

Foto de Ryoji Iwata en Unsplash



inmark
experiencia e innovación

RESUMEN EJECUTIVO

ESTUDIO SATISFACCIÓN MAYORES DE 65 AÑOS

ABRIL 2024



Introducción

- AEB, CECA y Unacc han llevado a cabo un nuevo estudio sobre la **percepción de la población española de 65 y más años sobre de las entidades financieras y su nivel de conocimiento sobre las medidas que han tomado**, junto con las administraciones públicas, para adecuarse mejor a sus necesidades.
- Con este nuevo trabajo se quiere también **conocer la evolución registrada con respecto a los resultados obtenidos en el anterior** (marzo 2023). Ambos trabajos comparten la misma metodología (distribución muestral por tramos de edad, género, tamaño de hábitat y zona; misma técnica de encuesta (telefónica); con la única diferencia del tamaño muestral (800 casos en 2023 y 550 casos en 2024).

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.

Conclusiones (1/6)

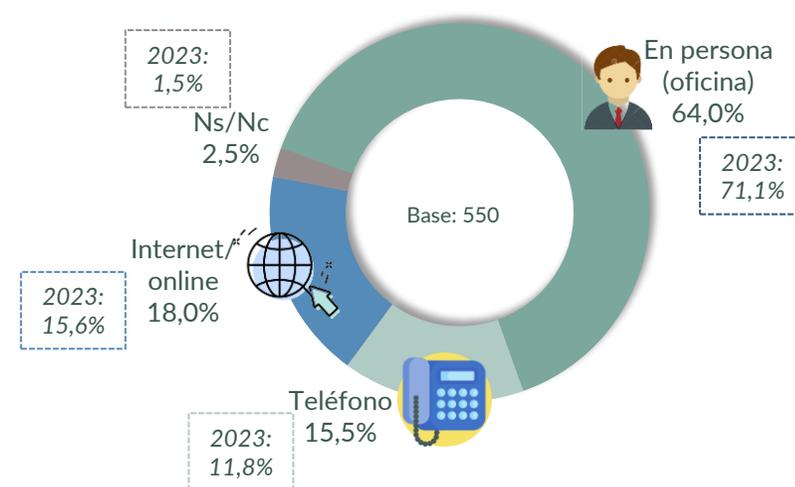
Digitalización.

- 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 hacer todas esas gestiones de forma online (el 15,6% en 2023). La mayoría, prefiere hacerlo en persona, en los puntos de atención (64,0%; el 71,1% en 2023), sobre todo las personas de 80 y más años (70,1%), con menores niveles de estudios (73,5%) y, claro, los no digitales (78,2%).

Uso del canal online para realizar gestiones



Canal preferido para realizar las consultas/gestiones

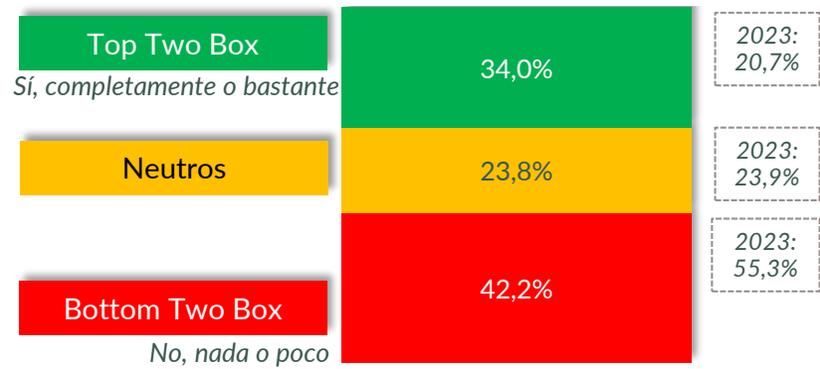


Conclusiones (2/6)

