



---

**Universidad de Valladolid**  
**Facultad de Ciencias Económicas**  
**y Empresariales**

**Trabajo de Fin de Grado**  
**Grado en Economía**

**La exclusión financiera en**  
**España**

Presentado por:

***Ana María Alemán Alfaraz***

*Valladolid, junio de 2023*

## ÍNDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>RESUMEN/ABSTRACT.....</b>  | <b>1</b>  |
| <b>1. INTRODUCCIÓN. ....</b>  | <b>2</b>  |
| <b>2. CONCEPTO Y CAUSAS DE EXCLUSIÓN FINANCIERA.....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>3. TIPOS DE EXCLUSIÓN FINANCIERA.....</b>  | <b>6</b>  |
| <b>4. LA EXCLUSIÓN FINANCIERA EN ESPAÑA.....</b>  | <b>9</b>  |
| 4.1. La exclusión financiera de carácter económico y social.....  | 9         |
| 4.1.1. Dificultad para llegar a fin de mes.....   | 11        |
| 4.1.2. Retrasos en el pago de gastos relacionados con la vivienda principal (hipoteca o alquiler, recibos de gas, comunidad...) o en compras a plazos en los últimos 12 meses. .... | 14        |
| 4.1.3. Imposibilidad de hacer frente a gastos imprevistos. ....   | 16        |
| 4.1.4. Sobreendeudamiento y ahorro. ....  | 18        |
| 4.2. La exclusión financiera de carácter geográfico. ....   | 23        |
| 4.3. La exclusión financiera asociada a la brecha digital. ....   | 27        |
| <b>5. CONSECUENCIAS DE LA EXCLUSIÓN FINANCIERA Y ALTERNATIVAS PARA SU SOLUCIÓN .....</b>  | <b>30</b> |
| <b>6. CONCLUSIONES. ....</b>  | <b>35</b> |
| <b>BIBLIOGRAFÍA. ....</b>   | <b>38</b> |

## ÍNDICE DE TABLAS, GRÁFICOS Y FIGURAS.

|  |     |
|--|-----|
| <b>Figura 3.1.</b> Tipos de exclusión financiera. ....   | 6   |
| <b>Gráfico 4.1.</b> Porcentaje de personas, por tramos de edad, con mucha dificultad para llegar a fin de mes.....   | 11  |
| <b>Gráfico 4.2.</b> Porcentaje de personas, por sexos, con mucha dificultad para llegar a fin de mes. ....   | 12  |
| <b>Gráfico 4.3.</b> Porcentaje de personas mayores de 16 años, por nivel educativo, con mucha dificultad para llegar a fin de mes. ....  | 13  |
| <b>Gráfico 4.4.</b> Porcentaje de personas mayores de 16 años, por situación laboral, con mucha dificultad para llegar a fin de mes. ....  | 14  |
| <b>Gráfico 4.5.</b> Porcentaje de personas, por tramos de edad, que tuvieron retrasos en el pago de gastos relacionados con la vivienda principal o en compras a plazos en los últimos 12 meses..... | 15  |
| <b>Gráfico 4.6.</b> Porcentaje de personas, por sexos, que tuvieron retrasos relacionados con en el pago de la vivienda principal o en compras a plazos en los últimos 12 meses.....                 | 16  |
| <b>Gráfico 4.7.</b> Porcentaje de personas, por tramos de edad, que no tienen capacidad para afrontar gastos imprevistos.....  | 178 |
| <b>Gráfico 4.8.</b> Porcentaje de personas, por sexos, que no tienen capacidad para afrontar gastos imprevistos. ....  | 18  |
| <b>Gráfico 4.9.</b> Porcentaje de hogares endeudados, por tramo de edad de la persona de referencia y nivel de endeudamiento respecto a la renta neta. ....  | 20  |
| <b>Gráfico 4.10.</b> Porcentaje de hogares endeudados, por sexo de la persona de referencia y nivel de endeudamiento respecto a la renta neta. ....  | 202 |
| <b>Gráfico 4.11.</b> Porcentaje de hogares, por tramo de edad de la persona de referencia, según su capacidad de ahorro al final de un mes normal. ....  | 22  |
| <b>Gráfico 4.12.</b> Porcentaje de hogares, por sexo de la persona de referencia, según su capacidad de ahorro al final de un mes normal. ....   | 23  |
| <b>Gráfico 4.13.</b> Evolución del número de oficinas bancarias en España.....   | 24  |
| <b>Tabla 4.1.</b> Cambios en la distribución de la red de oficinas bancarias entre 2008 y 2021.....  | 24  |

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 4.2.</b> Acceso a servicios bancarios por comunidades autónomas en 2021.....   | 25 |
| <b>Gráfico 4.14.</b> Pagos en comercios físicos por tipo de medio de pago, en porcentaje.....                                       | 26 |
| <b>Gráfico 4.15.</b> Porcentaje de personas, por tramos de edad, que utiliza banca online.....                                      | 28 |
| <b>Gráfico 4.16.</b> Porcentaje de personas, por tramos de edad y tamaño del municipio de residencia, que utiliza banca online..... | 30 |
| <b>Gráfico 4.17.</b> Porcentaje de personas, por sexos, que utiliza banca online. ...   | 29 |
| <b>Gráfico 4.18.</b> Porcentaje de personas, por tramos de edad y nivel educativo adquirido, que utiliza banca online. ....         | 30 |

## **RESUMEN.**

En este trabajo se realiza un estudio de la situación actual de la exclusión financiera en España. Para ello, a partir de diversos estudios e informes, se precisa su concepto y se exponen las causas y los tipos de exclusión financiera que existen. Esto permite sentar las nociones básicas para poder realizar un análisis en profundidad de los tres ámbitos en los que la exclusión financiera se manifiesta en nuestro país: el económico y social, el geográfico y el digital. Para la realización de este análisis se toman en consideración las variables que se piensan mejor reflejan el riesgo de exclusión financiera. Se detallan estos indicadores por grupos de edad, sexo, nivel educativo y por situación laboral siempre que existan datos disponibles, lo que permite obtener un perfil más preciso de la población excluida y/o en riesgo de exclusión financiera. Finalmente se describen las consecuencias que sufren aquellas personas financieramente excluidas o en riesgo de exclusión, así como las diferentes actuaciones adoptadas hasta el momento para paliarlas.

**Palabras claves:** *vulnerabilidad financiera, accesibilidad servicios financieros, brecha digital, reducción oficinas bancarias.*

**Clasificación JEL:** *G29, I31, R51*

## **ABSTRACT.**

In this work, a study on the current situation of financial exclusion in Spain is carried out. For this, the definition of this concept is given, and the causes and types of financial exclusion are exposed based on a variety of studies and reports. This allows for the establishment of the basic notions in order to conduct an in-depth analysis of the three areas in which financial exclusion manifests in our country: economic and social, geographical, and digital. In conducting this analysis, the variables that are believed to best reflect the risk of financial exclusion are taken into consideration. These indicators are detailed by age groups, gender, education level, and employment status whenever data is available, enabling the obtainment a more precise profile of the excluded population as well as those at risk of financial exclusion. Finally, the consequences experienced by financially excluded individuals those at risk of exclusion are described, together with the different actions taken up until now.

**Keywords:** *financial vulnerability, access to financial services, digital gap, reduction of bank offices.*

**JEL Classification:** *G29, I31, R51*

## **1. INTRODUCCIÓN.**

La incapacidad o dificultad para acceder a los servicios financieros básicos cada vez está suscitando más interés y esto se traduce también en un mayor número de estudios que tienen esta cuestión como objeto de análisis. Ese interés parece lógico cuando, según el Banco Mundial, alrededor de 2.500 millones de personas en el mundo se encuentran financieramente excluidas. Esta cifra muestra la dimensión del problema a nivel global y España no queda al margen del mismo.

La digitalización de la actividad financiera junto con el proceso de reestructuración del sector bancario después de la crisis de 2008, que supuso una reducción importante del número de oficinas, son el origen de la mayoría de los casos en los que aparece el riesgo de exclusión financiera en nuestro país. En otras ocasiones el origen tiene mayor calado puesto que la exclusión financiera no deja de ser una dimensión más de la exclusión social.

El objetivo de este trabajo de fin de grado es analizar la exclusión financiera en España. Para ello en los dos primeros apartados, de carácter teórico, se revisa el concepto de exclusión financiera y sus causas, así como los diferentes tipos de exclusión financiera que existen.

A continuación, se examina en detalle la exclusión financiera en España teniendo en cuenta los tres ámbitos en los que se manifiesta: el económico y social, el geográfico y el digital. La información estadística que proporcionan tanto el Instituto Nacional de Estadística (en la Encuesta de condiciones de vida y en la Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación de los hogares), como el Banco de España (en su Boletín económico y su Boletín estadístico) es fundamental para ese análisis en profundidad y permite, por un lado, obtener un perfil de las personas que se encuentran excluidas financieramente o en riesgo de exclusión financiera y, por otro, comprobar el impacto de las dos últimas crisis sobre esta realidad.

Finalmente se abordan las consecuencias y las posibles soluciones al problema de exclusión financiera, explicando las iniciativas y acciones

emprendidas para paliarlo tanto desde el ámbito privado como desde el público, pasando por la colaboración público-privada.

El trabajo se cierra con la exposición de las principales conclusiones obtenidas y planteando los retos a los que habrá que seguir enfrentándose para conseguir minimizar este problema.

## **2. CONCEPTO Y CAUSAS DE EXCLUSIÓN FINANCIERA.**

Los conceptos de exclusión e inclusión financiera han sido abordados y revisados por diversas instituciones y autores. Inclusión y exclusión financiera son dos formas de expresar una misma realidad; sin embargo, en este trabajo se prefiere utilizar el término de exclusión financiera porque es más directo y no suaviza la realidad a la que se enfrentan determinados colectivos de la población, vulnerables en este ámbito.

La Comisión Europea, por ejemplo, define exclusión financiera como “el proceso por el cual algunos individuos encuentran dificultades en el acceso y/o uso de servicios y productos financieros en el mercado general que sean apropiados a sus necesidades y les permitan llevar una vida social normal en la sociedad a la que pertenecen. La falta de acceso a los servicios bancarios básicos constituye un obstáculo importante que limita la autonomía económica de las personas y que no solo les impide integrarse en la sociedad en la que viven, sino que también determina y condiciona su bienestar material” (Bachiller, Martín y Bachiller, 2021, p. 569).

En la misma línea Carbó y Rodríguez (2015, p. 73) consideran la exclusión financiera como “la incapacidad para acceder a los servicios financieros necesarios de una forma apropiada” y “se ha convertido en una de las dimensiones más relevantes de la exclusión social”.

Por otro lado, el Banco Mundial en su página web<sup>1</sup> considera que la inclusión financiera “es un elemento facilitador clave para reducir la pobreza y promover la prosperidad y se refiere al acceso que tienen las personas y las empresas a diversos productos y servicios financieros útiles y asequibles que atienden sus

---

<sup>1</sup> Disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialeclusion/overview>

necesidades (transacciones, pagos, ahorro, crédito y seguros) y que se prestan de manera responsable y sostenible”.

De forma similar Hernández, Pascual y Rodríguez (2022, p.134) definen la inclusión financiera como “la capacidad efectiva de los ciudadanos de acceder a los productos y servicios financieros y, particularmente, a los servicios bancarios de uso más frecuente como la retirada de efectivo, las transferencias y domiciliaciones a partir de una cuenta corriente o la consulta del saldo”.

Como puede apreciarse, aunque no existe una definición única sobre el concepto de exclusión financiera sí existe consenso sobre los elementos que condicionan el grado de inclusión financiera: el acceso, la disponibilidad y el uso de los productos y servicios financieros.

La casuística de la exclusión financiera es muy variada y numerosos autores han realizado estudios acerca del tema. Una revisión muy detallada es la efectuada por Padilla y Sanchis (2021), apoyándose en los estudios de Zubeldia, Grajirena, y Zubiaurre (2016), Ampudia y Ehrmann (2016) y Fernández, Paredes y de la Cuesta (2018), entre otros.

Las causas de exclusión financiera recogidas en esos trabajos suelen estar interrelacionadas y son, básicamente, las siguientes:

- Limitación del acceso por parte de las instituciones financieras a determinados perfiles por razones sociales o económicas, como la edad, la situación laboral o el nivel de renta. Esta causa tiene, por tanto, carácter socioeconómico, o incluso legal si la causa de la limitación en el acceso a los servicios financieros está relacionada con la nacionalidad (persona migrante) o el estatus administrativo de la persona en cuestión.
- Carencia de entidades financieras y cajeros automáticos en las proximidades, con el consiguiente riesgo de exclusión financiera. La falta de entidades impide acceder, o al menos, hacerlo de forma sencilla y habitual, a los servicios financieros. Si esta ausencia de entidades va unida a un difícil acceso a internet y/o a cuestiones vinculadas con la capacidad de uso de las nuevas tecnologías, además de ante una exclusión geográfica se estaría ante una asociada a la brecha digital.



- La creciente digitalización de la banca aumenta la vulnerabilidad financiera provocando una exclusión financiera de carácter tecnológico. Cada vez es más frecuente que se exijan trámites vía online, lo que supone que personas con escasa educación tecnológica no puedan acceder a dichos servicios. Además, la reducción de los horarios de atención en oficina y de las operaciones en ventanilla obligan a la utilización de los cajeros automáticos, o de la banca online.
- La escasez de oferta, unida al hecho de que las entidades financieras no diseñen productos y servicios financieros para toda la población, supone un aumento de los riesgos de exclusión financiera de carácter socioeconómico para aquellas personas que, por contar con un perfil concreto, no puedan acceder a determinados bienes y/o servicios.
- El analfabetismo y la falta de educación financiera, así como la desconfianza de las personas en las entidades de crédito, por temor a una quiebra, o por desconfianza en el sistema en sí mismo. Esto supone una exclusión financiera de carácter voluntaria y/o socioeconómica, además de la asociada a la brecha digital, ya que las personas que no saben leer y/o escribir difícilmente podrán hacer uso de la banca online.

