

Foto de Ryoji Iwata en Unsplash



**inmark**  
experiencia e innovación

INFORME

# ESTUDIO SATISFACCIÓN MAYORES DE 65 AÑOS

ABRIL 2024



# Contenidos

---

• Introducción y Metodología	3
• Conclusiones	6
• Comparación con otros proveedores de servicios	11
• Valoración del sector	19
• Posibles mejoras	28

0

Introducción y  
metodología

inmarkin  
arkinmar  
inmarkin  
arkinmar  
inmarkin  
arkinmar  
inmarkin  
arkinmar  
inmarkin

# Introducción

---

- **AEB, CECA y Unacc** han llevado a cabo un nuevo estudio sobre la percepción que tiene la población española de 65 y más años acerca de las entidades financieras y del nivel de conocimiento existente sobre las medidas que han tomado, junto con las administraciones públicas, para adecuarse mejor a sus necesidades. Con este nuevo trabajo se quiere conocer la evolución registrada con respecto a los resultados obtenidos en el anterior (marzo 2023).
- En esta oportunidad, el estudio se ha elaborado en el marco del **Observatorio Banca y Sociedad** que las tres instituciones han puesto en marcha en 2024. Con este proyecto, se aspira a conocer mejor los principales temas de interés de la población española, al tiempo que conocer su visión sobre el papel que la banca puede jugar en ellos. El **Observatorio** se apoya en una encuesta telefónica a personas de 18 y más años, responsables de las gestiones propias del hogar o que participan en su gestión.
- Para poder realizar un análisis comparativo consistente entre los resultados de 2024 y 2023, se ha utilizado la misma metodología en ambos trabajos: misma distribución muestral por tramos de edad, género, tamaño de hábitat y zona, misma técnica de obtención (encuesta telefónica, CATI) y, lógicamente, mismos contenidos (se ha seleccionado sólo una parte de los tratados en 2023, para dejar espacio a otros contenidos propios del Observatorio). La única diferencia ha sido el tamaño muestral (800 casos en 2023 y 550 casos en 2024).

# Ficha técnica

## UNIVERSO

Personas de 65 y más años, que han realizado por sí mismas gestiones con sus bancos (tanto presenciales como no presenciales) durante el último año.

## MUESTRA y DISTRIBUCIÓN MUESTRAL

550 entrevistas. Se ha segmentado por género, edad, hábitat y zona\*, de forma proporcional al universo (Padrón Continuo 2022).

## ERROR MUESTRAL

E =  $\pm 4,2\%$  para un intervalo de confianza del 95,5% y siendo p=q= 50%.

## RECOGIDA DE DATOS

Recogida de la información mediante metodología CAWI aplicando un cuestionario estructurado y precodificado.

## CAMPO

Marzo 2024.

## TRATAMIENTO Y ANÁLISIS

Para mejorar el ajuste de las variables de distribución muestral antes citadas, se realizó una ponderación de los resultados obtenidos.

\*Distribución:

- Sur (Andalucía, Canarias, Ceuta y Melilla)
- Noreste-Levante (Aragón, Cataluña, C. Valenciana, Murcia y Baleares)
- Noroeste (Galicia, Asturias, Cantabria, País Vasco, La Rioja y Navarra)
- Centro: Castilla y León, Castilla-La Mancha, Extremadura y Madrid
- Rural/ Intermedio: hasta 10.000 hab.
- Urbano/ Medio: de 10.001 a 100.001 hab.
- Resto Urbano: más de 100.000 hab.



# 1

## Conclusiones



Foto de Ricardo Gómez Angel / Unsplash

## Conclusiones (1/4)

### Digitalización.

- El **53,8%** realiza alguna vez de forma online las gestiones personales y /o del hogar, con empresas de servicios (energía, telefonía, banca, seguros, etc.) y administraciones públicas (tasas, impuestos, Hacienda, Seguridad Social, etc.).
- Sin embargo, sólo el **18,0%** preferiría poder hacer todas esas gestiones de forma online (el 15,6% en 2023). La mayoría, el **64,0%** prefiere hacerlo en persona, en los puntos de atención (el 71,1% en 2023), sobre todo las personas de 80 y más años, con menores niveles de estudios y, claro, los no digitales.

### Atención, consideración y adaptación a las necesidades específicas actuales

- Aumenta la proporción de quienes opinan que las administraciones públicas (AAPP) y las empresas, consideradas en conjunto, **tienen suficientemente en cuenta a la población de 65 y más años** (del 20,7% en 2023 al 34,0%), aunque todavía un 42,2% mantiene la postura contraria.
  - Esta última opinión afecta mucho más a las AAPP que a las empresas privadas: el 40,0% sí cree que las empresas con las que se relacionan les tienen en cuenta, porcentaje que es del 28,2% en el caso de las AAPP. También está más presente en los municipios de hasta mil habitantes.
- En particular, **mejora también el trato y servicio que perciben por parte de los bancos**, el último año.
  - El 30,8% opina que ha mejorado mucho o bastante (17,3% en 2023). Más aún quienes viven zona Rural/ Intermedio (39,2%). Mejora mayor a la que se atribuye a otros proveedores privados y del sector público.
  - Solo el 16,3% considera que no ha mejorado nada el trato o sólo un poco (49,4% en 2023).

## Conclusiones (2/4)

---

### Relación con la banca.

- El **84,6%** se siente **bastante o muy autónomo y seguro** al operar y hacer gestiones con su banco (70,8% en 2023).
- Los **canales más utilizados** son cajeros y oficina ( $\pm > 80\%$ ); el 51,8% utiliza algún canal digital. Los canales digitales presentan una **intensidad de uso** muy superior al resto (cerca de 8 veces al mes, de media; entre 1 y 2 veces/mes en el resto de canales).
- Existe un **muy alto grado de satisfacción con los canales** que utilizan para relacionarse con los bancos.
  - **Sobre todo, entre usuarios de banca móvil** (92,3% muy o bastante satisfechos) **y banca por internet** (89,3%), El 97,7% de sus usuarios pudo terminar con éxito su última operación online (89,4% en 2023). Estos canales presentan la mayor mejora de satisfacción con respecto a 2023: 75,6% y 74,7%).
  - Pero también es alto con respecto a la oficina (79,9%; el 88,6% entre los residentes en los municipios de hasta 1.000 habitantes); en 2023 registró un 71,6% de usuarios bastante o muy satisfechos.
  - En cuanto al resto de canales: **el 83,8% de los usuarios del gestor personal está bastante o muy satisfecho** (81,1% en 2023); lo está el 76,0% de los usuarios de los cajeros automáticos (73,2%) y el 67,4% de los usuarios de la banca telefónica (59,4%).



## Conclusiones (3/4)

---

### Medidas adoptadas por la banca.

- **Mejora el conocimiento de los mayores de 65 sobre las medidas impulsadas** para reforzar el compromiso social y sostenible de la banca para con las personas mayores: las conoce o ha oído hablar de ellas el 64,2% (54,0% en 2023).
  - El nivel de conocimiento es mayor aún entre residentes en municipios de hasta 1.000 habitantes (71,0%)
  - Por edades, el mayor conocimiento se registra entre los 65 y 69 años (71,4%; con un incremento muy notable con respecto a 2023: 57,5%). Entre los de 80 y más años dicho nivel es del 44,5%, similar al de 2023 (47,2%).
- Como en 2023, **la práctica totalidad se muestra de acuerdo en la importancia y necesidad de esa iniciativa** (93,4%; el 87,7% en 2023).

## Conclusiones (4/4)

---

### Evolución en el servicio prestado por la banca.

- Durante este último año, el 32,1% ha percibido mejoras en el servicio que les prestan los bancos, en función de su edad, una proporción sustancialmente mayor a la de 2023 (18,4%). Con todo, la opinión más frecuente sigue siendo que no se han notado mejoras (48,4%).
  - La mayor percepción de mejora la manifiestan quienes tienen menor nivel de estudios (43,4%) y los no digitales (37,3%), así como entre los residentes en los municipios de hasta 1.000 habitantes (40,1%, tras quitar Ns/Nc).
- La mejora más frecuentemente citada tiene que ver con la percepción de **sentir que ahora están más pendientes de ellos y, por tanto, que reciben una mejor atención**. Entre las otras mejoras destacan: más agilidad, menos colas, ampliación de horarios en ventanilla y más apoyo personal en los cajeros.
- Con todo, de cara a optimizar el servicio recibido, este colectivo mantiene su deseo de profundizar en esa atención especializada / personalizada y en lo que entienden que debe ser un aumento de personal, pensando que daría como resultado una atención más rápida.