Atención, consideración y adaptación a las necesidades específicas actuales

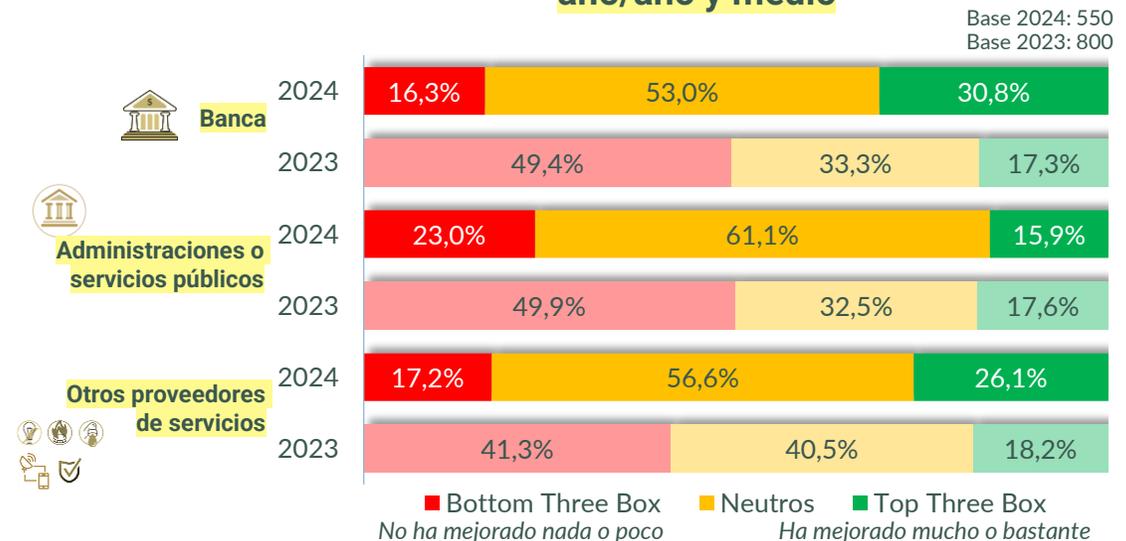
- Aumenta la idea de que las administraciones públicas (AAPP) y las empresas **tienen suficientemente en cuenta a la población de 65 y más años** (del 20,7% en 2023 al 34,0%).
- En particular, mejora también el trato y servicio que perciben por parte de los bancos, el último año.
 - El **30,8%** opina 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).

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"

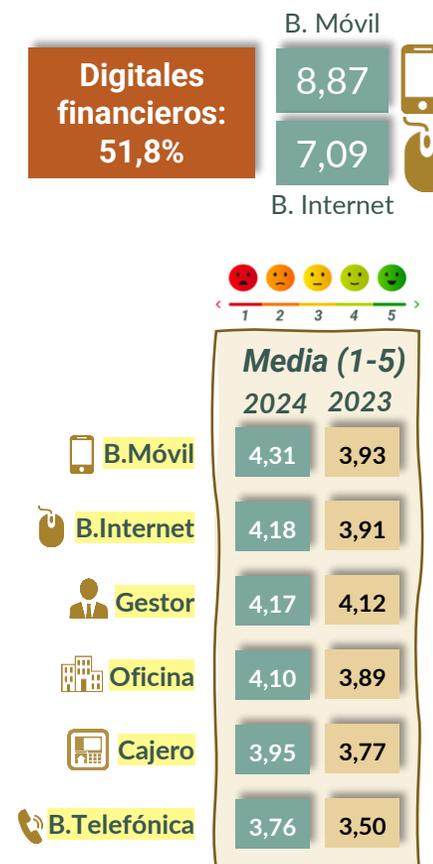
Mejora del servicio prestado en el último año/año y medio



Conclusiones (3/6)

