



Universidad de Valladolid

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Trabajo de Fin de Grado

**Grado en Administración y Dirección de
Empresas**

La exclusión financiera

Presentado por:

Sofía Bueno González

Valladolid, julio de 2024

RESUMEN

En este trabajo se realiza una aproximación al panorama actual de la exclusión financiera. Debido a los cambios experimentados en el sector bancario tras la crisis del 2008 y a la creciente digitalización del sistema financiero, muchas personas se ven afectadas por esta situación. El problema es creciente y en todos los países, atendiendo a sus características específicas, se le intenta poner freno.

El presente análisis, tras una revisión de las fuentes de información disponibles para su estudio, recoge las principales clases de exclusión, así como sus consecuencias, e intenta dar luz a la situación a través de la exposición de algunas de las iniciativas más relevantes que se están llevando a cabo con el objetivo de atenuar sus efectos.

Palabras clave: exclusión financiera, accesibilidad a servicios financieros, fuentes de información, iniciativas para la inclusión.

ABSTRACT

This paper provides an overview of the current landscape of financial exclusion. Due to the changes caused by the 2008 crisis in the banking sector and the growing digitalization of the economic system, the amount of people affected by this situation is increasing. Financial exclusion is becoming a major problem and all countries are trying to reduce its impact, according to their specific characteristics.

This study, after a review of the sources of information available, gathers the main categories of financial exclusion, as well as its consequences, and tries to shed light on the situation through the presentation of some of the most relevant initiatives that are being carried out to mitigate its effects.

Key words: financial exclusion, financial products 'accessibility, sources of information, actions to promote financial inclusion.

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	1
2. CONCEPTO, CAUSAS Y TIPOS DE EXCLUSIÓN FINANCIERA	2
2.1. Concepto: inclusión vs exclusión financiera	2
2.2. Causas: la reestructuración del sistema bancario y la revolución digital	3
2.3. Tipos de exclusión financiera	5
3. FUENTES DE INFORMACIÓN PARA EL ANÁLISIS DE LA EXCLUSIÓN FINANCIERA	7
3.1. Global Findex del Banco Mundial	7
3.2. Encuesta de Acceso Financiero del Fondo Monetario Internacional	9
3.3. Encuestas de Empresas del Banco Mundial	10
3.4. Encuesta Global sobre Sistemas de Pago del Banco Mundial	10
3.5. Evaluación PISA de la OCDE	10
3.6. Encuesta FinScope	11
3.7. Encuesta de Finanzas y Consumo de los Hogares del BCE	12
3.8. Estadísticas de la Unión Europea sobre Rental y Condiciones de Vida	12
3.9. Encuesta Financiera de las Familias del Banco de España	13
3.10. Encuesta de Competencias Financieras del Banco de España	13
3.11. Encuesta de Condiciones de Vida de los Hogares del INE	14
4. LA EXCLUSIÓN FINANCIERA EN ESPAÑA	15
4.1. Población en riesgo de exclusión geográfica	15
4.2. Población en riesgo de exclusión tecnológica	16
4.3. Población en riesgo de exclusión económica	17
4.4. Población en riesgo de exclusión por deficiencias en cultura financiera	19

5. CONSECUENCIAS DE LA EXCLUSIÓN FINANCIERA	21
6. INICIATIVAS CONTRA LA EXCLUSIÓN FINANCIERA	23
6.1. Iniciativas públicas	24
6.2. Iniciativas de entidades bancarias	26
6.3. Iniciativas público-privadas	27
6.4. Iniciativas de entidades sociales	28
7. CONCLUSIONES	29
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	31

1. INTRODUCCIÓN

El concepto de exclusión financiera no es nuevo, pero es ahora cuando se le está empezando a dar relevancia. Comenzamos a verlo en agendas institucionales, protocolos bancarios y programas de partidos políticos. No es de extrañar, ya que, como analizaremos en este trabajo, cada día afecta a un mayor número de personas.

En las siguientes páginas tratamos de conceptualizar la exclusión financiera, cuestión algo complicada, ya que nos encontramos con diferentes definiciones y clases para la descripción de un concepto complejo y multidimensional. Hacemos frente a una primera dificultad pues, para encontrar soluciones efectivas, primero hemos de poder definir el problema al que nos enfrentamos.

Llegados a entender la materia, aunque sin una definición universal, pasamos a investigar las fuentes de información sobre la misma. Sin embargo, si el concepto no es claro, ¿cómo será la información sobre el mismo? Como ya veremos, sí que disponemos de información suficiente, pero no hay una fuente que ofrezca un análisis completo. Esto tiene lógica, pues estando el concepto fragmentado es razonable que lo esté también la información.

Ante esta realidad, intentamos poner el foco en las posibles soluciones. De esta manera, hacemos un repaso de los segmentos de población más afectados y de las principales iniciativas que tienen como objetivo el atenuar el problema de la exclusión financiera. Iniciativas tanto públicas como privadas. Nos encontramos con que nuestra sociedad sí está intentando mitigar las consecuencias de esta exclusión y, en lo posible, hacer que desaparezcan sus causas.

Personalmente, considero que trabajos de esta índole son necesarios. Actualmente parece que solo consideramos importantes aquellas causas movidas por las masas con la voz más fuerte, olvidando otras que afectan a aquellos que viven en silencio o haciendo menos ruido. Cuestiones como la exclusión financiera entran en este segundo grupo, pero no por ello son “problemas de segunda”. Es probable que muchos de nosotros, vivamos en situación de exclusión financiera en algún momento de nuestra vida, motivado por el vertiginoso ritmo de innovación tecnológica que experimentamos y que puede pillar desprevenidos a los más mayores de cualquier

época. Llegado ese momento, agradeceremos todas estas encuestas, informaciones, propuestas e iniciativas enfocadas en solventar el problema para que podamos seguir conectados al sistema y formando parte de la sociedad.

2. CONCEPTO, CAUSAS Y TIPOS DE EXCLUSIÓN FINANCIERA

Una primera aproximación al fenómeno de la exclusión financiera exige aclarar su concepto, las causas de su existencia y persistencia y, en relación con ellas, los diferentes tipos de exclusión financiera que pueden distinguirse.

2.1. Concepto: inclusión vs exclusión financiera

Existen multitud de definiciones de “exclusión financiera”, que abordan el tema desde perspectivas diversas, lo que nos puede dar una idea inicial de la complejidad de su definición y de los numerosos problemas que esto acarrea en su medición, análisis y valoración.

Agravando esta situación, no son pocos los trabajos que utilizan “exclusión financiera” e “inclusión financiera” indistintamente. Sin embargo, estos términos distan de ser sinónimos.

En un intento de acercamiento a ambos conceptos, vamos a recoger las definiciones más populares de ambos.

La Comisión Europea, órgano ejecutivo superior de la Unión Europea, define la 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”* (Bachiller, Martín y Bachiller, 2021, p. 569).

En otros estudios se considera 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”* Carbó y Rodríguez (2015, p. 73).

En todos los trabajos consultados se incide, en primer lugar, en la idea de que la exclusión no es un concepto absoluto, sino relativo, puesto que presenta diferentes

grados y matices y en ellos se destaca, en segundo lugar, que la exclusión financiera es una de las cuestiones que frena el desarrollo social y económico.

La inclusión financiera, por otro lado, es entendida por el Banco Mundial¹ como *“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 necesidades (transacciones, pagos, ahorro, crédito y seguros) y que se prestan de manera responsable y sostenible”*.

Otros autores 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”* (Hernández, Pascual y Rodríguez, 2022, p.134).

Como podemos observar, ambos términos están relacionados, siendo uno de ellos la dimensión positiva (inclusión) y el otro la negativa (exclusión) de una misma realidad. No obstante, no son sinónimos, y su uso como tal dificulta, aún más si cabe, el estudio de la situación a la que hacen referencia.