2

HAMBRE  
CERO



# 2

Comparación con otros  
proveedores de  
servicios

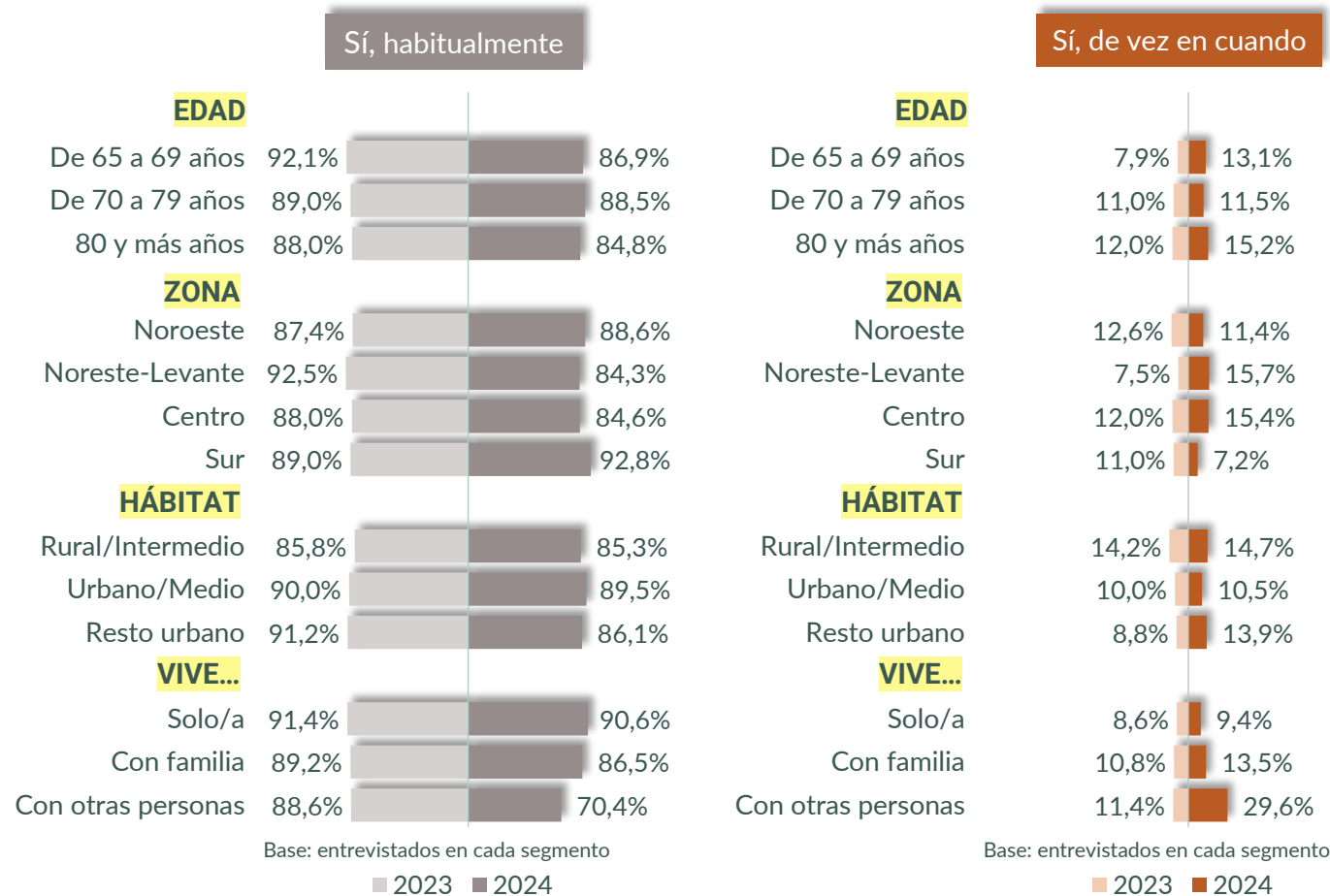
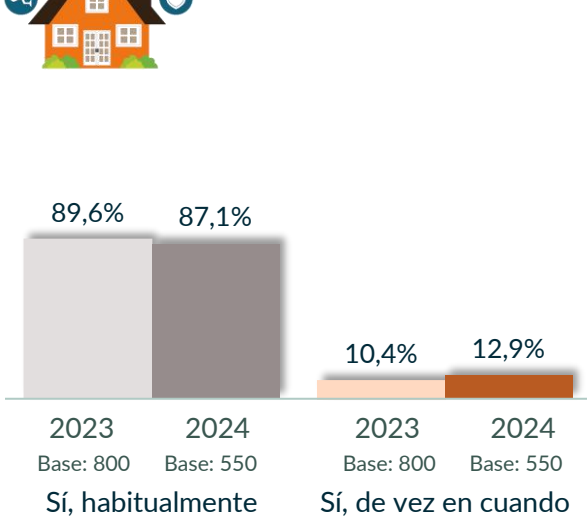


Foto de [Nandhu Kumar](#) / [Unsplash](#)

# Participación en las decisiones del hogar



## Implicación en la gestión y/o toma de decisiones del hogar



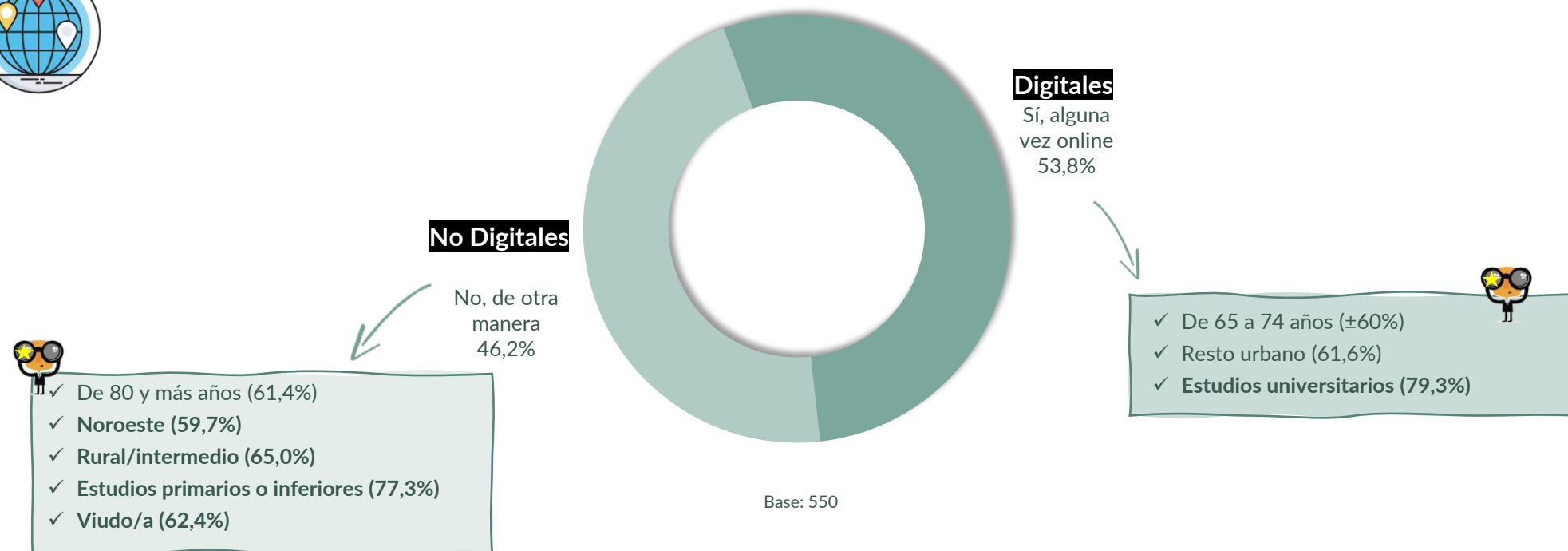
# Canal de realización de gestiones

En 2024 se ha introducido esta pregunta para distinguir Digitales de No digitales.

Más adelante, se ofrece un nuevo dato, el de Digitales Financieros (Digitales menos quienes no utilizan ni la banca por internet ni la banca móvil): el 51,8%\* (ver página 17).



## Uso del canal online para realizar gestiones



\*Utilizan alguna de estas dos modalidades al menos 1 vez al año.

