores usuarias de banca online (88,6%) aseguran que les ha resultado poco (24,0%) o nada complicado (64,6%) realizar así las gestiones bancarias. Por su parte, representan un 11,4% las Personas Mayores que usan la banca digital y que consideran que

las he resultado algo (8,1%) o bastante complicado (3,3%). Ningún usuario se posiciono en la máxima categoría de dificultad: muy complicado.

No existen diferencias significativas a este respecto entre los distintos segmentos de población, aunque el porcentaje de quienes declaran bastante dificultad revela una mayor dificultad percibida entre las mujeres (7,5%) que entre los hombres (1,0%).

### ¿Ha recibido asesoramiento y/o formación por parte de su banco para el uso de la banca online?



Base: Usuarios de banca online (124n).

Consultados sobre si han recibido asesoramiento y/o formación por parte de su banco para el uso de la banca online, cuatro de cada diez Personas Mayores que la usan afirman que sí la recibieron (39,9%) mientras que las otras seis aseguran que no (60,1%).

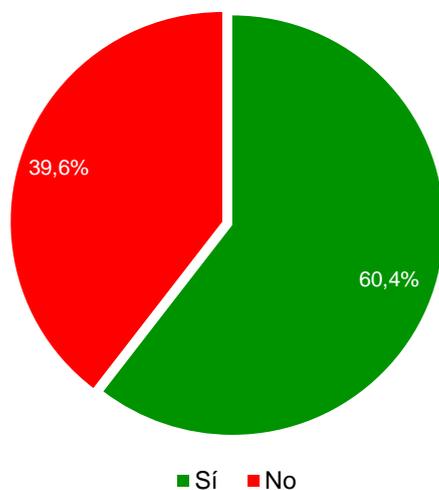
Tampoco existen diferencias significativas a este respecto entre los distintos segmentos de población. Entre hombres y mujeres se registran porcentajes similares, aunque el porcentaje registrado de quienes recibieron asesoramiento

o formación entre las mujeres (38,9%) es algo inferior al 40,5% registrado entre los hombres y el de quienes no fueron formadas/asesoradas (61,1%) algo mayor al 59,5% registrado entre los hombres.

**Seis de cada diez Personas Mayores usuarias de banca digital tienen descargada en su Smartphone alguna aplicación de una entidad bancaria (60,4%). Entre ellos, representan un 26,0% quienes la usan diariamente, un 40,4% semanalmente y un 19,9% mensualmente, el 12,5% la usan con menor frecuencia y tan sólo el 0,8% no la usan.**

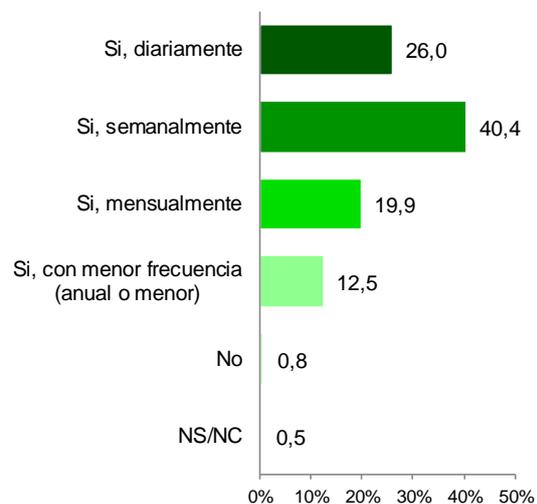
La descarga en los teléfonos móviles de alguna aplicación de una entidad bancaria para realizar desde ese dispositivo las gestiones de banca digital, supone un paso más en el comportamiento de banca online. En ese sentido, se ha querido comprobar el alcance y la frecuencia de tal comportamiento entre las Personas Mayores usuarias.

**¿Tiene descargada en su Smartphone alguna aplicación de una entidad bancaria?**



Base: Usuarios de banca online (124n).