Hemos de puntualizar que el uso alterno de estos términos conlleva también importantes consecuencias sociales, ya que la connotación de “exclusión” es contraria a la de “inclusión”. Así pues, cada trabajo elegirá si hacer hincapié en el problema (exclusión) o en una solución (inclusión) que, como analizaremos más adelante, por el momento y de forma completa, aún no se ha encontrado.

2.2. Causas: la reestructuración del sistema bancario y la revolución digital

Durante los últimos años, el mundo occidental ha vivido un proceso de globalización y desarrollo que ha dado lugar a un aumento de la competencia empresarial, también en el ámbito financiero. Para hacer frente a este aumento de la competitividad, el sector bancario se ha centrado en el desarrollo de nuevas estrategias, enfocadas en una mayor eficiencia productiva (costes e ingresos) y asignativa (riesgo y rendimiento).

¹Definición recogida de su web: <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview>

En España, la crisis de 2008 supuso la reestructuración del sistema financiero y la mayor eficiencia productiva se ha conseguido a raíz de una serie de fusiones y absorciones entre diferentes instituciones financieras y del desarrollo de la banca online y los medios de pago electrónicos. Las más de 50 entidades existentes en 2009 se han reducido a poco más de 12 y la red de oficinas ha disminuido drásticamente, desde 45.662 oficinas en 2008 hasta 17.635, contabilizadas por el Banco de España en su Boletín Estadístico de marzo de 2024.

Esta insuficiencia de sucursales se acentúa en el medio rural, donde los riesgos asumidos en cuestión de rentabilidad de la oficina son mucho más elevados. Esto provoca no solo que las sucursales sean escasas, sino que la gama de productos ofertada en ellas también lo sea. Consecuencia obvia de este cierre es la saturación de las sucursales que siguen abiertas, pues el número de clientes por sucursal aumenta.

Así, el sector bancario se ha ido distanciando de la población, perdiendo la ventaja de evaluar el riesgo del cliente desde su entorno y dificultando la concesión de crédito.

El desarrollo de la banca online y los medios de pago electrónicos tienen como fin, entre otros, el paliar el efecto del cierre de sucursales, ya que hace posible el uso de servicios financieros sin necesidad de personarse en la sucursal y en cualquier momento. Más del 60% de la población hace uso de la banca online, pero, al mismo tiempo, esta digitalización ha dificultado el acceso de determinados colectivos a los servicios financieros.

La banca online, según un estudio del BBVA (2016) se ha aceptado más entre gente joven, con cierto nivel educativo y con disponibilidad de equipamiento TIC e internet en el hogar. Así, podemos deducir que, en las comunidades autónomas más rurales, donde la población tiende a estar más envejecida, con niveles educativos más bajos y con peor equipamiento informático, la digitalización de la banca no tenga la efectividad necesaria para sustituir a la banca tradicional.

Por otro lado, la eficiencia asignativa² se ha exteriorizado a través de perfiles de rentabilidad-riesgo del cliente más estrictos, discriminando a los colectivos que no

² La eficiencia asignativa es la situación en la que los factores de producción se distribuyen de manera que las empresas pueden producir los bienes y servicios que demandan los consumidores a un precio que maximiza su beneficio. Es la eficiencia en la asignación de los recursos.

responden a las exigencias mínimas impuestas por el mercado. Las entidades evitan estas categorías de clientes ya que sus ingresos son modestos, sus formas de consumo de los servicios bancarios muy costosas (normalmente en ventanillas de sucursales) y su riesgo elevado.

En definitiva, podemos concluir que el cierre de oficinas por sí solo no provoca la exclusión financiera, pero este cierre sumado a las condiciones y características de la población rural sí. Además, este problema se ve agravado por la deficiencia, en muchos casos generalizada, de educación financiera y digital.

Merece la pena llegados a este punto recordar que nos hemos centrado en el estudio de la exclusión financiera en el mundo desarrollado, particularmente en España, por cercanía y existencia de datos. Sin embargo, parece importante reflexionar sobre la situación de los países en desarrollo. A modo de ejemplo, según el Banco Mundial, el 75% de las personas en situación de pobreza no tienen acceso a una cuenta bancaria³. En la misma línea, menos del 0,40% de la población de Colombia y menos del 0,17% de la población mexicana hacen uso de cuentas bancarias y servicios financieros similares.

2.3. Tipos de exclusión financiera

Al igual que no encontramos una definición única de exclusión financiera, tampoco existe un consenso sobre los diferentes tipos de exclusión existentes. Sin embargo, la mayoría de autores⁴ coinciden en diferenciar tres clases: la exclusión geográfica, la tecnológica y la económica. A estas tres, se le añade una cuarta, de carácter transversal, la exclusión por insuficiente cultura financiera.

La *exclusión geográfica* es la que explica la dificultad de uso y acceso a servicios financieros básicos debido a la ausencia de una entidad financiera cercana al lugar de residencia, es decir, por un factor coyuntural. Como ya hemos comentado en el apartado anterior, el sistema bancario ha sufrido el cierre de más del 60% de sus oficinas, lo que ha acentuado esta forma de exclusión.

³ Datos extraídos de: <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialeconomicinclusion/overview>

⁴ Carbó, Rodríguez y López (2000), Bachiller, Martín y Bachiller (2021), Malgesini y Sánchez (2021) y Padilla y Sanchis (2021), entre otros.

La *exclusión tecnológica* es aquella que deriva de la digitalización de la banca. El desarrollo tecnológico tiene gran potencial en el sistema bancario, pero su uso inadecuado o su falta de universalidad suponen un factor más de riesgo para parte de la población.

El estudio de Barrietabeña (2020) concluye que el empleo de algoritmos equivocados o de datos de baja calidad y poca diversidad al analizar perfiles puede llevar a sesgos no intencionados, bloqueando la concesión de servicios financieros erróneamente. Adicionalmente, la digitalización de todos los servicios bancarios podría excluir del sistema a población que actualmente sí está bancarizada, bien por falta de renta, no pudiendo acceder a los medios tecnológicos necesarios, o bien por carencia de competencias digitales.

A esto se le añade la poca regulación relativa a la digitalización de la banca y a los nuevos servicios financieros, pues el desarrollo tecnológico es más rápido que el proceso de ordenación y reglamentación. Corresponde a las autoridades adaptar el nuevo sistema a los principios comunitarios de protección del consumidor, evitando cualquier tipo de discriminación.

Respecto a la *exclusión socioeconómica*, podemos diferenciar:

- La denominada *redlining*, que deriva de la propia estrategia de los bancos, que evitan ciertas áreas de mayor pobreza o conflictividad. Esta categoría puede también incluirse en la exclusión geográfica.
- La exclusión por acceso, consistente en exclusiones de ciertos perfiles derivada de la gestión del riesgo, la rentabilidad y la seguridad de las inversiones.
- La exclusión por las condiciones que imponen las instituciones financieras, es decir, de los requisitos para acceder a ciertos servicios, como por ejemplo avales u otras garantías.
- La exclusión derivada del encarecimiento de los servicios financieros derivados tanto de los tipos de interés como de las comisiones aplicadas.

Finalmente, la *exclusión por insuficiente cultura financiera* también es una cuestión a tener en cuenta. Carecer de educación financiera puede agravar las tres anteriores, o

viceversa, mejorarlas si se adquieren las competencias necesarias en este ámbito. La competencia financiera no solo es conocer y comprender conceptos financieros, sino adquirir las destrezas, habilidades y confianza para aplicar ese conocimiento y tomar decisiones eficaces y razonadas en distintos contextos, tanto del ciclo económico como a niveles personales.

En todo caso, se constata la estrecha relación entre los diferentes tipos de exclusión financiera que hemos revisado y las causas de dicha exclusión.