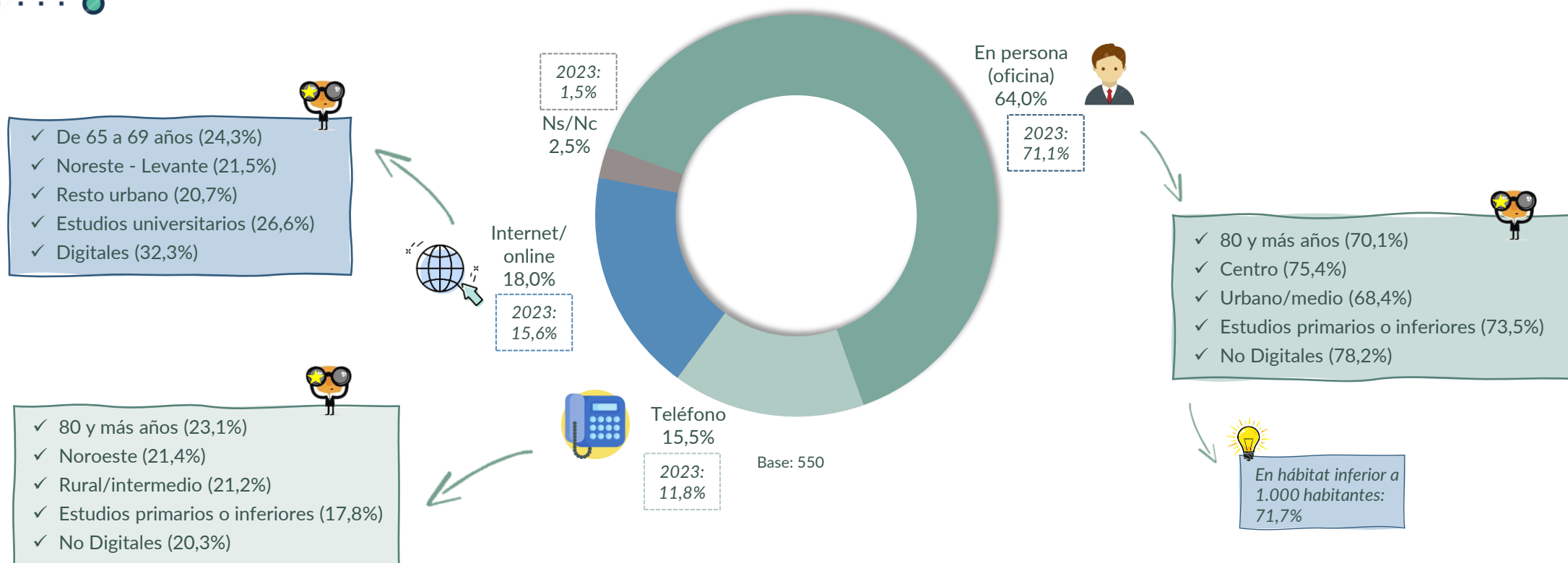
En **negrita**, resultados con correlación positiva (chi cuadrado)

P.3b. ¿Realiza alguna vez esas gestiones de forma online, por internet, o lo hace siempre de forma presencial o mediante llamada telefónica?

# Canal preferido para realizar gestiones



## Canal preferido para realizar las consultas/gestiones en administraciones y empresas



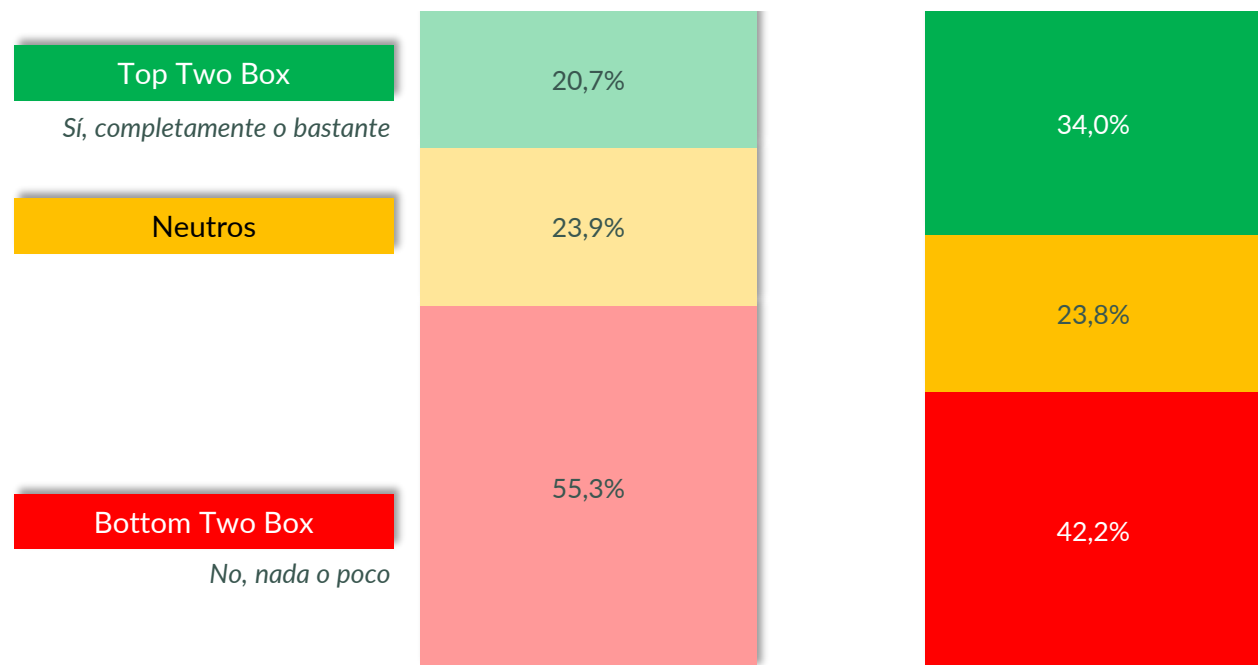
# Empresas y administración frente a mayores

En 2024 se ha preguntado por separado sobre AAPP y banca; para poder comparar con 2023, se han sumado los resultados.



## Las empresas y administraciones públicas tienen en cuenta a los mayores

Escala utilizada de 1 a 5 donde 1 es "no, nada en absoluto" y 5 "sí, completamente"



- ✓ 80 y más años (43,9%)
- ✓ Noreste - Levante (37,5%)
- ✓ Urbano/medio (38,4%)
- ✓ Estudios secundarios o FP (35,6%)

- ✓ 80 y más años (25,2%)
- ✓ Noroeste (31,3%)
- ✓ Rural/intermedio (28,1%)
- ✓ Estudios primarios o inferiores (27,2%)
- ✓ Digitales (26,7%)

- ✓ De 65 a 69 años (45,5%)
- ✓ Centro (51,2%)
- ✓ Resto urbano (45,2%)
- ✓ Estudios secundarios o FP (45,4%)
- ✓ No Digitales (45,5%)

Top Two Box: puntuaciones 4 y 5.  
Neutros: puntuación 3.  
Bottom Two Box: puntuaciones 1 y 2.

2023  
Base: 800

2024  
Base: 550

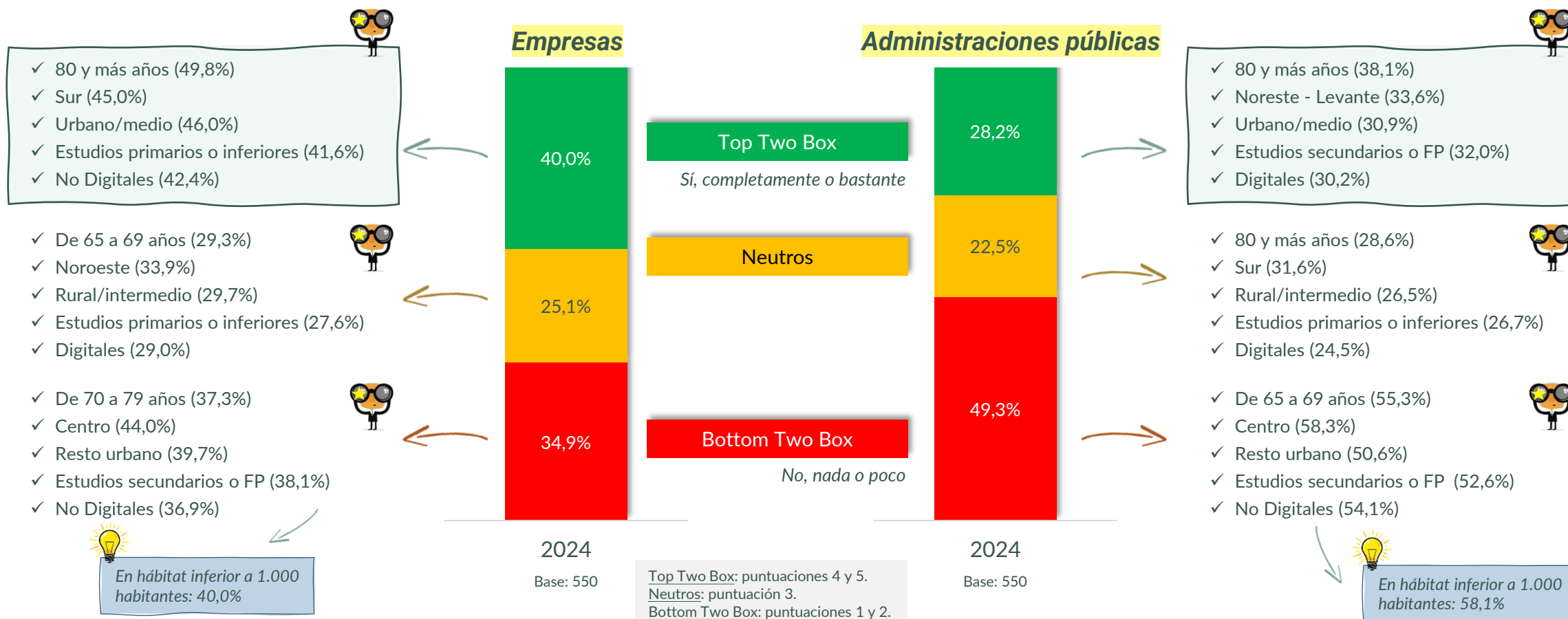
# Empresas y administración frente a mayores

En 2024 se ha preguntado por separado; en 2023 se hizo preguntando conjuntamente sobre AAPP y banca.