Todas estas causas muestran la estrecha relación entre exclusión financiera y exclusión social, una exclusión que se agudiza en contextos de crisis.

La crisis de 2008 conllevó una reestructuración bancaria y supuso el aumento del cobro de comisiones para intentar equilibrar la pérdida en los márgenes de beneficio en el negocio bancario; todo ello provocó un aumento de la vulnerabilidad de aquellos clientes que contaban con menos recursos y, en consecuencia, acentuó la exclusión financiera de carácter socioeconómico ligado al aumento del coste de los servicios y de tipo geográfico, ya que el cierre de sucursales ha afectado en mayor medida al mundo rural (Belmonte, Cortés y Molina, 2013).

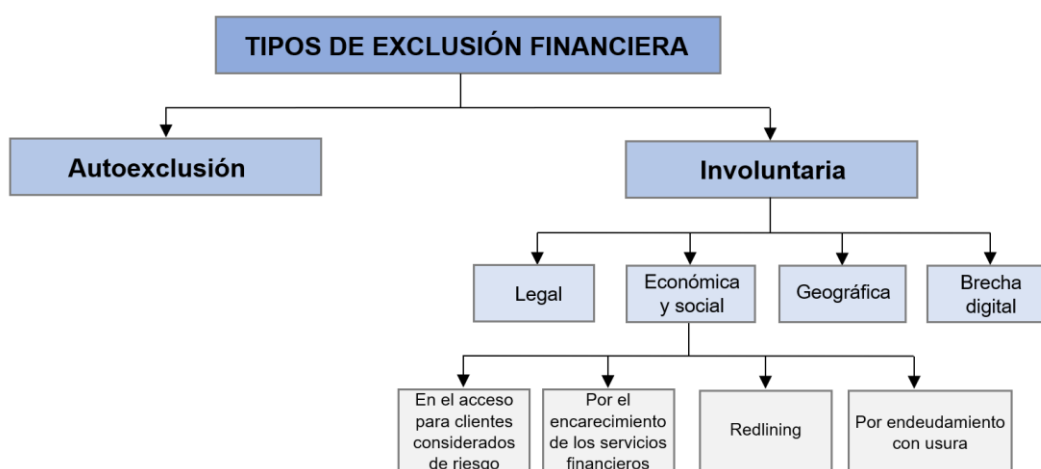
Por su parte, la crisis del Covid-19 también ha causado un aumento de la pobreza y como consecuencia un incremento de la exclusión financiera de carácter socioeconómico.

Las causas anteriormente expuestas determinan los distintos tipos de exclusión financiera a cuyo estudio se dedica el siguiente apartado.

### 3. TIPOS DE EXCLUSIÓN FINANCIERA.

La tipología de exclusión financiera también ha sido sistematizada en diversos estudios entre los que se destacan los de Carbó, Rodríguez y López (2000), Bachiller, Martín y Bachiller (2021) y Malgesini y Sánchez (2021). En la *Figura 3.1* se recoge un esquema que resume las diferentes modalidades reseñadas en los anteriores trabajos.

*Figura 3.1.* Tipos de exclusión financiera.



Como se aprecia, en una primera aproximación pueden distinguirse dos tipos de exclusión financiera, una exclusión voluntaria o autoexclusión donde los propios individuos deciden no hacer uso de los recursos financieros, aunque tengan acceso a ellos porque no tienen necesidad de los mismos, porque piensan que dada su situación económica les van a ser concedidos o por motivos personales (principalmente por la falta de educación financiera); y la exclusión involuntaria. Esta exclusión involuntaria adopta distintas modalidades y una síntesis de las consideradas en los trabajos señalados previamente permite distinguir las siguientes:

- *Exclusión legal* o por ausencia de estatus administrativo en la que las personas no tienen acceso a los servicios financieros al carecer de una identidad legal. Afecta sobre todo a la población migrante.

- *Exclusión económica y social.* Aunque el componente económico y social está presente en mayor o menor medida en todas las categorías de exclusión financiera, hay algunos tipos donde este componente es más acusado y presenta diferentes aspectos:
  - Exclusión en el acceso para determinados perfiles de clientes considerados de riesgo. Ante esta situación, las entidades financieras deciden expulsar o no aceptar a aquellos usuarios que no ofrecen garantías suficientes. También puede suponer unas mayores exigencias para dichos clientes, o incluso el cobro por la prestación de determinados servicios que son sin cargo para el resto. En todos los casos citados, el riesgo de exclusión financiera es evidente para las personas con menos recursos.
  - Exclusión causada por el encarecimiento de los servicios financieros que provoca que ciertos hogares no puedan permitirse su pago. Ese aumento del coste de los servicios financieros puede deberse a un aumento de tipos de interés que encarecerían, por ejemplo, el pago de la cuota del préstamo hipotecario y/o al establecimiento o aumento de las comisiones bancarias en operaciones habituales como la extracción de efectivo de los cajeros automáticos o el mantenimiento de la cuenta corriente.
  - Exclusión denominada Redlining<sup>2</sup> que podría considerarse a medio camino entre la exclusión económica y la geográfica puesto que las entidades financieras evitan la prestación de servicios en determinadas zonas por razones de conflictividad o pobreza.
  - Exclusión por endeudamiento con usura, por la que determinadas personas sobreendeudadas o con dificultades para acceder a los créditos bancarios recurren a financiación alternativa a través de microcréditos o créditos rápidos. Estos créditos personales, generalmente por importes reducidos, pasan a denominarse de usura cuando se les impone a los prestatarios unos intereses excesivos y abusivos, a devolver en un periodo de tiempo muy corto

---

<sup>2</sup> Denominación que surge en los años 30 del pasado siglo en Boston cuando los bancos marcaban en los mapas ciertas zonas rojas que se correspondían con los barrios excluidos para la concesión de hipotecas y donde la discriminación racial era más que evidente.

y con elevadas penalizaciones en caso de incumplimiento de las obligaciones.

- *Exclusión geográfica*, causada por la ausencia de una entidad financiera en un territorio o a su cierre en el caso de que existiese previamente. Afecta especialmente a las zonas rurales. El proceso de reestructuración bancaria abordado tras la crisis de 2008 en numerosos países supuso una concentración de las entidades bancarias y el cierre de numerosas oficinas lo que hace que aumente el riesgo de exclusión financiera por cuestiones geográficas.
- *Exclusión asociada a la brecha digital*. Esta exclusión es debida tanto a la falta de recursos para acceder a las TIC's y con ello a la banca digital, las tarjetas de crédito o los métodos de pago online, como a la ausencia o a la limitada educación digital y/o financiera básica que impiden a las personas que se encuentran en esa situación la posibilidad de utilizar los nuevos servicios financieros digitales. Las personas de mayor edad son las más afectadas por esta reciente modalidad de exclusión financiera.

Como puede observarse, la tipología es muy variada y en 2021, según un análisis de la base de datos del Global Findex<sup>3</sup> realizado por el ESBG (European Savings and Retail Banking Group)<sup>4</sup>, todavía más de 13 millones de adultos, un 3,6% de la población adulta en la Unión Europea, se encuentran excluidos financieramente por alguno de los motivos anteriormente expuestos. Dentro de los países europeos, Rumania cuenta con el mayor porcentaje de población adulta financieramente excluida, un 30,9%. En el extremo opuesto se encuentra Dinamarca donde ninguna persona se encuentra en esa circunstancia. España se halla entre los países de la Unión Europea con mayor

---

<sup>3</sup> Esta base de datos se publica por el Banco Mundial y puede consultarse en: <https://www.worldbank.org/en/publication/globalindex>

<sup>4</sup> Los resultados de este análisis realizado por el Grupo Europeo de Ahorro y Banca Minorista (ESBG) se recogen en: <https://www.wsbi-esbg.org/number-of-unbanked-adult-eu-citizens-more-than-halved-in-the-last-four-years/>

porcentaje de población bancarizada, ocupando el puesto duodécimo<sup>5</sup> con un 1,7% de la población adulta excluida financieramente. No obstante, hay que considerar que esta cifra es lo suficientemente significativa como para analizar esta situación en detalle.

#### **4. LA EXCLUSIÓN FINANCIERA EN ESPAÑA.**

Una vez repasadas las cuestiones más teóricas relacionadas con el concepto, los tipos y las causas de la exclusión financiera, en este apartado se analiza la situación en España. Se abordan los tres ámbitos en los que la exclusión financiera se manifiesta en nuestro país: el económico y social, el geográfico y el digital.

Para ello, se recurre a la información estadística proporcionada tanto por el Instituto Nacional de Estadística como por el Banco de España. Del Instituto Nacional de Estadística se maneja la *Encuesta de condiciones de vida*<sup>6</sup> y la *Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares*<sup>7</sup> mientras que del Banco de España se utiliza básicamente el *Boletín estadístico*<sup>8</sup>.

##### **4.1. La exclusión financiera de carácter económico y social.**

La exclusión financiera está claramente relacionada y es un elemento más de la exclusión económica y social; por este motivo, la *Encuesta de condiciones de vida* es una fuente básica para su análisis puesto que de ella se puede extraer información detallada de las distintas situaciones que condicionan la tasa de riesgo de pobreza o exclusión social AROPE que se define como el porcentaje de población que está al menos en alguna de estas tres

---

<sup>5</sup> Los once países con menos de un 1% de la población adulta excluida financieramente son, por este orden: Dinamarca, Alemania, Austria, Países Bajos, Suecia, Irlanda, Finlandia, Estonia, Francia, Eslovenia y Bélgica.

<sup>6</sup> Su metodología y resultados pueden consultarse en: [https://www.ine.es/dyns/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica\\_C&cid=1254736176807&menu=ultiDatos&idp=1254735976608](https://www.ine.es/dyns/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176807&menu=ultiDatos&idp=1254735976608)

<sup>7</sup> Su metodología y resultados pueden consultarse en: [https://www.ine.es/dyns/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica\\_C&cid=1254736176741&menu=ultiDatos&idp=1254735976608](https://www.ine.es/dyns/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176741&menu=ultiDatos&idp=1254735976608)

<sup>8</sup> Puede consultarse en: <https://www.bde.es/webbde/es/estadis/infoest/bolest.html>

circunstancias: riesgo de pobreza<sup>9</sup>, carencia material y social severa<sup>10</sup> y baja intensidad en el empleo<sup>11</sup>.

Los resultados de la última encuesta disponible muestran que la tasa AROPE para el año 2022 (con datos de renta de 2021) alcanza el 26% y que un 1,5% de la población se encuentra simultáneamente en riesgo de pobreza<sup>12</sup>, carencia material y social severa<sup>13</sup> y baja intensidad en el empleo<sup>14</sup>. Como mínimo ese segmento de población tan vulnerable está también en riesgo de exclusión financiera.

Además, *la Encuesta de condiciones de vida* se acompaña anualmente de un módulo específico de análisis y en el año 2020 estudia en profundidad el sobreendeudamiento y el ahorro de los hogares, cuestiones también fundamentales vinculadas a la exclusión financiera de carácter económico.

De todos los indicadores recogidos en estas estadísticas a continuación se examinan los que se consideran mejor reflejan el riesgo de exclusión financiera de carácter económico y social al que se enfrentan los hogares españoles y que son los siguientes: la dificultad para llegar a fin de mes, los retrasos en el pago de gastos relacionados con la vivienda principal (hipoteca o alquiler, recibos de gas, comunidad...) o en compras a plazos en los últimos 12 meses, la incapacidad para afrontar gastos imprevistos y el sobreendeudamiento y ahorro de los hogares españoles.

Para obtener un perfil más preciso de la población más susceptible de padecer este tipo de exclusión financiera se detallarán estos indicadores por grupos de

---

<sup>9</sup> El umbral de riesgo de pobreza según los criterios de Eurostat se sitúa en el 60% de la mediana de los ingresos por unidad de consumo de las personas.

<sup>10</sup> Se produce esa situación de carencia si la persona declara tener problemas en al menos siete elementos de los 13 que se consideran, siete definidos a nivel hogar, y seis a nivel personal. Para más información consultar: [https://www.ine.es/prensa/ecv\\_2022.pdf](https://www.ine.es/prensa/ecv_2022.pdf)

<sup>11</sup> La sufren los hogares en los que sus miembros en edad de trabajar lo hicieron menos del 20% de su potencial de trabajo durante el año de referencia de elaboración de la encuesta.

<sup>12</sup> Todavía un 20,4% de la población en 2022 se encontraba en esta situación, a pesar de la disminución del 1,3% experimentada con respecto al año anterior.

<sup>13</sup> En 2022 el 7,7% de la población vivía en hogares con carencia material y social severa, frente al 8,3% del año anterior.

<sup>14</sup> El 8,6% de la población española se encontraba en esta situación en 2022, si bien es cierto que la reducción con respecto a 2021 fue de tres puntos porcentuales.

edad, sexo, nivel educativo y por situación laboral siempre que existan datos disponibles.

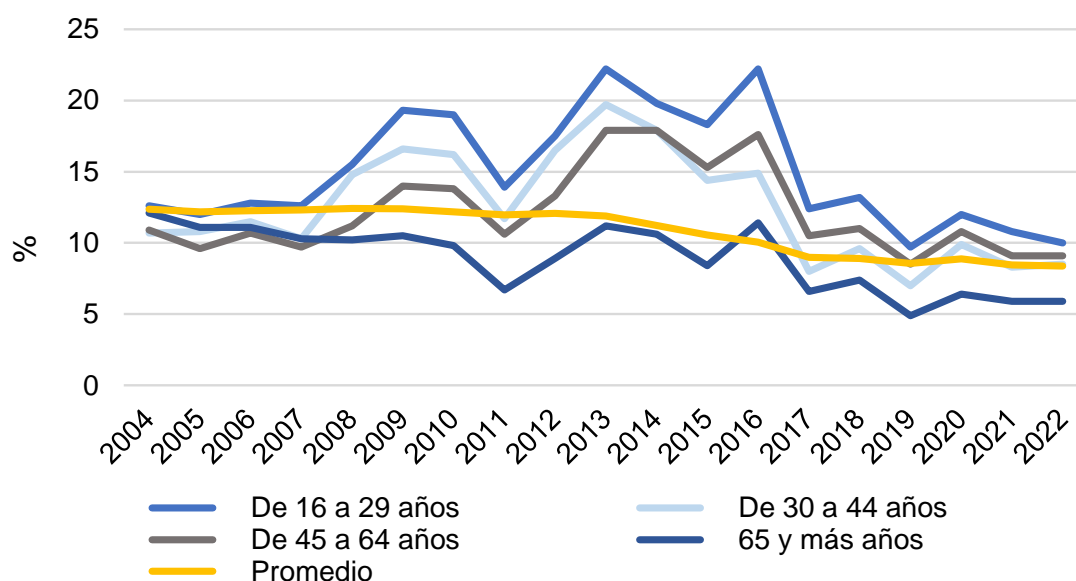
#### 4.1.1. Dificultad para llegar a fin de mes.