**¿Podría decirme si la usa y en caso afirmativo, con qué frecuencia bancaria?**



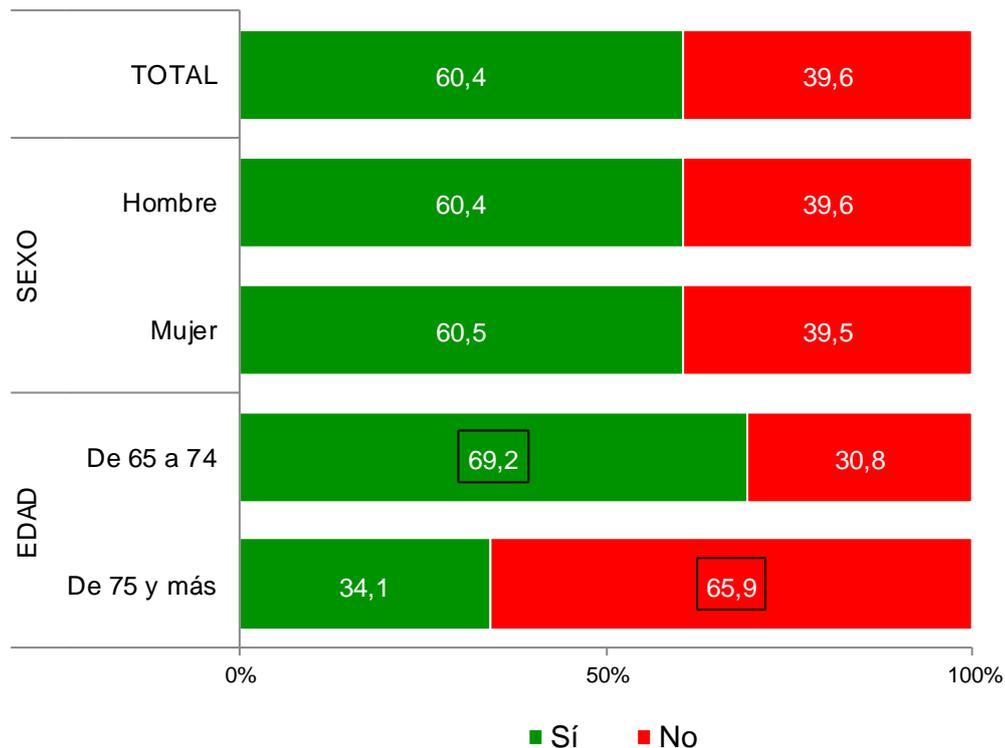
Base: Tienen descargada alguna aplicación de una entidad bancaria en su Smartphone (80n).

El 60,4% de las Personas Mayores usuarias de banca digital aseguran que tienen descargada en su Smartphone alguna aplicación de una entidad bancaria. Por su parte, representan un 39,6% las que afirman que no.

La frecuencia semanal de uso es la más común entre quienes tienen dicha aplicación descargada (40,4%), no obstante, uno de cada cuatro asegura que

la usa diariamente (26,0%). Con menor frecuencia, el 19,9% declaran que la usan mensualmente y el 12,5% con frecuencia anual o menor. El 0,8% de las Personas Mayores usuarias que tienen descargada en el móvil una aplicación de su entidad bancaria, no la utilizan.

### ¿Tiene descargada en su Smartphone alguna aplicación de una entidad bancaria?



Base: Usuarios de banca online (124n).

No existen diferencias significativas en función del sexo a propósito de la descarga de aplicaciones bancarias en el móvil. Tampoco entre el resto de segmentos sociodemográficos excepto la edad.

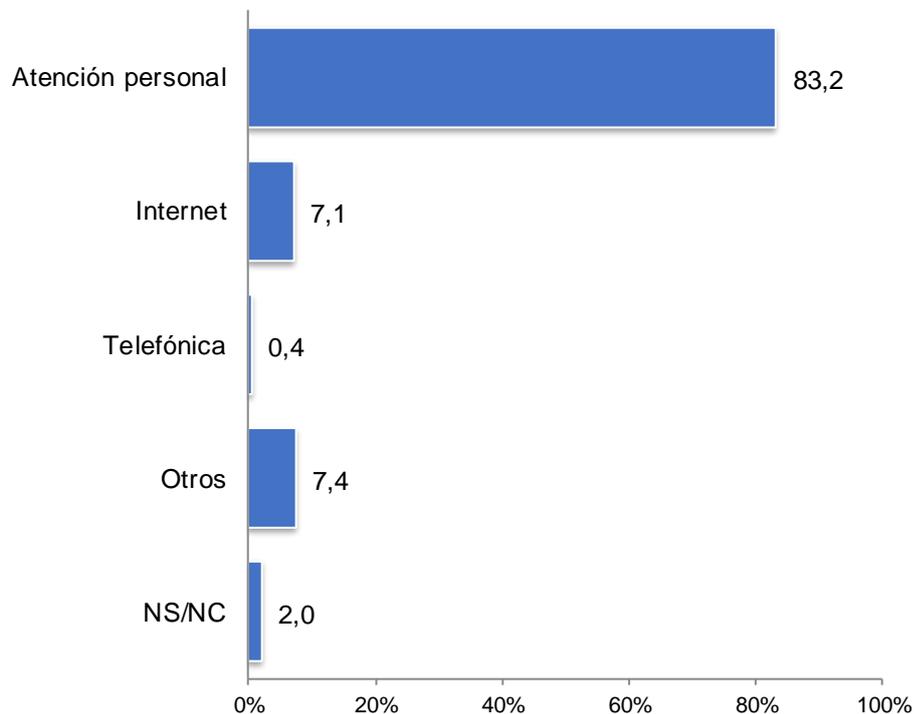
En función de la edad, entre quienes tienen de 65 a 74 años se registra un porcentaje de personas usuarias que tienen descargada dicha aplicación (69,2%) significativamente superior al 60,4% registrado entre el total y también al que se registra entre los usuarios con 75 y más años (34,1%).