## Las empresas y administraciones públicas tienen en cuenta a los mayores

Escala utilizada de 1 a 5 donde 1 es "no, nada en absoluto" y 5 "sí, completamente"



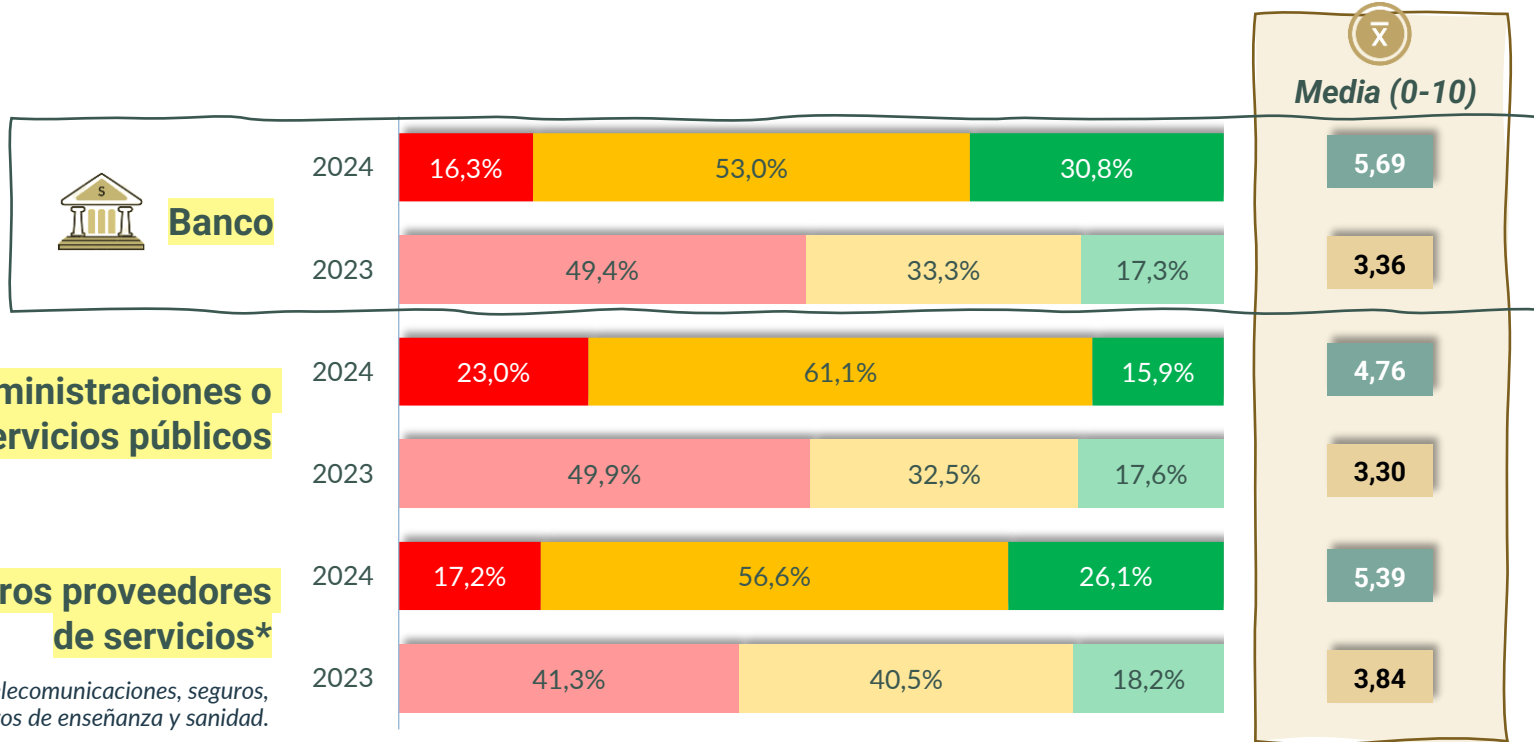


# La prestación del servicio en el último año



## Mejora del servicio prestado en el último año/año y medio

Escala utilizada en el año 2024 de 0 a 10 donde 0 es "no, ha mejorado nada" y 10 "ha mejorado mucho"  
Escala utilizada en el año 2023 de 1 a 5 donde 1 es "no ha mejorado nada" y 5 "ha mejorado mucho"



### Top three box (30,8%)

- ✓ 80 y más años (46,5%)
- ✓ Sur (37,3%)
- ✓ Rural/intermedio (39,2%)
- ✓ Estudios primarios o inferiores (40,3%)
- ✓ No Digitales (36,8%)

Top Three Box: puntuaciones 8, 9 y 10.  
Neutros: puntuaciones de 3 a 7.  
Bottom Three Box: puntuaciones 0, 1 y 2.

■ Bottom Three Box *No ha mejorado nada o poco*   ■ Neutros   ■ Top Three Box *Ha mejorado mucho o bastante*

Base 2024: 550

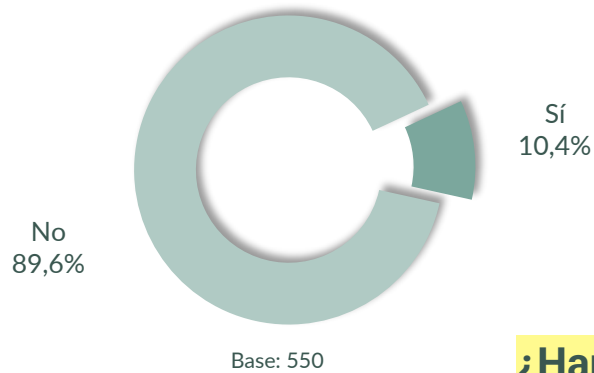
Base 2023: 800

Esta escala en 2023 era de 5 posiciones (1-5); se ha convertido.

# Peticiones a las Administraciones públicas para mejorar servicios

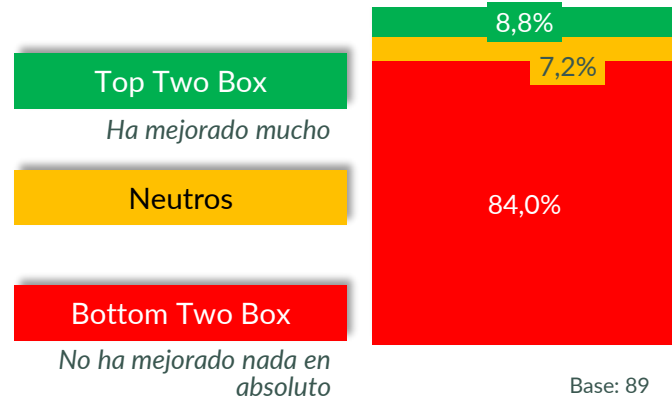
Sólo en municipios de hasta 2.000 habitantes

## Vive en municipios pequeños (hasta 2.000 habitantes)



## ¿Han mejorado en el último año?

Media (1-5) **1,64**

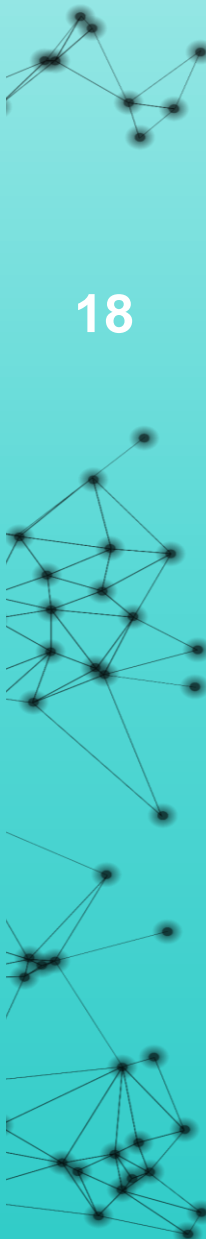


## Grado de mejora

Escala utilizada de 1 a 5 donde 1 es "no ha mejorado nada en absoluto" y 5 "ha mejorado mucho"

Top Two Box: puntuaciones 4 y 5.  
Neutros: puntuación 3.  
Bottom Two Box: puntuaciones 1 y 2.