Esta variable, por la forma en la que está planteada en la *Encuesta de condiciones de vida*, es un indicador de pobreza subjetivo ya que se basa en la opinión que tiene el propio individuo encuestado sobre el mayor o menor grado de dificultad o facilidad con que llega a fin de mes, pudiendo elegir entre seis categorías. Así, en el año 2022, un 8,7% declara llegar a fin de mes *con mucha dificultad*, un 13,4% *con dificultad*, un 25,7% *con cierta dificultad*, un 28,8% *con cierta facilidad*, un 19,9% *con facilidad* y un 3,3% *con mucha facilidad*.

El análisis más detallado se efectuará únicamente para las personas que declaran llegar a fin de mes con muchas dificultades, pues es este el colectivo más susceptible de sufrir exclusión financiera por motivos económicos.

El *Gráfico 4.1* muestra que dentro de las personas que mayores dificultades experimentan para llegar a fin de mes, son las que se encuentran en el grupo de edad comprendido entre los 16 y los 29 años las más afectadas, mientras que los mayores de 65 son los menos perjudicados.

*Gráfico 4.1. Porcentaje de personas, por tramos de edad, con mucha dificultad para llegar a fin de mes.*



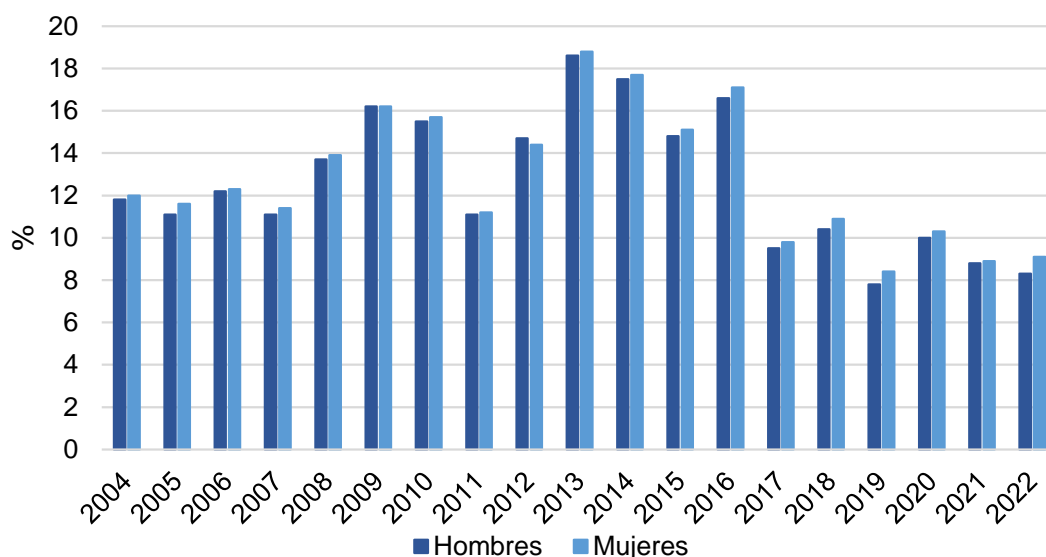
Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INE.

Esto podría deberse a que las personas mayores tienen una seguridad en los ingresos debido al cobro de las pensiones de jubilación y a que poseen un patrimonio acumulado a lo largo de su vida que les sirve de colchón, mientras que los jóvenes, con un mercado laboral tan precario como el actual, encuentran dificultades para obtener ingresos estables y a niveles que impidan tener dificultades para llegar a fin de mes.

En todos los casos, y una vez superada la crisis del 2008, el porcentaje de personas con muchas dificultades para llegar a fin de mes se ha ido reduciendo progresivamente desde 2016 y el impacto de la pandemia ha sido mínimo en relación a la crisis anterior.

En cuanto a las fuertes dificultades para llegar a fin de mes se observa que las diferencias por sexos no son significativas, situándose entre el 0,1% y el 0,6% (ver *Gráfico 4.2*). No obstante, suelen ser las mujeres las que tienen mayores dificultades para llegar a fin de mes, lo que muestra la brecha salarial de género existente.

*Gráfico 4.2. Porcentaje de personas, por sexos, con mucha dificultad para llegar a fin de mes.*



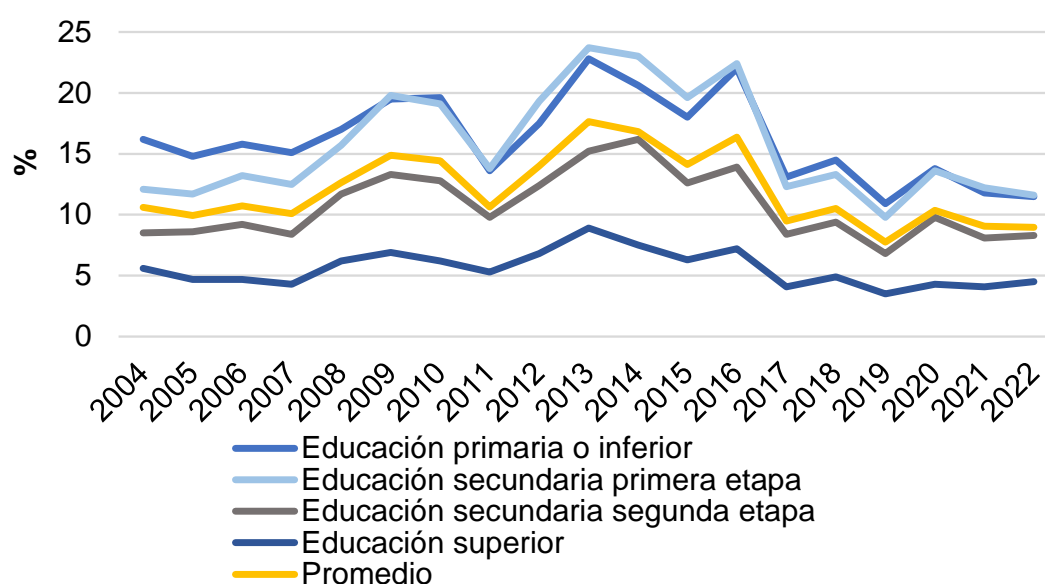
Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INE.

En el *Gráfico 4.3* se analiza la influencia del nivel educativo y se aprecia que dentro de las personas que tienen muchas dificultades para llegar a fin de mes las más afectadas son aquellas que cuentan con un nivel educativo inferior,



especialmente aquellas personas que poseen educación primaria (que incluye también a las analfabetas) y las que sólo completaron la primera etapa de la educación secundaria. Es evidente que un mayor nivel de educación suele llevar aparejado un acceso a puestos de trabajo más cualificados y mejor remunerados. Esto se traduce en la práctica en que el porcentaje de personas con educación primaria o inferior que tiene mucha dificultad para llegar a fin de mes triplica el de personas con educación superior.

*Gráfico 4.3. Porcentaje de personas mayores de 16 años, por nivel educativo, con mucha dificultad para llegar a fin de mes.*

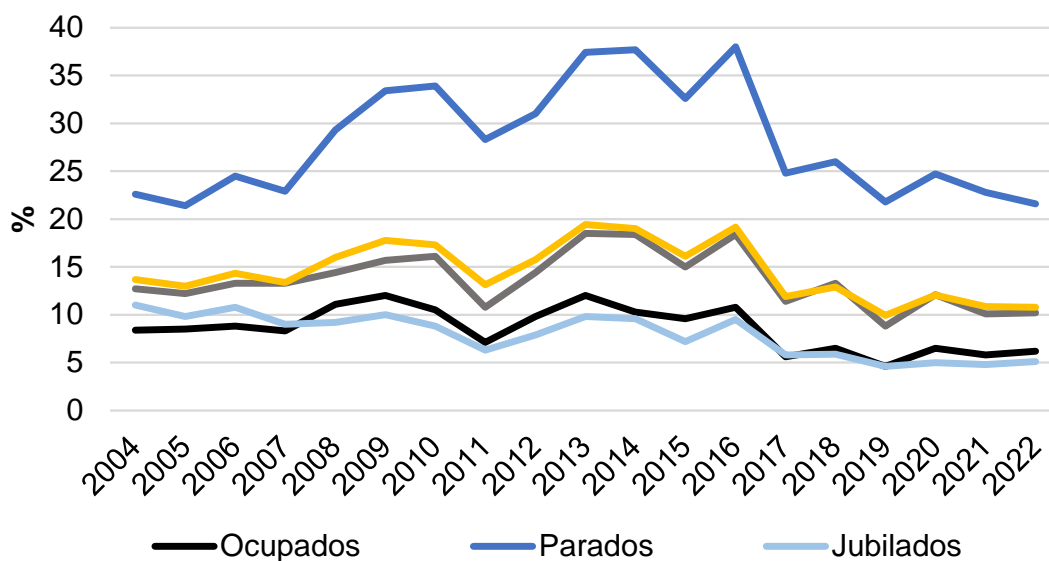


Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INE.

Finalmente, y teniendo en cuenta la actividad, en el *Gráfico 4.4* se observa claramente cómo los parados son las personas que más dificultades experimentan a la hora de llegar a fin de mes y, en cambio, ocupados y jubilados son los menos afectados al contar con mayor seguridad en los ingresos.

En este gráfico también puede apreciarse las divergencias entre lo sucedido en la crisis financiera de 2008 y la sanitaria de 2020. La primera provocó un incremento de los parados que encontraban muchas dificultades para llegar a fin de mes, pasando del 22,9% en 2007 al 33,9% en 2009 hasta llegar a un máximo del 38% en 2016, siendo este colectivo el más castigado por esta crisis.

Gráfico 4.4. Porcentaje de personas mayores de 16 años, por situación laboral, con mucha dificultad para llegar a fin de mes.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INE.

Por el contrario, la crisis sanitaria de 2020 no agravó la vulnerabilidad del colectivo de parados puesto que no aumenta el porcentaje de personas que presentan mucha dificultad para llegar a fin de mes. Las especiales características de esta crisis y su diferente gestión, con la puesta en marcha del mecanismo de los ERTE, explican los efectos desiguales de ambas crisis.

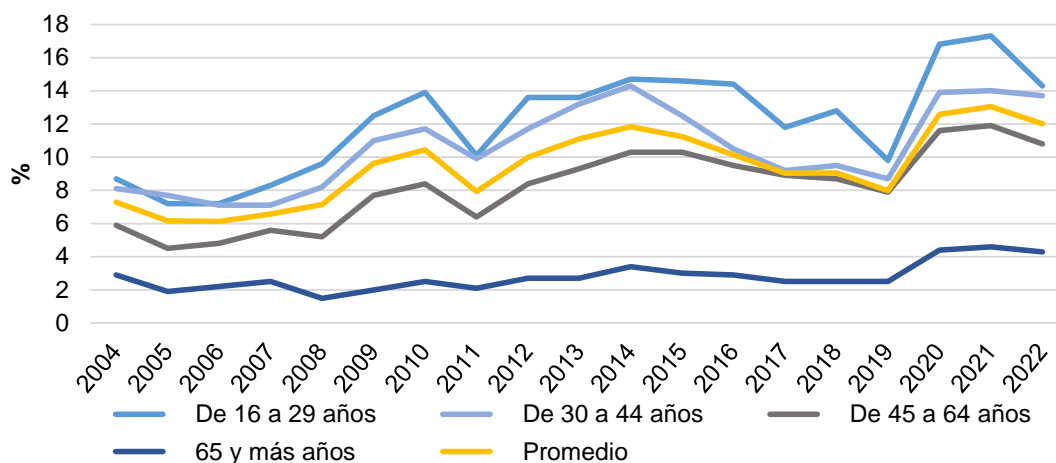
#### 4.1.2. Retrasos en el pago de gastos relacionados con la vivienda principal (hipoteca o alquiler, recibos de gas, comunidad...) o en compras a plazos en los últimos 12 meses.

Este es uno de los elementos considerados a nivel de hogar para determinar si se está en situación de carencia material y social severa. A diferencia de lo observado con la evolución de las personas con muchas dificultades para llegar a fin de mes, el impacto de la crisis sanitaria de 2020 sobre este indicador ha sido puntual pero mucho más acusado que el de la crisis de 2008. Puntual porque sólo se produce un deterioro de esta variable en 2020 y 2021, mejorando ya en 2022. Más acusado porque el porcentaje más elevado de personas que tenían retrasos en sus pagos se produjo en 2021, con un 12,6% mientras que el máximo anterior se había producido en 2014, con un 11,7%.

Por grupos de edad, tal y como se recoge en el Gráfico 4.5, el mayor porcentaje de personas que se retrasan en los pagos relacionados con la

vivienda principal se encuentra en el grupo entre los 16 y los 29 años, mientras que los mayores de 65 son los que menos se retrasan.

*Gráfico 4.5. Porcentaje de personas, por tramos de edad, que tuvieron retrasos en el pago de gastos relacionados con la vivienda principal o en compras a plazos en los últimos 12 meses.*



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INE.

Esto es debido, como ya se ha señalado en el caso del anterior indicador, a la seguridad en los ingresos con la que cuentan las personas mayores, así como el patrimonio acumulado a lo largo de su vida, a diferencia de lo que ocurre con los jóvenes.

