



# Horizontes Plateados en América Latina



# Horizontes Plateados en América Latina

D.R. © Este material fue desarrollado por la Sparkassenstiftung Alemana Latinoamérica y el Caribe (DSIK) en el marco del proyecto de "Finanzas Plateadas: Inclusión Financiera de por Vida", fondeado por el Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo de Alemania, Fundación "la Caixa" y BID Lab.

Febrero de 2025

Fotografía de @Brothers91 en *Getty Images*

**Como referenciar este informe:**

Sparkassenstiftung Alemana Latinoamérica y el Caribe. (2025). *Horizontes Plateados en América Latina*. Proyecto Finanzas Plateadas.

# Contenido



## 1. Mapeando el horizonte plateado



## 2. Identificando los retos plateados



## 3. Abordando los retos plateados

# Introducción

 El envejecimiento poblacional en América Latina y el Caribe avanza a un ritmo acelerado. Esto se refleja en un panorama en el que más del 25% de la población superará los 60 años en las próximas décadas. A pesar de este cambio demográfico, las personas mayores continúan enfrentando barreras significativas para su inclusión financiera. Desde el limitado acceso a cuentas y créditos formales hasta la creciente brecha digital, la falta de estrategias adaptadas a sus necesidades impide que participen plenamente en la economía. En este contexto, **las finanzas plateadas emergen como una oportunidad para diseñar soluciones innovadoras y sostenibles, permitiendo que este segmento de la población acceda a servicios financieros adecuados y seguros.**

Para abordar estos desafíos, la iniciativa **“Finanzas Plateadas: Inclusión Financiera de por Vida”**, liderada por la Sparkassenstiftung Alemana con el apoyo de BID Lab, el Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ) y Fundación “la Caixa”, impulsó una serie de encuentros denominados **“Horizontes Plateados”**. Estos espacios de diálogo reunieron a más de 40 representantes de instituciones

financieras, entidades reguladoras, asociaciones, *startups*, ONGs, organismos multilaterales, academia y expertos y expertas en el tema, con el fin de analizar tendencias, identificar retos clave y proponer acciones viables para la inclusión financiera de las personas mayores en la región. A partir de estos encuentros, se recopilaron valiosos aportes de los participantes principalmente de América Latina, cuya visión y experiencia han enriquecido este documento. Como Sparkassenstiftung Alemana agradecemos sus contribuciones, esenciales para fortalecer el análisis y la construcción de propuestas en esta materia.

Este documento es el resultado de dicho ejercicio colectivo. A través de tres talleres, exploramos el estado actual de las finanzas plateadas, identificamos áreas de intervención y diseñamos propuestas concretas para fortalecer la oferta de productos y servicios financieros dirigidos a las personas mayores. La metodología empleada incluyó herramientas como el análisis de tendencias, la técnica *MoSCoW* para priorización de temáticas y el *brainwriting*, que facilitó la cocreación de soluciones innovadoras en distintos escenarios.

# Introducción

El reporte se organiza en tres capítulos que estructuran el conocimiento generado a lo largo de los talleres:

**Mapeando el horizonte plateado:** presentamos un análisis de las tendencias actuales, barreras y oportunidades dentro del ecosistema financiero para personas mayores en América Latina.

**Identificando los retos plateados:** priorizamos los principales desafíos que dificultan la inclusión financiera y el acceso equitativo a productos y servicios adecuados para este segmento de la población, definiendo así los ejes críticos de intervención.

**Abordando los retos plateados:** proponemos acciones concretas para superar las barreras identificadas, promoviendo soluciones financieras inclusivas y sostenibles que puedan ser implementadas por actores clave del ecosistema.

Este reporte no solo refleja el compromiso de diversos actores con la inclusión financiera de las personas mayores, sino que también sienta las bases para futuras acciones y colaboraciones. La transformación del ecosistema financiero en favor de este

segmento requiere un esfuerzo continuo y conjunto, donde la innovación, la regulación y la educación financiera desempeñan un papel fundamental. Invitamos a todos los actores involucrados a seguir construyendo soluciones que permitan a las personas mayores participar plenamente en la economía, asegurando que el acceso a servicios financieros adecuados sea un derecho y no un privilegio.

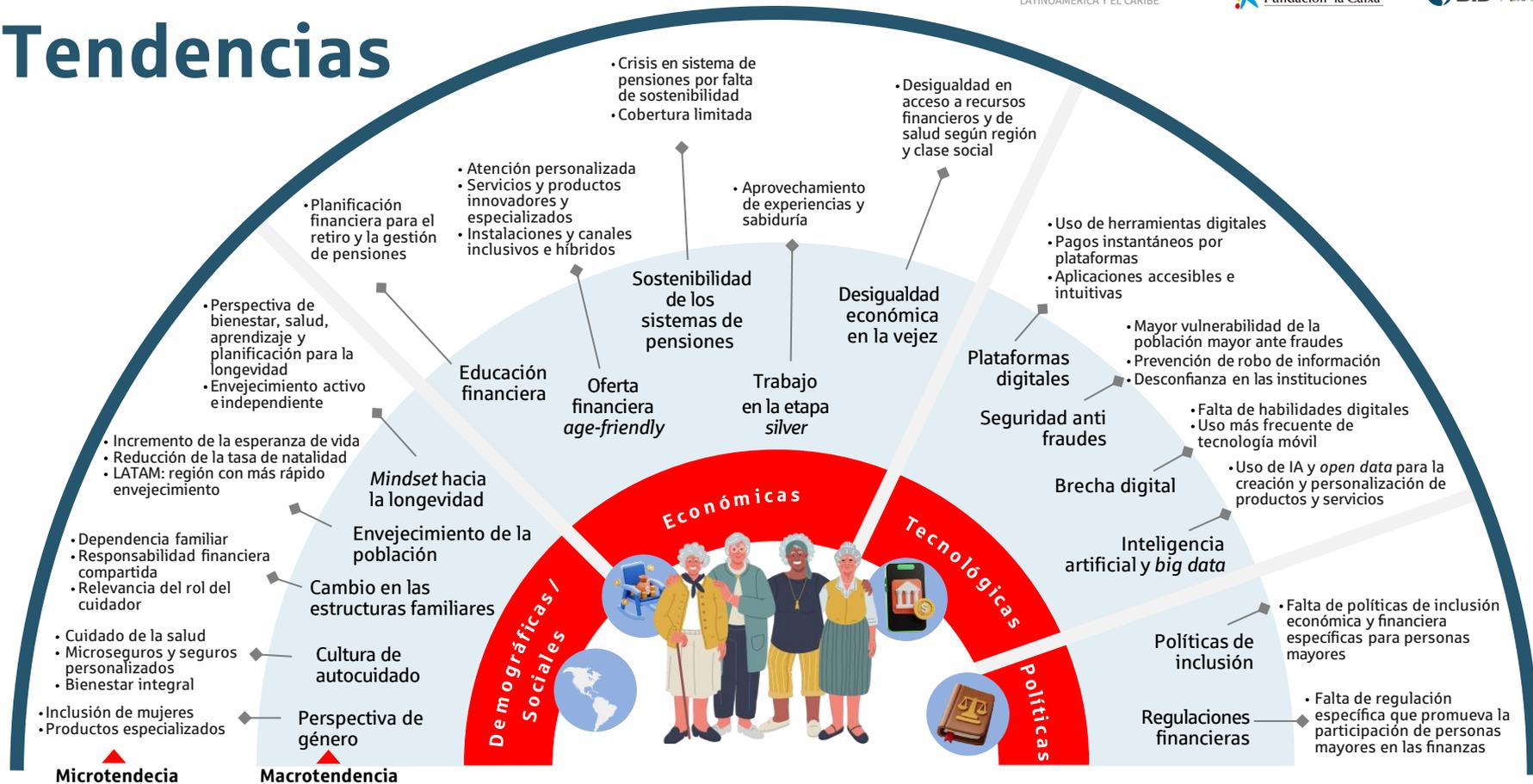


# 1. Mapeando el horizonte plateado



A continuación, se presentan las tendencias, barreras y oportunidades en el ecosistema financiero para personas mayores, fruto de las perspectivas y opiniones de los participantes.

# Tendencias



# Barreras

- **Vulnerabilidad económica**

La limitada capacidad para mantener un nivel de vida apropiado debido a recursos financieros insuficientes. Esto puede estar relacionado a bajos ingresos, ausencia o insuficiencia de pensión, falta de educación financiera y previsión temprana, que afectan la capacidad de gestión e independencia económica en la vejez.

- **Barreras de accesibilidad**

A medida que se transita la vejez, el cuerpo experimenta cambios biológicos que pueden resultar en discapacidades físicas que afectan la movilidad, visión, audición y habilidades cognitivas limitando el uso de servicios financieros de las personas mayores. Una de ellas la pérdida de huellas digitales en ellos procesos de identificación biométrica.

- **Brecha tecnológica**

La falta de alfabetización digital, el bajo acceso a dispositivos electrónicos, sumado a la desconfianza frente a los productos y servicios digitales, así como el miedo a fraudes tecnológicos restringen su participación en el sistema financiero.

- **Costos y requisitos excluyentes**

Costos elevados o condiciones difíciles de cumplir para acceder a productos y servicios financieros perpetúan la exclusión de las personas mayores del sistema financiero formal, por prejuicios que los perciben como alto riesgo.



# Barreras

- **Edadismo**

Prejuicios, estereotipos y discriminación hacia las personas mayores en función de su edad que resultan en mayores dificultades para acceder a servicios financieros. Es necesario cambiar la forma de pensar (*mindset*) y las narrativas sobre la longevidad para impulsar un cambio cultural significativo para superar los desafíos asociados con enfoques desactualizados.

- **Escasez de oferta adecuada**

Falta de productos y servicios financieros adaptados a sus necesidades específicas, así como una experiencia digital que no tiene un diseño de experiencia de usuario (UX) adaptada para las personas mayores.



- **Brechas de género**

Refleja desigualdades históricas que afectan principalmente a las mujeres, como su menor acceso a empleos formales o remunerados, pensiones y activos financieros. Estas condiciones las colocan en una posición de desventaja económica y dependencia, limitando su autonomía financiera.



- **Baja educación financiera**

Limita la capacidad de las personas para entender, acceder y utilizar los productos y servicios financieros. Sin estos conocimientos las personas mayores pueden sentirse inseguras o desconfiadas de las instituciones financieras, además de ser más vulnerables a fraudes o uso inadecuado de servicios.



