

# INNOVAR PARA VIVIR

## AUDIO TRANSCRIPT

### ELENA GARCÍA DE ALCARAZ

**Juan Ramón Lucas:** Y comenzamos el tiempo de Innovar para vivir, la sección en la que Accenture nos explica cómo las tecnologías más avanzadas están transformando nuestra forma de vivir y de trabajar de la mano de Innovadores de La Razón. Y hoy vamos a hablar de vidas, de vidas que cada vez son más longevas, especialmente en España. Se espera que para 2050 el 30% de nuestra población supere los 65 años y que cuatro millones de españoles tengan más de 80 años. Vivimos más y el propio concepto de health cambia, obligando a las compañías a pensar en este colectivo senior de una forma distinta. Para conocer esta transformación vamos a hablar con Elena García de Alcaraz, directora de Estrategia en Fjord, la agencia de diseño e innovación de Accenture, que acaba de realizar un estudio sobre cómo los españoles afrontamos el envejecimiento. Y con Carlos Palacios, responsable de Estrategia de Clientes del Banco Santander. Buenas noches a los dos.

**Elena García de Alcaraz:** Hola, Juan Ramón, encantada de saludarte.

**Carlos Palacios:** Buenas noches, Juan Ramón.

**Juan Ramón Lucas:** Muy bien. La primera conclusión que se extrae del análisis es que el propio concepto de vejez, Elena, es más complejo que nunca.

**Elena García de Alcaraz:** Totalmente. Nosotros empezamos a estudiar este tema diría que hace un año y una de las conclusiones a las que llegamos es que la gran dificultad con este

tema reside en la propia segmentación. ¿Quién determina cuándo una persona es mayor?

**Juan Ramón Lucas:** Ya.

**Elena García de Alcaraz:** ¿Eres mayor a los 65, a los 80...? Yo creo que con otros grupos sociales, los millennials, nos hemos puesto todos de acuerdo: son los nacidos entre el 81 y el 96. Pero con la población mayor como que todavía no hemos llegado a un consenso. Es, además, un segmento en el que las palabras importan un montón. Yo hablo de ellos como senior, a veces uso la palabra "mayor", hay quien se refiere a los mayores como jubilados, como abuelos... Y esto remite como a territorios semánticos muy distintos. Usar una y otra palabra te hace proyectar en ellos una serie de ideas, de prejuicios, etc., que hacen que les propongas unas soluciones u otras dependiendo del caso.

**Juan Ramón Lucas:** Ya. Es que ya me estoy poniendo malo, porque yo tengo 62 y todavía no me considero ni de lejos mayor, todo lo contrario, y lo de senior no sé, pero en fin...

**Elena García de Alcaraz:** [risas]

**Juan Ramón Lucas:** Vamos a la encuesta. Ipsos señalaba, sobre este tema precisamente, que si para la media global la tercera edad comienza a los 66 años, ni de coña, para los españoles no arranca...

**Elena García de Alcaraz:** [risas] Porque tú eres español.

**Juan Ramón Lucas:** ¡Claro! ... hasta los 73. Y poco me parece. En fin. ¿Cómo cambia, Elena,

esta visión la manera en la que las empresas tienen que diseñar sus productos y servicios para este colectivo?

**Elena García de Alcaraz:** Lo cambia todo. Pero aparte de que los españoles seamos como muy joviales y optimistas por defecto, la realidad es que nuestra percepción de si somos o no mayores también viene determinada por otros fenómenos. Te diría que el hecho de que en España el 90 % de los embarazos se produzcan en mujeres de entre 35 y 40 y tenemos como muchas primíparas que superan los 40 años, a día de hoy, hace que tú con 60 años muchas veces tengas a chavales empezando la universidad en casa. Entonces, las familias españolas están muy lejos a esa edad de considerarse mayores o de, ni siquiera, pensar en que pueden llegar a retirarse. En realidad, en general, lo que estamos observando es una nueva generación de mayores, no solo porque vivimos más, sino porque vivimos mejor. La calidad de vida aumenta. La gente a los 70 está fenomenal, tiene unos ingresos razonables, en un país donde recuerda que la pensión media es casi equiparable al salario medio. Entonces, la gente tiene dinero para gastar, quiere vivir, quiere viajar y, sin embargo, nosotros, que nos dedicamos a esto de la innovación y el diseño de servicios, etc., lo que observamos es que muchas empresas siguen diseñando desde el prejuicio. Diseñan para un mayor que imaginan aislado, enfermo, decadente, y para nosotros la nueva responsabilidad es intentar quitar este sesgo en la forma en la que miramos a los mayores. Creemos que podemos innovar con una visión mucho más optimista, que podemos integrarlos en las investigaciones que hacemos, reflexionar con ellos, testar nuestros servicios con ellos... Y esto es algo que, Juan Ramón, honestamente no hemos hecho mucho hasta la fecha.

