

Porque nunca es tarde para aprender

Educación Financiera para adultos mayores

¿T e ha pasado que estás en la fila del cajero automático y ves a una persona de la tercera edad teniendo problemas para usarlo? En nuestro país, también las personas de la tercera edad necesitan usar directamente los servicios de alguna institución financiera, ya sea porque tienen un seguro, cuentas de inversión, tarjeta de crédito o débito. En ocasiones los adultos mayores para evitarse dolores de cabeza recurren a sus hijos o familiares cercanos para que les realicen algún trámite u operación financiera.

Los jubilados pueden enfrentar años de crisis económica después de que se agotan sus ahorros. Por ello es necesario que también este sector de la población tenga una adecuada cultura financiera.

En México, algunas instituciones financieras han implementado acciones que buscan facilitar el acceso a los productos y servicios financieros a los adultos mayores, así como programas aptos para ellos, con el objeto de que puedan tomar decisiones informadas en el manejo de su dinero.



Ha desarrollado en su portal una sección que se ajusta a las necesidades de cada usuario. Para personas con alguna discapacidad visual o motriz, o para adultos mayores. Tiene cuatro modos de navegación.

Por teclado, le ofrece escuchar el menú de opciones y navegar a través del teclado numérico.

Por voz, permite navegar a través de instrucciones mediante la voz.

Por sonido, usuarios que tengan limitación en movilidad y vocal podrán navegar mediante sonidos.

Con lector de pantalla, personas con discapacidad visual, ofrece escuchar los contenidos del mismo.

En los cajeros automáticos colocaron instructivos detallando el uso del mismo. Está dirigido al público en general pero especialmente a los adultos mayores, con esto esperan que los usuarios no soliciten ayuda a personas desconocidas¹.



Su labor con el programa *Adelante con tu futuro*², consiste que desde niños hasta adultos mayores adquieran conocimientos financieros básicos, con los cuales usen los servicios en su beneficio. Cuentan con talleres interactivos que ofrecen temas como ahorro, crédito, educación bursátil, ahorro para el retiro, salud crediticia, entre otros.



Tiene un programa de educación financiera con recomendaciones de ahorro y crédito. Pensando en los adultos mayores, subieron un punto el tamaño de letra estándar usado en los cajeros automáticos³.

En otras partes del mundo...

En distintas partes de Europa y Latinoamérica, las instituciones financieras en conjunto con los gobiernos implementan estrategias de educación financiera que se dirigen a los adultos mayores.

Aquí algunas campañas realizadas en Europa⁴:

Irlanda

The National Consumer Agency (La Agencia Nacional del Consumidor) es un organismo público, que ha desarrollado un programa para las escuelas y seminarios para adultos orientados a dotar de habilidades sobre el uso del dinero. También tiene una *help-line* (línea de ayuda), que ofrece orientación de cómo manejar tu dinero, seguros, préstamos, planear la jubilación y brindan asesoría de cómo presentar reclamaciones.

España

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) cuenta con el programa *Banca para todos*. Es su denominación global para implementar planes de educación financiera en el mundo. Sus resultados más significativos consisten en la bancarización de personas en riesgo de exclusión social y financiera así como despertar el interés por la educación financiera.

Francia

Finances et Pedagogie (Finanzas y Pedagogía) es una iniciativa creada por las *Caisses d'Epargne* (Cajas de ahorro). Su propósito es la sensibilización sobre el uso del dinero y asesorar para prevenir la exclusión financiera.

Italia

La impronta economica plus (La huella económica plus). Se basa en aplicaciones multimedia en las que los usuarios reciben información sobre la administración de los recursos económicos. Busca la familiarización en el uso de presupuesto, el gasto consciente y prevenir el sobre endeudamiento.



En América Latina existen programas como:

Colombia

“Programa de educación financiera de los bancos en Colombia “Saber más, Ser más”⁵. Con el fin de acercar a la población con temas de educación financiera, el portal *Cuadre su Bolsillo* contiene información sobre temas como: cultura del ahorro, manejo responsable del crédito, seguridad bancaria, entre otros. Tienen videos, cápsulas de audio, artículos, entrevistas, calculadoras y simuladores, entre otros, con un fácil acceso para los adultos mayores que pueden ver el contenido de su interés sin mayor dificultad.

Reino Unido

The Money Advice Service, (Servicio de Asesoramiento Financiero) es un organismo que asesora a los consumidores de productos financieros en el Reino Unido. Su campaña *Now Let's Talk Money* (Ahora vamos a hablar de dinero) está orientada contra la exclusión financiera. Intenta que los sectores más necesitados de la población tengan acceso a cuentas bancarias básicas, a crédito a bajo costo y asesoramiento financiero.

1 Fuente: información proporcionada por CI BANCO.

2 Fuente: información proporcionada por BBVA BANCOMER.

3 Fuente: información proporcionada por ABC Capital.

4 Estudio “Educación financiera y Consumo Responsable de Productos Financieros”, CESE 14 de julio de 2011.

5 Sitio web Saber más, ser más: <http://www.cuadresubolsillo.com/home>

En opinión de...

Los adultos mayores cuentan sus experiencias con las instituciones financieras y qué les gustaría que mejoren en sus servicios.



El señor Enrique Vázquez Garduño opina que los servicios de las instituciones financieras deberían tener personal especializado en la atención del adulto mayor. Ha tenido problemas con los ejecutivos para que le interpreten su estado de cuenta, así como el desglose de los cargos del crédito que adquirió con esa institución. "Es necesario habilitar otra ventanilla de servicio para los adultos mayores, ya que realizar un depósito o retirar es complicado, porque hay mucha gente de la tercera edad que espera realizar alguna operación".



Teresa Aragón siempre ha manejado una cuenta bancaria y por lo tanto el tema de los servicios financieros no es algo desconocido. "La atención de los ejecutivos que se encuentran en sucursal debería ser más atenta". También nos contó que se le complicó usar el cajero automático la primera vez, pero que ahora no significa un problema.



La señora Rosa Rojas Sánchez ha tenido dificultad para usar los servicios de la banca en línea al realizar los pagos de su tarjeta de crédito. "Las instituciones financieras deben tener personal capacitado para la atención del adulto mayor, y la asistencia telefónica debería ser más fácil". En cuestión de programas de educación financiera sólo ha visto el de un banco, desconoce si las demás instituciones manejen alguna campaña.



La señora Catalina Luna Romero nos cuenta que la atención al cliente es ineficiente. "Deberían tener personal capacitado, ya que luego nos piden que los acompañemos con distintos ejecutivos del banco y ya no contamos con la agilidad para movernos tan rápido". También nos comenta que ella no usa los cajeros automáticos ni la banca en línea, ya que su hija realiza estos movimientos.

¿Sabías
que...

6 millones
de hogares tienen un adulto
mayor como jefe de familia.

2.7 millones
de hogares están
compuestos por el adulto
mayor jefe y sus hijos.

1 millón
de hogares están habitados
por adultos mayores solos.

Inegi.



Debemos fomentar la educación financiera desde temprana edad y conocer a detalle lo que nos ofrecen las instituciones financieras y cómo usarlo para un adecuado manejo de nuestro dinero. Algunas instituciones financieras realizan campañas de educación financiera, pero deben incluir a las personas de la tercera edad y elaborar material comprensible para ellos. Es necesario que tengan personal capacitado en la atención de los adultos mayores e instalaciones adecuadas, ya que ellos son una parte importante dentro de nuestra sociedad. ●●