# Oportunidades

- **Transformación cultural y económica**

Es crucial fomentar factores culturales y económicos que impulsen la autonomía financiera de las personas mayores, promoviendo cambios en la percepción social sobre el envejecimiento y valorando su experiencia y contribución económica mediante soluciones inclusivas.



- **Pensiones y ahorro complementario**

Los desafíos en los sistemas de pensiones generan oportunidades para desarrollar productos innovadores que fomenten el ahorro complementario y garanticen sostenibilidad económica, cobertura y estabilidad.



- **Tecnologías digitales**

Las tecnologías digitales, como la inteligencia artificial y el *big data*, son esenciales para personalizar productos financieros y mejorar su accesibilidad y eficiencia, garantizando la privacidad y seguridad en entornos digitales.



- **Productos financieros para la longevidad**

Es necesario diseñar productos financieros ajustados a las necesidades de las personas mayores, incluyendo opciones de ahorro, crédito, seguros y herramientas de planificación patrimonial que aseguren sostenibilidad económica y bienestar en la vejez.



- **Servicios para la inclusión financiera**

Combinar servicios financieros y no financieros permite un bienestar integral, destacando la educación financiera, asesoría personalizada y soluciones complementarias adaptadas a las necesidades específicas de las personas mayores.



- **Medios digitales y big techs**

Las tecnologías digitales y las *big techs* son esenciales para conectar a las personas mayores con servicios financieros accesibles, mejorando la interacción, personalización e inclusión, creando canales que promueven una experiencia más eficiente y centrada en el usuario.



# Oportunidades

- **Gestión financiera del cuidado**

La planificación económica enfocada en el cuidado personal y familiar facilita el acceso a soluciones personalizadas que optimizan recursos y promueven el bienestar en la vejez.

- **Diversidad y necesidades**

Atender la diversidad de las personas mayores permite diseñar productos financieros relevantes e inclusivos, adaptados a sus características y necesidades específicas, respondiendo así de manera efectiva a las necesidades reales de este segmento poblacional en crecimiento.

- **Nivel educativo**

Los adultos mayores con mayor nivel educativo demandan servicios financieros más sofisticados y orientados a la inversión, lo que crea oportunidades para desarrollar productos avanzados y diversificados.



- **Género y mujeres**

Las mujeres, reconocidas como excelentes pagadoras, representan un segmento clave para productos financieros accesibles y personalizados, impulsando su inclusión económica mediante el uso de *fintechs*, fomentando su inclusión financiera y potenciando su rol económico.

- **Crecimiento del segmento**

El envejecimiento poblacional genera un segmento con alto potencial económico, impulsado por el incremento en ingresos y activos, la demanda de productos especializados y la necesidad de soluciones intergeneracionales.

- **Modelos de atención especializada**

Los modelos de atención deben ser inclusivos, combinando personalización, accesibilidad y flexibilidad, con canales híbridos y personal capacitado para responder a las necesidades de este segmento.



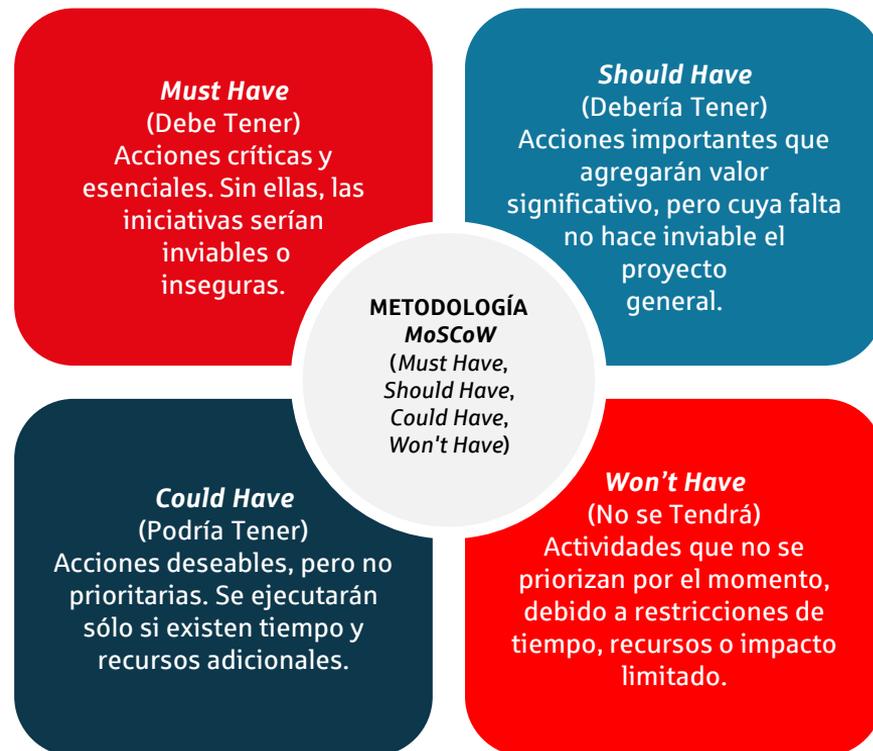
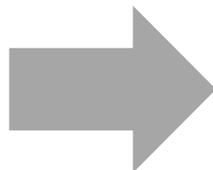
## 2. Identificando los retos plateados



A continuación, se presentan los principales retos identificados y organizados, acorde al enfoque que tienen los actores del ecosistema de finanzas plateadas participantes.

# Ruta para identificar los retos plateados

- 1 Profundización en las temáticas e *insights*
- 2 Clasificación de *insights* según técnica MoSCoW
- 3 Definición de temáticas relevantes
- 4 Transformación a retos



# Retos en las Finanzas Plateadas



## 1. Cambio cultural hacia la longevidad:

Fomentar una visión positiva hacia el envejecimiento, enfocada en la integración económica y social de las personas mayores.



## 4. Cultura institucional y atención especializada para personas mayores:

Impulsar una cultura institucional y atención especializada adecuada a las necesidades de la población mayor de 60 años.



## 7. Prevención del fraude y maltrato financiero:

Crear e implementar estrategias para proteger a las personas mayores del fraude y maltrato financiero.



## 2. Recolección y análisis de datos, estudios y diagnósticos:

Generar información y análisis que apoye el entendimiento del segmento para impulsar su bienestar financiero.



## 5. Desarrollo y adaptación de productos, canales y servicios financieros:

Desarrollar y adaptar soluciones accesibles y adecuadas para atender las necesidades de las personas mayores.



## 8. Alianzas público-privadas:

Generar colaboraciones entre instituciones para coordinar esfuerzos y generar sinergias en pro de la inclusión financiera de adultos mayores.



## 3. Educación financiera y alfabetización digital para persona mayores:

Desarrollar y fortalecer las competencias en educación financiera y digital para mejorar la autonomía económica de los adultos mayores.



## 6. Digitalización y tecnología simplificada:

Desarrollar y adaptar plataformas intuitivas y soluciones tecnológicas que faciliten el acceso de adultos mayores a servicios financieros digitales.

Nota: estos retos están numerados con fines organizativos y para fácil referencia, y no siguen un orden de importancia o prioridad.

# 3. Abordando los retos plateados



A continuación, se presentan propuestas de acciones concretas para abordar los retos identificados, las cuales sirven como referencia para los actores clave del ecosistema.



## Propuestas reto 1: Cambio cultural hacia la longevidad.

Fomentar una visión positiva hacia el envejecimiento, enfocada en la integración económica y social de las personas mayores.

Transformar percepciones negativas asociadas al envejecimiento, promoviendo una visión inclusiva que valore las contribuciones económicas y sociales de las personas mayores. Implica sensibilizar a la sociedad y a las instituciones sobre el papel de las personas mayores como actores activos en la economía y la comunidad, fomentando su participación plena y reduciendo barreras de exclusión relacionadas con la edad.

### 1. Sensibilización cultural y comunicación positiva

Promover cambios culturales mediante campañas y comunicaciones que desafíen estereotipos y destaquen el valor de los adultos mayores en la sociedad.

- Campañas sociales:** estrategias que resalten el legado y experiencia de las personas mayores en la sociedad, así como aquellas que fomenten el diálogo intergeneracional sobre la vejez.
- Publicidad positiva:** campañas publicitarias que incluyen personas mayores activas para normalizar su representación.
- Iniciativas mediáticas:** financiar proyectos que promuevan roles sociales activos y el envejecimiento saludable.
- Difusión de estudios:** difusión de evidencia del impacto positivo de las personas mayores en la economía y sociedad.
- Reconocimiento e inspiración:** celebrando y destacando contribuciones sociales, culturales y empresariales de las personas mayores a través de reconocimientos.

### 2. Educación y capacitación

Desarrollar programas educativos y talleres que fomenten el respeto hacia la vejez y preparen a las generaciones para un envejecimiento activo.

- Programas escolares:** contenidos que promuevan el respeto a la edad avanzada desde temprana edad.
- Capacitación laboral:** estrategias de sensibilización, a distintos niveles organizacionales, así como talleres de "age management" para promover una mirada optimista hacia la vejez.
- Eventos educativos:** congresos, foros y eventos educativos con expertos mayores como voceros para los actores del ecosistema.

### 3. Espacios intergeneracionales

Crear plataformas físicas y virtuales para fomentar el intercambio de experiencias y la inclusión social entre generaciones.

- Centros de intercambio:** espacios exclusivos donde diversas generaciones compartan experiencias, colaboren y compartan conocimientos.
- Eventos comunitarios:** actividades sociales y culturales locales con participación activa de personas mayores.
- Plataforma global:** espacio virtual para compartir experiencias sobre envejecimiento saludable, bienestar financiero, etc.