Durante los años de la crisis de 2008, el porcentaje de población que retrasa sus pagos aumenta en prácticamente todos los grupos de edad, excepto en los mayores de 65, que se mantuvo estable. La pérdida de puestos de trabajo, la devaluación salarial y el aumento previo de los tipos de interés entre 2004 y 2006<sup>15</sup> son las principales causas del aumento de la morosidad tras dicha crisis financiera.

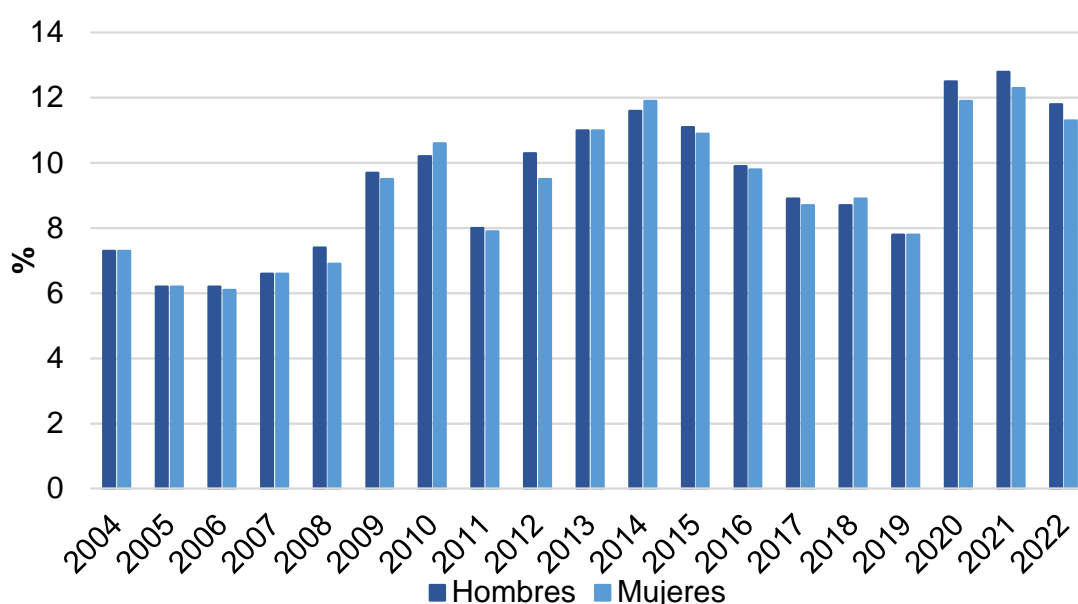
En el periodo comprendido entre 2014 y 2019, a medida que se consolida la recuperación económica, se experimentó una reducción del retraso en los pagos. La crisis sanitaria invierte esa tendencia y comienzan a aumentar de forma considerable para todos los grupos de edad. Prueba de ello es que en 2021 el 12,6% de la población española se retrasó en el pago de este tipo de

<sup>15</sup> Esta subida de tipos, tal como analiza Álvarez (2008) ya había reducido la capacidad de pago de los deudores de las hipotecas subprime puesto que la mayor parte de los préstamos se concedieron a tipo de interés variable.

gastos, mientras que en la situación previa a la crisis del Covid-19 ese porcentaje era del 7,8%.

En cuanto al análisis del retraso en este tipo de pagos por sexos (ver *Gráfico 4.6*), o no existen diferencias o cuando existen no son significativas; si bien en este caso el porcentaje de hombres que tuvieron retrasos en el pago de la vivienda principal o en compras a plazos en los últimos doce meses suele ser ligeramente superior que el de mujeres.

*Gráfico 4.6. Porcentaje de personas, por sexos, que tuvieron retrasos relacionados con el pago de la vivienda principal o en compras a plazos en los últimos 12 meses.*



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INE.

La incidencia del nivel educativo y de la situación laboral en el retraso en los pagos confirma lo expuesto en el caso de las dificultades para llegar a fin de mes.

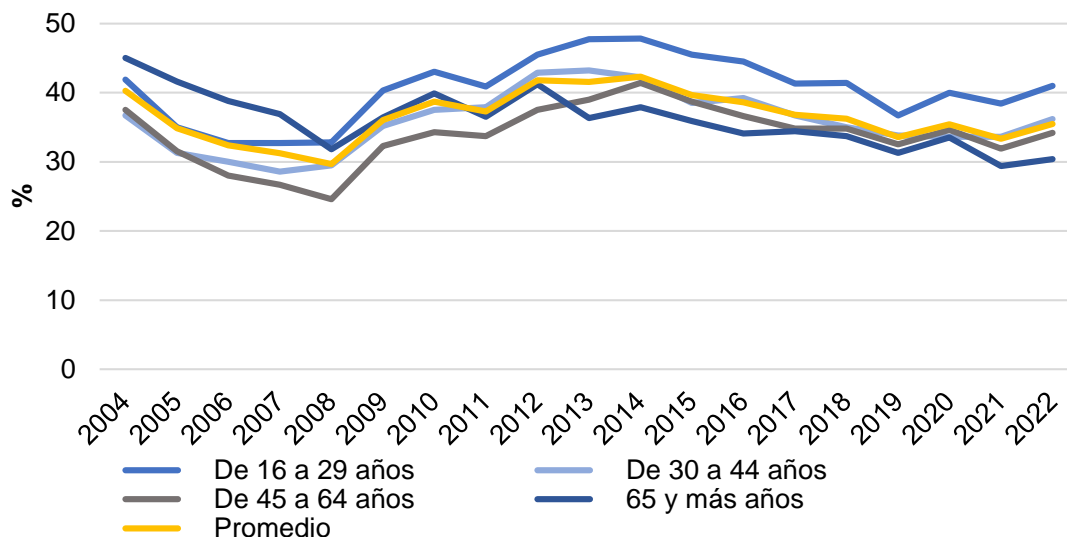
#### 4.1.3. Imposibilidad de hacer frente a gastos imprevistos.

Este aspecto también es uno de los considerados a nivel de hogar para determinar si se está en situación de carencia material y social severa. En 2022 el 35,5%, casi un tercio de la población no tenía capacidad para hacer frente a un gasto imprevisto<sup>16</sup>. A pesar de la ligera reducción advertida en todos los

<sup>16</sup> Según se indica en la nota de prensa de la *Encuesta de condiciones de vida* (INE, 2022, p. 4): “Se considera la capacidad que tiene el hogar para hacer frente a un gasto imprevisto

grupos de edad durante el periodo analizado, aún siguen siendo muchas las personas que se encuentran en esta situación (ver *Gráfico 4.7*).

*Gráfico 4.7. Porcentaje de personas, por tramos de edad, que no tienen capacidad para afrontar gastos imprevistos.*



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INE.

Durante la crisis de 2008 se puede observar un claro aumento de la población que no podía hacer frente a gastos imprevistos en todos los grupos de edad; el punto de inflexión se produce en 2014, año en el que más porcentaje de población, un 42,6%, se encontraba en tal circunstancia.

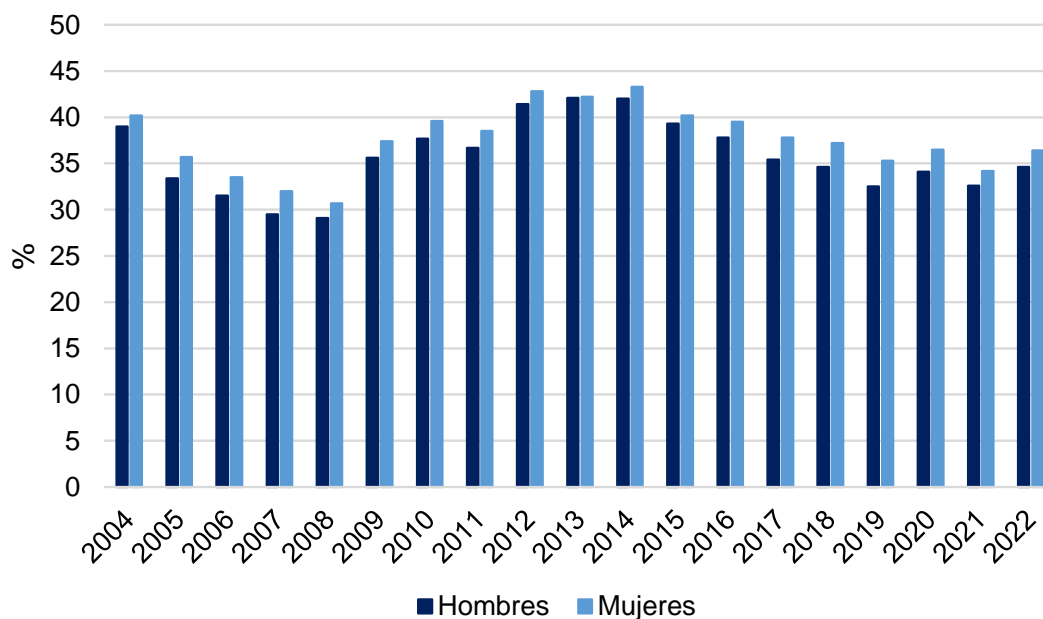
Aunque globalmente los porcentajes son muy elevados, las personas más afectadas por esta situación son los jóvenes con edades comprendidas entre los 16 y los 29 años, mientras que las personas de más de 45 años se sitúan siempre ligeramente por debajo del resto de grupos de edad. Los jóvenes son también en este indicador la población más vulnerable.

A diferencia de lo apreciado en las dos variables anteriores, las diferencias por sexos en la imposibilidad de hacer frente a un gasto imprevisto son más evidentes. Las mujeres padecen mayores problemas a la hora de afrontar gastos imprevistos que los hombres (ver *Gráfico 4.8*).

---

contando únicamente con sus recursos propios, es decir, sin acudir a préstamos o compras a plazos para afrontar los gastos habituales que antes se liquidaban al contado. El importe del gasto se va revisando cada año a partir de la evolución del nivel de ingresos de la población. En la encuesta de 2022 dicho importe se situó en 800 euros”.

Gráfico 4.8. Porcentaje de personas, por sexos, que no tienen capacidad para afrontar gastos imprevistos.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INE.

En 2022 el 36,4% de las mujeres se encontraba en esta situación, frente al 34,6% de los hombres, una diferencia de 1,8 puntos. El año en el que la divergencia resulta más acusada fue el 2019, donde el 35,3% de las mujeres no podía afrontar tal situación, frente al 32,5% de los hombres, con una diferencia de 2,8 puntos porcentuales. De nuevo, los menores niveles de renta, así como las peores condiciones laborales que padecen las mujeres son los factores explicativos de ese hecho.

Los mayores ingresos y la mayor estabilidad en su percepción que proporcionan tanto un mayor nivel educativo como estar ocupado o ser pensionista motivan que, de nuevo, sea esta tipología de personas las menos vulnerables atendiendo a este indicador.

#### 4.1.4. Sobreendeudamiento y ahorro.

El módulo de 2020 de la *Encuesta de condiciones de vida* desarrolla de forma exhaustiva el sobreendeudamiento<sup>17</sup> y el ahorro<sup>18</sup> de los hogares españoles.

<sup>17</sup> Los indicadores que utiliza esta encuesta para medir el sobreendeudamiento son: retraso en el pago de recibos no relacionados con la vivienda, el nivel de endeudamiento de los hogares (sin tener en cuenta las hipotecas de viviendas principales) y de las personas y el propósito de los préstamos solicitados.

De todos los indicadores presentados, este trabajo se enfocará en dos variables; para medir el sobreendeudamiento se utilizará el nivel de endeudamiento y para medir el ahorro la capacidad de ahorro al final de un mes normal.

Respecto al *nivel de endeudamiento*, en 2020 el 72,8% de los hogares no poseía ningún crédito, exceptuando las hipotecas de su vivienda principal. De los que sí lo poseían, el INE diferencia entre tres niveles de endeudamiento:

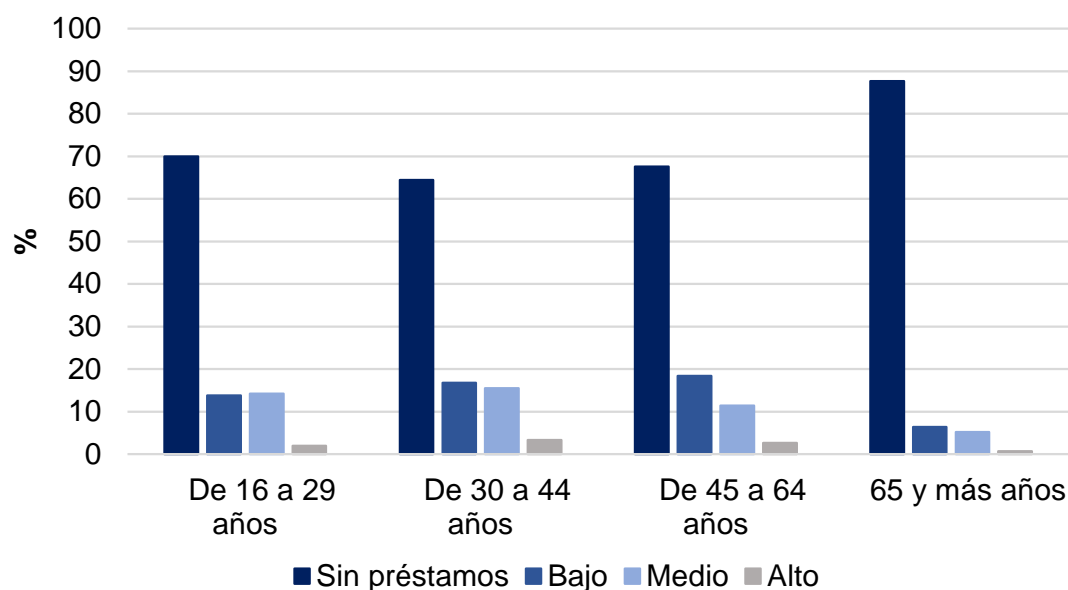
- *Endeudamiento bajo*: menor o igual al 10% de la renta neta del hogar. En esta situación se encuentra el 14,2% de los hogares.
- *Endeudamiento medio*: superior al 10%, pero menor o igual al 33% de la renta neta del hogar. Un 10,7% de los hogares presentan este nivel de endeudamiento, un nivel que puede llegar a ser crítico ante cualquier contingencia que afecte negativamente a los ingresos del hogar.
- *Endeudamiento alto*: superior al 33% de la renta neta del hogar. El 2,2% de los hogares tienen este sobreendeudamiento. Este es el colectivo más sensible y con mayor riesgo de incurrir en situaciones de exclusión financiera por sobreendeudamiento. Destacan dentro de esta categoría, por tipo de hogar, los formados por un adulto con uno o más menores dependientes a cargo y por nivel de renta, los que se encuentran en el primer quintil que necesitan incluso endeudarse para cubrir los gastos diarios.