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, cuya **intensidad de uso** es muy superior al resto de canales (unas 8 veces/mes, frente a 1 o 2 veces/mes en los otros canales).
- El **grado de satisfacción con todos los canales** es muy alto.
 - **Sobre todo, con la banca móvil** (92,3% muy o bastante satisfechos; promedio de 4,31 sobre 5,00) y **la banca por internet** (89,3%), El 97,7% de sus usuarios finalizó con éxito su última operación online (89,4% en 2023). Además, son los canales que más han mejorado su satisfacción (en 2023, era de 75,6% y 74,7%, respectivamente).
 - **También es alta la satisfacción con la oficina** (79,9%; 71,6% en 2023), que es aún mayor entre los residentes en los municipios de hasta 1.000 habitantes (88,6%).
 - En cuanto al resto de canales, están bastante o muy satisfechos el 85% con el gestor personal (81,1% en 2023); el 76,0% con los cajeros automáticos (73,2%) y el 67,4% con banca telefónica (59,4%).

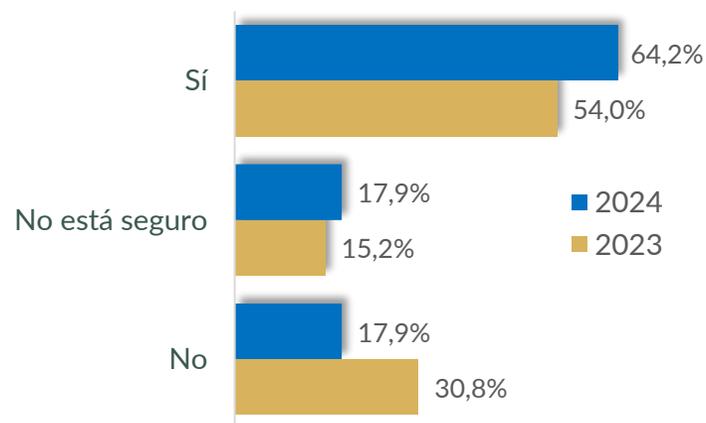


Conclusiones (4/6)

Medidas adoptadas por la banca, 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 203).
- El nivel de conocimiento es mayor aún entre: residentes en municipios de hasta 1.000 habitantes (71,0%) y quienes tienen entre 65 y 69 años (71,4%; bastante más alto que en 2023: 57,5%).
- 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).