3. FUENTES DE INFORMACIÓN PARA EL ANÁLISIS DE LA EXCLUSIÓN FINANCIERA

En los últimos años la exclusión financiera ha ganado relevancia como problema social y económico. Consecuentemente, las fuentes de información que miden y analizan diferentes aspectos relacionados con la misma han aumentado de forma considerable. A continuación, pasamos a revisar las características y el contenido de las fuentes que consideramos más interesantes, desde las internacionales hasta las que se centran en la Unión Europea y en España.

3.1. Global Findex del Banco Mundial

El Banco Mundial es uno de los organismos internacionales más implicados y preocupados por los vínculos entre pobreza y exclusión financiera. Por este motivo, elabora la base de datos Global Findex, una fuente básica para el análisis de la demanda y la oferta de servicios financieros a nivel internacional. Se concreta en una encuesta que se realiza en 123 países, cubriendo una muestra de aproximadamente 128.000 personas. Comenzó a elaborarse en el año 2011 y tiene frecuencia trienal, siendo 2021 el último año de publicación. Incluye indicadores sobre el acceso y uso de servicios financieros formales e informales y pagos digitales e incorpora también datos que permiten identificar brechas en el acceso y uso de servicios financieros por parte de mujeres y adultos pobres.

Las preguntas que se realizan para la elaboración del Global Findex se agrupan en cinco grandes bloques que constituyen los pilares de su estrategia de fomento de la inclusión financiera⁵:

1. *Políticas y estrategias nacionales de inclusión financiera y tecnofinanzas.* Centrado en la evaluación de los niveles de acceso al financiamiento, la sostenibilidad y diversidad de proveedores, la gama de productos, las estrategias nacionales de inclusión financiera y la medición, evaluación y control de sus metas, entre otros.
2. *Productos financieros y proveedores para segmentos desatendidos.* Centrado en el análisis de aquellas medidas destinadas específicamente a beneficiar el acceso a productos financieros de grupos especialmente desatendidos, como las poblaciones rurales, con el objetivo de incentivar y mejorar estas iniciativas y ayudar a fortalecer los puntos de acceso.
3. *Protección del consumidor financiero.* Centrado en los diagnósticos sobre la protección del consumidor financiero, la evaluación de riesgos, la accesibilidad y existencia de métodos de resolución de controversias, la evaluación de las buenas prácticas y el respeto de la legalidad vigente, incluida la protección de datos, con el objetivo de apoyar y fomentar la regulación en la materia y prestar asesoramiento a los diferentes proveedores de servicios financieros.
4. *Capacidad financiera y conocimientos conductuales.* Pretende analizar los conocimientos, actitudes y comportamientos de los consumidores respecto a su proceder en materia de adquisición y gestión de servicios financieros. El objetivo es conseguir adecuar los programas de educación financiera y las mejoras digitales a las verdaderas necesidades del consumidor.
5. *Financiamiento de microempresas y pequeñas y medianas empresas (PYMES).* El carácter heterogéneo y diferencial de este tipo de empresas y sus problemas específicos de acceso al crédito también son objeto de estudio ya que identificarlos permitirá el diseño de actuaciones que se adecúen, al igual que en el caso de los hogares, a sus necesidades reales.

⁵ Información más detallada en: <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview#2>

3.2. Encuesta de Acceso Financiero del Fondo Monetario Internacional

La Encuesta de Acceso Financiero⁶ (FAS, por sus siglas en inglés) es en la actualidad, junto a la anterior, la encuesta más completa sobre la inclusión financiera a nivel mundial.

El Fondo Monetario Internacional lanzó esta encuesta en 2009, con el propósito de crear series temporales anuales sobre las tendencias de acceso y de uso de productos financieros en 187 jurisdicciones, incluyendo todos los miembros del G-20.

Se realiza a través de datos recopilados gracias a un formulario descargable del Sistema Integrado de Recopilación y disponible en la web del FMI. El objetivo del FMI es la comparación, entre países y con respecto a unas directrices señaladas, con el fin de percibir y trabajar sobre las posibles desviaciones.

El formulario contiene preguntas como el número de sucursales del proveedor, el número de agentes minoristas no sucursales, el número de cajeros automáticos, el número de depositantes y cuentas de depósito, el catálogo de productos financieros o la existencia y características de banca móvil y por internet. Por tanto, se centra en el análisis de la oferta de productos financieros.

En este sentido puede afirmarse que Global Findex y FAS son bases de datos complementarias ayudando a comprender oferta y demanda en un mercado tan cambiante como es el financiero. La FAS permite comprender la estructura del mercado, resaltando aquellos aspectos a trabajar a fin de aumentar el acceso. El Global Findex, por otro lado, permite analizar el perfil del usuario, haciendo que, en esos aspectos que resalta la FAS, el objetivo sea coherente con la necesidad del consumidor.

Sin embargo, los datos para un mismo país recopilados por la FAS y por el Global Findex no siempre coinciden. Con carácter general, los datos de la FAS muestran un mayor nivel de inclusión, concretamente, en el 62% de los casos con discrepancia.

⁶ Información más detallada en: <https://data.imf.org/?sk=E5DCAB7E-A5CA-4892-A6EA-598B5463A34C>

3.3. Encuestas de Empresas del Banco Mundial

El Banco Mundial realiza encuestas a aproximadamente 130.000 empresas repartidas en más de 150 países. Estas encuestas empresariales⁷ (World Bank Enterprise Surveys en la terminología inglesa) ofrecen información sobre diversos aspectos del entorno empresarial, entre ellos, el acceso a la financiación y sus prácticas en relación al uso de servicios financieros. En España participan 1.440 establecimientos según datos de la Cámara de Comercio de España. Aunque cuando se habla de inclusión o exclusión financiera se hace referencia en la mayor parte de las ocasiones a la que afecta a los hogares, es interesante que existan del mismo modo estadísticas que permitan analizar los problemas que también tienen en esta materia muchas empresas, sobre todo microempresas y pymes.

3.4. Encuesta Global sobre Sistemas de Pago del Banco Mundial

Esta es una de las encuestas más complejas sobre los sistemas de pago de todo el mundo, con datos sobre el volumen y el número de transacciones entre más 120 países. Sin embargo, no se lleva a cabo desde 2010, con lo que actualmente se encuentra tremendamente desfasada. A pesar de ello, la mencionamos por su calidad y cantidad, pudiendo servir como ejemplo para posibles nuevas encuestas en este campo (Kelly y Tuesta, 2015).

3.5. Evaluación PISA de la OCDE

El conocido como Informe PISA⁸ (Programa para la Evaluación Internacional de Estudiantes) se lleva a cabo desde el año 2000 de manera trienal en más de 70 países, valora el nivel educativo de jóvenes en enseñanza obligatoria y evalúa la competencia financiera desde el año 2012. Los resultados se publican también por países y el último informe es del año 2022.

En relación a la competencia financiera, el Informe PISA indica que tener competencia financiera supone tener conocimiento sobre productos financieros, destrezas y actitudes para buscar información que permita tomar decisiones razonadas y responsables en este ámbito.

⁷ Más información en: [Enterprise Surveys Indicators Data - World Bank Group](#)

⁸ <https://www.oecd.org/en/about/programmes/pisa/pisa-data.html>

La evaluación de esta competencia es similar al resto evaluadas por el Informe PISA y se estructura en torno a tres ejes: contenidos (dinero y transacciones, planificación y gestión de las finanzas, riesgo y beneficio y panorama financiero), procesos (identificar información financiera, analizar información y contextos financieros, evaluar asuntos financieros y aplicar el conocimiento y la comprensión de las finanzas) y contextos (educación y trabajo, hogar y familia, individual y social).

Los resultados sobre competencia financiera para España se han publicado en el año 2024 por el Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes.⁹

3.6. Encuesta FinScope

Esta encuesta se elabora por FinMark Trust¹⁰, una asociación independiente sin fines de lucro cuyo objetivo, según se indica en su página web, es hacer que los mercados financieros funcionen para los pobres, promoviendo la inclusión financiera y la integración financiera regional. Está enfocada al estudio de los problemas financieros de hogares y empresas en los países en desarrollo por lo que realizan dos encuestas.