### 4. Inclusión y empoderamiento económico

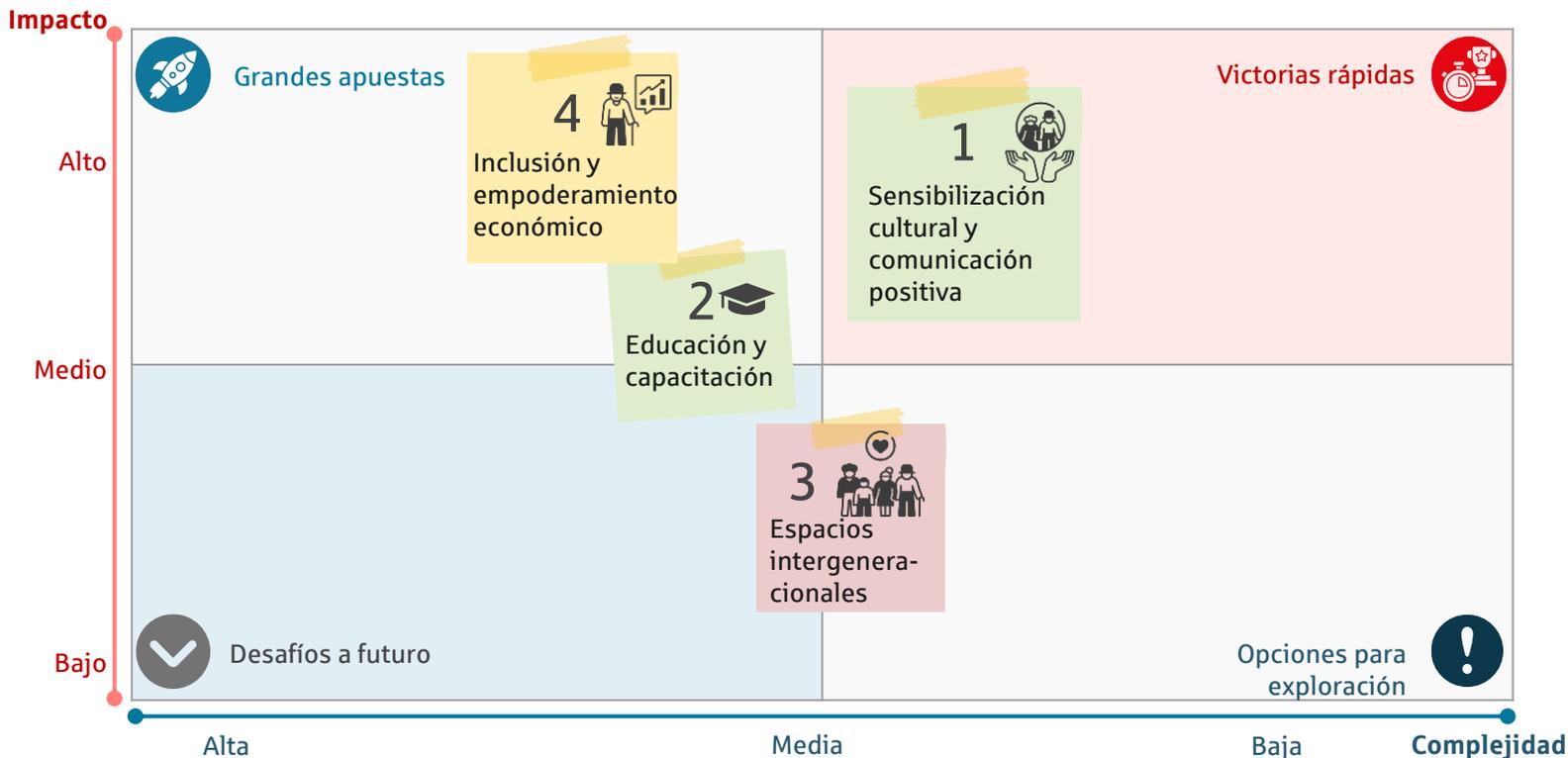
Diseñar políticas públicas que garanticen la participación económica y protejan los derechos de las personas mayores.

- Protección laboral:** leyes que fomenten la contratación y protejan los derechos laborales de personas mayores.
- Emprendimientos silver:** apoyo financiero y formativo a iniciativas alineadas a la experiencia y capacidades de personas mayores.
- Alianzas multisectoriales:** colaboración con instituciones para fomentar inclusión y apoyo a personas mayores.



# Propuestas

Reto 1: Cambio cultural hacia la longevidad





## Propuestas reto 2: Recolección y análisis de datos, estudios y diagnósticos.

Generar información y análisis que apoye el entendimiento del segmento para impulsar su bienestar financiero.

Recopilar y analizar datos específicos para comprender las características, necesidades y comportamientos de las personas mayores, enfocándose en explorar las barreras, patrones y oportunidades relacionadas con su inclusión financiera y bienestar general. Esto permitirá tomar decisiones estratégicas informadas, responder a las realidades del segmento y diseñar iniciativas que promuevan su integración económica y social de manera efectiva.

### 1. Estudios y análisis avanzados

Generar conocimiento mediante estudios, encuestas y análisis de datos públicos y privados para identificar patrones y necesidades de las personas mayores.

- Encuestas demográficas:** encuestas nacionales y longitudinales para entender cambios demográficos y necesidades específicas.
- Investigaciones cualitativas:** estudios cualitativos (grupos focales, entrevistas, casos de estudio) y etnográficos sobre hábitos financieros y uso de la tecnología en personas mayores.
- Arquetipos del consumidor:** arquetipos de consumidores mayores basados en valores, deseos y miedos, así como considerando aspectos de economía del comportamiento.
- Comparación internacional:** comparación de datos entre países y regiones a través de *benchmarking*.

### 2. Gestión e innovación tecnológica

Implementar tecnología avanzada como IA y *Big data* para analizar patrones de comportamiento y generar información valiosa sobre el segmento *silver*.

- IA para la atención:** sistemas de análisis de la interacción con clientes con apoyo de IA para mejorar canales de atención.
- Predicción con *Big data*:** *Big data* para predecir necesidades futuras y comportamientos de generaciones venideras.
- Plataformas interactivas:** plataformas que permitan compartir datos y diagnósticos del segmento.
- Unificación de datos:** sistematización y unificación de indicadores y datos recopilados para mejor acceso y uso de la información.

### 3. Alianzas estratégicas y colaboración

Formar redes y colaboraciones entre actores clave para compartir datos, diseñar políticas inclusivas y fomentar estudios a nivel global.

- Colaboración interinstitucional:** establecer alianzas con instituciones educativas, financieras y organismos públicos y privados para unificar y sistematizar la recolección de datos.
- Red internacional:** comunidades internacionales con agendas comunes sobre la población *silver* para coordinar actividades y estudios.
- Financiamiento de estudios:** promoción de *grants* y alianzas para financiar investigaciones sobre tendencias y necesidades.
- Centro de investigación:** centro de investigación enfocado en las personas mayores.



## Propuestas reto 2: Recolección y análisis de datos, estudios y diagnósticos.

Generar información y análisis que apoye el entendimiento del segmento para impulsar su bienestar financiero

### 4. Herramientas de monitoreo

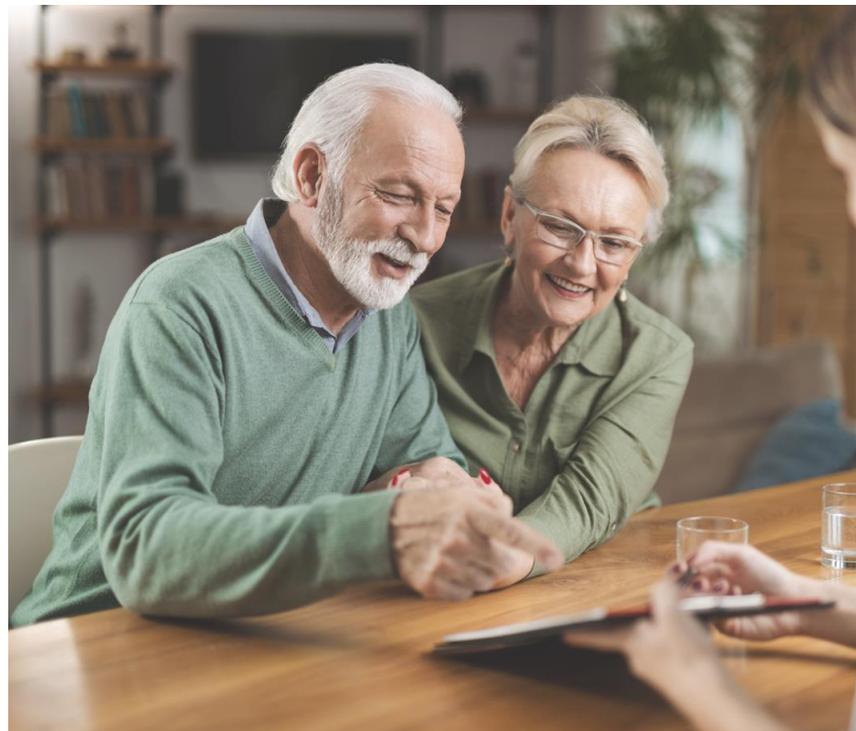
Diseñar sistemas para monitorear y recopilar datos en tiempo real y ajustar estrategias según las necesidades del segmento.

- Retroalimentación interactiva:** plataformas interactivas que recojan retroalimentación continua de clientes mayores; por ejemplo, acerca del uso de *apps* o páginas web por parte de este segmento.
- Sistemas de monitoreo:** incorporación de sistemas de monitoreo en instituciones financieras para registrar datos de esta población.
- Manual de usabilidad:** desarrollar un manual de experiencia de usuario enfocado en accesibilidad y usabilidad para personas mayores.

### 5. Recolección de datos locales

Involucrar a comunidades locales en el levantamiento de datos para capturar necesidades y retos desde una perspectiva más cercana y local. Este enfoque considera las diferencias que pueden existir entre distintas realidades de un mismo país.