El grupo de población que más créditos solicita en todos los niveles de endeudamiento es el de las personas de 30 a 44 años (ver *Gráfico 4.9*), y los que menos los solicitan son los mayores de 65 años. Esos resultados por tramos de edad son lógicos teniendo en cuenta que la mayor parte de los préstamos se destinan en primer lugar, a la compra de coches, motos u otros medios de transporte y, en segundo lugar, a la adquisición de bienes o servicios de la vivienda (mobiliario, electrodomésticos, etc.).

---

<sup>18</sup> Los indicadores utilizados para medir el ahorro son: la capacidad de ahorro a final de un mes normal y la capacidad de mantener el mismo nivel de vida utilizando los ahorros.

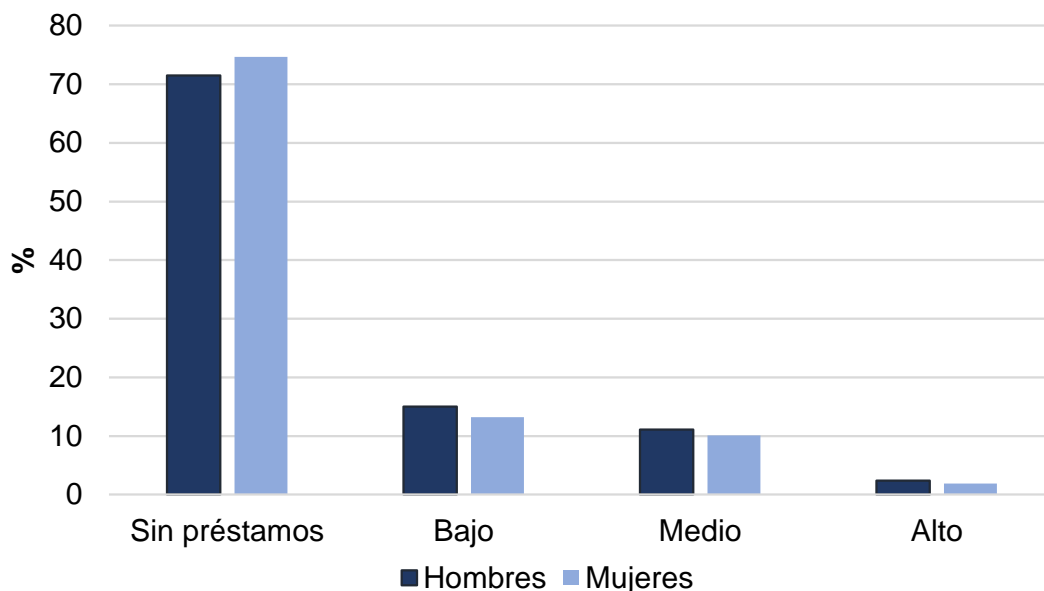
Gráfico 4.9. Porcentaje de hogares endeudados, por tramo de edad de la persona de referencia y nivel de endeudamiento respecto a la renta neta.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INE.

Las mujeres, en términos generales, solicitan menos créditos que los hombres como puede observarse en el Gráfico 4.10 y, además, las que se endeudan lo hacen a niveles inferiores que los hombres.

Gráfico 4.10. Porcentaje de hogares endeudados, por sexo de la persona de referencia y nivel de endeudamiento respecto a la renta neta.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INE



Entre las causas explicativas de estas diferencias por sexo podría indicarse la mayor cautela en la toma de decisiones de endeudamiento debido a las peores condiciones salariales y, en general, laborales que tienen las mujeres en relación a los hombres. También puede influir el hecho de que las mujeres posean menos conocimientos financieros<sup>19</sup>, lo que les hace ser más prudentes. En todo caso, parece existir un mayor riesgo de sobreendeudamiento en hombres que en mujeres, puesto que el 2,4% de los hombres tiene un nivel de endeudamiento alto frente al 1,9% de las mujeres.

En relación a la capacidad *de ahorro al final de un mes normal*, el módulo de la *Encuesta de condiciones de vida* de 2020 distingue entre los siguientes tipos de hogares de menor a mayor riesgo de exclusión financiera:

- *Hogares que consiguen ahorrar*. El 41,1% de los hogares españoles lo consiguen. En la categoría de hogares formados por 2 adultos sin niños dependientes ese porcentaje es el más elevado, alcanzando el 45,3%.
- *Hogares que no ahorran al final de un mes normal pero que tampoco necesitan recurrir a sus ahorros o a pedir un préstamo*. El 43,2% de las familias están en esta situación, siendo por tipos de hogares los otros hogares con niños dependientes los que presentan un mayor porcentaje (52,3%).
- *Hogares que no ahorran y tienen que recurrir a sus ahorros*. Un 8,4% de los hogares en 2020 tienen que utilizar sus ahorros para cubrir sus gastos y, por tipos de hogar, el 13,1% de los formados por un adulto con uno o más niños dependientes se encuentran en esta circunstancia.
- *Hogares que no ahorran y tienen que pedir dinero prestado*. Un 7,3% se encuentran ante esta tesitura para llegar a fin de mes. De nuevo son los hogares formados por un adulto con uno más niños dependientes los que se sitúan por encima de la media puesto que el 21% necesita pedir prestado.

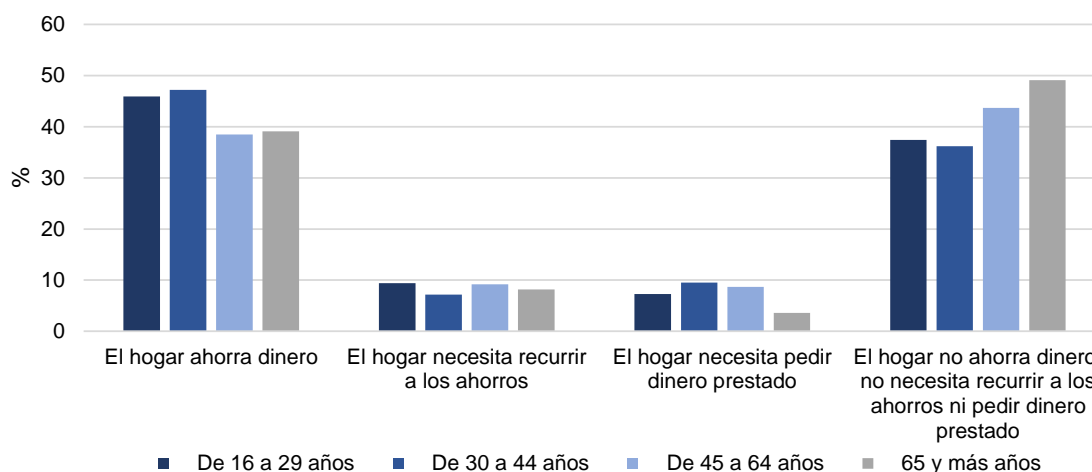
---

<sup>19</sup> El estudio de Ispuerto, Martínez y Ruiz (2021) así lo indica y, por ejemplo, señala que el 71% de las mujeres tiene conocimientos financieros medios o superiores frente al 82% de los hombres. Dicho estudio está disponible en:

[http://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/MONOGRAFIAS/Encuesta\\_de\\_comp\\_financ\\_ES.pdf](http://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/MONOGRAFIAS/Encuesta_de_comp_financ_ES.pdf)

La importancia relativa de estas tipologías de hogares se mantiene cuando se realiza una diferenciación por grupos de edad tal y como se puede ver en el *Gráfico 4.11*.

*Gráfico 4.11. Porcentaje de hogares, por tramo de edad de la persona de referencia, según su capacidad de ahorro al final de un mes normal.*



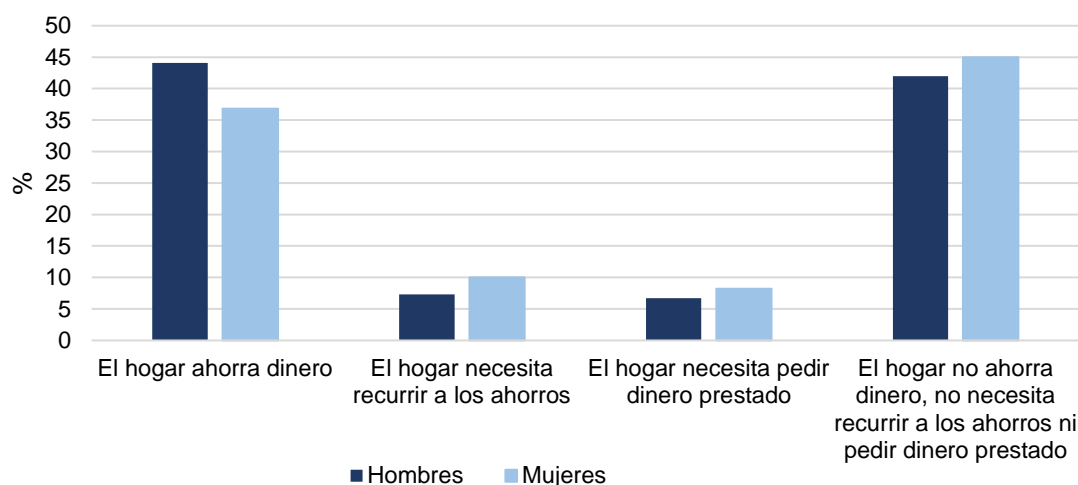
Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INE.

No obstante, sí se aprecian algunas singularidades que tienen mucho que ver con las necesidades y perspectivas del momento del ciclo vital en el que se encuentre la persona de referencia del hogar. Así, por ejemplo, los más ahorradores son los menores de 45 años mientras que los mayores de 65 años son el colectivo más importante dentro de los que no ahorran, pero no recurren ni a ahorros ni a pedir fondos y también son los que menos necesitan pedir dinero prestado.

La perspectiva de género en este indicador se recoge en el *Gráfico 4.12*, en el que se puede observar cómo los hogares cuya persona de referencia es una mujer son los que menos ahorran y los que necesitan, en mayor medida pedir dinero prestado o recurrir a sus ahorros.

Estos resultados son coherentes con los obtenidos en el caso del nivel de endeudamiento y las causas, como la brecha salarial y la mayor precariedad laboral de las mujeres, son las mismas que las ya indicadas.

**Gráfico 4.12.** Porcentaje de hogares, por sexo de la persona de referencia, según su capacidad de ahorro al final de un mes normal.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INE.

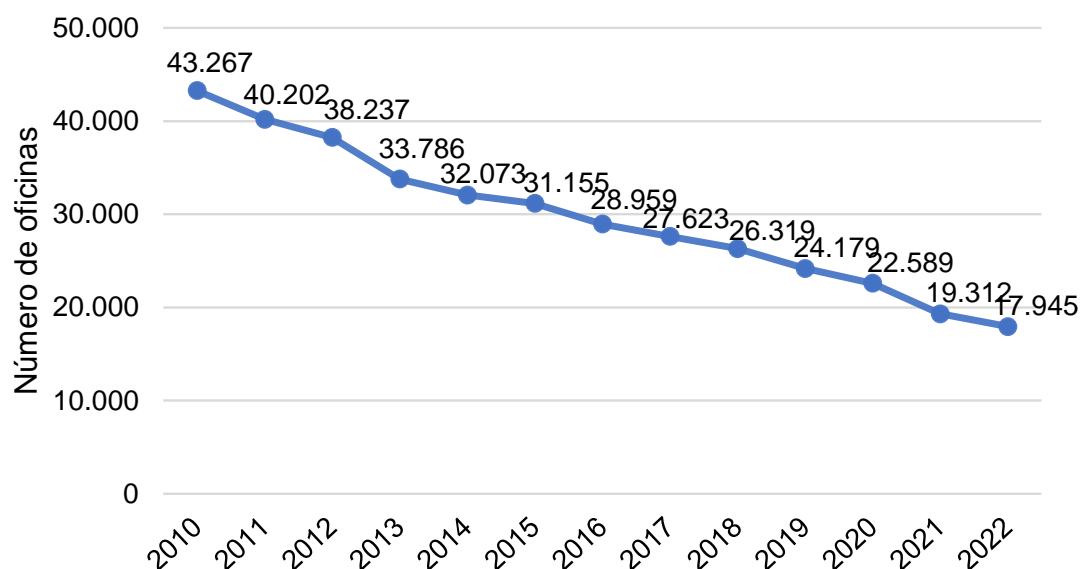
De nuevo se detecta, ahora en relación a la capacidad de ahorro, una mayor vulnerabilidad de las mujeres.

#### **4.2. La exclusión financiera de carácter geográfico.**

Para realizar una aproximación a la exclusión financiera de carácter geográfico se analizan varios indicadores como la evolución del número de oficinas bancarias, los cambios en la distribución de la red de oficinas bancarias y el acceso a los servicios bancarios por comunidades autónomas.

El *Gráfico 4.13* registra la evolución en España del número de oficinas bancarias, durante el periodo 2010-2022, que ha experimentado una caída del 58,5%. Esta más que notable reducción es consecuencia del proceso de saneamiento, capitalización y reestructuración bancaria surgido tras la crisis de 2008 (Maudos, 2017). Dicho descenso está generando exclusión financiera debido a los problemas de acceso a los servicios bancarios a los que se ven sometidos determinados colectivos, como los habitantes de núcleos de población en los que no se dispone de ninguna sucursal bancaria, o las personas mayores o con menores competencias digitales, las cuales no pueden acceder a la banca online ni a otros servicios financieros digitales (Alonso, Gutiérrez, y Posada, 2022).