## Peticiones más demandadas



3 SALUD  
Y BIENESTAR



# 3

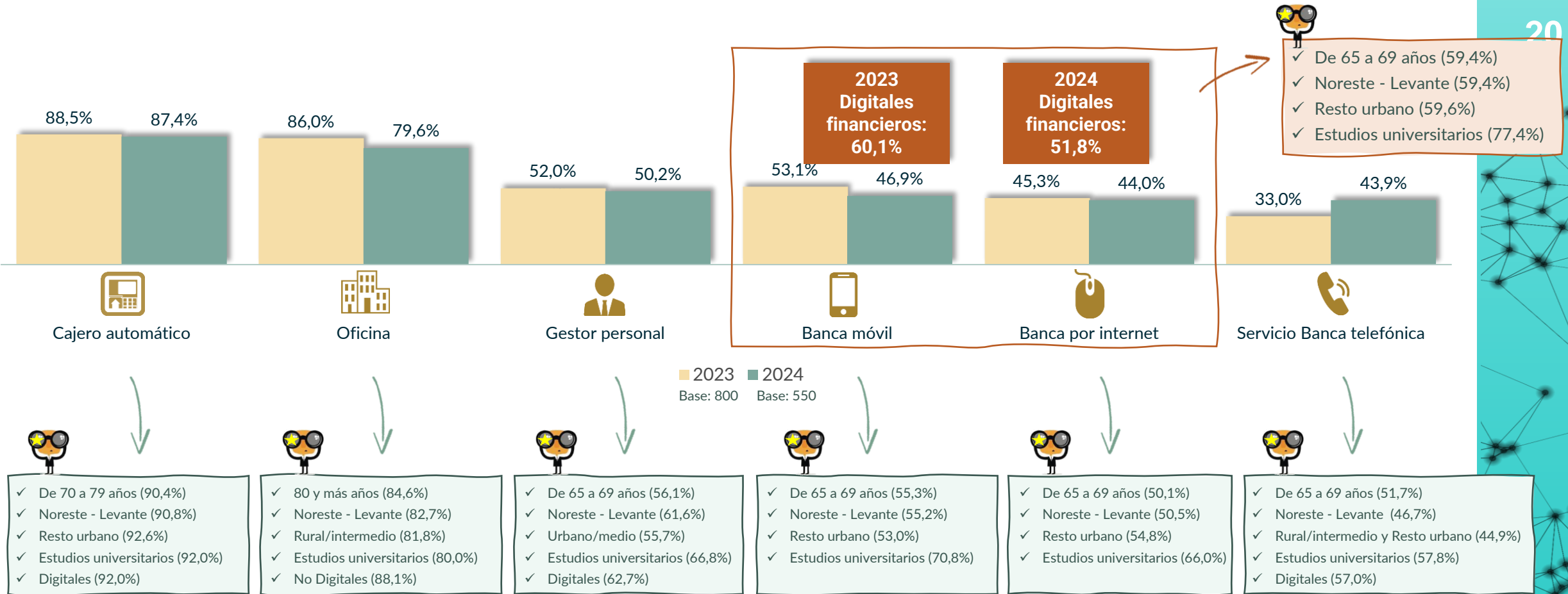
## Valoración del sector



Foto de [Jared Rice](#) / [Unsplash](#)

# Canales de relación utilizados

## Uso de canales de relación con los bancos durante el último año



- ✓ De 65 a 69 años (59,4%)
- ✓ Noreste - Levante (59,4%)
- ✓ Resto urbano (59,6%)
- ✓ Estudios universitarios (77,4%)

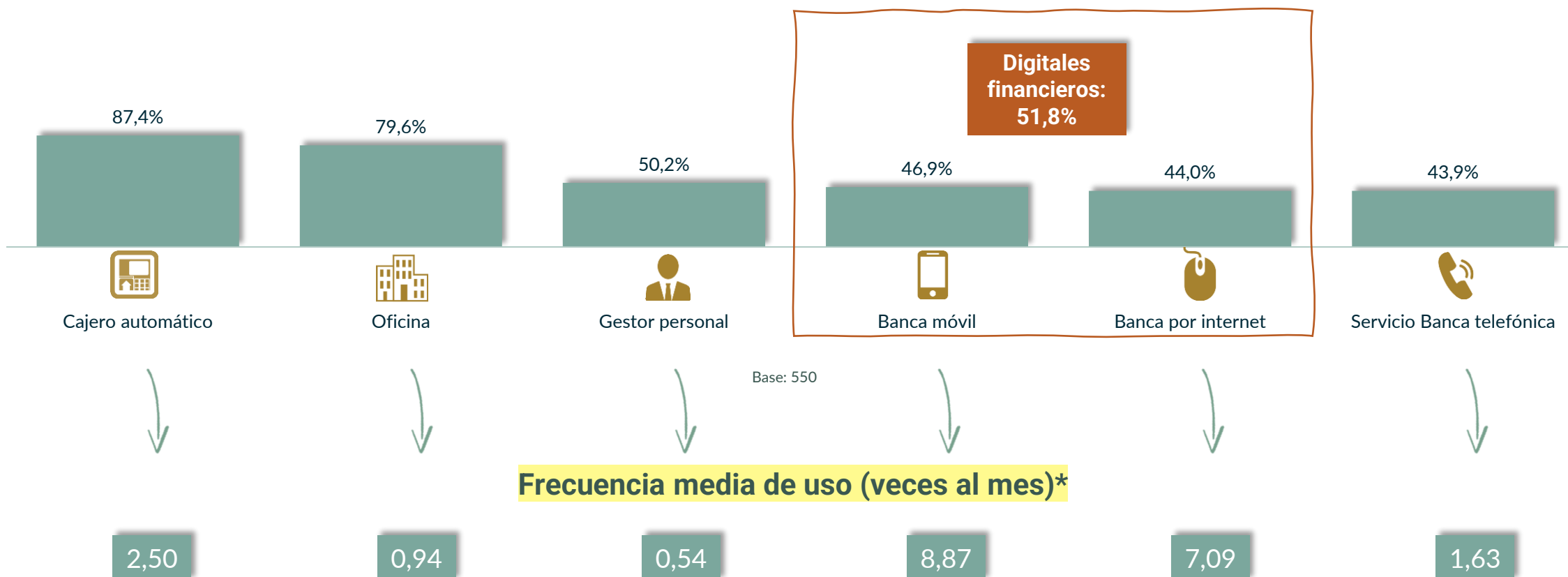
2023 Base: 800 2024 Base: 550

En hábitat inferior a 1.000 habitantes: 92,9%

P.14. Durante el último año, ¿se ha relacionado con su banco a través de...?

# Canales de relación utilizados

## Uso de canales de relación con los bancos durante el último año



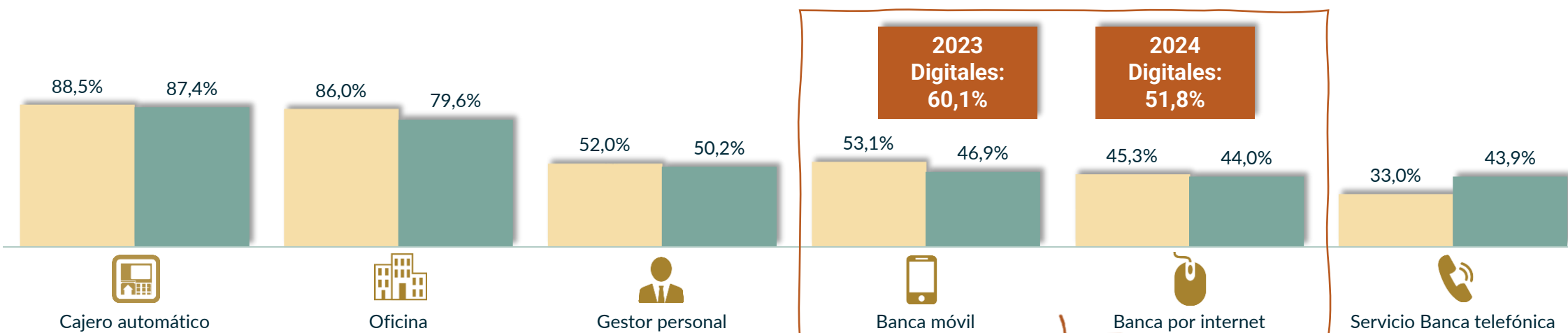
\*Esta pregunta no se realizó en 2022.

Frecuencia media calculada utilizando 15 para "todos o casi todos los días", 3 para "cada semana o cada 2 semanas", 1 para "1 vez al mes", 0,33 para "1 vez al trimestre", 0,17 para "1 vez al semestre" y 0,09 para "1 vez al año".

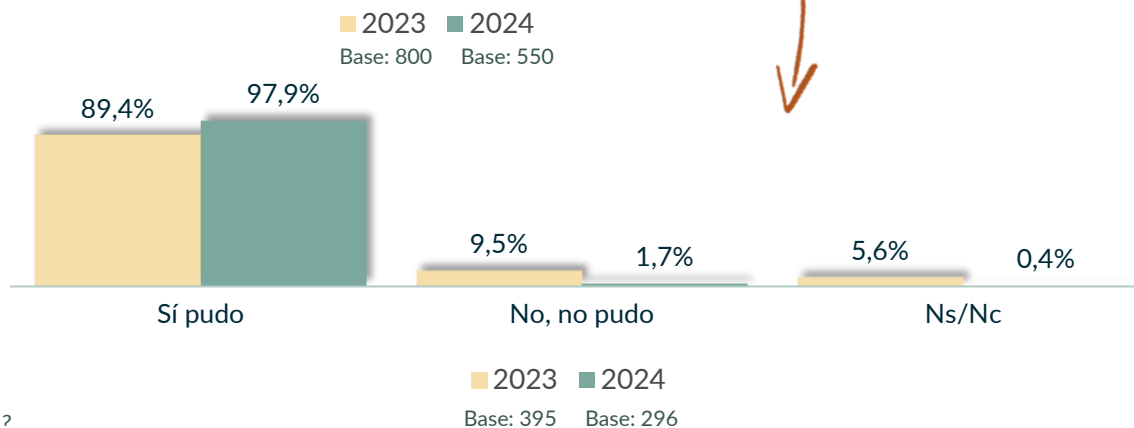
P.14. Durante el último año, ¿se ha relacionado con su banco a través de...?