La primera es FinScope Consumer, centrada en el usuario final de productos y servicios financieros. Tiene como objetivo conocer el acceso a los principales productos del mercado financiero (cuentas corrientes, ahorro, créditos y seguros) en los principales proveedores de los mismos (banca comercial, instituciones reguladas e instituciones no reguladas). A través de sus conclusiones es posible analizar las características de aquellas personas en situación de exclusión financiera, así como las oportunidades de crecimiento del mercado financiero.

La segunda es FindScope MIPYMES, centrada en las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, tiene como finalidad conocer sus necesidades financieras para implementar medidas para satisfacerlas, puesto que son el principal motor de crecimiento de los países.

⁹ Información disponible en: https://www.libreria.educacion.gob.es/libro/pisa-2022-competencia-financiera-informe-espanol_184455/

¹⁰ Información más detallada en: <https://finmark.org.za/about>

Los datos analizados están actualizados, llegando a junio 2024, y cubren una muestra de 21 países, en su mayoría africanos. Sin embargo, parte de la información de la misma solo es accesible con el pago de una cuota¹¹.

3.7. Encuesta de Finanzas y Consumo de los Hogares del BCE

Es una encuesta publicada por el Banco Central Europeo (BCE)¹² que se elabora por la Red de Finanzas y Consumo de los Hogares, una red formada por especialistas en encuestas, estadísticos y economistas del Banco Central Europeo, de los bancos centrales nacionales del Eurosistema y de varias oficinas estadísticas de los países miembros. Se centra en el estudio del comportamiento de los hogares como consumidores y como demandantes de productos y servicios financieros. Se han realizado cuatro desde su creación, en abril de 2013, en diciembre de 2016, en marzo de 2020 y, la última, en julio de 2023.

3.8. Estadísticas de la Unión Europea sobre Renta y Condiciones de Vida

Estas estadísticas¹³ permiten, mediante encuestas, obtener información comparable sobre aspectos objetivos y subjetivos, tanto en términos monetarios como no monetarios, sobre los ingresos, la pobreza, la exclusión social, la vivienda, la situación laboral, la educación y la salud de las personas y hogares europeos.

Las estadísticas de la Unión europea sobre renta y condiciones de vida (EU_SILC) se pusieron en marcha en el año 2003 aunque la recogida de datos comenzó realmente un año más tarde. Cada país recopila la información y la traslada a la oficina estadística de la Comisión Europea (Eurostat). En el caso de España, el Instituto Nacional de Estadística (INE) es el encargado de realizar la Encuesta de Condiciones de Vida que comentaremos más adelante.

¹¹ Información más detallada en: <https://www.statistics.gov.rw/datasource/finscope-survey>

¹² Información más detallada en: https://www.ecb.europa.eu/pub/economic-research/research-networks/html/researcher_hfcn.en.html

¹³ <https://ec.europa.eu/eurostat/web/income-and-living-conditions>

3.9. Encuesta Financiera de las Familias del Banco de España

Esta encuesta elaborada por el Banco de España¹⁴ en colaboración con el Instituto Nacional de Estadística proporciona información detallada sobre rentas, activos deudas y gastos de los hogares españoles. Forma parte de la Encuesta de Finanzas y Consumo de los hogares coordinada por el Banco Central Europeo y los bancos centrales nacionales de los países del Eurosistema comentada anteriormente, permite recoger datos armonizados y comparables sobre las decisiones financieras y el patrimonio financiero de las familias y sirve de complemento a los datos de las cuentas financieras de la contabilidad nacional elaborada en cada país.

Comienza a realizarse en 2002 y tuvo carácter trianual hasta 2020, fecha a partir de la cual se elabora cada dos años. Los principales resultados se publican en la serie Documentos Ocasionales del Banco de España¹⁵.

3.10. Encuesta de Competencias Financieras del Banco de España

Al igual que la anterior, es una iniciativa del Banco de España¹⁶ que cuenta con la colaboración del INE. Forma parte de un proyecto internacional coordinado por la Red Internacional de Educación Financiera de la OCDE, lo que permite comparar las competencias financieras de la población española con las de un amplio conjunto de países.

La Encuesta de Competencias Financieras mide el nivel de conocimientos financieros de la población española comprendida entre 18 y 79 años; en concreto, analiza la comprensión de conceptos financieros básicos, el grado de conocimiento de distintos vehículos financieros de ahorro, seguro o endeudamiento y su uso por las personas integrantes de la muestra.

¹⁴ https://app.bde.es/efs_www/home?lang=ES

¹⁵ El último de los Documentos Ocasionales analiza la metodología y los principales resultados correspondientes a la Encuesta Financiera de las Familias de 2022 y puede consultarse en: <https://www.bde.es/f/webbe/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesSeriadadas/DocumentosOcasiones/24/Fich/do2413.pdf>

¹⁶ https://app.bde.es/efs_ecf/home?lang=ES

Sólo se han elaborados dos encuestas, la primera se realizó en 2016 junto a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la segunda, en 2021¹⁷.

Además de valorar las competencias financieras, esta encuesta es muy interesante porque también proporciona información sobre tenencia y adquisición de productos financieros¹⁸.

3.11. Encuesta de Condiciones de Vida de los Hogares del INE

Esta encuesta¹⁹ se elabora desde el año 2004 por las oficinas estadísticas nacionales de todos los países de la Unión Europea siguiendo criterios armonizados que permitan disponer de una fuente estadística sobre la distribución de los ingresos, el nivel y composición de la pobreza y la exclusión social comparable en el ámbito europeo que facilite el diseño de nuevas políticas para su mejora.

Los resultados de la última encuesta disponible muestran que la tasa AROPE²⁰ para el año 2023 (con datos de renta de 2022) alcanza el 26,5% y que un 1,7% de la población se encuentra simultáneamente en riesgo de pobreza, carencia material y social severa y baja intensidad en el empleo. Como mínimo ese segmento de población tan vulnerable está también en riesgo de exclusión financiera.

Además, esta encuesta se complementa anualmente con un módulo específico de análisis que en el año 2020 se dedicó al estudio en profundidad del sobreendeudamiento y del ahorro de los hogares, cuestiones también fundamentales, vinculadas a la exclusión financiera de carácter económico.

¹⁷ Los principales resultados de esta última y los cambios desde 2016 pueden encontrarse en: <https://repositorio.bde.es/handle/123456789/34752>

¹⁸ Distinguiendo entre cuentas corrientes, vehículos de ahorro (cuenta de ahorro, plan de pensiones, fondos de inversiones, acciones y renta fija), seguros, medios de pago y deudas (hipotecas y préstamos personales).

¹⁹ Los resultados y la metodología de la última publicada (2023) pueden consultarse en: <https://www.ine.es/dyngs/Prensa/ECV2023.htm>

²⁰ Tasa de riesgo de pobreza y/o exclusión social definida como aquel porcentaje de la población que se encuentra en alguna de estas tres circunstancias: riesgo de pobreza (situado conforme a Eurostat en el 60% de la mediana de los ingresos por unidad de consumo), carencia material y social severa (cuando se declara tener problemas en al menos siete de los trece elementos que se consideran tanto a nivel personal como a nivel de hogar) y baja intensidad en el empleo (hogares cuyos miembros en edad de trabajar lo hacen menos del 20% de su potencial de trabajo).

De la revisión de estas bases de datos puede deducirse la dificultad del estudio de la exclusión financiera; las bases son numerosas y su gran variedad obedece a la gran heterogeneidad del contexto geográfico para el que están diseñadas, donde la problemática en el acceso y uso de los servicios y productos financieros puede ser muy dispar. Algunas de esas fuentes están desfasadas y la mayoría miden la exclusión financiera de forma indirecta.