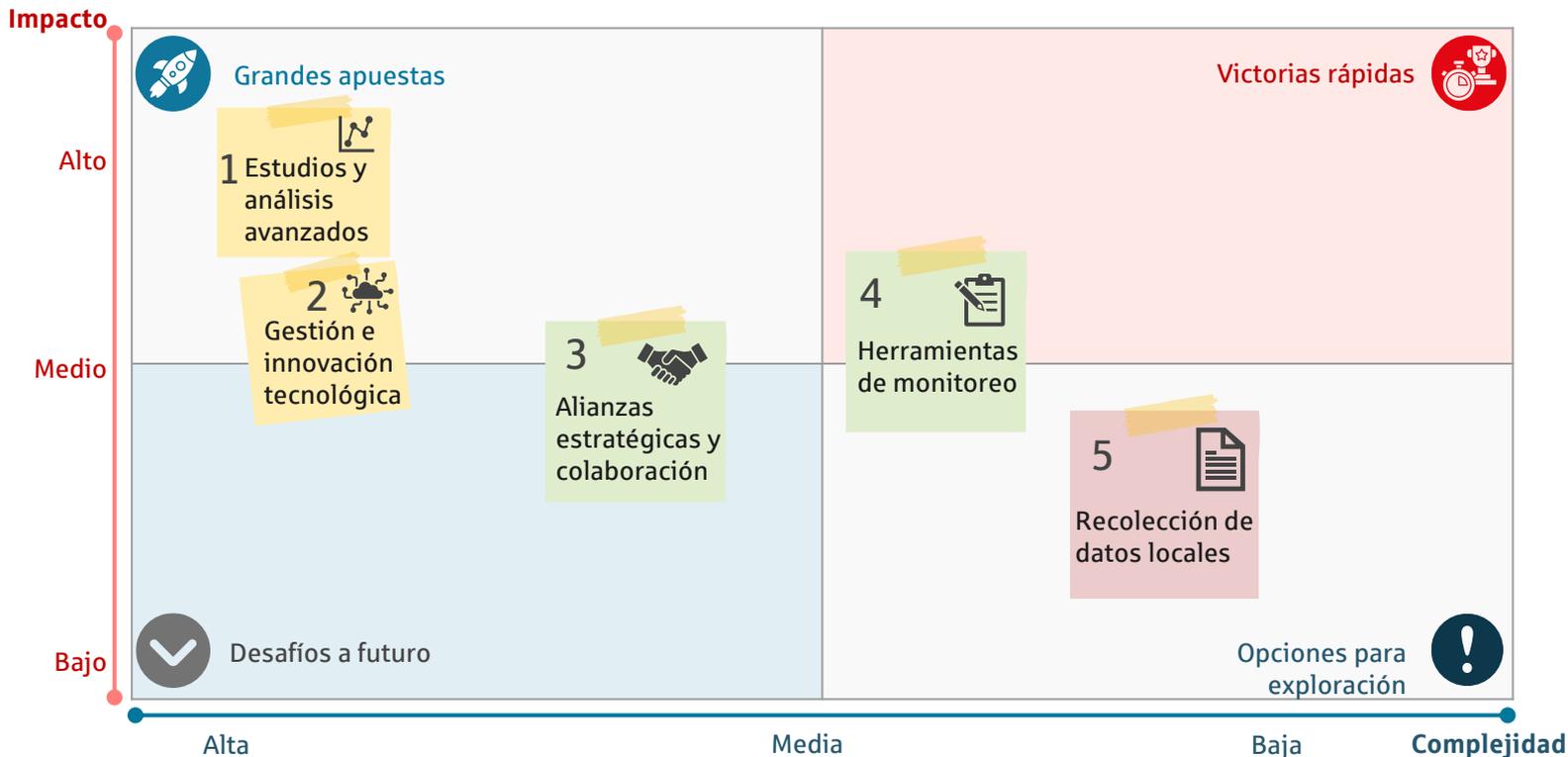
- Encuestas locales:** aprovechar actividades de barrio, comunidades o grupos de interacción de esta población para recabar información sobre retos y necesidades.
- Buzones de opiniones:** buzones de opiniones en espacios comunitarios.
- Dinámicas inclusivas:** generación de dinámicas que involucren a personas de distintos rangos etarios y socioeconómicos.





# Propuestas

Reto 2: Recolección y análisis de datos, estudios y diagnósticos





## Propuestas reto 3: Educación financiera y alfabetización digital.

Fortalecer la educación financiera y digital de las personas mayores para mejorar su autonomía económica.

El desarrollo de éstas competencias es clave para que las personas mayores puedan promover su bienestar económico. Esto incluye dotarlas de herramientas y conocimientos que les permitan gestionar sus recursos de manera eficiente, tomar decisiones informadas y adaptarse a un entorno financiero y tecnológico en constante evolución.

### 1. Innovación tecnológica

Desarrollo de herramientas tecnológicas innovadoras, como plataformas, simuladores y aplicaciones, que faciliten una educación financiera y digital interactiva, aprovechando tecnologías avanzadas y accesibles.

- Plataforma digital de autoaprendizaje:** contenido interactivo y adaptativo que permita a los adultos mayores aprender a su propio ritmo.
- Simuladores digitales y físicos:** herramientas prácticas para enseñar el uso de servicios financieros y prevenir fraudes.
- Chatbot personalizado:** asistente virtual que ofrezca consejos de educación financiera.
- Programas con realidad virtual:** experiencias inmersivas que faciliten el aprendizaje de conceptos financieros y digitales de manera innovadora.
- App personalizada:** herramienta móvil que ofrezca recomendaciones y recursos adaptados a las necesidades individuales de cada usuario.
- Gamificación:** diseñar actividades lúdicas y educativas que faciliten la integración financiera y digital.

### 2. Estrategias y programas integrales

Diseñar programas integrales en colaboración con sectores público y privado para garantizar la sostenibilidad de la inclusión digital y financiera de las personas mayores.

- Estrategias nacionales:** integrar la educación financiera para personas mayores en las Estrategias Nacionales de Educación Financiera.
- Programas público-privados:** codiseñar iniciativas que aseguren el acceso y uso de herramientas digitales.
- Red de apoyo:** crear redes de familiares y asistentes digitales para apoyar a los adultos mayores en el uso de tecnología financiera.
- Programas de ideación:** concursos de ideas tecnológicas para fomentar el bienestar financiero y el acercamiento al sistema financiero formal.

### 3. Comunicación, medios y redes sociales

Fortalecer la educación financiera y digital a través de estrategias de comunicación innovadoras que utilicen medios tradicionales y plataformas digitales para llegar a los adultos mayores.

- Medios tradicionales:** fomentar la enseñanza financiera mediante programas en radio o televisión comunitaria, adaptados al lenguaje y necesidades de las personas mayores.
- Producción audiovisual:** crear documentales o series educativas sobre alfabetización financiera, difundidos en redes sociales y plataformas de *streaming*.



### Propuestas reto 3: Educación financiera y alfabetización digital.

Fortalecer la educación financiera y digital de las personas mayores para mejorar su autonomía económica.

- c. **Contenido en redes sociales:** desarrollar *TikToks* y publicaciones dinámicas con información clave sobre educación financiera.
- d. **Comunidades digitales:** establecer comunidades e influenciadores "*silver*" en redes sociales para amplificar el alcance y promover la interacción.
- e. **Consejos diarios:** crear una plataforma con consejos y simulaciones prácticas para el día a día.

#### 4. Espacios comunitarios y redes de apoyo

Crear espacios y redes que promuevan el aprendizaje colaborativo, fomentando la inclusión financiera y digital de las personas mayores dentro de sus comunidades.

- a. **Espacios comunitarios:** utilizar centros vecinales y clubes de adultos mayores como puntos de aprendizaje.
- b. **Centros de bienestar:** establecer espacios dedicados a la generación *silver*, ofreciendo educación continua.
- c. **Voluntariado y mentorías:** promover el apoyo de empleados de entidades financieras, redes de jóvenes y mentorías intergeneracionales para impulsar la educación financiera y digital de las personas mayores.

#### 5. Capacitación directa y talleres

Diseño e implementación de talleres accesibles, tanto presenciales como híbridos, que promuevan la alfabetización financiera y digital a través de metodologías prácticas adaptadas a las necesidades de los adultos mayores.

- a. **Talleres presenciales:** realizados en comunidades locales, con el apoyo de voluntarios y herramientas tecnológicas que faciliten el aprendizaje.
- b. **Cursos o diplomados híbridos:** programas educativos en alfabetización financiera y digital que combinen modalidades en línea y presenciales.
- c. **Upskilling y reskilling:** cursos específicos para actualizar habilidades y desarrollar competencias tecnológicas y financieras.
- d. **Acompañamiento personalizado:** programas individuales que brinden asesoría continua adaptada a las necesidades de cada persona.

#### 6. Alianzas

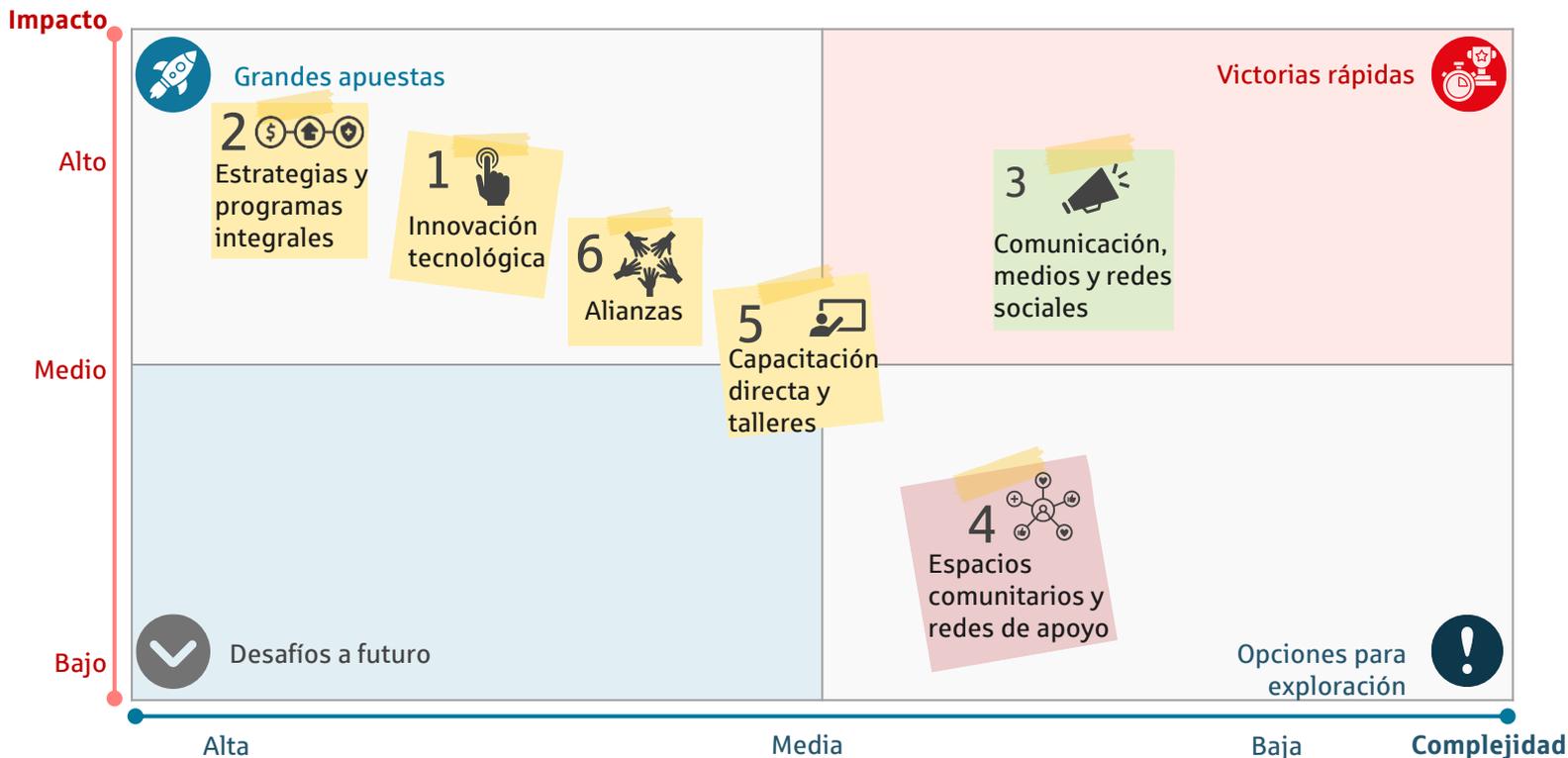
Promover colaboraciones estratégicas con organizaciones clave para diseñar e implementar programas educativos que impacten significativamente en la alfabetización financiera y digital de las personas mayores.