# Uso canal online

## Uso de canales de relación con los bancos durante el último año



### Pudo finalizar la operación



P.14. Durante el último año, ¿se ha relacionado con su banco a través de...?

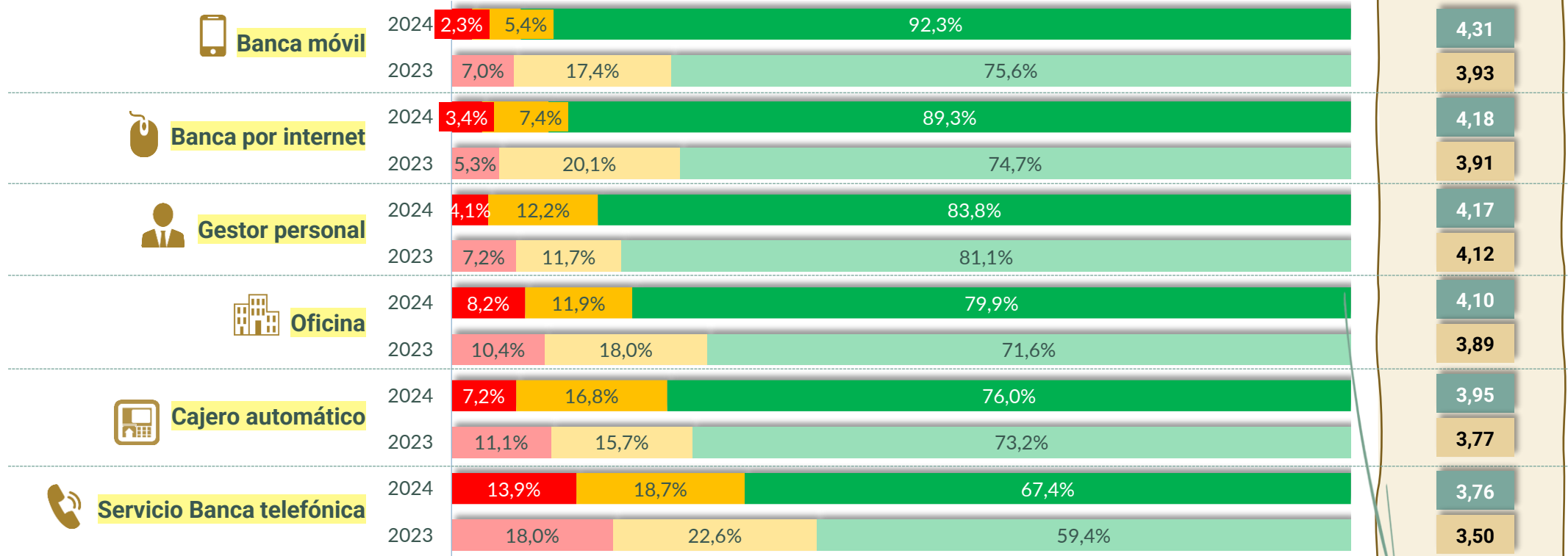
P.15. Pensando en la última operación que realizó a través de banca online o móvil, ¿pudo finalizarla con éxito?

# Satisfacción canales



## Nivel de satisfacción con los canales bancarios

Escala utilizada de 1 a 5 donde 1 es "nada satisfecho" y 5 "muy satisfecho"

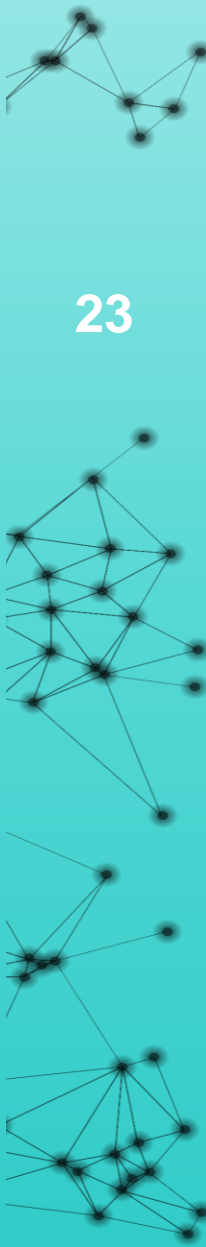


Base: usuarios de cada canal en cada periodo

Top Two Box: puntuaciones 4 y 5.  
Neutros: puntuación 3.  
Bottom Two Box: puntuaciones 1 y 2.

■ Bottom Two Box Nada o poco satisfecho  
■ Neutros  
■ Top Two Box Muy o bastante satisfecho

Oficina, en hábitat inferior a 1.000 habitantes: 88,6%



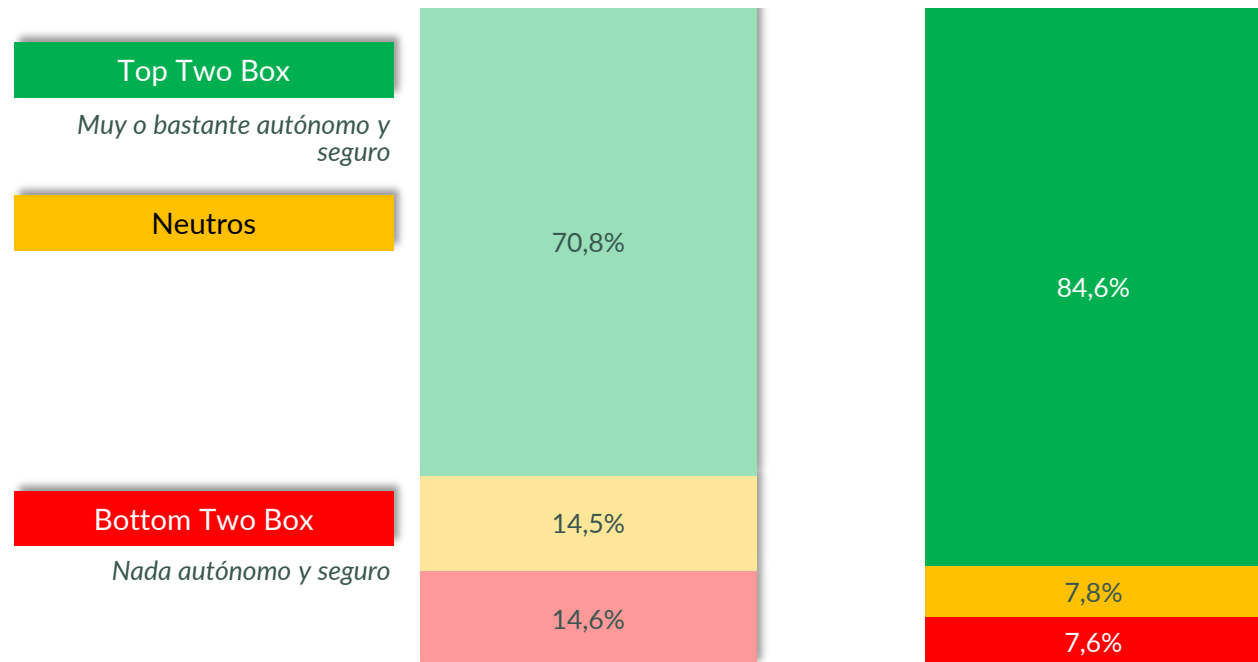
23

# Seguridad a la hora de operar con bancos



## Autonomía bancaria

Escala utilizada de 1 a 5 donde 1 es "nada autónomo y seguro" y 5 "completamente autónomo y seguro"



- ✓ 80 y más años (97,1%)
- ✓ Noreste - Levante (87,8%)
- ✓ Rural/intermedio (85,7%)
- ✓ Estudios universitarios (87,8%)
- ✓ Digitales (90,2%)

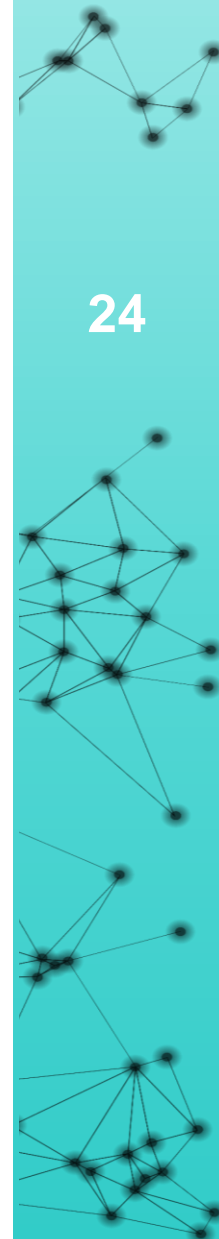
- ✓ De 70 a 79 años (9,9%)
- ✓ Noroeste (9,9%)
- ✓ Resto urbano (8,2%)
- ✓ Estudios primarios o inferiores (10,9%)
- ✓ No Digitales (10,5%)

- ✓ De 65 a 69 años (10,1%)
- ✓ Noroeste (9,4%)
- ✓ Urbano/medio (9,0%)
- ✓ Estudios secundarios o FP (9,5%)
- ✓ No Digitales (11,5%)

Top Two Box: puntuaciones 4 y 5.  
Neutros: puntuación 3.  
Bottom Two Box: puntuaciones 1 y 2.