En definitiva, no disponemos de una base única, homogénea, completa y actualizada, que realmente mida de forma directa todos los aspectos relacionados con el problema, desde el nivel educativo hasta la discriminación en el acceso debida al riesgo para el proveedor pasando por la brecha digital. Queda aún mucho camino por recorrer; difícilmente se puede solucionar el problema de la exclusión financiera si no conocemos su alcance.

4. LA EXCLUSIÓN FINANCIERA EN ESPAÑA

Este apartado está dedicado al análisis de la población en riesgo de exclusión financiera en España tomando como referencia estudios previos y la información proporcionada por el Instituto Nacional de Estadística y el Banco de España en las diversas encuestas comentadas anteriormente. Para ello, se revisan las distintas dimensiones que configuran el fenómeno de la exclusión financiera: la exclusión geográfica, la tecnológica, la económica y la educativa. Esta revisión nos permite obtener el perfil de población que sufre en mayor medida cada tipo de exclusión financiera.

4.1. Población en riesgo de exclusión geográfica

La crisis de 2008 y el posterior proceso de reestructuración del sector bancario supusieron una drástica reducción de oficinas bancarias que han pasado, según datos del Banco de España, de 45.662 en 2008 a 17.635 en 2024. Igualmente, según datos de los informes anuales de la Asociación Española de Banca²¹ el número de habitantes por oficina ha pasado de 2.959 en 2008 a 7.574 en 2022, último año disponible.

Estos datos nos dan una primera idea global de la dimensión de dicho proceso de reestructuración. Son numerosos los estudios que han analizado las particularidades

²¹ Información más detallada en: <https://www.aebanca.es/informes-gestion-y-memoria-anual/>

del mismo a nivel autonómico y provincial, entre los que destacamos los de Maudos (2017), Alonso, Gutiérrez, Moral-Benito, Posada, Tello-Casas y Trucharte (2022). A continuación, recopilamos sus principales resultados.

En 2015, en el 48% de los municipios de España no había ya ninguna oficina bancaria. En aquel momento, esto suponía aproximadamente un millón doscientas mil personas sin acceso a una oficina. Desagregando por provincias, las diferencias son notables: el 25,4% de la población zamorana no tenía acceso a oficina, mientras que este porcentaje era de 0% en las provincias de Baleares, Cádiz, Jaén y Murcia.

Analizando la situación por Comunidades Autónomas, era Castilla y León la que destacaba, con el mayor porcentaje de población residente en municipios sin oficina bancaria, un 14,7%. Estos datos son relativos a 2015, año en el que tras la crisis se habían cerrado ya un 32% de las oficinas en España. Actualmente, han cerrado más del 60%, agravando la situación considerablemente.

En 2018, el porcentaje de población en Castilla y León sin acceso a una oficina bancaria ascendía al 16,42%, una población que reside en el 80,5% del total de municipios de la región.

Cabe concluir, por lo tanto, que es la población residente en pequeños municipios, sobre todo en municipios de la coloquialmente conocida como “España vaciada”, la que sufre este tipo de exclusión.

Un estudio más reciente de Posada (2021) muestra que la situación sigue agravándose puesto que la población española sin acceso a una oficina bancaria o a un cajero automático en un radio de 5 kilómetros era del 2,5% en 2021. En el caso de Castilla y León este porcentaje aumenta hasta el 17,2% alcanzando el 27,8% en la provincia de Zamora. Las conclusiones de ese trabajo indican que es previsible que la reducción del número de oficinas y de cajeros automáticos continúe en los próximos años, ante el incremento de la digitalización y la búsqueda de una mayor eficiencia por parte de las entidades de crédito.

4.2. Población en riesgo de exclusión tecnológica

El riesgo de exclusión financiera provocado por el cierre de oficinas bancarias puede paliarse por el desarrollo del uso de las nuevas tecnologías; es decir, sustituyendo o

complementando la operativa tradicional en una oficina bancaria física con el uso de la banca digital. Este proceso, sin embargo, no está exento de riesgos, puesto que la población con pocas capacidades digitales puede quedar excluida, tal como han estudiado Hernández, Pascual y Rodríguez (2022).

Según la última Encuesta de Equipamiento y Uso de las TIC elaborada por el INE para el año 2023²², existe una correlación negativa y creciente entre la edad de los ciudadanos y el uso de la banca digital. Los usuarios con edades comprendidas entre los 35 y los 44 años es el colectivo con mayor porcentaje de uso de servicios de banca electrónica, con un 83%; en el polo opuesto se sitúa el grupo de población comprendido entre 65 y 74 años, donde ese porcentaje desciende hasta el 58,4%.

La exclusión tecnológica se ve también influida por el nivel de renta. Así, por ejemplo, dentro de los mayores de 75 años encontramos una diferencia de 40 puntos en el uso de la banca digital debida al nivel de renta ya que el 45% de los que tienen mayores ingresos hacen uso de la banca digital, mientras que solo acceden a ella el 5% de los que tienen menor renta.

Teniendo en cuenta que la población más envejecida es también, en su mayoría, la población de los pequeños municipios, es este segmento de la población de mayor edad, residente en área rural y, normalmente, de menor renta el que se encuentra en mayor riesgo de exclusión financiera.

Como el uso de la banca online sigue en aumento y la población va llegando a una edad avanzada cada vez más familiarizada con la banca digital, habrá que incidir en el diseño cada vez más sencillo, intuitivo y seguro de las páginas webs y aplicaciones móviles con las que se contratan y reciben productos y servicios financieros.

4.3. Población en riesgo de exclusión económica

La *Encuesta de Condiciones de Vida* nos permite analizar diversas variables para valorar el riesgo de exclusión económica; Alemán (2023) considera que tres son las más significativas: no poder afrontar gastos imprevistos, llegar a fin de mes con dificultad y tener retrasos en los pagos de la vivienda principal. Los últimos datos de la encuesta

²²https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176741&menu=r esultados&idp=1254735976608

son de 2023, año en el que el 37,1% de la población española no podía afrontar gastos imprevistos, el 22,4% tenía dificultades para llegar a fin de mes y el 11,7 % sufrió retrasos en los pagos de su vivienda principal (hipoteca o alquiler, recibos de electricidad, gas, comunidad, etc.) en los últimos 12 meses.

En la misma línea, el módulo de 2020 de la Encuesta de Condiciones de vida sobre endeudamiento y ahorro nos indica que el 58,9% de los hogares españoles no fue capaz de ahorrar tras un mes normal y el 7,3% necesitó pedir prestado para llegar a final de mes.

La *Encuesta de Competencias Financieras 2021* del Banco de España también ofrece información interesante sobre el perfil de personas vulnerables desde el punto de vista financiero analizando qué porcentaje de población gasta más que lo que ingresan en el último año y qué fuente de financiación utilizan para afrontar esa situación. Los resultados muestran que:

El 25 % de la población vive en hogares cuyos gastos han superado a los ingresos en los últimos doce meses. Este porcentaje es más elevado entre los individuos con menores recursos, como aquellos con un nivel de educación inferior a bachillerato (32 %), los desempleados (43 %), quienes residen en hogares con rentas menores de 15.000 euros (43 %) o aquellos que residen en hogares que no son propietarios de su vivienda principal (37 %). También es más elevado entre los individuos que no nacieron en España (41 %). Además, una mayor proporción de mujeres (28 %) que de hombres (23 %) reside en hogares en esta situación.

Las fuentes de financiación en caso de que los gastos sean mayores que los ingresos son, por orden de importancia, los ahorros (un 55% de la población recurre a ellos), crédito informal de familiares, amigos o empleador (35%), créditos con garantía real o uso de tarjetas de crédito (14%), uso no autorizado de descubiertos o posponer pagos (13%), préstamos personales incluyendo empeños (8%) y ayudas públicas o privadas (3%).