**La gran mayoría de las Personas Mayores prefiere la atención personal para realizar las gestiones bancarias (83,2%). Representan un 7,1% quienes prefieren internet como medio favorito para ese tipo de gestiones, porcentaje minoritario pero superior al 0,4% que se decantan por la atención telefónica.**

El cuestionario se cerraba con la consulta sobre el medio preferido para la realización de gestiones bancarias.

En general, a pesar de la incursión en la banca online analizada hasta el momento, las Personas Mayores se decantan mayoritariamente por la atención personal.

### ¿Qué medio prefiere para realizar las gestiones bancarias?



Base: Personas mayores de 65 años (457n).

El 83,2% de las Personas Mayores aseguran que el medio preferido para realizar las gestiones bancarias es la atención personal, porcentaje claramente mayoritario.

Por su parte, el 7,1% señalan que prefieren internet y el 7,4% otros medios -no identificados-. En cuanto a la atención telefónica, el porcentaje de quienes se decantan por ella es prácticamente residual (0,4%).

BM.7. ¿Qué medio prefiere para realizar las gestiones bancarias?	TOTAL	SEXO		EDAD		ESTUDIOS			HÁBITAT		
		Hombre	Mujer	De 65 a 74	De 75 y más	Hasta primarios	Secundarios	Universitarios	Rural (Hasta 10.000)	Pequeña ciudad (Hasta 100.000)	Gran ciudad (Más de 100.000)
Base: Total Muestra	457	196	261	299	158	253	101	99	90	169	198
Atención personal	83,2	82,9	83,5	85,6	80,8	84,9	85,9	74,4	80,1	80,3	87,5
Telefónica	0,4	0,4	0,3	0,7	0,0	0,1	0,0	1,7	0,6	0,1	0,4
Internet	7,1	12,0	3,4	9,9	4,2	0,5	13,6	20,8	4,0	8,4	7,7
Otros	7,4	2,6	11,0	2,6	12,3	11,2	0,6	3,2	12,1	8,8	3,4
NS/NC	2,0	2,2	1,8	1,2	2,8	3,4	0,0	0,0	3,1	2,4	1,0

En función de los distintos segmentos de población y tomando como referencia el porcentaje cuando es significativamente distinto al porcentaje global, se perciben las siguientes conclusiones:

- El medio preferido, la atención personal (83,2%), representa un porcentaje significativamente inferior entre quienes tienen estudios universitarios (74,4%) y significativamente superior en las grandes ciudades (87,5%).
- Entre quienes tienen estudios universitarios se registra un 1,7% de Personas Mayores que prefieren la atención telefónica, porcentaje significativamente superior al 0,4% registrado entre el total.
- El porcentaje de quienes prefieren internet (7,1%) destaca significativamente entre los hombres (12,0%), quienes tienen de 65 a 74 años (9,9%) y quienes tienen estudios secundarios o universitarios

(≥13,6%). Mientras que en los perfiles opuestos el porcentaje registrado es significativamente inferior al 7,1% total: 3,4% entre las mujeres, 4,2% entre los mayores de 75 años y 0,5% entre quienes tienen estudios hasta primarios.