- a. **Colaboración con ONG e instituciones educativas:** diseñar materiales didácticos adaptados a las necesidades de los adultos mayores.
- b. **Alianzas con empresas tecnológicas:** facilitar el acceso a dispositivos asequibles y adaptados para personas mayores.
- c. **Patrocinadores:** buscar aliados que financien programas educativos y *kits* de inclusión digital.



# Propuestas

Reto 3: Educación financiera y alfabetización digital





## Propuestas reto 4: Cultura institucional y atención especializada.

Impulsar una cultura institucional y atención especializada adecuada a las necesidades de la población mayor.

La construcción de una cultura institucional de la longevidad implica transformar la forma en que las instituciones perciben y atienden a las personas mayores de 60 años. Este reto busca establecer principios, prácticas y políticas que promuevan la inclusión, el respeto y la dignidad de este grupo poblacional, reconociendo su diversidad y su potencial como actores económicos y sociales activos.

### 1. Innovación y reconocimiento

Impulsar la innovación abierta y el reconocimiento institucional para fomentar soluciones inclusivas que mejoren la atención a personas mayores.

- Concursos de innovación:** organizar concursos para desarrollar soluciones inclusivas y aplicar las mejores propuestas.
- Innovación abierta:** fomentar colaboración entre corporativos, *startups* y centros especializados.
- Banco de ideas:** crear un repositorio de retos y propuestas innovadoras.
- Reconocimientos institucionales:** ofrecer beneficios a instituciones que implementen programas de inclusión etaria y desarrollar un sello prestigioso de inclusión etaria.

### 2. Atención especializada

Desarrollar modelos y protocolos de atención adaptados a las necesidades específicas de la población mayor.

- Protocolos personalizados:** diseñar guías de atención diferenciada en formatos digitales y físicos, incluso con personal del mismo rango etario.

- Certificación en atención *silver*:** implementar una certificación interna para empleados y contar con asesores especializados en público *silver*.
- Modelos centrados en el usuario:** mejorar la atención basada en las necesidades específicas de los mayores.
- Atención móvil:** crear programas de atención *silver* para comunidades rurales.

### 3. Capacitación y sensibilización

Implementar estrategias de capacitación para directivos, trabajadores y clientes, enfocadas en mejorar la atención y la empatía hacia las personas mayores.

- Talleres y mesas de trabajo:** diseñar capacitaciones que aborden la comunicación y necesidades diferenciadas de los adultos mayores.
- Campañas de concientización:** realizar campañas internas y externas, eventos y webinarios que promuevan la inclusión de personas mayores.
- Experiencias inmersivas:** usar dispositivos de simulación que permitan a los empleados experimentar las limitaciones físicas de las personas mayores.
- "Mystery shopper":** evaluar la calidad de atención ofrecida a personas mayores por parte del personal capacitado mediante visitas incógnitas, con el fin de. Este proceso medirá el impacto de las capacitaciones, identificará mejoras y destacará buenas prácticas en informes públicos para fomentar mejoras continuas.
- "Lifelong learning":** promover programas de aprendizaje continuo para clientes mayores.



## Propuestas reto 4: Cultura institucional y atención especializada.

Impulsar una cultura institucional y atención especializada adecuada a las necesidades de la población mayor.

### 4. Programas intergeneracionales

Fomentar actividades, equipos y proyectos que promuevan la colaboración y el intercambio de conocimientos entre generaciones.

- a. **Colaboración intergeneracional:** crear espacios de interacción en proyectos y actividades conjuntas entre generaciones.
- b. **Mentoría bidireccional:** establecer programas de *mentoring* entre adultos mayores y jóvenes.
- c. **Formación dual:** programas que incluyan el tema de la longevidad y que resalten el orgullo de ser mayor, en colaboración con organizaciones internacionales.
- d. **Grupos de apoyo:** crear redes de personas mayores para fomentar comunidad y apoyo mutuo.

### 5. Políticas y programas institucionales

Establecer políticas, programas y normativas inclusivas que fomenten la participación, representación y protección de personas mayores en instituciones.

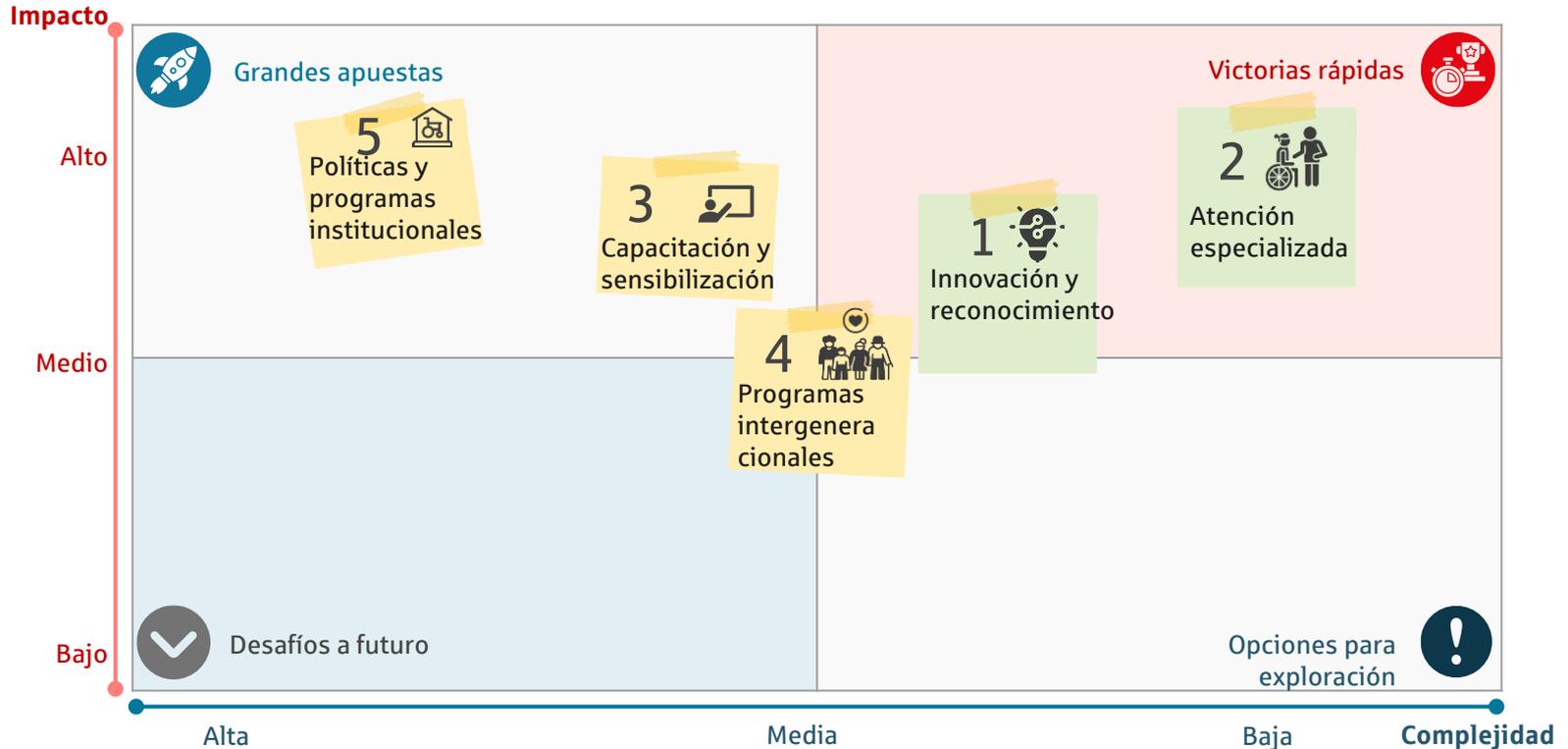
- a. **Políticas inclusivas internas:** crear normativas y protocolos de formación continua para fomentar una cultura de inclusión etaria.
- b. **Indicadores silver:** incorporar métricas relacionadas con la longevidad en reportes de sostenibilidad de las entidades.
- c. **Convenios y estímulo legal:** establecer acuerdos con organismos para implementar políticas inclusivas que garanticen atención integral y estimular leyes que protejan los derechos de las personas mayores, respaldadas por estudios sobre longevidad y productos financieros.
- d. **Programas participativos:** fomentar la participación de adultos mayores como colaboradores, ponentes, líderes y con propuestas de reinserción laboral.





# Propuestas

## Reto 4: Cultura institucional y atención especializada





## Propuestas reto 5: Desarrollo y adaptación de productos, canales y servicios financieros.

Desarrollar y adaptar soluciones accesibles y adecuadas para atender las necesidades de las personas mayores.

Diseñar soluciones inclusivas y accesibles que consideren las limitaciones físicas, cognitivas y económicas de este grupo, promoviendo su bienestar financiero, autonomía y participación activa en la economía y la sociedad. El objetivo es garantizar que las ofertas sean efectivas, comprensibles y útiles para las personas mayores, fomentando su inclusión y empoderamiento.

### 1. Investigación para el diseño inclusivo

Identificar barreras y necesidades específicas de las personas mayores para desarrollar soluciones financieras y de servicios adecuadas e inclusivas.