Las distintas formas de afrontar esos mayores gastos que ingresos son diferentes entre grupos; por ejemplo, el uso de ahorros crece con el nivel educativo, con el nivel de renta y cuando se es propietario de una o más viviendas. Por el contrario, el uso no

autorizado de descubiertos o posponer pagos es mayor cuanto más bajo sea el nivel educativo, el nivel de ingresos y no se posea vivienda.

Por comunidades autónomas también se observan varias diferencias:

Menos de un 20 % de individuos en Asturias, Castilla y León, Galicia, Navarra y País Vasco residían en 2021 en hogares con gastos mayores que sus ingresos (al menos 5 puntos por debajo del promedio nacional). En cambio, en Andalucía, Cataluña y Murcia, entre un 29 % y un 30 % de individuos residían en hogares en esta situación.

Por otro lado, en todas las comunidades autónomas los individuos que residen en hogares cuyos gastos superan a sus ingresos recurren en mayor frecuencia a sus ahorros que al crédito informal (el que proveen empleadores o amigos). No obstante, se observan diferencias en las formas de financiación de los gastos. Por ejemplo, en Asturias casi un 80 % de los individuos residía en hogares que financiaron el gasto con sus ahorros, mientras que en Canarias el porcentaje fue del 45 %.

El promedio nacional de uso del descubierto entre hogares con gastos mayores que sus ingresos se sitúa en un 13 %, pero este uso ronda el 20 % de los hogares en comunidades como Canarias, Extremadura y La Rioja.

Los resultados detallados por comunidades autónomas, tipos de hogar, nivel educativo, nacionalidad, etc. permiten concluir que los más afectados por este tipo de exclusión económica son aquellas personas de nacionalidad extracomunitaria residentes en España y aquellos que viven en un hogar monoparental cuyos ingresos les sitúan en el primer decil de renta por unidad de consumo y con un nivel educativo bajo. Mención aparte merecen las personas extranjeras sin permiso de residencia actualizado, la población sin ingresos y las personas inhabilitadas judicialmente que directamente se encuentran fuera del sistema financiero, debido a la negativa de la ley o de los propios proveedores por el riesgo de contratar con ellos servicios financieros.

4.4. Población en riesgo de exclusión por deficiencias en cultura financiera

La Encuesta de Competencias Financieras, como ya indicamos, intenta medir los conocimientos financieros de la población española comprendida entre 18 y 79 años.

Los resultados de la última, correspondiente a 2021, y los del estudio de Funcas (2022) ponen de relieve que hay que incidir en la educación financiera de ciertos colectivos, como las personas de entre 18 y 34 años, los mayores de 65, las personas con rentas inferiores a 15.000 euros o aquellos que no habían cursado educación obligatoria más allá de la primaria.

Para la medición se seleccionaron tres preguntas, utilizadas ya tradicionalmente en todos los estudios internacionales y que se correspondían con competencias vinculadas al conocimiento de la inflación, el tipo de interés compuesto y la diversificación del riesgo. Estas tres cuestiones, Banco de España (2021, p. 8-9) son las siguientes²³:

1. Imagine que cinco hermanos reciben un regalo 1.000 €. Si comparten el dinero a partes iguales, ¿cuánto obtendrá cada uno? Imagine ahora que los cinco hermanos tuvieran que esperar un año para obtener su parte de los 1.000 €, y que la inflación de ese año fuese del 1 por ciento. En el plazo de un año serán capaces de comprar: ¿más de lo que podrían comprar hoy con su parte del dinero, la misma cantidad, o menos de lo que podrían comprar hoy?
2. Supongamos que ingresa 100 euros en una cuenta de ahorro con un interés fijo del 2 por ciento anual. En esta cuenta no hay comisiones ni impuestos. Si no hace ningún otro ingreso a esta cuenta ni retira ningún dinero, ¿cuánto dinero habrá en la cuenta al final del primer año, una vez que le paguen los intereses? De nuevo, si no hace ningún ingreso ni retira ningún dinero, una vez abonado el pago de intereses, ¿cuánto dinero habrá en la cuenta después de cinco años: ¿más de 110 euros, exactamente 110 euros, menos de 110 euros, o es imposible decirlo con la información dada?
3. Por lo general, es posible reducir el riesgo de invertir en Bolsa mediante la compra de una amplia variedad de acciones. ¿Verdadero o falso?

Estas preguntas no parecen, en principio, difíciles de contestar correctamente puesto que tienen una relación evidente con aspectos de nuestra vida cotidiana. Sin embargo,

²³ Información más detallada en: <https://www.bde.es/wbe/es/publicaciones/analisis-economico-investigacion/encuesta-de-competencias-financieras/>

menos de la mitad de los adultos encuestados contestó correctamente las tres preguntas. El 65% de la población española de 18 a 79 años responde correctamente a la pregunta sobre la inflación, el 41 % a la pregunta sobre el tipo de interés compuesto y el 52 % a la relativa a la diversificación del riesgo.

Gracias al desglose de las respuestas e identificación de patrones comunes, se llegó a la selección de los colectivos de personas mencionados al inicio de este epígrafe sobre los que hacer hincapié en materia de educación financiera.

En esta misma encuesta se solicita a los encuestados que realicen una valoración de cómo percibe su nivel de conocimientos financieros; el 47% de los encuestados consideraron que su nivel es “bajo” (30%) o “muy bajo” (17%), y tan solo un 8% los consideró “altos” o “muy altos”. Al cruzar los resultados de esta autoevaluación con los de las respuestas a las tres preguntas anteriores se observa una correspondencia entre los conocimientos objetivos y la percepción subjetiva sobre el grado de conocimientos financieros. Los que contestan correctamente a un mayor número de preguntas son los que se consideran con mejor nivel de conocimientos financieros y viceversa.

Igualmente, el estudio demuestra una relación positiva entre el conocimiento financiero y la capacidad de toma de decisiones razonadas en esta materia.

Concluimos destacando la importancia de la educación financiera, ya que no hay que olvidar que todas las personas debemos adoptar decisiones financieras a lo largo de nuestra vida, convirtiendo la cultura financiera en un elemento esencial en la formación de ciudadanos responsables.

5. CONSECUENCIAS DE LA EXCLUSIÓN FINANCIERA

Las consecuencias de la exclusión financiera se han estudiado en profundidad en trabajos como los de Mendizabal *et al.* (2008) y Bayot (2002).

Las principales consecuencias de la exclusión financiera, que en los casos más extremos (personas migrantes sin permiso de residencia, personas sin ningún tipo de ingresos y personas inhabilitadas judicialmente) suele ser de carácter económico y social, son los problemas prácticos de funcionamiento del día a día en el ámbito de la gestión de cobros y pagos.

En las economías actuales, al menos en lo que a las avanzadas se refiere, disponer de algo que nos parece tan elemental como una cuenta corriente es esencial. Utilizamos la cuenta corriente como base de toda nuestra actividad financiera, pues es el servicio con el que se relacionan el resto de prestaciones bancarias (transferencias, domiciliaciones, tarjetas de crédito, etc.).

No disponer de cuenta bancaria y, en consecuencia, no poder hacer uso de ninguno de sus servicios relacionados, implica la imposibilidad de desarrollar actividades tan cotidianas como el pago con tarjeta en un supermercado, el cobro del salario, de prestaciones sociales, becas u otras transferencias públicas o la realización de cualquier trámite que suponga aportar un número de cuenta bancaria.

A esto se le añaden los casos de exclusión financiera, también de carácter económico, debido al riesgo para los proveedores de contratar con ciertos sectores de la población. Por ejemplo, en España hay tres ficheros de personas morosas principales, CIRBE²⁴, ASNEF²⁵ y RAI²⁶. Las personas físicas y/o jurídicas que figuran en ellos ven bloqueado su acceso al crédito y a otros servicios y productos de las entidades bancarias, sea cual sea la cuantía de la deuda por la que se encuentran en estos registros. Esto les lleva, en ocasiones, a dirigirse a prestamistas particulares que suelen imponer condiciones abusivas e intereses desorbitados, haciendo que estas nuevas deudas sean prácticamente imposibles de liquidar.