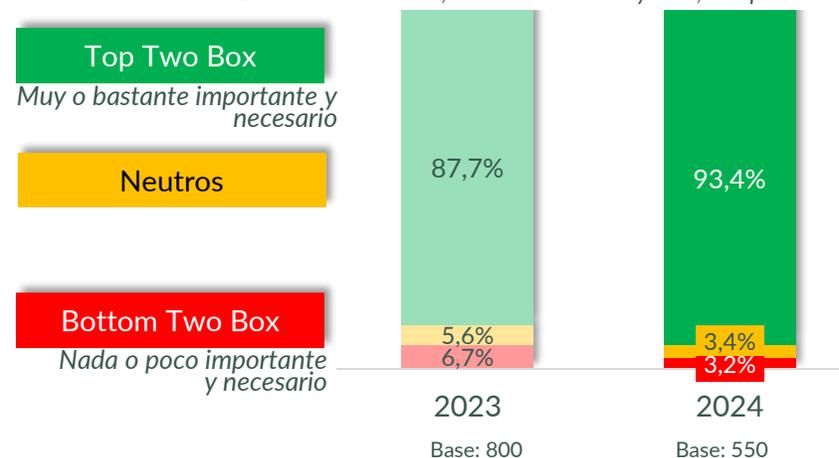
Conocimiento de las medidas



Base: 550

Grado de importancia/necesidad de las medidas

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



Base: 800

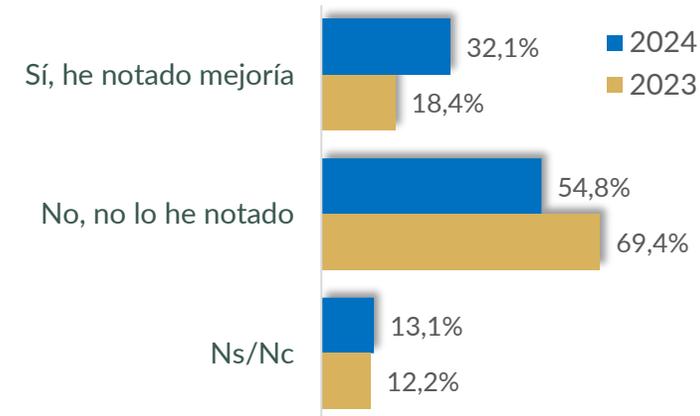
Base: 550

Conclusiones (5/6)

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 (18,4% en 2023).
 - Esa percepción es algo mayor entre los no digitales (37,3%) y quienes tienen menor nivel de estudios (43,4%). También, es algo mayor en los municipios de hasta 1.000 habitantes (40,1%, tras quitar Ns/Nc).
- Lo que destacan estas personas es que **ahora se está más pendiente de ellos y, por tanto, que reciben una mejor atención**. También: más agilidad, menos colas, ampliación de horarios en ventanilla y más apoyo personal en los cajeros.
- Con todo, para seguir mejorando el servicio recibido, los mayores de 65 años coinciden sobre todo en su deseo de seguir profundizando en la atención especializada/personalizada, además de en aspectos tales como más personal/una atención más rápida.

Percepción de mejoras, último año



Base: 550

Conclusiones (6/6)

La población de 65 y más años, residente en municipios de hasta 1.000 habitantes*

Se reflejan sólo resultados que registran una amplia diferencia con respecto al promedio general y, cuando corresponde, se destaca si son diferencias estadísticamente significativas (**negrita**).

- En relación con sus preocupaciones, pensando en su situación y circunstancias personales, están en línea con las de los residentes en otros tipos de hábitat, aunque se muestran **algo más preocupados por** la sostenibilidad/el medio ambiente, la familia/ conciliación/ cuidados, de carácter social. Más preocupados por la sostenibilidad, la familia y la situación política.
- Son más proclives que el resto a pensar que no les tienen en cuenta ni las administraciones (40,0%) ni las empresas (58,1%). A las administraciones públicas les pedirían más servicios de todo tipo, en especial asociados a lo sanitario/salud y transportes; en general, estar más pendientes de ellos.
- En términos de esfuerzo de relación, les requiere algo más de esfuerzo que al resto y en este orden, relacionarse con comercios/ tiendas, seguros y sanidad pública.
- **Sólo el 34,0% realiza en alguna ocasión consultas/gestiones online** en administraciones y empresas. **Prefieren realizarlas en persona (71,7%)**. **El 92,9% ha acudido en el último año a alguna oficina bancaria; sólo 38,2% mediante su gestor**, el 27,1% la banca por internet y el 24,9% la banca móvil. Están especialmente satisfechos con la oficina (el 88,6% mucho o bastante).
- **El 71,0% conoce** las medidas que las administraciones públicas y la banca están impulsando para reforzar el compromiso social y sostenible de la banca para con la sociedad y, muy especialmente, para con las personas mayores. Y, **durante este último año, han notado en mayor medida que en otras zonas (40,1%, tras quitar Ns/Nc), algunas mejoras en el servicio que prestan sus bancos a las personas de 65 y más años.**

*Resultados orientativos; deben tomarse con precaución, puesto que proceden de una muestra de 76 casos.



inmark
experiencia e innovación

Avda. del Llano Castellano, 13 Planta 2

28034 Madrid

 +34 91 448 02 03

www.grupoinmark.com

ana.revilla@grupoinmark.com

Madrid – Barcelona – Sevilla - Ourense

Portugal – Argentina - Colombia

México – Perú – Puerto Rico