- Perfil del cliente mayor:** perfiles detallados basado en datos demográficos, comportamientos, intereses y necesidades que permitan diseñar productos, servicios, campañas y experiencias adaptadas.
- Diagnósticos e investigación:** estudios y experiencias de usuario para definir estándares de accesibilidad en servicios financiero y entender barreras.
- Simulación de limitaciones:** utilizar herramientas para entender retos físicos, cognitivos, sociales y económicos para adaptar la oferta.
- Monitoreo de sesgos:** monitorear e identificar rechazos de solicitudes de crédito por sesgos de edad.

### 2. Cocreación plateada: soluciones en comunidad

Impulsar la creación de soluciones financieras con la participación activa de los usuarios finales, la colaboración intergeneracional y el liderazgo inclusivo en instituciones financieras.

- Equipos diversos:** equipos de trabajo multidisciplinario que integren personas mayores en proyectos de investigación, diseño y desarrollo.
- Liderazgo inclusivo:** asignación de "*champions* plateados" para liderar las iniciativas de inclusión.
- Innovación participativa:** participación del segmento objetivo en las distintas etapas del diseño de soluciones, aumentando la probabilidad de adopción y éxito de la solución.
- Redes comunitarias:** grupos de actores claves a nivel local que apoyen la difusión y el desarrollo de iniciativas plateadas.

### 3. Capacitación de impacto

Empoderar a las personas mayores y preparar a los colaboradores de instituciones financieras mediante contenidos prácticos y accesibles.

- Capacitación digital:** talleres presenciales y virtuales para desarrollar habilidades para el uso de productos, servicios y canales financieros digitales.
- Cultura de atención:** guías, consejos, cursos para colaboradores que atienden a personas mayores.
- Herramientas de asistencia:** uso de asistentes inteligentes, *chatbots* y recordatorios personalizados.
- Centros de aprendizaje:** centros digitales donde las personas mayores puedan practicar y aprender mediante simulaciones reales.

### 4. Diseño y adaptación de productos

Desarrollar productos financieros innovadores y accesibles adaptados a las necesidades de este segmento y reconociendo los cambios demográficos.

- Oferta de crédito adaptada:** préstamos y créditos con características particulares pensadas en el segmento, incluyendo: requisitos sencillos y claros, montos y plazos adaptados, tasas de interés bajas, flexibilidad en el pago, asesoría personalizada, contratos fáciles de entender, entre otros. La oferta tendrá en cuenta las barreras sociales, físicas y cognitivas del segmento.



## Propuestas reto 5: Desarrollo y adaptación de productos, canales y servicios financieros.

Desarrollar y adaptar soluciones accesibles y adecuadas para atender las necesidades de las personas mayores.

- b. **Oferta Silver:** productos que permitan convertir activos físicos en flujos de ingresos complementarios a la jubilación, créditos para emprendimientos, vivienda, entretenimiento u otros objetivos.
- c. **Soluciones de pago adaptadas:** tarjetas y soluciones de pago sin contacto a través de control por voz y biometría.
- d. **Oferta de seguros accesibles:** seguros asequibles a través de fondos público-privados.
- e. **Programas de recompensa:** beneficios exclusivos para personas mayores, como tasas preferenciales, descuentos en servicios de salud, entre otros.
- f. **Adaptación por etapa de vida:** rediseñar productos para ajustarse a barreras sociales, de salud o familiares.

### 5. Adaptación de canales y servicios

Personalizar servicios y canales digitales y físicos para garantizar experiencias accesibles e intuitivas con el objetivo de mejorar la experiencia de usuario.

- a. **Acompañamiento integral:** asistencia virtual o presencial personalizada a personas mayores en espacios físicos y plataformas digitales.
- b. **Infraestructura adecuada:** asegurar espacios físicos ergonómicos y accesibles.
- c. **Diseño adecuado:** canales y servicios que consideran la brecha digital, así como limitaciones físicas propias de la edad en su diseño. Por ejemplo: tamaño de letra, contraste de colores, instrucciones breves, reconocimiento biométrico, control de voz, etc.
- d. **Centros digitales:** espacios para capacitaciones o entrenamientos prácticos y consultas personalizadas.

- e. **Botón de ayuda:** botón en vivo para resolver problemas de forma instantánea.
- f. **Call centers dedicados:** centros de atención exclusivos para personas mayores.
- g. **Soluciones con IA:** desarrollar interfaces adaptativas según las habilidades y experiencia del usuario, asistentes inteligentes, *chatbots*, entre otros.

### 6. Ampliando la inclusión financiera

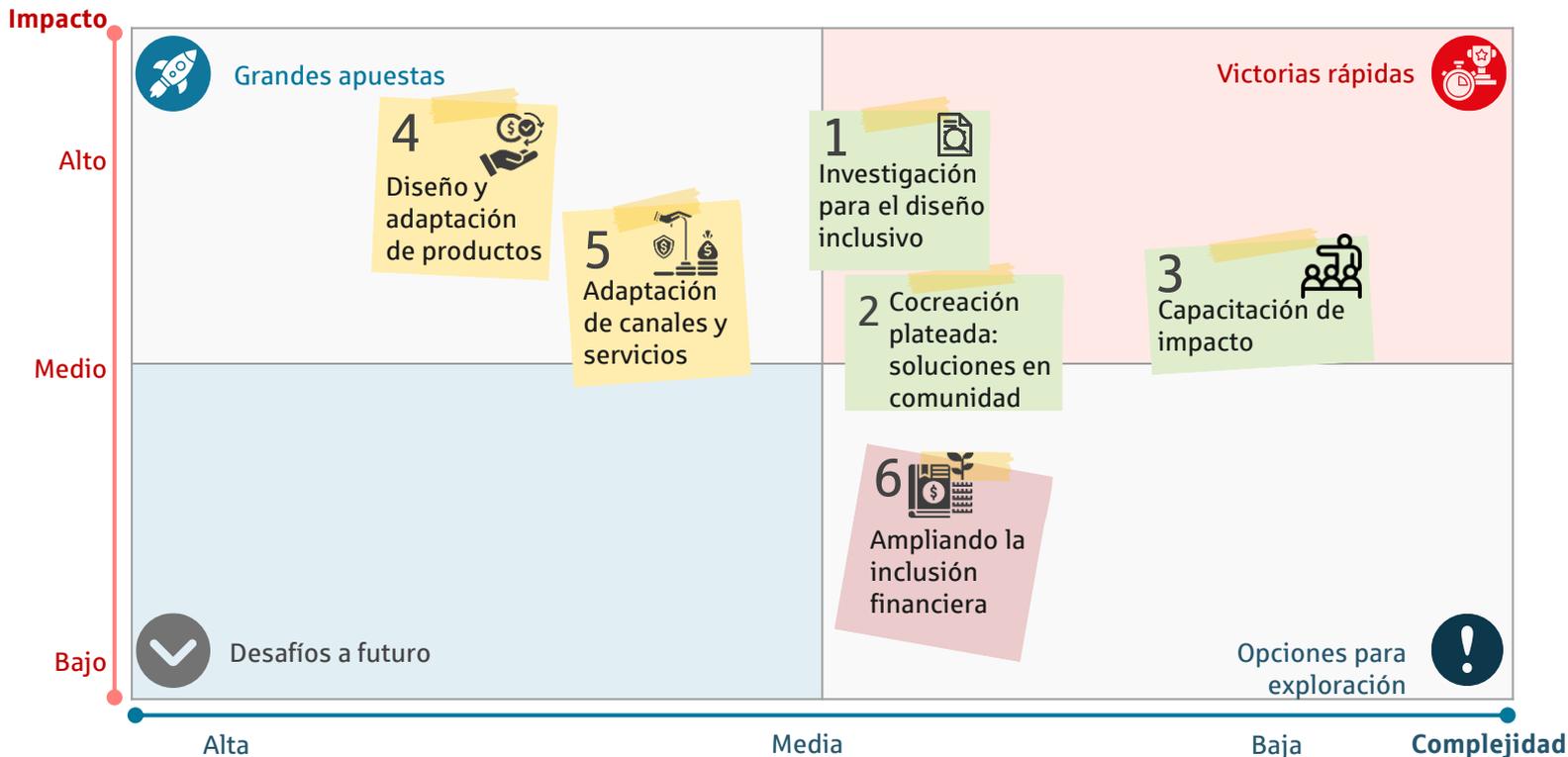
Diseñar una oferta de servicios accesibles para integrar a personas mayores en áreas de difícil acceso.

- a. **Sucursales móviles:** sucursales con calendario fijo en áreas rurales para facilitar el acceso a servicios financiero.
- b. **Cajero a domicilio:** servicio de entrega de efectivo y otras operaciones para personas mayores sin acceso cercano a sucursales o que no se pueden trasladar a una.
- c. **Alcance rural:** productos financieros accesibles a través de comercios locales, como ser oficinas postales.
- d. **Alianzas estratégicas:** alianzas con empresas que brindan servicios a personas mayores, ofreciendo a la vez productos financieros accesibles.



# Propuestas

Reto 5: Desarrollo de productos, canales y servicios financieros





## Propuestas reto 6: Digitalización y tecnología simplificada.

Desarrollar y adaptar soluciones tecnológicas que faciliten el acceso de personas mayores a servicios financieros digitales.

Diseñar soluciones y plataformas digitales intuitivas y seguras que permitan a las personas mayores acceder a servicios financieros, priorizando la usabilidad y fomentando la confianza y la autonomía en el uso de herramienta digitales. Esto para evitar la exclusión de las personas mayores a medida que los servicios financieros se digitalizan.

### 1. Innovación y colaboración estratégica

Fomentar el desarrollo de soluciones inclusivas mediante concursos, alianzas y la creación de centros especializados.

- Premios a la innovación:** concursos para premiar innovaciones tecnológicas financieras que enfocadas en las personas mayores.
- Dispositivos adaptados:** financiamiento para el desarrollo de dispositivos tecnológicos adaptados para personas mayores, como teléfonos móviles básicos con aplicaciones de banca digital accesible.
- Alianzas estratégicas:** alianzas entre expertos en tecnología, longevidad e inclusión financiera para compartir mejores prácticas y lecciones aprendidas.
- Centros de experiencia:** centros de experiencia digital enfocados en la generación *silver*.

### 2. Diseño y adaptación de interfaces

Desarrollar y ajustar plataformas e interfaces digitales para que sean accesibles, intuitivas y seguras, adaptadas a las necesidades específicas de las personas mayores.