Las consecuencias de la exclusión financiera en su componente geográfico suponen igualmente una dificultad añadida en la realización de transacciones financieras cotidianas. Algo tan sencillo como conseguir dinero en efectivo con el que luego

²⁴ La Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE) es una base de datos que recoge la información de los préstamos, créditos (riesgo directo), avales y garantías (riesgo indirecto) que cada entidad declarante mantiene con sus clientes y facilita a las entidades adheridas la información de las personas, físicas o jurídicas, cuyo riesgo acumulado supere los 1.000 euros.

²⁵ La Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito (ASNEF) es propietaria del denominado "FICHERO ASNEF", un bureau de crédito que permite a sus miembros consultar si un solicitante de un crédito es deudor (tal y como establece la legislación) en mora de otra entidad o entidades, de forma que, ante el estudio del riesgo de esa operación, pueda tenerse una información más fiable, que ayude a la toma de decisiones crediticias.

²⁶ El Registro de Aceptaciones Impagadas (RAI) es uno de los ficheros de morosos más importantes actualmente y se centra específicamente en deudas corporativas. Se procede a la incorporación en el registro cuando la deuda de la persona jurídica sea superior a 300 euros y se cuente con la documentación oportuna que confirme el impago.

efectuar pagos puede complicarse para muchas personas mayores de entornos rurales, las más afectadas por el cierre de oficinas que tendrán que desplazarse a núcleos de población cercanos y/o contar con el apoyo de familiares, amigos o vecinos. Esa sensación de desamparo y dependencia puede provocar problemas de autoestima, al igual que la sensación de inutilidad al tener miedo o no saber operar por internet, como consecuencia de la exclusión financiera derivada de una insuficiente cultura financiera y digital.

Destacan también las consecuencias personales, en la vida cotidiana. Es común, en las personas afectadas por la exclusión financiera, distorsionar ciertos aspectos de la realidad y priorizar aquellos gastos que tienen un efecto inmediato. Se renuncia así a gastos como los seguros o la salud, que no se consideran urgentes, frente a otros como las facturas. Un buen ejemplo de esta distorsión, es el de aquella persona que prioriza el pago de su línea telefónica antes que el seguro de su vehículo.

Es una decisión que, para un observador externo, puede no tener ninguna lógica. Sin embargo, para el afectado, esta elección supone priorizar su vida social, manteniéndose de alguna manera “incluido” socialmente.

Otra de las importantes consecuencias personales es el efecto que esto puede tener en la salud física y psíquica. Este es un tema complejo que excede los contenidos de este trabajo, pero sí parece necesario mencionar que la exclusión financiera es un tipo de exclusión social y, como tal, sus consecuencias abarcan muchas esferas de la vida. No sólo la estrictamente financiera.

6. INICIATIVAS CONTRA LA EXCLUSIÓN FINANCIERA

La exclusión financiera es un problema multidimensional con diversas aristas del que cada vez existe una mayor conciencia personal, social e institucional. Prueba de ello es que desde la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas²⁷ se pretende apoyar la inclusión financiera, como un mecanismo para reducir la pobreza y la exclusión (en cumplimiento del primer objetivo de desarrollo sostenible: el fin de la pobreza) y asegurar que las mujeres no sean discriminadas en el acceso al crédito (en

²⁷ Es un plan de acción global firmado por 193 países miembros de Naciones Unidas en 2015 que se marca como objetivo para el año 2030 la consecución de 17 objetivos de desarrollo sostenible que se concretan en 169 metas: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/>

cumplimiento del quinto objetivo: la igualdad de género).

Dada su importancia son numerosas las iniciativas que se están llevando a cabo, tanto públicas como privadas, con el objetivo de reducir y, en el mejor escenario posible, llegar a erradicar la exclusión financiera.

En este trabajo vamos a repasar las iniciativas que se han ido planteando en España²⁸, diferenciando las llevadas a cabo por las diferentes administraciones públicas, por las propias entidades bancarias y por entidades sociales, sin olvidar la colaboración público-privada.

6.1. Iniciativas públicas

Son iniciativas impulsadas por las administraciones públicas tanto en el ámbito nacional, autonómico o local de las que podemos destacar las siguientes:

1. *Creación de cuentas de pagos básicas*²⁹. Todas las entidades de crédito que ofrezcan cuentas de pago en la Unión Europea tienen obligación de ofrecer también la denominada cuenta de pagos básica. Esta es una cuenta corriente destinada a clientes residentes en la Unión Europea, con o sin domicilio fijo, incluso sin permiso de residencia, pero cuya expulsión no sea posible por cualquier motivo.

Estas cuentas de pago básicas permiten una serie de operaciones como apertura, cierre y utilización de la cuenta, depósito de fondos y retirada de dinero en efectivo. Además, en el territorio de la Unión Europea, permiten también los adeudos domiciliados, operaciones de pago con tarjeta de crédito o débito y transferencias.

Los motivos por los que la entidad financiera pueda rechazar la concesión de la cuenta básica están detallados en la normativa y salvo escasas excepciones

²⁸ Similares a las planteadas en todos los países europeos como se desprende del trabajo de Alonso *et al.* (2022).

²⁹ 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> y actualizada por Real Decreto-ley 164/2019, de 22 de marzo, por el que se establece un régimen gratuito de cuentas de pago básicas en beneficio de personas en situación de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2019-4906>

tiene obligación de concederla. Estos casos son los siguientes; que la apertura de la cuenta sea contraria al interés común o al orden público, que no se aporte la información requerida en materia de terrorismo y blanqueo de capitales o que ya se posea otro servicio financiero que permita las mismas operaciones que la cuenta básica. Si se rechaza la concesión de cuenta básica, la entidad de crédito tiene la obligación de notificar razonadamente la decisión al cliente.

Además, se prohíbe que la entidad financiera supedite la concesión de la cuenta básica a la contratación de cualquier otro producto, practica muy habitual en el mercado financiero.

En caso de que se contrate, queda prohibida la resolución unilateral por parte de la entidad financiera, salvo en casos tasados (utilización con fines ilícitos, inactividad superior a 24 meses consecutivos, fraude en la información facilitada, falta de requisitos u obtención posterior de un producto que permita realizar las mismas operaciones).

De igual modo, se regulan las condiciones de las comisiones de estas cuentas (única y máxima limitada a 3 euros y gratuita para colectivos especialmente vulnerables), las características y descripciones asociadas a los servicios que ofrece, los procedimientos para su apertura y cierre y el sistema a seguir en caso de conflicto jurídico³⁰.

2. *Instalación o subvención para la instalación de cajeros automáticos en municipios sin oficina bancaria.*

Diversas comunidades autónomas y corporaciones locales han llevado a cabo este tipo de medidas según se recoge en el trabajo de Alonso *et al.* (2022). Como ejemplo, no hemos de irnos muy lejos. La Diputación de Valladolid, puso en marcha en 2022 un cajero móvil, con el objetivo de acercar el sistema financiero a todos aquellos municipios que han visto cómo las oficinas de sus calles cerraban. Este cajero móvil va incorporado en un vehículo, cubriendo un territorio de 175 municipios, intentando acercar la banca a todos ellos entre una y dos veces al mes, dependiendo de la población del municipio. La licitación

³⁰ El Ministerio de Consumo ofrece información clara y visual sobre las cuentas de pago básicas en este documento: https://consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/Cuentas_bancarias_gratuitas.pdf

se realizó en 2022, contratándose con la empresa Prosegur, por un importe de 174.433 euros y por un periodo de cinco años. El cajero acepta tarjetas de todas las entidades bancarias y cobra la comisión por su uso directamente a la entidad (ya es decisión de la entidad si repercute o no ese coste en su cliente).