**Juan Ramón Lucas:** Un dato, y también nos lleva a reflexión y me imagino que a actuar de una forma determinada. Para el 39 % de los españoles la principal preocupación al hacerse mayor está relacionada con el deterioro físico y mental. ¿De qué manera cambiará el sector de la salud?

**Elena García de Alcaraz:** Muchísimo, porque la

realidad es que una vida de 100 años requiere que las personas tomen control y ganen independencia en su relación con la salud. Lo que estamos observando, diría que en España y en muchísimos países, es que los sistemas sanitarios se están moviendo fuera de los hospitales. Y aquí la tecnología, la age-tech que está tan de moda, tiene mucho que decir. Se están creando sistemas preventivos, predictivos, para que las personas mayores puedan alargar su independencia, quedarse en casa, mantener sus rutinas al máximo. La inteligencia artificial, el hogar conectado, la robótica... yo creo que van a dotar a los ancianos progresivamente de mayor dignidad y autonomía. Más allá del tema de la salud, si me lo permites, creo que está el tema como del bienestar, que es incluso más amplio. Y que está llevando a las personas mayores a buscar nuevos servicios relacionados con el deporte, los viajes, tratamientos de belleza o, incluso, citas románticas. La búsqueda de la felicidad en la tercera edad yo creo que requiere de una actualización por parte de todos y que realmente repensemos el diseño de nuevos servicios y productos.

**Juan Ramón Lucas:** Decía que estaba con nosotros también Carlos Palacios, responsable de Estrategia de Clientes del Santander. Una cuestión. El confinamiento de estas semanas ha hecho, o por lo menos me ha parecido a mí, que muchos clientes, digamos, senior hayan comenzado a utilizar las herramientas digitales de la banca que antes no utilizaban, y yo no sé si eso acelera la digitalización en el sector, el cambio en ese sentido, más aún o más rápido, en el sector bancario.

**Carlos Palacios:** Pues sí, efectivamente es así, Juan Ramón, según mencionabais antes. Yo creo que lo importante aquí es dejar atrás los estereotipos y entender que el concepto de vida senior ha cambiado mucho en los últimos años, pero desde todos los puntos de vista. Mencionabais la salud, el estilo de vida y, por supuesto, esto también aplica a las finanzas personales. Por ejemplo, a nadie le sorprende hoy ver a una persona mayor usar un smartphone, enviar whatsapps, leer la prensa online... Muchos hemos visto durante estos días de confinamiento cómo incluso mantenían videoconferencias a diario con hijos o con

nietos. Esto mismo ocurre con el manejo de las herramientas digitales para gestionar las finanzas. Nosotros, desde hace tiempo, en el Banco Santander venimos observando una incorporación importante de los clientes senior a este tipo de herramientas. Hoy, más de un 40 % de los clientes senior, que son más de 2 millones de clientes, son digitales, y si miramos aquellos entre 65 y 75 años estamos hablando ya de que más de la mitad utilizan estos canales de forma habitual. Además, como decías, siendo un segmento que por lo general utilizaba más las oficinas que el resto de los segmentos, la situación de confinamiento les ha obligado a quedarse en casa, salir menos, cuidarse, y esto les ha lanzado a utilizar los canales remotos y digitales. Y también hemos visto, incluso en sus hábitos de compra, cómo han incrementado las compras online y proporcionalmente incluso más que el resto de clientes.

**Juan Ramón Lucas:** ¿Y qué acciones estáis llevando a cabo desde Santander para mejorar la relación de los mayores con las finanzas?

