«Soy mayor, no idiota» — La petición de un jubilado que llevó a la banca española a un protocolo para clientes mayores, y una comprobación independiente de lo que cambió

Digital Inclusion · Buena práctica · España

Puntuación de calidad: 88/100

Solidez de la evidencia: Sólida

Resumen

Una petición de 2022 («Soy mayor, no idiota», 600.000+ firmas) llevó a la banca española a comprometer horarios de caja, apps simplificadas y formación para mayores. Una encuesta independiente de ASUFIN a 1.035 mayores de 65 años: solo el 18,9% vio apps más accesibles.

Dimensiones clave

Dimensión	Puntuación
Innovation level	2/5
Sustainability (ongoing)	1/1
Evaluation evidence	1/1
Demonstrated reach	1/1
Documented learning	1/1

Evaluado por C-NAPSE

Fuentes de datos

C-NAPSE web research — consultado el 2026-11-13

Spanish banking associations (AEB, CECA, UNACC) with the Ministry of Economic Affairs and Banco de España, following Carlos San Juan's citizen campaign — consultado el 2026-11-13

La Moncloa — updated banking protocol (21 Feb 2022) — consultado el 2026-11-13

ASUFIN — first follow-up study on older customers (2022) — consultado el 2026-11-13

CECA — banking sector progress report (March 2023) — consultado el 2026-11-13

Valencia Plaza — banks commit to Carlos San Juan — consultado el 2026-11-13

Citar — Evidoria. *«Soy mayor, no idiota» — La petición de un jubilado que llevó a la banca española a un protocolo para clientes mayores, y una comprobación independiente de lo que cambió*. ID persistente: 325a503b-b95a-4e4b-8a95-da1d609703c2.