Gráfico 4.13. Evolución del número de oficinas bancarias en España.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Banco de España.

Esta reducción en el número de oficinas bancarias ha sido más acusada y preocupante para los municipios del medio rural que para los del urbano, tal y como puede apreciarse en la *Tabla 4.1*. En 2021 fueron 1.604.139 los españoles que no disponían de oficinas bancarias en su lugar de residencia, de los cuales 1.467.375 vivían en zonas rurales; dicho de otra forma, el 91,5% de la población sin acceso a una oficina bancaria residía en el medio rural.

*Tabla 4.1. Cambios en la distribución de la red de oficinas bancarias entre 2008 y 2021.*

|  | Nacional |           | Urbano |         | Rural   |           |
|--|----------|-----------|--------|---------|---------|-----------|
|  | 2008     | 2021      | 2008   | 2021    | 2008    | 2021      |
| Municipios sin oficina bancaria  | 3.595    | 4.484     | 32     | 71      | 3.563   | 4.413     |
| Municipios sin oficina bancaria (% total)                              | 44,3     | 55,1      | 2,4    | 5,4     | 52,5    | 64,9      |
| Población sin oficina bancaria   | 946.115  | 1.604.139 | 34.399 | 136.764 | 911.716 | 1.467.375 |
| Población sin oficina bancaria (% total)                               | 2        | 3,4       | 0,1    | 0,3     | 13,8    | 23,3      |
| Oficinas por mil habitantes  | 1        | 0,4       | 0,9    | 0,4     | 1,2     | 0,7       |
| Distancia a la oficina más próxima (km)                                | 6,3      | 4,1       | 0      | 0,1     | 3,3     | 4,9       |
| Distancia a la oficina más próxima desde un municipio sin oficina (km) | 6,3      | 7,4       | 1,8    | 1,9     | 6,3     | 7,5       |

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Banco de España

Esa desigualdad en la reducción del número de oficinas bancarias entre medio rural y urbano también se detecta por comunidades autónomas (ver *Tabla 4.2*). La población más afectada por la reducción del número de oficinas es Castilla y León, donde el 17,8% de su población total no tiene acceso a oficinas bancarias, seguida de Extremadura (7,5%) y Navarra (7%). Además, casi la

mitad de la población rural de Castilla y León no tiene acceso a oficinas bancarias en su lugar de residencia. Estos datos ponen de manifiesto que la región más afectada por el cierre de entidades financieras es Castilla y León.

*Tabla 4.2. Acceso a servicios bancarios por comunidades autónomas en 2021.*

|                          | Total   |   |  |   | Rural   |   |  |   |
|--------------------------|---|---|--|---|---|---|--|---|
|                          | Distancia media al punto de acceso más próximo (km) |   | Población sin acceso a servicios bancarios (% población total) |   | Distancia media al punto de acceso más próximo (km) |   | Población sin acceso a servicios bancarios (% población rural) |   |
|                          | Oficinas bancarias                                  | Oficinas bancarias y canales alternativos | Oficinas bancarias   | Oficinas bancarias y canales alternativos | Oficinas bancarias                                  | Oficinas bancarias y canales alternativos | Oficinas bancarias   | Oficinas bancarias y canales alternativos |
| Total nacional           | 4,1   | 2,7                                       | 3,4  | 1,5                                       | 4,9   | 3,2                                       | 23,3   | 11,2                                      |
| Andalucía                | 1,3   | 0,3                                       | 1,6  | 0,3                                       | 1,9   | 0,5                                       | 13,3   | 2,2                                       |
| Aragón                   | 4,6   | 4,2                                       | 4,8  | 4,1                                       | 4,7   | 4,3                                       | 19,9   | 17,2                                      |
| Asturias, Principado de  | 1,2   | 0,6                                       | 1,1  | 0,3                                       | 1,5   | 0,8                                       | 5,9  | 1,6                                       |
| Baleares, Illes          | 0,3   | 0,2                                       | 0,2  | 0   | 0,5   | 0,3                                       | 1,9  | 0,3                                       |
| Canarias                 | 0,1   | 0   | 0,1  | 0   | 0,4   | 0,1                                       | 2,3  | 0,7                                       |
| Cantabria                | 2,8   | 1,6                                       | 6,9  | 3,4                                       | 3,5   | 2   | 30,8   | 16,1                                      |
| Castilla y León          | 7,2   | 4,7                                       | 17,8   | 12,2                                      | 7,4   | 4,8                                       | 49,7   | 34,2                                      |
| Castilla -La Mancha      | 4,7   | 3,7                                       | 4,2  | 2,7                                       | 5,1   | 4   | 13,1   | 8,4                                       |
| Cataluña                 | 2,8   | 1,5                                       | 3,9  | 1,3                                       | 3,6   | 2   | 34,6   | 12,8                                      |
| Comunidad Valenciana     | 3   | 1   | 3,4  | 0,7                                       | 4,7   | 1,5                                       | 35,6   | 7,5                                       |
| Extremadura              | 3,4   | 1,5                                       | 7,5  | 2,4                                       | 3,7   | 1,7                                       | 20,5   | 6,6                                       |
| Galicia                  | 1   | 0,4                                       | 2,5  | 1,1                                       | 1,3   | 0,5                                       | 9  | 4,2                                       |
| Madrid, Comunidad de     | 2,4   | 0,8                                       | 1  | 0,1                                       | 4,3   | 1,6                                       | 34,7   | 4,9                                       |
| Murcia, Regió de         | 0,3   | 0   | 0,4  | 0   | 1   | 0,2                                       | 12,2   | 2,2                                       |
| Navarra, Comunidad Foral | 2,4   | 2,4                                       | 7  | 5,9                                       | 2,7   | 2,6                                       | 17,8   | 15,6                                      |
| País Vasco               | 1,4   | 0,8                                       | 3,3  | 1,8                                       | 2   | 1,2                                       | 28,4   | 16,6                                      |
| Rioja, La                | 4,3   | 1,5                                       | 5  | 1,9                                       | 4,5   | 1,5                                       | 21,6   | 8   |

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Banco de España

Si se tienen en cuenta no sólo las oficinas bancarias sino además otros canales alternativos presenciales<sup>20</sup> dichos porcentajes se ven aminorados, siendo los casos más destacados los de Madrid (pasando del 34,7% al 4,9%) y la Comunidad Valenciana (del 35,6% al 7,5%). A pesar de esto, Castilla y León sigue siendo la comunidad con mayor porcentaje de población total (12,2%) y rural (34,2%) sin acceso presencial a los servicios financieros en su municipio de residencia.

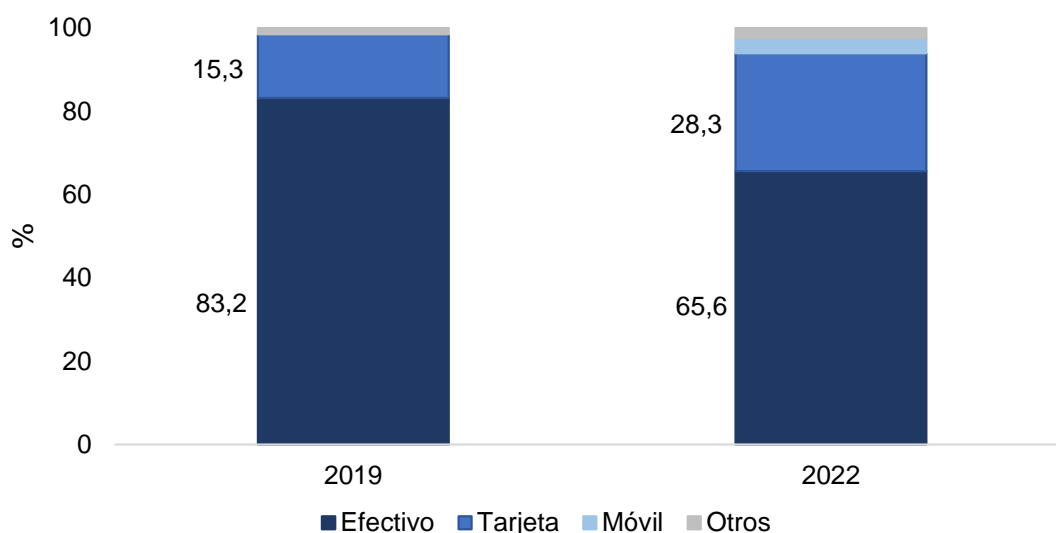
Ese panorama desolador se refuerza cuando se comprueba que la población rural de Castilla y León sin acceso a una oficina bancaria en su lugar de

<sup>20</sup> Como indican Alonso *et al.* (2022, p.18): “se pueden distinguir dos tipos de medios alternativos de acceso presencial a los servicios bancarios. Por un lado, los que pueden ofrecer la atención personalizada tradicionalmente ofrecida por las sucursales; por ejemplo, los agentes financieros y las oficinas bancarias móviles. Por otro lado, los que actúan como un punto de acceso presencial sin atención personalizada, como los cajeros desplazados, las herramientas de *cash back* y, más recientemente, los convenios de algunas entidades con Correos”.

residencia encuentra la más cercana, de media, a 7,4 km, seguida de Castilla-La Mancha (5,1 km), Aragón y la Comunidad Valenciana (4,7 km).

Si a consecuencia de la crisis financiera se ha reducido el número de oficinas bancarias, la crisis sanitaria ha impulsado el uso de medios de pago alternativos al dinero. En el *Gráfico 4.14* se observa cómo el porcentaje de pagos que se realizan con efectivo (65,6%) son inferiores a los que se realizaban antes de la pandemia (83,2%). Sin embargo, en España y con datos referidos a 2022, el medio de pago más utilizado continuaba siendo el efectivo, seguido por las tarjetas de crédito y los dispositivos móviles y, según el estudio realizado por Ferrando y Posada (2023), cuando los pagos se producen entre particulares, el efectivo presenta aún más importancia usándose en el 71,4% de los casos.

*Gráfico 4.14. Pagos en comercios físicos por tipo de medio de pago, en porcentaje.*



Fuente: Banco de España.

Por tanto, la falta de acceso al efectivo que sufre la población rural y las personas mayores podría suponerles dificultades para realizar pagos cotidianos al no contar con una sucursal financiera en su municipio de residencia o en sus proximidades. Esto sirve de nexo con el último tipo de exclusión financiera, la asociada a la brecha digital.

### 4.3. La exclusión financiera asociada a la brecha digital.

La última *Encuesta sobre equipamiento*<sup>21</sup> y *uso*<sup>22</sup> de las tecnologías de información y comunicación en los hogares realizada por el INE indica que en 2022 el 94,5% de la población de 16 a 74 años ha usado internet en los últimos 3 meses. Ahora bien, la utilización de internet disminuye notablemente a partir de los 65 años, donde el 76,4% de la población con edades comprendidas entre los 65 y los 74 hace uso de internet, en contraste con lo que sucedía con el resto de los grupos de edad más jóvenes, donde el porcentaje era siempre superior al 90%. Puede observarse una relación negativa entre la edad y el uso de internet, de manera que a medida que la edad aumenta, el porcentaje de usuarios de internet va disminuyendo. El desconocimiento del uso de las nuevas tecnologías unido a cuestiones puramente físicas como la pérdida de visión o de precisión táctil que se produce con la edad dificulta el uso de ordenadores, móviles y/o tablets, poniendo en riesgo de exclusión financiera asociada a la brecha digital a un porcentaje elevado de personas mayores.

Otro indicador para analizar la exclusión financiera asociada a la brecha digital es el uso de la banca digital (incluida la banca móvil), en los 3 meses previos a la realización de la encuesta. El *Gráfico 4.15* lo registra por tramos de edad. Como se aprecia, es la población joven la que más uso hace de la banca online, especialmente las personas con edades comprendidas entre 25 y 54 años, mientras que el descenso en su uso es pronunciado a partir de los 64 años.

Las causas por las que estas personas deciden no hacer uso de la banca online son muy variadas, pero se puede destacar la falta de acceso a internet,

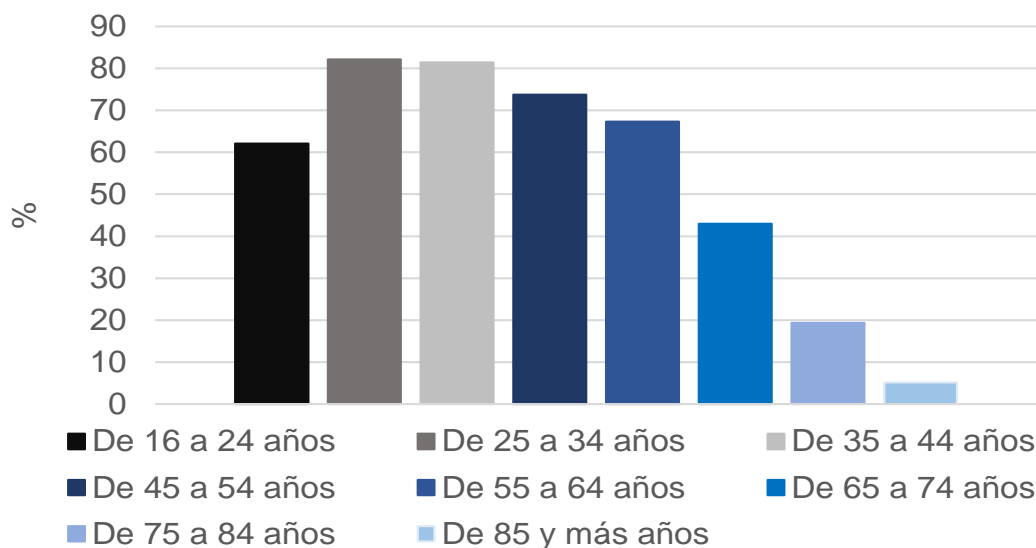
---

<sup>21</sup> Analiza si los hogares tienen: ordenadores de sobremesa o portátil (sin incluir tablet), ordenadores tipo tablet, acceso a internet en la vivienda, conexión de Banda Ancha en la vivienda, conexión de Banda Ancha fija en la vivienda, conexión solo a través de banda ancha móvil, viviendas con teléfono fijo y viviendas con teléfono móvil.