- Participación activa:** involucramiento de las personas mayores en el proceso de diseño y testeado para la adaptación de las interfaces a sus necesidades. Esto mediante entrevistas, grupos focales, análisis, colaboración y pruebas piloto.
- Interfaces amigables:** diseño de interfaces accesibles e intuitivas, a través de botones grandes, texto claro, menor número de clics, biometría simplificada, así como comandos por voz y accesibilidad mejorada. Las interfaces adaptadas se pueden aplicar a portales de banca electrónica, *app* móvil, cajeros automáticos, entre otros.
- Botones de ayuda:** como parte de la interfaz implementar botones de ayuda a cada paso del proceso digital o la interacción.
- Iteración continua:** procesos iterativos de mejora utilizando versiones beta específicas para personas mayores.

### 3. Inteligencia artificial y asistencia híbrida

Implementar soluciones tecnológicas y de soporte híbrido que guíen y apoyen a las personas mayores durante su interacción con plataformas digitales.

- Asistencia inteligente:** *chatbots* y asistentes de voz con tecnología IA para resolver dudas y facilitar la navegación.
- Soporte integral:** contar con múltiples formas de comunicación de soporte digital y presencial en colaboración con empresas tecnológicas para atender dudas, como ser: *call center* con acceso rápido a ejecutivos especializados, secciones de preguntas frecuentes interactivas dedicadas a personas mayores.
- Alternativas tradicionales:** alternativas no digitales para quienes prefieren métodos tradicionales, asegurando la inclusión.



## Propuestas reto 6: Digitalización y tecnología simplificada.

Desarrollar y adaptar soluciones tecnológicas que faciliten el acceso de personas mayores a servicios financieros digitales.

### 4. Estudios y análisis de (potenciales) usuarios

Investigar barreras, comportamientos y necesidades de adultos mayores al usar servicios financieros digitales para diseñar soluciones efectivas.

- Estudios de usuarios:** encuestas masivas y entrevistas a usuarios digitales y no digitales para identificar desafíos y oportunidades.
- Análisis de mercado:** análisis de mercado para destacar el valor de las personas mayores como clientes clave.
- Experiencia de usuario:** estudios continuos para personalizar la experiencia digital según perfiles de usuario.

### 5. Capacitación en habilidades digitales

Promover el aprendizaje tecnológico a través de talleres, tutoriales y puntos de acceso en comunidades para capacitar a los adultos mayores en el uso de servicios digitales.

- Talleres y centros:** talleres presenciales y centros de experiencia digital para enseñar desde conceptos básicos hasta herramientas avanzadas.
- Material educativo:** cápsulas educativas, tutoriales y folletos impresos explicativos para facilitar la navegación tecnológica.
- Capacitación rural:** jornadas de entrenamiento en comunidades rurales para el uso de aplicaciones financieras.
- Puntos de acceso:** puntos de acceso digital en zonas alejadas con guías de apoyo.





# Propuestas

Reto 6: Digitalización y tecnología simplificada





## Propuestas reto 7: Prevención del fraude y maltrato financiero.

Crear estrategias y herramientas para proteger a las personas mayores del fraude y maltrato financiero.

El fraude y el maltrato financiero representan riesgos críticos para la seguridad económica de las personas mayores, un grupo que a menudo enfrenta vulnerabilidades como la falta de familiaridad con tecnologías digitales o dependencia de terceros. Este reto busca diseñar estrategias integrales que combinen educación, prevención y tecnología para proteger sus recursos y fomentar su confianza en el sistema financiero.

### 1. Tecnología y soluciones digitales

Desarrollar herramientas tecnológicas avanzadas para prevenir y reportar abusos financieros.

- IA para prevención:** usar inteligencia artificial para identificar patrones de abuso financiero y prevenir incidentes.
- Sistemas de alerta temprana:** implementar mecanismos en cuentas de personas mayores para detectar movimientos sospechosos, en colaboración con bancos.
- Algoritmos para monitoreo:** diseñar sistemas que detecten movimientos inusuales y soliciten confirmación adicional.
- Aplicación y plataforma digital:** crear una app móvil con asistencia 24/7 y una plataforma para reportar fraudes anónimamente.

- Protocolos de ciberseguridad:** desarrollar herramientas de ciberseguridad simples y efectivas para adultos mayores.
- Notificaciones a familiares:** diseñar llaves digitales que notifiquen a familiares de confianza sobre movimientos bancarios sin permitir acceso directo a las cuentas.

### 2. Atención personalizada y protocolo de servicio

Fortalecer los servicios financieros mediante atención especializada y protocolos adaptados a personas mayores.

- Protocolos dedicados:** diseñar procesos específicos de atención al consumidor mayor.
- Asesores especializados:** contar con personal capacitado en prevención de fraudes, incluyendo agentes *silver* y talento *senior*.
- Línea directa gratuita:** establecer un número fácil de recordar para denunciar estafas financieras y recibir asesoría inmediata.

### 3. Educación y sensibilización

Promover programas educativos para adultos mayores sobre prevención de fraudes financieros y medidas de seguridad.

- Campañas masivas:** diseñar campañas de concientización en medios masivos, como comerciales de TV, para alertar sobre riesgos de fraude financiero.
- Guías y videos educativos:** crear y difundir contenidos, guías y videos (incluyendo para redes sociales) sobre prevención de fraudes y consejos de ciberseguridad.
- Charlas y talleres:** organizar charlas y talleres sobre protección de información personal y reconocimiento de estafas.



## Propuestas reto 7: Prevención del fraude y maltrato financiero.

Crear estrategias y herramientas para proteger a las personas mayores del fraude y maltrato financiero.

- d. **Sesiones en centros comunitarios:** realizar actividades informativas en espacios locales para informar a personas mayores y sus cuidadores sobre fraudes comunes.
- e. **Materiales impresos:** distribuir manuales, folletos y mensajes con *tips* de seguridad financiera en centros comunitarios y salas de espera.

### 4. Colaboración interinstitucional y redes de apoyo

Establecer alianzas estratégicas con bancos, cuidadores y fuerzas de seguridad para prevenir y responder a fraudes financieros.

- a. **Estrategias multisectoriales:** diseñar programas de protección en colaboración con sectores financieros y no financieros.
- b. **Colaboración con bancos:** trabajar con instituciones financieras y empresas para difundir sistemas de alerta y consejos de seguridad.
- c. **Involucrar a cuidadores:** incluir a familiares y cuidadores en campañas informativas para fomentar su participación en la prevención de fraudes.

### 5. Legislación y normativas

Promover leyes y regulaciones que protejan a las personas mayores y fomenten productos financieros seguros.

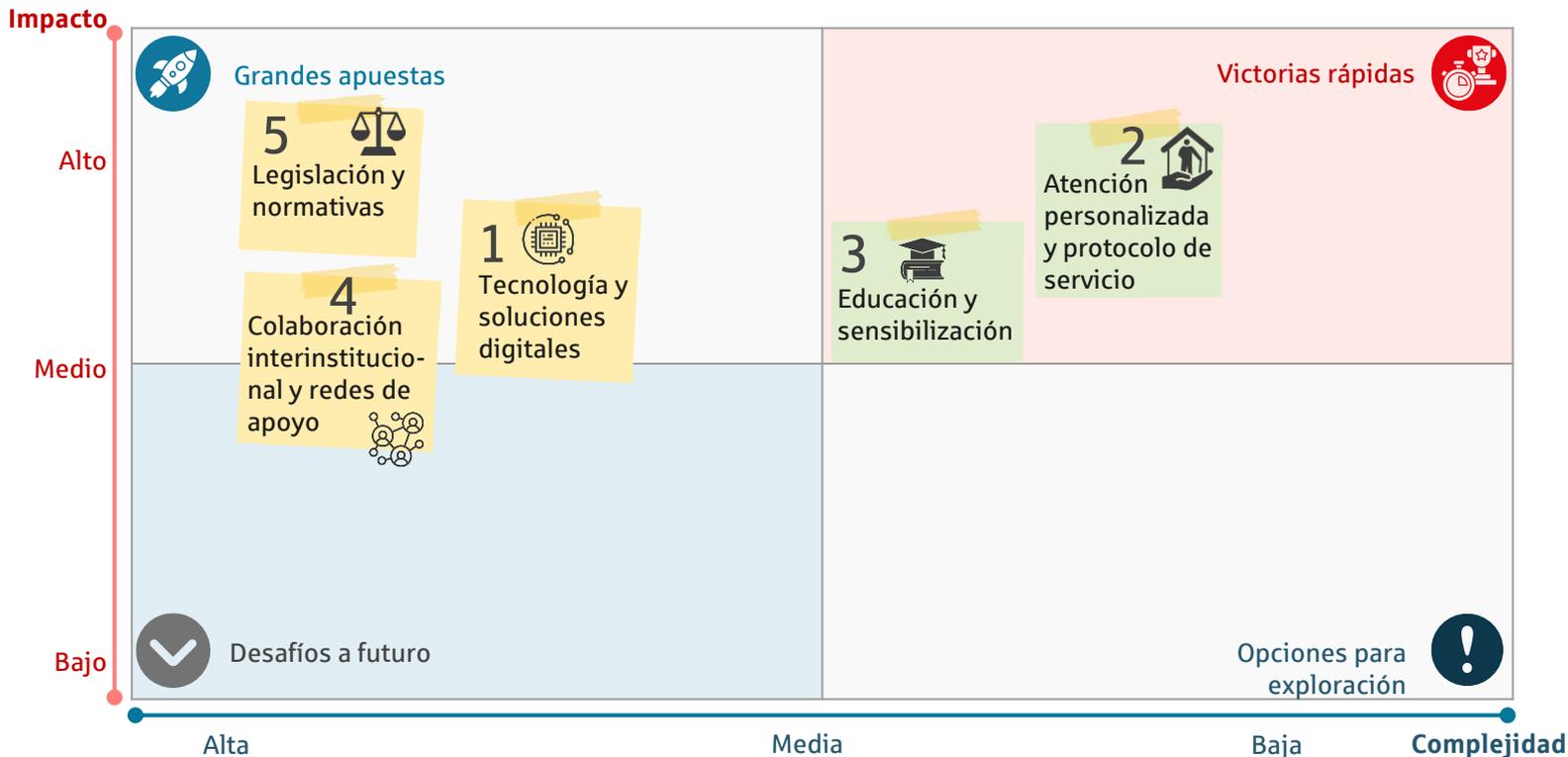
- a. **Leyes y normativa específicas:** implementar legislación y normas que proteja a las personas mayores de fraudes financieros.
- b. **Selección de personal:** implementar procesos rigurosos de contratación en instituciones financieras para reducir riesgos de abuso.
- c. **Normas de ciberseguridad:** establecer regulaciones específicas para proteger a poblaciones vulnerables en entornos digitales.