## Preguntas

- **Indíqueme por favor si ha realizado usted alguna vez por internet alguna de las siguientes actividades**
  - Buscar información sobre algún producto financiero (depósito, inversión, seguro)
  - Gestiones bancarias (consultar cuenta, hacer transferencias...)
  - Contratar algún producto financiero
  - No he realizado ninguna de estas actividades
  - NS/NC
- **¿Qué le ha impedido hacer uso de la banca online?**
  - No utilizo ordenador
  - No navego por internet
  - Me resulta muy complicado
  - No me ofrece ninguna seguridad
  - No tengo ordenador
  - No tengo móvil
  - Prefiero realizar las gestiones bancarias de otra manera (presencial, telefónica...)
  - Otros (ESPECIFICAR\_\_\_\_\_)
  - NS/NC
- **¿Cómo le ha resultado en general realizar gestiones bancarias?**
  - Nada complicado
  - Poco
  - Algo
  - Bastante
  - Muy complicado
  - NS/NC.
- **¿Ha recibido asesoramiento y/o formación por parte de su banco para el uso de la banca online?**
  - Si
  - No
  - NS/NC.
- **¿Tiene descargada en su Smartphone alguna aplicación de una entidad bancaria?**
  - Si
  - No
  - NS/NC.

- **¿Podría decirme si la usa y en caso afirmativo, con qué frecuencia?**
  - Si, diariamente
  - Si, semanalmente
  - Si, mensualmente
  - Si, con menor frecuencia (anual o menor)
  - No
  - NS/NC.
- **¿Qué medio prefiere para realizar las gestiones bancarias?**
  - Atención personal
  - Telefónica
  - Internet
  - Otros
  - NS/NC.

### Ficha Técnica

**Ámbito:** España.

**Universo:** Población de 65 y más años de edad.

**Muestra:** 457 casos. Muestra proporcional a la población del universo por tamaño de hábitat y Comunidades Autónomas con cuotas por sexo y edad.

**Entrevistas:** Telefónicas asistidas por ordenador. A través del servicio Ómnibus de Simple Lógica.

**Selección:** Aleatoria del hogar, una parte sobre números móviles generados aleatoriamente y otra sobre listado telefónico.

**Trabajo de campo:** Del 1 al 3 de octubre de 2019.

**Margen de error:**  $\pm 4,68\%$ . Calculado partiendo de los criterios del muestreo aleatorio simple, en el caso de mayor incertidumbre posible; p y q = 50%. Al 95,5% de margen de confianza y en un entorno de universo infinito.

**Instituto responsable:** SIMPLE LÓGICA INVESTIGACIÓN, S.A, miembro de AEDEMO y acogido al código deontológico Internacional ICC/ESOMAR de Marketing e Investigación social.

# INFORME MAYORES UDP



La **UNIÓN DEMOCRÁTICA DE PENSIONISTAS Y JUBILADOS DE ESPAÑA (UDP)** es una organización sin ánimo de lucro, declarada de Utilidad Pública que cuenta con más de un millón de personas asociadas. Es la principal organización de personas mayores de España y una de las más importantes del mundo. Creada, dirigida y gestionada por y para las personas mayores, UDP agrupa a Asociaciones de Pensionistas y Jubilados de toda España, a través de Federaciones en las Comunidades Autónomas y en Provincias. Además, tiene presencia en Francia, Alemania, Suiza y diversos países iberoamericanos. Igualmente está presente en los principales organismos consultores sobre personas mayores españoles, tanto autonómicos como estatales, e internacionales.

EL **INFORME MAYORES UDP - BARÓMETRO UDP** es el resultado de las investigaciones realizadas desde la Entidad con el fin de conocer los comportamientos, actitudes y opiniones de las personas mayores, sobre condiciones de vida, evaluación de servicios y programas, etc., que sirven para el diseño posterior de estrategias, políticas de atención socio-sanitaria y otras actividades que permitan un envejecimiento digno y saludable.

El Informe Mayores UDP-Barómetro UDP se encuadra dentro de los programas subvencionados dentro de la Convocatoria 2018 de Otros Fines de Interés Social.



SIMPLE LÓGICA, es un instituto de opinión que desarrolla todas sus actividades de consultoría, interpretación, análisis y recogida de datos, siguiendo rigurosos criterios de calidad, cuenta con la certificación de calidad conforme a la norma UNE-EN-ISO 9001, es miembro de AEDEMO y ESOMAR y está adherida al código deontológico ICC/ESOMAR **ICC/ESOMAR** para la práctica de la investigación social y de mercados.

SIMPLE LÓGICA es el instituto asociado del ECFIN (Dirección General para Asuntos Económicos y Financieros de la Comisión Europea) para quien realiza las encuestas mensuales a empresas de comercio y servicios y a consumidores en España desde mayo 2.011.

Como empresa socialmente responsable ha suscrito e implantado en su actividad los Diez Principios del **Pacto Mundial** de las Naciones Unidas, publicando la correspondiente memoria de progreso.