<sup>22</sup> Analiza el uso de internet diferenciando entre: ha usado internet alguna vez en los últimos 12 meses, en los últimos 3, semanalmente (al menos una vez a la semana), diariamente (al menos 5 días a la semana), o varias veces al día. También analiza los servicios de Internet usados, diferenciando entre: realizar alguna actividad relacionada con la comunicación, recibir o enviar correos electrónicos, telefonar o recibir video llamadas a través de internet, participar en redes sociales, usar mensajería instantánea, buscar información sobre bienes y servicios, leer noticias, periódicos o revistas online, escuchar o descargar música, realizar un curso online, o utilizar la banca online, entre otros.

el sentimiento de inseguridad o de desconfianza por introducir sus datos personales y realizar acciones bancarias en línea, la falta de conocimiento acerca de su existencia y/o de su funcionamiento, o porque no lo necesitan o prefieren realizar los trámites en persona.

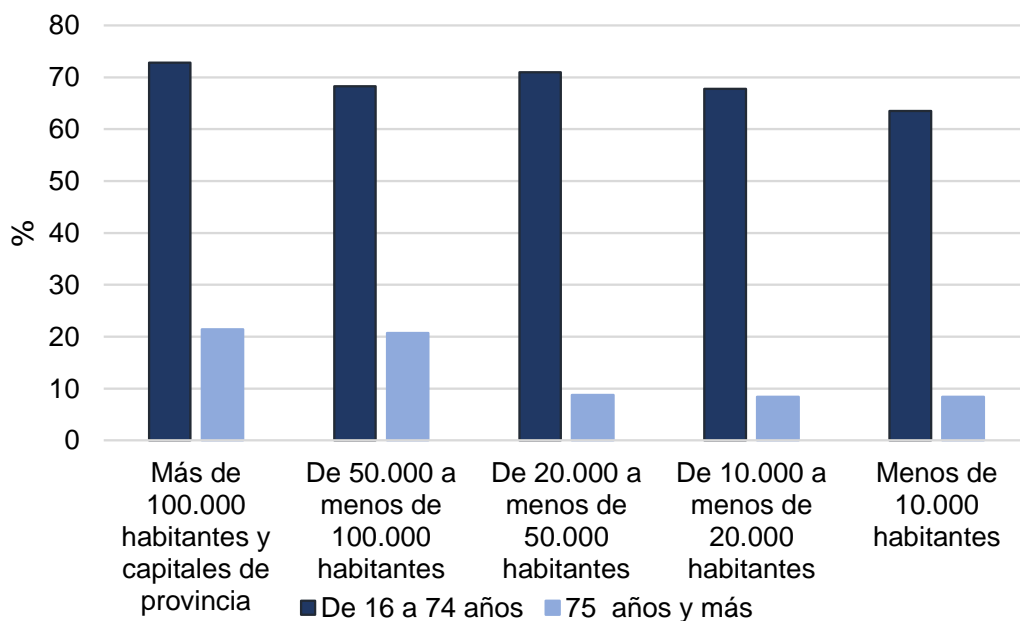
*Gráfico 4.15. Porcentaje de personas, por tramos de edad, que utiliza banca online.*



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INE.

En el *Gráfico 4.16* se plasma el uso de la banca online por tramos de edad y tamaños del municipio de residencia.

*Gráfico 4.16. Porcentaje de personas, por tramos de edad y tamaño del municipio de residencia, que utiliza banca online.*



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INE.

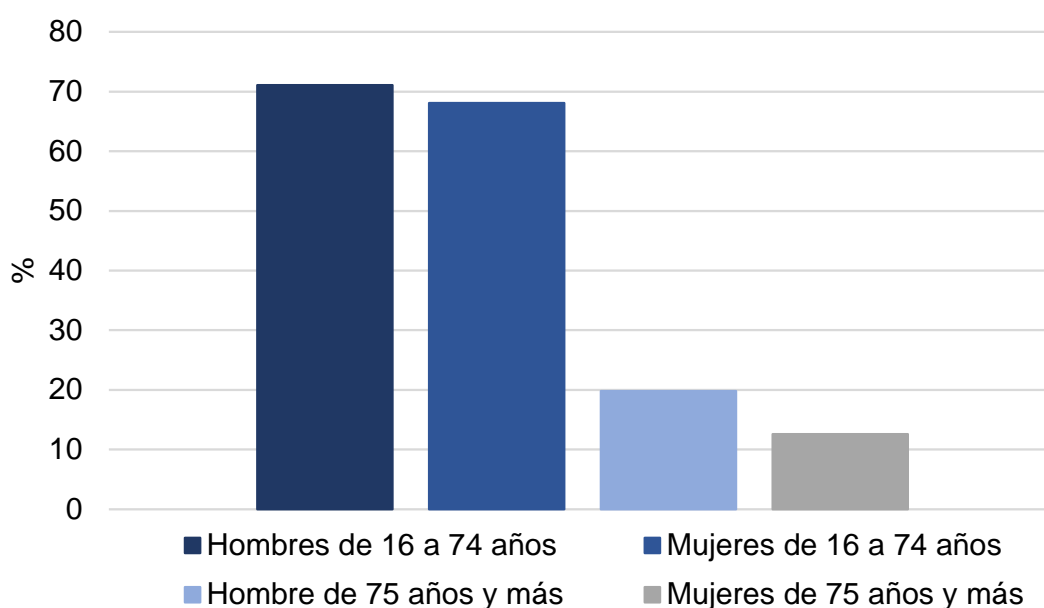


Las diferencias más significativas en el uso de la banca online por tamaño del lugar de residencia se producen entre las personas mayores de 75 años; así, el 21,4% de los que viven en municipios y capitales de provincias con más de 100.000 habitantes utilizan la banca online, mientras que los que viven en municipio de menos de 20.000 habitantes sólo la utilizan el 8,4%.

Esto puede deberse a diversos factores como el menor o peor acceso a la cobertura móvil y a internet que sufren los habitantes de los municipios más pequeños o a la menor formación digital.

En el *Gráfico 4.17* se aprecia cómo sólo el 12,6% de las mujeres mayores de 75 años utiliza la banca online, mientras que los hombres de este segmento de edad que la utilizan son el 19,8%. Esta diferencia puede estar causada por la realidad social que vivieron las mujeres de esa edad que no trabajaban fuera del hogar y que no llevaban las finanzas familiares, un rol asumido por el marido.

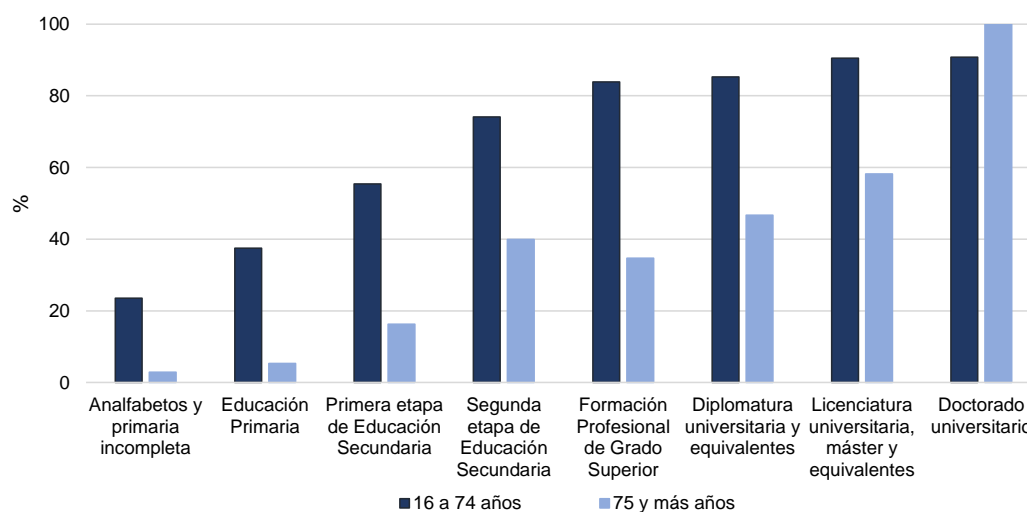
*Gráfico 4.17. Porcentaje de personas, por sexos, que utiliza banca online.*



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INE.

Atendiendo al nivel de formación (ver *Gráfico 4.18*), a mayor grado alcanzado, mayor es el porcentaje de personas que utiliza la banca online, independientemente del tramo de edad que se analice. Existe, por tanto, una relación positiva entre el grado de formación académica alcanzado y la utilización de la banca online.

Gráfico 4.18. Porcentaje de personas, por tramos de edad y nivel educativo adquirido, que utiliza banca online.



En resumen, el mayor riesgo de exclusión financiera derivado de la brecha digital se concentra en las personas mayores, con bajo nivel educativo y que, además, viven en municipios con menos de 10.000 habitantes.

## 5. CONSECUENCIAS DE LA EXCLUSIÓN FINANCIERA Y ALTERNATIVAS PARA SU SOLUCIÓN.

Las *consecuencias* para las personas financieramente excluidas son diversas y aunque atienden a situaciones particulares, derivan en una serie de problemas que van desde la dificultad para acceder al efectivo o pagar facturas, hasta problemas de autoestima por el sentimiento de marginalidad y rechazo social. A continuación, se resumen las consecuencias de la exclusión financiera que se detallan en varios trabajos como los de Mendizabal *et al.* (2008) y Bayot (2002).

No poder abrirse una cuenta bancaria puede acarrear serias dificultades en una sociedad bancarizada como la actual, en la que la mayor parte de los cobros y los pagos se realizan a través de ellas o de las tarjetas que sirven para movilizar sus fondos. También puede obstaculizar o impedir la obtención de ayudas públicas y la realización de cualquier trámite en el que se exija el aporte de un número de cuenta bancaria.

No poder solicitar un crédito porque la entidad financiera exige requisitos que con ingresos bajos son difíciles de cumplir, puede inducir a recurrir a

“prestamistas sin estatus” para pedir dinero a un coste muy elevado, con unos intereses que en algunos casos rozan la usura. El sobreendeudamiento continuado en el tiempo suele conducir a la morosidad y, en el peor de los casos, a la pérdida de la vivienda.

No tener acceso a los servicios financieros de forma presencial también dificulta la realización de transacciones cotidianas; una operación tan sencilla como sacar dinero con el que luego efectuar pagos puede convertirse en un quebradero de cabeza para muchas personas mayores de entornos rurales, las que más han sufrido con el cierre de oficinas.

No tener cultura financiera ni digital, tener miedo o no saber operar por internet, limita las posibilidades de acceder a los servicios financieros básicos y no poder acceder a los servicios financieros básicos es, en definitiva, no poder integrarse de forma plena en la vida económica y social.

En cuanto a las *alternativas para su solución*, son diversas las iniciativas que se están llevando a cabo<sup>23</sup>. La mayoría están encaminadas especialmente a paliar la situación de exclusión geográfica y a mejorar las capacidades digitales de la población; en menor medida y por la mayor dificultad para su abordaje se encuentran iniciativas dirigidas a evitar la exclusión legal y de carácter socioeconómico. El estudio realizado por Alonso *et al.* (2023) las clasifica en tres grandes categorías:

- *Iniciativas impulsadas desde el ámbito privado*. Los bancos han intentado paliar los efectos del cierre de oficinas, sobre todo en el medio rural, y la vulnerabilidad de las personas mayores y discapacitadas a través de las siguientes propuestas<sup>24</sup>:

---

<sup>23</sup> Este trabajo se limita a las llevadas a cabo en España, aunque estudios como los de Alonso *et al.* indican que son bastante similares en todos los países europeos.

<sup>24</sup> Con un compromiso desde julio de 2021 de impulsarlas tras la firma por parte de las asociaciones bancarias españolas del “Protocolo estratégico para reforzar el compromiso social y sostenible de la banca” que se actualizó en febrero de 2022. Mientras que en el primer protocolo el compromiso de las entidades financieras se concentra en cubrir las necesidades del medio rural, con su actualización se amplía a las personas mayores por ser las que tienen menos habilidades digitales. El detalle de estos Protocolos puede encontrarse en:

[protocolo-estrategico-para-reforzar-el-compromiso-social-y-sostenible-de-la-banca.pdf \(aebanca.es\)](#)  
[Actualizacion\\_Protocolo-estrategico-para-reforzar-el-compromiso-social-y-sostenible-de-la-banca.pdf \(ceca.es\)](#)

- Instalar cajeros automáticos en municipios que carecen de oficina bancaria.
  - Agentes financieros (personas que actúan en nombre de la entidad y a las que autoriza para actuar con sus clientes) y oficinas bancarias móviles (denominados ofibuses) que acuden periódicamente a aquellos municipios que carecen de oficina bancaria para que sus habitantes puedan realizar diversas transacciones financieras. Ofrecen servicios similares a una oficina convencional pero en días y horarios más reducidos.
  - La firma de acuerdos de los bancos con negocios de las zona para que en aquellos municipios sin oficinas bancarias ni cajeros automáticos se pueda acceder al efectivo a través de esos comercios, o bien efectuando una compra en ellos (operativa denominada *cashback*) o sin ni siquiera tener que efectuar una compra (operativa denominada *cash-in-shop*).
  - Compartir oficinas y cajeros entre varias entidades financieras para abaratar costes es otra posibilidad que está en estudio pero que, a día de hoy, aún no se ha materializado.
  - Mejorar la atención presencial a personas mayores o discapacitadas ampliando los horarios en la oficinas e impartiendo formación especializada a los trabajadores y adaptar los cajeros, las aplicaciones para móviles y las páginas web de las entidades a las necesidades de estos colectivos.
  - Evaluar periódicamente las actuaciones emprendidas y el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.
- *Iniciativas impulsadas desde la colaboración público-privada.* En este caso por su calado, facilidad de implantación y cobertura geográfica destacan las siguientes:
- Acuerdos entre diferentes entidades financieras con la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos que utiliza sus puntos de atención para prestar servicios bancarios presenciales. Además se ofrece el servicio Correos Cash que permite el ingreso y la retirada de efectivo en las oficinas de correos así como la posibilidad de que los

carteros (sobre todo en el medio rural pero sin descartar el urbano) puedan entregar efectivo a domicilio hasta una cuantía de 500 euros.