2023  
Base: 800

2024  
Base: 550

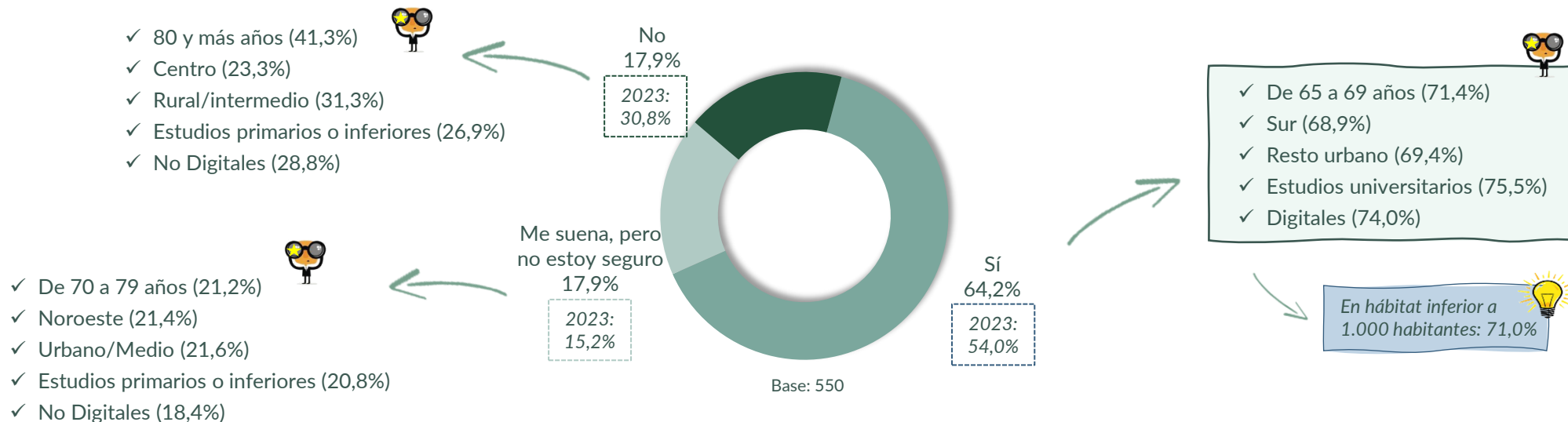




# Medidas impulsadas por la banca



## Conocimiento de las medidas impulsadas por las administraciones públicas y la banca



## Conocimiento según tipo de canal utilizado en el último año

		Oficina	Cajero	Gestor personal	Banca por teléfono	Banca por internet	Banca móvil
<b>2024</b>	Sí, las conoce	63,0%	66,2%	66,1%	67,9%	74,2%	74,8%
	Base	441	487	290	247	253	265
<b>2023</b>	Sí, las conoce	53,5%	56,5%	65,0%	62,8%	64,8%	62,2%
	Base	686	700	364	268	295	353

# Importancia de las medidas impulsadas por la banca

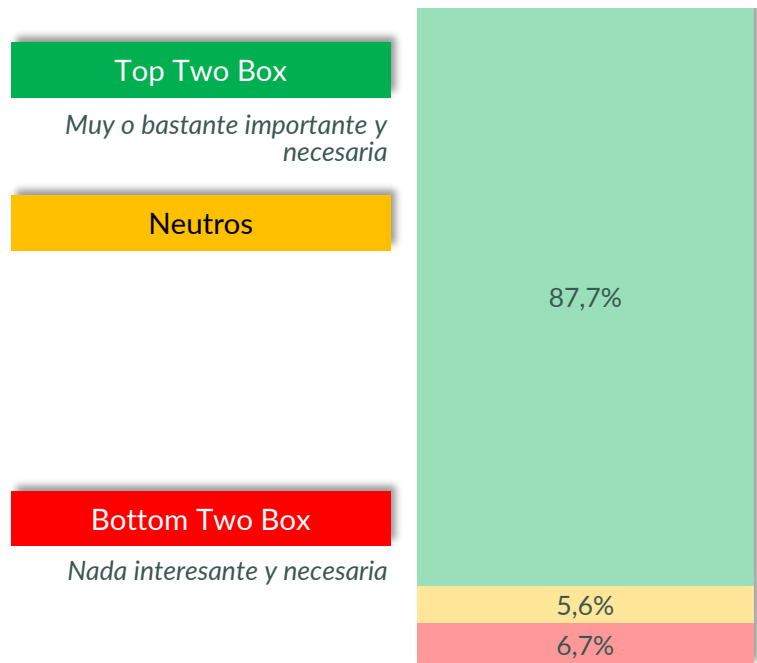


## Grado de importancia/necesidad de las medidas

Escala utilizada de 1 a 5 donde 1 es "nada interesante y necesaria" y 5 "muy interesante y necesaria"

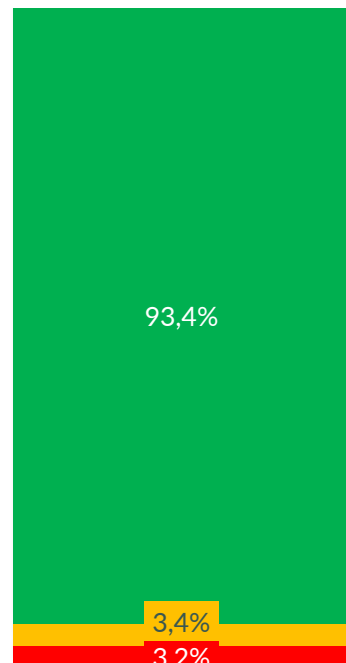
Media (1-5) **4,43**

Media (1-5) **4,54**



2023

Base: 800



2024

Base: 550

- ✓ 80 y más años (94,7%)
- ✓ Noreste - Levante y Noroeste (94,0%)
- ✓ Urbano/medio (94,9%)
- ✓ Estudios universitarios (95,1%)
- ✓ Digitales (96,1%)

- ✓ De 70 a 79 años (4,1%)
- ✓ Centro (5,2%)
- ✓ Rural/intermedio (4,7%)
- ✓ Estudios secundarios o FP (3,9%)
- ✓ No Digitales (5,6%)

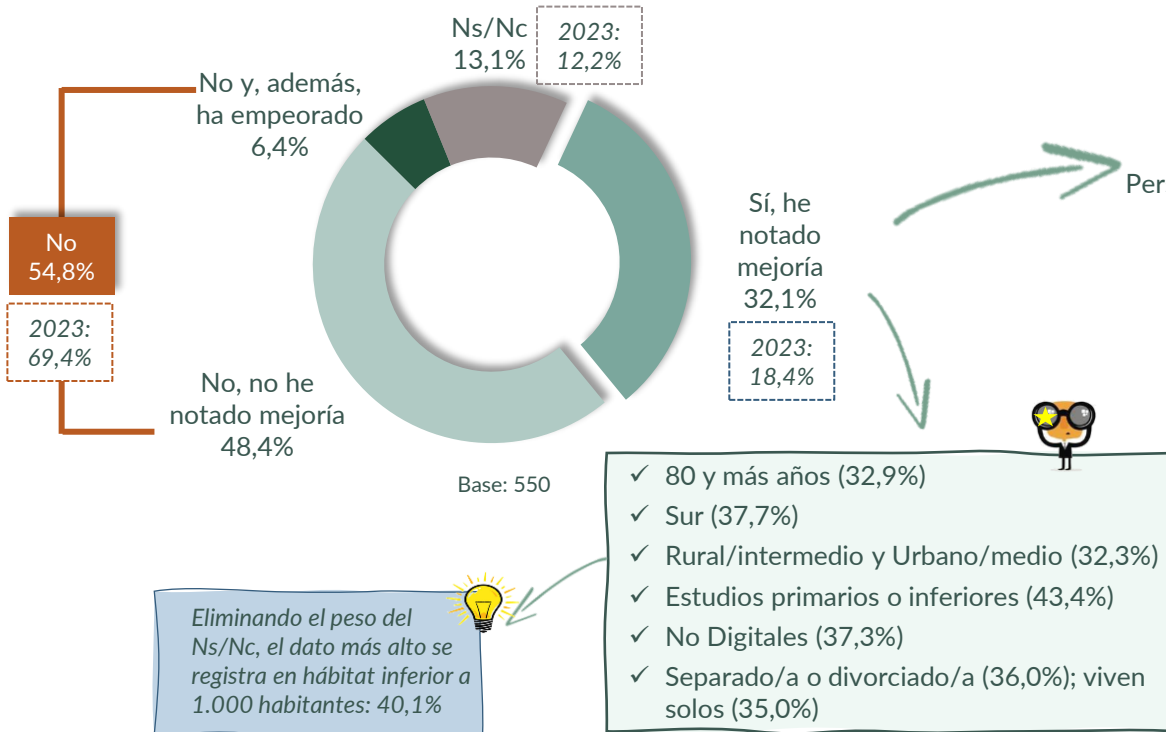
- ✓ 80 y más años (3,8%)
- ✓ Sur (5,3%)
- ✓ Rural/intermedio (3,9%)
- ✓ Estudios primarios o inferiores (5,0%)
- ✓ No Digitales (4,2%)

Top Two Box: puntuaciones 4 y 5.  
Neutros: puntuación 3.  
Bottom Two Box: puntuaciones 1 y 2.