**Carlos Palacios:** A finales del año pasado lanzamos Santander Senior y esta propuesta era para dar respuesta a las necesidades de estos clientes. Para diseñarlo lo primero que hicimos fue un poco como decía Elena antes, escucharlos, entenderlos, hicimos encuestas a más de 2000 clientes, entrevistamos a más de 100 personas mayores, de distintas edades y en diferentes momentos vitales. ¿Los clientes qué nos solicitaban? Una oferta que fuera completa y que diera respuesta no solo a los aspectos financieros, sino también a los de estilo de vida, salud y demás. Según mencionabais antes, es fundamental adaptarnos a la realidad de cada cliente; a partir de los 65 existen diferentes etapas vitales, con necesidades cambiantes. No es lo mismo alguien que acaba de jubilarse y tiene buena salud, quiere disfrutar de su tiempo, emprender nuevos proyectos profesionales o, incluso, estudiar una carrera, que alguien que acaba de enviudar o que entra en una situación de dependencia. Tengamos en cuenta que un 70 % de los senior tienen como único ingreso su pensión y el 75 % de sus ahorros se concentra en su vivienda habitual. ¿Nosotros qué hemos hecho? Hemos creado un planificador financiero que ayuda a estos clientes a anticipar

necesidades de futuro y, además, hemos sido la primera entidad en lanzar un seguro de dependencia que ofrezca una renta de hasta 1500 euros al mes como complemento a la pensión. En definitiva, lo que tratamos es de cubrir la preocupación que nos muestran los clientes en las diferentes etapas de la vejez.

**Juan Ramón Lucas:** Has mencionado que habéis puesto a disposición de los clientes senior soluciones a sus necesidades de estilo de vida y otras también. ¿Puedes darnos algún ejemplo, Carlos?

**Carlos Palacios:** Sí, claro que sí. Lo primero es que debemos tener en cuenta que el 23 % de los senior viven solos y que después de los 75 años el 58 % tienen limitaciones para realizar actividades básicas. Y, por eso, lo que hemos hecho es poner a disposición de nuestros clientes soluciones para su día a día. Son servicios de teleasistencia, servicios con un manitas tecnológico, un asistente 24 horas que, por ejemplo, les ha dado soporte para la compra online durante este confinamiento o que los ha escuchado en un momento de soledad o que les puede ayudar a buscar las mejores opciones para ahorrar en los recibos de su casa, de la luz, del agua, etc., o ahora, por ejemplo, para reorganizar las vacaciones en esta nueva situación. Además de esto, hemos lanzado ofertas específicamente orientadas a facilitar la movilidad. Por ejemplo, hemos lanzado una línea de renting de scooter de movilidad, o a mejorar la comodidad en casa, por ejemplo, con la financiación de sillones o camas articuladas y cosas de este estilo. Pero en este sentido, yo creo que lo importante es que nosotros continuamos trabajando y lo que queremos es identificar nuevas soluciones porque esto es algo dinámico que tenemos que ir construyendo de una forma continua. Y es algo en lo que también, devolviendo un poco el guante a Elena, con su equipo hemos debatido mucho, que tienen mucha experiencia y tienen grandes ideas que compartimos con ellos.

**Elena García de Alcaraz:** Totalmente. Gracias, Carlos. Realmente esto es una exploración continua y nosotros vemos a los senior como un gran territorio a explorar. Estamos, como decía Carlos, en un momento en que hay espacio



para salirse de lo financiero y explorar nuevos tipos de servicios, etc., que para nosotros serán la base del éxito comercial de muchos bancos en los próximos años. Desde Fjord, Accenture, estamos realmente trabajando en incorporar todo este tipo de soluciones, que van desde salud, ocio o, incluso, formación, y yo creo que seguiremos desarrollando muchas cosas en los próximos meses en este sentido.

**Juan Ramón Lucas:** Muy bien. Muchas gracias, Elena García de Alcaraz, de Fjord, y Carlos Palacios, de Santander, por ayudarnos a conocer mejor cómo está cambiando o cómo estamos cambiando el mercado de los mayores en este espacio, Innovar para vivir. Muy buenas noches, cuidaos mucho.

**Elena García de Alcaraz:** Gracias.

**Carlos Palacios:** Un placer.

**Juan Ramón Lucas:** Hasta luego.

Copyright © 2020 Accenture  
All rights reserved.

Accenture, its logo, and High  
Performance Delivered are  
trademarks of Accenture.