- Acuerdos entre entidades financieras con ayuntamientos y diputaciones por los que estas administraciones públicas ceden el uso de sus edificios para la prestación presencial de servicios financieros o permiten la instalación de cajeros automáticos en bibliobuses (convirtiéndose así en bibliocajeros).
  - Promover la educación financiera y la formación digital. Aunque el impulso parte del gobierno de la nación, del Banco de España y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, se implica a otras instituciones públicas y privadas para su desarrollo. En concreto destacan el Plan de educación financiera 2022-2025<sup>25</sup>, dirigido a todos los segmentos de la población para la mejora de su cultura financiera y el Plan Nacional de Competencias Digitales<sup>26</sup> para adquirir y mejorar las competencias digitales tan necesarias en economías cada vez más digitalizadas.
- *Iniciativas impulsadas desde el ámbito público.* Abarcan desde iniciativas legislativas de ámbito nacional hasta iniciativas de carácter municipal y regional que intentan minimizar los riesgos de la exclusión financiera; entre ellas se encuentran las siguientes:
- Creación de la cuenta de pagos básica<sup>27</sup>. Es un producto pensado para evitar la exclusión financiera de carácter legal y socioeconómico y permite al menos realizar operaciones de retirada

---

<sup>25</sup> Consistente en la dotación de apoyo material y humano para promover de manera directa las competencias financieras de la ciudadanía, disponible en: [https://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/PlanEducacion/Planeducacionfinanciera\\_22\\_25es.pdf](https://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/PlanEducacion/Planeducacionfinanciera_22_25es.pdf).

<sup>26</sup> Cuyo objetivo es garantizar la formación e inclusión digital del conjunto de la ciudadanía. Se encuentra ubicado dentro del *Plan Nacional de Recuperación, Transformación y Resiliencia*, disponible en: [https://portal.mineco.gob.es/RecursosArticulo/mineco/ministerio/ficheros/210127\\_plan\\_nacional\\_de\\_competencias\\_digitales.pdf](https://portal.mineco.gob.es/RecursosArticulo/mineco/ministerio/ficheros/210127_plan_nacional_de_competencias_digitales.pdf).

<sup>27</sup> Creadas por el Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas y comparabilidad de comisiones: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2017-13644>

e ingresos de efectivo, cargos y adeudos, operaciones con tarjetas de débito y transferencias. La comisión máxima y única está limitada a tres euros al mes y serán completamente gratuitas para determinados colectivos que acrediten su situación de vulnerabilidad. Aunque existe desde 2017 o por desconocimiento y ausencia de información o por complejidad burocrática no es un producto al que hayan accedido los colectivos para los que se diseñó.

- El problema anterior trata de solventarse con la aprobación, el 25 de mayo de 2023, en el Congreso de los Diputados del Proyecto de Ley por la que se crea la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero para la resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades financieras y sus clientes<sup>28</sup>. Esta ley modifica algunos aspectos de las cuentas de pago básicas para que personas vulnerables, especialmente migrantes, accedan a ellas. Flexibiliza el sistema de acreditación para facilitar y agilizar los trámites administrativos puesto que, si no se dispone de la documentación exigida, además de los servicios sociales de los ayuntamientos también las organizaciones no gubernamentales podrán emitir un certificado de riesgo de exclusión financiera. Esta ley también profundiza en la protección y educación del cliente financiero.
- Subvenciones autonómicas y locales para la instalación y mantenimiento de cajeros automáticos en los municipios que carecen de oficinas bancarias.

Un balance de situación de la puesta en marcha de estas iniciativas lo proporcionan Alonso *et al.* (2023, p. 22): “al cierre de 2021, 3.389 municipios de España no disponían de ningún tipo de acceso presencial a los servicios bancarios. En estos municipios residen 705.733 personas, que representan un 1,5% de la población total en nuestro país y un 11,2% de la población rural”. Este balance es válido para aproximarnos a la exclusión financiera de carácter

---

<sup>28</sup> Puede consultarse en: [https://www.congreso.es/public\\_oficiales/L14/CONG/BOCG/A/BOCG-14-A-134-8.PDF](https://www.congreso.es/public_oficiales/L14/CONG/BOCG/A/BOCG-14-A-134-8.PDF)

geográfico y parte de la de carácter digital, pero es incompleto puesto que no debe olvidarse que otra parte de la digital y, sobre todo, la derivada de motivos económicos y sociales, se concentra en el medio urbano.

## **6. CONCLUSIONES.**

El concepto de exclusión financiera no es único y su medición es compleja puesto que es multidimensional y dinámico; en todo caso, existe consenso en considerar que hace referencia a las posibilidades de acceso, a la disponibilidad y al uso de los productos y servicios financieros.

El origen de los problemas de acceso a los servicios financieros básicos determina los distintos tipos de exclusión financiera que, en el caso de España son económica y social, geográfica y digital.

El riesgo de exclusión financiera de carácter económico y social es el más complejo de analizar por la gran cantidad de variables implicadas. El estudio combinado de la dificultad para llegar a fin de mes, la imposibilidad para afrontar gastos imprevistos, los retrasos en el pago de gastos relacionados con la vivienda principal o en compras a plazo, el nivel de endeudamiento y la capacidad de ahorro nos muestra que el perfil de personas más vulnerables son jóvenes entre 16 y 29 años, con bajo nivel educativo, con dificultades para insertarse en el mercado laboral y, en la mayoría de los casos, parados. En muchas de las variables analizadas existe brecha de género siendo las mujeres las que sufren en mayor medida los escenarios contemplados. Este perfil se concentra más en el medio urbano que en el rural.

El riesgo de exclusión financiera de carácter geográfico está vinculado al proceso de reestructuración bancaria llevado a cabo tras la crisis financiera de 2008 que supuso una reducción del número de oficinas bancarias, especialmente en el medio rural. El riesgo de exclusión financiera se agudiza por el proceso de digitalización del negocio bancario, que deja al margen a la población que no posee competencias digitales y tienen dificultades para adquirirlas; lógicamente son las personas mayores las más afectadas por esta circunstancia. En este caso, el mayor riesgo de exclusión financiera por motivos geográficos y derivado de la brecha digital se concentra en las

personas mayores de 75 años, especialmente mujeres, con nivel de formación bajo y que viven en municipios con menos de 10.000 habitantes.

El riesgo de exclusión financiera se agudiza en contextos de crisis; sin embargo, los efectos en este campo de la crisis financiera de 2008 y los de la crisis sanitaria de 2020 han sido muy diferentes. Estos últimos han sido puntuales y han venido seguidos de una posterior recuperación de prácticamente todas las variables analizadas, al contrario de lo que sucedió tras la crisis de 2008, con mayor incidencia y efectos muy prolongados. Las características diferenciales de ambas crisis y su diferente gestión explican ese impacto desigual.

La preocupación por la exclusión financiera y sus consecuencias ha impulsado la puesta en marcha de numerosas iniciativas promovidas tanto desde el ámbito privado, como público y de colaboración público-privada. La mayoría están encaminadas a paliar la situación de exclusión geográfica por el cierre de oficinas (instalación de cajeros automáticos, agentes financieros, oficinas bancarias móviles, operativa cashback y cash-in-shop, acuerdos con los servicios de correos, uso de infraestructura pública para la prestación de servicios presenciales, etc.) y a mejorar las capacidades digitales de la población (planes de educación financiera y de competencia digital). En menor medida y por la mayor dificultad para su abordaje nos encontramos con iniciativas dirigidas a evitar la exclusión legal y de carácter socioeconómico; el impulso y la nueva regulación de las cuentas de pago básicas irían en esta dirección.

Diversos estudios coinciden en que alrededor de 800.000 personas, entre un 1,5% y un 1,7% de la población adulta en España está sufre algún tipo de exclusión financiera.

Es una cifra aproximada, pero lo suficientemente importante como para seguir avanzando en el diagnóstico (identificando y acotando los perfiles de vulnerabilidad), en la acción (poniendo en práctica nuevas iniciativas acordes a las necesidades específicas de la población excluida financieramente) y en el seguimiento continuado de la efectividad de las medidas adoptadas valorando



su cumplimiento y efectividad para poder corregirlas si fuese necesario. Todo ello seguirá requiriendo una colaboración público-privada real y efectiva.

## BIBLIOGRAFÍA.

- [1] Alonso, M., Gutiérrez, E., Moral-Benito, E., Posada, D., Tello-Casas, P., y Trucharte, C. (2022): “La accesibilidad presencial a los servicios bancarios en España: comparación internacional y entre servicios”, *Documentos Ocasionales*, 2215, Banco de España.
- [2] Alonso, M., Gutiérrez, E., Moral-Benito, E., Posada, D., y Tello-Casas, P. (2023): “Un repaso de las diversas iniciativas desplegadas a nivel nacional e internacional para hacer frente a los riesgos de la exclusión financiera”, *Documentos Ocasionales*, 2305, Banco de España.
- [3] Álvarez, J. A. (2008): “La banca española ante la actual crisis financiera”. *Estabilidad financiera nº 15* (noviembre 2008), pp. 21-38.
- [4] Ampudia, M. y Ehrmann, M. (2016): “Financial Inclusion- What’s it Worth?”. Bank of Canada.
- [5] Bachiller, A., Martín, E. y Bachiller, P. (2021): “La otra cara de la banca 2.0: el fenómeno de la exclusión financiera en España”, *Mediterráneo económico*, 29, pp. 567-589.
- [6] Banco de España, Boletín estadístico. Disponible en:  
<https://www.bde.es/webbe/es/estadisticas/otras-clasificaciones/publicaciones/boletin-estadistico/boletin-estadistico.html>
- [7] Banco Mundial. Disponible en:  
<https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2022/07/21/covid-19-boosted-the-adoption-of-digital-financial-services>
- [8] Bayot, B. (2002): “Elaboration d’un service bancaire universal”, Première partie: L’accès ou le maintien d’un compte bancaire, Réseau Financement Alternatif.
- [9] Belmonte, L. J., Cortés, F. J., Molina Moreno, V. (2013): “Las cooperativas de crédito españolas y la lucha contra la exclusión financiera”, *Cooperativismo y Desarrollo*, 21, N° 103, pp. 49-55.

- [10] Carbó, S. y Rodríguez, F. (2015), “Conceptos y evolución de la exclusión financiera: una revisión”, *Cuadernos de Información Económica*, FUNCAS, 244, pp. 73-82.
- [11] Carbó, S., Rodríguez, F. y López, R (2000), “Sistema Financiero y Realidad empresarial”, *Cuadernos de Información Económica*, FUNCAS, 158, pp.65-76
- [12] European Savings and Retail Banking Group (ESBG). Disponible en: <https://www.wsbi-esbg.org/number-of-unbanked-adult-eu-citizens-more-than-halved-in-the-last-four-years/>
- [13] Fernández, B., Paredes, J. D., y De la Cuesta, M. (2018): “Are Social and Financial Exclusion Two Sides of the Same Coin?. An Analysis of the Financial Integration of Vulnerable People”. *Social Indicators Research*, 135, pp. 245-268.
- [14] Ferrando, L. y Posada, L. (2023): “Uso del efectivo y de otros medios de pago: ¿cómo está cambiando la forma en que pagamos?”, *Boletín económico*, Banco de España, 1: 1-15.
- [15] Hernández, J., Pascual, L. y Rodríguez, A. (2022): “El desarrollo de la digitalización y la inclusión financiera”, *El futuro del dinero y la transformación digital del sector financiero*, ICE, 926: 133-151.
- [16] Instituto Nacional de Estadística. (2021). *Encuesta de condiciones de vida*. Disponible en: [https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica\\_C&cid=1254736176807&menu=ultiDatos&idp=1254735976608](https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176807&menu=ultiDatos&idp=1254735976608)
- [17] Instituto Nacional De Estadística (2021). *Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares*. Disponible en: [https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica\\_C&cid=1254736176741&menu=ultiDatos&idp=1254735976608](https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176741&menu=ultiDatos&idp=1254735976608)
- [18] Ispuerto, A., Martínez, I. y Ruiz, G. (2021): “Educación financiera y decisiones de ahorro e inversión: un análisis de la Encuesta de Competencias Financieras” (ECF), CNMV, 75.

- [19] Laparra, M. (2010): “El primer impacto de la crisis en la cohesión social o el surf de los hogares españoles en el modelo de integración de la «sociedad líquida»”, *Documentación social. Revista de Estudios Sociales y Sociología Aplicada*: 158, pp. 97-130.
- [20] Malgesini, G. y Sánchez, S. (2021): “Inclusión financiera para el desarrollo sostenible, un enfoque de derechos en el proceso de reconstrucción post pandemia”, *EAPN*.
- [21] Maudos, J. (2017): “El acceso a los servicios bancarios en España, el impacto de la reducción del número de oficinas”, *Mediterráneo económico*, Cajamar, 29, pp. 265-286.
- [22] Mendizabal, A., *et al.* (2008): “Reflexiones sobre el origen y las implicaciones de la exclusión financiera” en de Castro, E.J. y Díaz F.J. (coord.): *Universidad, Sociedad y Mercados Globales*, pp. 209-218, Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa.
- [23] Padilla, A.M., y Sanchis, J. R. (2021): “La relación causa-efecto entre inclusión/ exclusión social y financiera. Una aproximación teórica”, *REVESCO, Revista de Estudios Cooperativos*, 138.
- [24] World Savings and Retail Banking Institute (WSBI). Disponible en: <https://www.wsbi-esbg.org/>
- [25] Zubeldia, A. M., Grajirena, J. M. y Zubiaurre, M. Z. (2012): “El estado del arte de la exclusión financiera”, *Revista Icade. Revista de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales*, 85, pp. 51-62.