# Propuestas

Reto 7: Prevención del fraude y maltrato financiero





## Propuestas reto 8: Alianzas público-privadas. Colaboración entre instituciones para generar sinergias en pro de la inclusión financiera de adultos mayores.

La inclusión financiera de las personas mayores requiere la acción coordinada de diversos actores del ecosistema financiero, tecnológico y social. Este reto busca fomentar colaboraciones estratégicas entre instituciones públicas, privadas, organizaciones de la sociedad civil y actores comunitarios para alinear esfuerzos, compartir recursos y generar soluciones innovadoras que respondan a las necesidades de este grupo poblacional.

### 1. Innovación abierta y colaboración intersectorial

Impulsar innovación abierta entre *startups*, corporativos y sectores diversos para desarrollar soluciones adaptadas y coordinar acciones inclusivas.

- Bootcamps y jornadas de innovación:** organizar eventos para *startups* y entidades financieras enfocados en inclusión financiera y longevidad.
- Colaboración con la academia y ONGs:** establecer alianzas para analizar necesidades, diseñar productos y desarrollar aplicativos digitales adaptados.
- Mesas redondas:** facilitar comunidades de práctica y mesas de trabajo temáticas para compartir aprendizajes.
- Plataforma público-privada:** consolidar una herramienta para coordinar esfuerzos y recursos entre sectores.

### 2. Sensibilización y campañas de comunicación

Lanzar campañas mediáticas que promuevan la inclusión financiera y resalten la relevancia del segmento plateado en la economía y la sociedad.

- Campañas mediáticas:** promover la inclusión financiera de las personas mayores a través de medios que motiven a las instituciones a adaptar sus productos y servicios.
- Contenido educativo:** crear programas de TV y redes sociales con contenido informativo liderado por personas mayores.
- Red de actores plateados:** organizar reuniones periódicas para compartir experiencias y generar sinergias, con la participación de líderes mayores.
- Narrativa de oportunidades:** resaltar los beneficios económicos y sociales de incluir a las personas mayores para captar aliados clave.
- Socialización sectorial:** compartir con el sector público los esfuerzos del sector privado para fomentar colaboraciones.

### 3. Alianzas estratégicas y redes de colaboración

Fomentar alianzas multisectoriales y redes estratégicas para diseñar productos, compartir buenas prácticas y promover esfuerzos coordinados hacia la inclusión financiera de las personas mayores.

- Redes globales:** generar alianzas con asociaciones internacionales, empresas especializadas y centros de investigación para construir gremios que trabajen en pro de la población *silver*.



## Propuestas reto 8: Alianzas público-privadas. Colaboración entre instituciones para generar sinergias en pro de la inclusión financiera de adultos mayores.

- b. **Declaración silver:** crear redes regionales de actores claves del ecosistema plateado para firmar una declaración conjunta sobre longevidad y finanzas plateadas.
- c. **Plataforma colaborativa:** desarrollar una plataforma para compartir mejores prácticas en inclusión financiera.
- d. **Conferencias internacionales:** realizar encuentros globales para impulsar la inclusión financiera en la longevidad.

### 4. Formación e investigación

Realizar investigaciones junto con la academia y organizar talleres, capacitaciones y ferias locales para sensibilizar, empoderar y capacitar a empleados, emprendedores y gobiernos sobre la longevidad y su potencial.

- a. **Talleres de sensibilización:** capacitar empleados de instituciones públicas y privadas sobre cambios demográficos y longevidad.
- b. **Ferias locales:** organizar eventos educativos con servicios gratuitos o de bajo costo para aumentar la visibilidad del segmento plateado.
- c. **Visitas técnicas:** realizar visitas a instituciones modelo para conocer mejores prácticas en longevidad.
- d. **Capacitación para emprendedores:** enseñar a emprendedores cómo integrar a personas mayores en sus negocios.
- e. **Evaluación colaborativa:** crear una plataforma para medir el impacto de iniciativas financieras en personas mayores.

### 5. Vinculación con gobiernos y políticas públicas

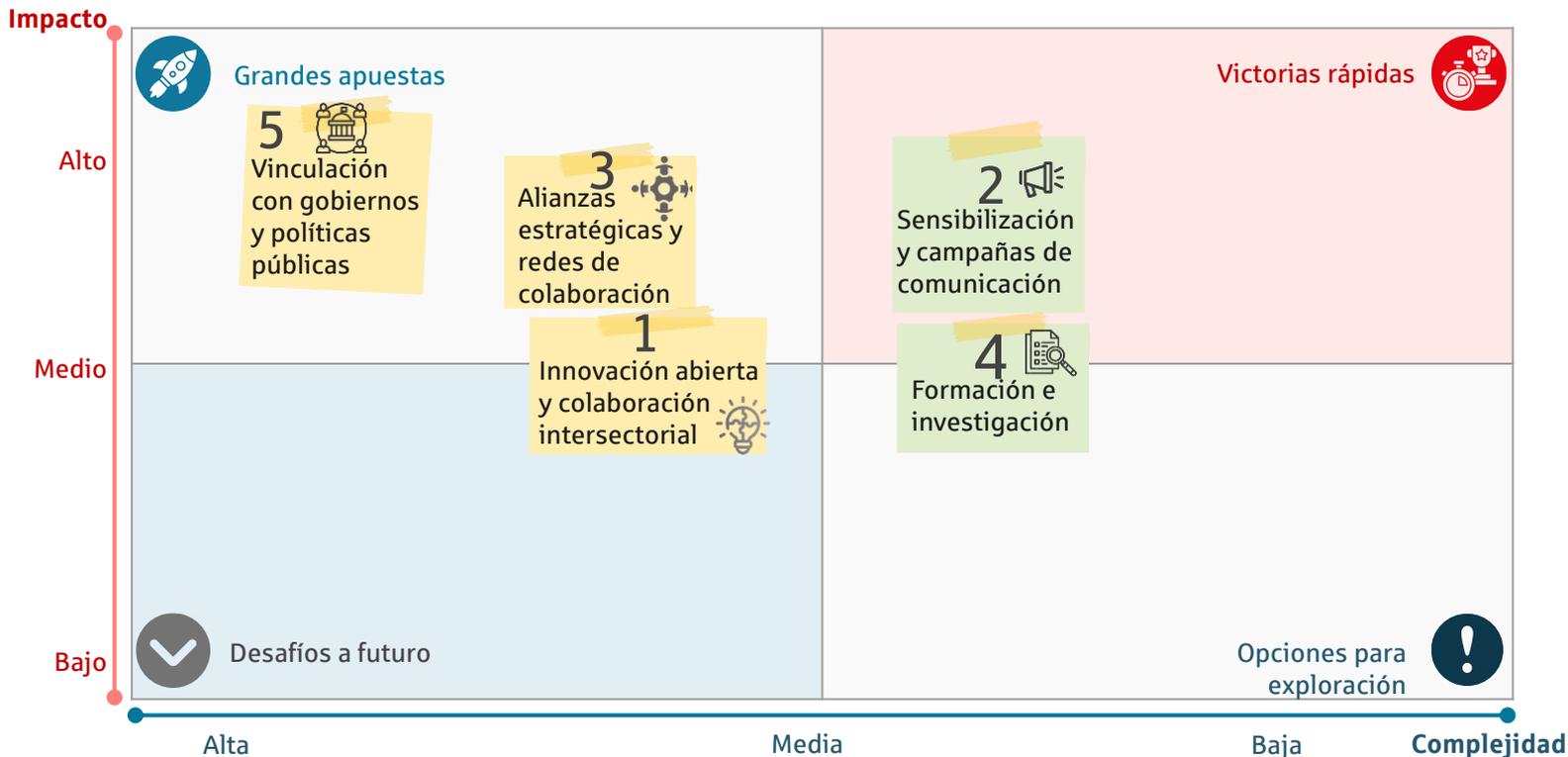
Establecer colaboraciones público-privadas, promover leyes inclusivas y coordinar esfuerzos regulatorios para proteger y empoderar a las personas mayores.

- a. **Fondos colaborativos:** crear fondos entre gobiernos y empresas para financiar innovaciones.
- b. **Regulación inclusiva:** colaborar con gobiernos para establecer incentivos fiscales que promuevan la contratación de mayores y lineamientos financieros inclusivos.
- c. **Políticas compartidas:** intercambiar regulaciones y políticas con institutos nacionales para mayores.
- d. **Fundaciones de segundo piso:** vincular gremios o fundaciones que impulsen la inclusión financiera y presentar ideas de negocio plateado.



# Propuestas

## Reto 8: Alianzas público-privadas



# Reflexiones finales

Los talleres “Horizontes Plateados” sirvieron como un espacio de diálogo y cocreación donde participantes de diversas instituciones compartieron ideas y experiencias para impulsar la inclusión financiera de las personas mayores en América Latina. Este intercambio permitió explorar enfoques que promuevan un ecosistema financiero más inclusivo y adaptado a la longevidad.

Las ideas aquí recopiladas reflejan el interés de distintos sectores por avanzar en soluciones que respondan a las necesidades de las personas mayores, promoviendo productos, servicios y modelos de atención que reconozcan su diversidad y potencial. La conversación está lejos de concluir: este documento es solo un

punto de partida para seguir explorando, colaborando y construyendo iniciativas que amplíen las oportunidades financieras y económicas en la longevidad.

El llamado es a seguir generando espacios de intercambio y experimentación, a fortalecer alianzas y a mantener la mirada en el futuro de las finanzas plateadas con apertura, creatividad y acción.



# Para más información sobre nuestras actividades y programas visítanos en:



<https://sparkassenstiftung-latinoamerica.org/>



<https://finanzasplateadas.dsik.la/>



<https://www.facebook.com/SparkassenstiftungLAC/>



<https://www.linkedin.com/company/sparkassenstiftung-latinoamerica/>



[www.youtube.com/@sparkassenstiftungalemana15237](http://www.youtube.com/@sparkassenstiftungalemana15237)



 **Sparkassenstiftung Alemana**  
LATINOAMÉRICA Y EL CARIBE

Con la colaboración de:  
 **Fundación "la Caixa"**

 **BID** |  **LAC**

# Horizontes Plateados en América Latina

 **Finanzas  
Plateadas**