P.18. Esta iniciativa, ¿le parece muy importante y necesaria, bastante, ni poco ni mucho, poco o nada interesante y necesaria?

# Mejoras en la atención a mayores

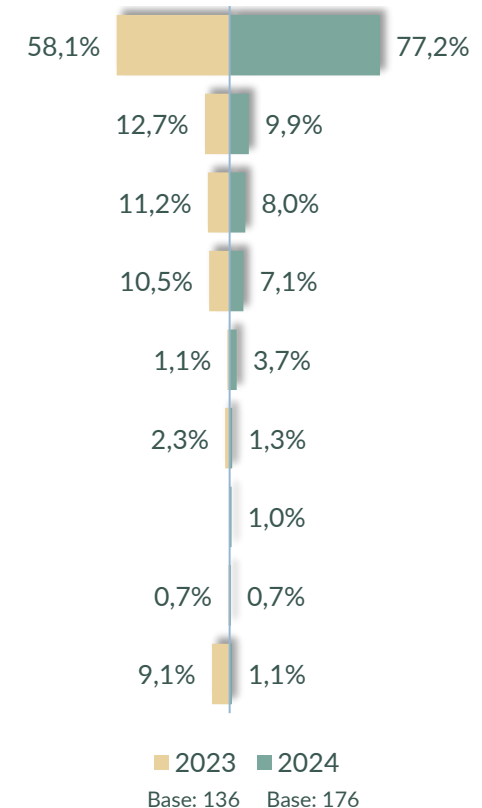
**Ha notado mejoras durante el último año en el servicio prestado por su banco a las personas de 65 y más años**



- Mejoras percibidas:
- Mejor atención/más pendiente del mayor
  - Menos colas/más rapidez
  - Horario más amplio en ventanilla
  - Personal de apoyo en el cajero automático
  - Servicios para mayores
  - Han quitado las citas
  - Te ayudan para el manejo telemático
  - Han puesto más cajeros automáticos
  - Otros

## Mejoras percibidas

*Respuesta espontánea\**



\*Respuesta espontánea ante esta pregunta abierta (no se les sugiere ningún tipo de respuesta, ni medida ni mejora alguna).

P.19. En todo caso, ¿ha notado usted mejoras durante este último año en el servicio que se viene prestando en su banco a las personas de 65 y más años?

P.20. ¿Cuáles, qué mejoras ha notado, en qué?



# 4

## Posibles mejoras

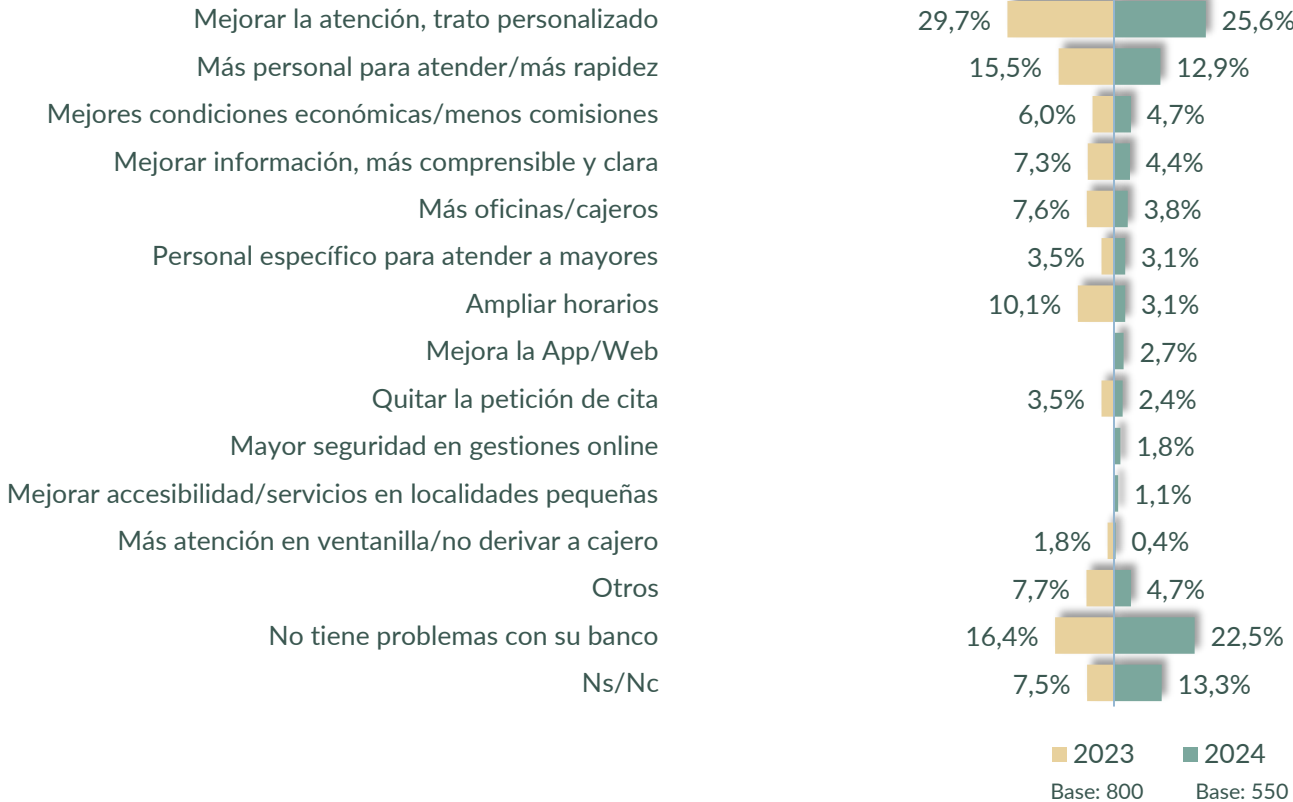


Foto de Ricardo Gómez Angel / Unsplash

# Propuestas de mejora a considerar



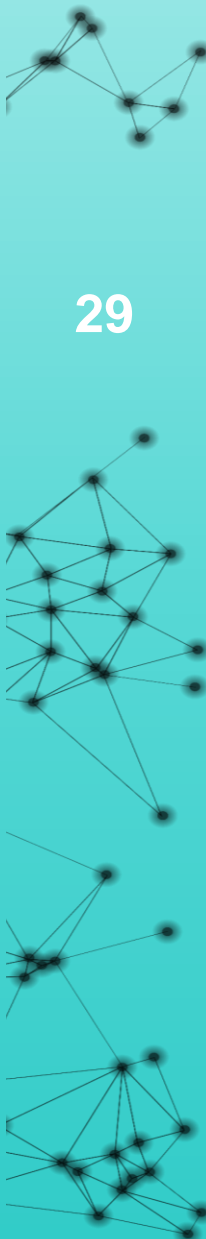
## Aspectos a mejorar para adaptarse a las necesidades de las personas mayores



- ✓ De 65 a 69 años (31,3%)
- ✓ Noreste - Levante (30,7%)
- ✓ Resto urbano (31,5%)
- ✓ Estudios secundarios o FP (29,8%)



- ✓ 80 y más años (30,2%)
- ✓ Sur (27,2%)
- ✓ Resto urbano (24,0%)
- ✓ Estudios primarios o inferiores (24,3%)
- ✓ No Digitales (23,1%)





**inmark**  
experiencia e innovación

Avda. del Llano Castellano, 13 Planta 2

28034 Madrid

 +34 91 448 02 03

[www.grupoinmark.com](http://www.grupoinmark.com)

[ana.revilla@grupoinmark.com](mailto:ana.revilla@grupoinmark.com)

Madrid – Barcelona – Sevilla - Ourense

Portugal – Argentina - Colombia

México – Perú – Puerto Rico