6.2. Iniciativas de entidades bancarias

La Asociación Española de Banca (AEB), la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA) y la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC) integran como socios a la casi totalidad de entidades de crédito españolas. Estas tres asociaciones se han puesto de acuerdo y firmaron el *Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso social y Sostenible de la Banca*³¹ y presentaron una *Hoja de ruta para reforzar la inclusión financiera en zonas rurales*³².

En ambos acuerdos existe un compromiso por cubrir las necesidades del mundo rural y garantizar la atención personalizada de los ciudadanos, especialmente de las personas mayores o con discapacidad, mediante un eje específico de actuación para fomentar la inclusión financiera.

Las acciones concretas dentro de ese eje de actuación son las siguientes:

1. Mejorar la atención presencial y telefónica a personas mayores o con discapacidad ampliando los horarios de caja, priorizando su atención, impartiendo formación especializada a los trabajadores para que ofrezcan una atención más ajustada al perfil de cliente y adaptando los cajeros, las aplicaciones para móviles y las páginas web de las entidades a las necesidades de estos colectivos (sencillez y accesibilidad).
2. Potenciar de forma individual o colaborativa nuevas modalidades de servicio que permitan cubrir las necesidades financieras en el medio rural, sobre todo en la provisión de efectivo. Entre las alternativas ya existentes nos

³¹ Este protocolo firmado en julio de 2021 y su actualización en febrero de 2022 pueden consultarse en: <https://s1.aebanca.es/wp-content/uploads/2021/07/protocolo-estrategico-para-reforzar-el-compromiso-social-y-sostenible-de-la-banca.pdf>

<https://s2.aebanca.es/wp-content/uploads/2022/02/protocolo-estrategico-para-reforzar-el-compromiso-social-y-sostenible-de-la-banca.pdf>

³² Esta hoja de ruta se firmó en octubre de 2022 y puede consultarse en: <https://s1.aebanca.es/wp-content/uploads/2022/10/hoja-de-ruta-para-reforzar-la-inclusion-financiera-en-las-zonas-rurales.pdf>

encontramos con la presencia de agentes financieros (personas que actúan en nombre de la entidad y a las que autoriza para actuar con sus clientes), instalación de cajeros automáticos en los municipios que carecen de oficina física, autobuses a modo de oficinas bancarias móviles, oferta de servicios multicanal para atender en remoto (telefónicamente o digitalmente), compartir oficinas y cajeros automáticos entre diversas entidades para abaratar costes y la firma de acuerdos entre bancos y negocios de las zona para que se pueda obtener efectivo a través de esos comercios, o efectuando una compra en ellos (operativa cashback) o sin ni siquiera hacerla (sistemas de cash in shop).

6.3. Iniciativas público-privadas

La colaboración público-privada resulta fundamental en la lucha contra la exclusión financiera y las iniciativas que destacamos por su importancia para reducir la exclusión financiera de carácter geográfico y la de carácter educativo son:

1. *Acuerdos entre entidades de crédito y la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos.* El objetivo es aprovechar la extensa red de oficinas y puntos de atención rural con los que cuenta Correos para poder ofrecer desde ellas servicios bancarios presenciales. Fruto de esos acuerdos también se ofrece el servicio de Correos Cash por el que se puede ingresar o retirar efectivo en las oficinas de correos y permitir que los carteros puedan entregar efectivo a domicilio hasta una cuantía de 500 euros.
2. *Acuerdos entre entidades de crédito y ayuntamientos y diputaciones* por los que estos últimos ceden el uso de sus edificios públicos para la prestación presencial de servicios financieros o permiten la instalación de cajeros automáticos en sus bibliobuses.
3. *Participación activa de las entidades de crédito en diversos planes de educación financiera promovidos por la Comisión Nacional del Mercado de Valores, el Banco de España y el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa.* Cuatro han sido los planes de educación financiera³³ que se iniciaron en 2008, el último está planteado para el periodo 2022-2025. La marca propia del Plan y su web es

³³ Un análisis detallado de los mismos es el realizado por Caballero (2022).

Finanzas para todos³⁴. Estos planes pretenden mejorar la cultura financiera de los ciudadanos, están dirigido a todos los segmentos de la población, facilitan una información útil, neutral y libre de intereses comerciales, organizan jornadas de formación, conferencias y seminarios por toda España, promueven un programa de educación financiera y un concurso de conocimientos financieros en 600 centros de enseñanza e impulsan el Día de la Educación Financiera, para destacar su importancia en la vida de las personas.

6.4. Iniciativas de entidades sociales

Se entiende por entidades sociales todas aquellas fundaciones, asociaciones, cooperativas, organizaciones de voluntariado y otras entidades e instituciones sin fines de lucro que realicen actividades de servicios sociales.

Desde estas entidades también se han planteado propuestas para evitar la exclusión financiera, pero sobre todo son un importante altavoz para denunciar las prácticas abusivas que ejercen algunos bancos sobre colectivos en situación de especial vulnerabilidad. Es el caso, por ejemplo, de la Comisión Española de Ayuda al Refugiado que junto con otras organizaciones de la sociedad civil que trabajan con personas refugiadas, migrantes y solicitantes de asilo, viene denunciando desde el año 2020 numerosas irregularidades en el acceso y mantenimiento de cuentas de pago básicas dirigidas a personas en situación de vulnerabilidad³⁵.

Otras organizaciones como EAPAN-ES³⁶ (European Anti Poverty Network España) han promovido la realización de estudios sobre la inclusión financiera. EAPAN es, tal como se indica en su web, una coalición independiente de ONG y otros grupos involucrados en la lucha contra la pobreza y la exclusión social en los Estados miembros de la Unión Europea. En España nace en 1991, y con el objetivo de conocer las dificultades financieras de los hogares en el contexto de crisis social y económica derivada de la pandemia de la COVID-19, promovió y financió el trabajo elaborado por Malgesini y

³⁴ <https://www.finanzasparatodos.es/quienes-somos>

³⁵ Más información en: <https://www.cear.es/organizaciones-reclaman-medidas-de-inclusion-financiera-todas-las-personas-migrantes-y-refugiadas/>

³⁶ <https://www.eapn.es/que-es-eapn.php>

Sánchez (2021).

Una última iniciativa que mencionamos por su trascendencia mediática es el lanzamiento en 2022 de la campaña *Soy mayor, no idiota*, impulsada por Carlos San Juan, un médico jubilado de 78 años que efectuó una recogida de firmas (alcanzó las 600.000 mil) para que los bancos tuviesen en cuenta las especiales necesidades de los mayores y cumpliesen con el protocolo de buenas prácticas. Esta campaña contó con el apoyo de numerosas entidades sociales y logró que responsables políticos y entidades financieras incorporasen el problema de la exclusión financiera en su agenda. Sin duda muchos mayores se sintieron identificados con la campaña, una campaña que sirvió también para concienciar no solo a este colectivo sino al conjunto de la sociedad.

7. CONCLUSIONES

Este trabajo constituye una aproximación a la exclusión financiera, un problema complejo, multidimensional y con características específicas en cada país. Tal es así que las ópticas para abordarlo, comenzando por su definición, son variadas. Dado que no hay una definición única, preferimos hablar de “exclusión” financiera, en lugar de utilizar el término “inclusión” financiera. Esto es así ya que, por positivo que sea el estar buscando soluciones, consideramos que el primer paso debe ser el considerarlo explícitamente un problema y precisar su alcance. Como señalan Carbó y Rodríguez (2015, p. 73), la exclusión financiera “se ha convertido en una de las dimensiones más relevantes de la exclusión social”.

Cuatro son las caras de la exclusión financiera que suelen diferenciarse en la mayor parte de las publicaciones examinadas: la socioeconómica, la geográfica, la digital y la educativa. Su diferenciación facilita el estudio, pero hay que insistir en que todas ellas están interconectadas y, en muchas ocasiones, se retroalimentan, agravando la situación de los colectivos de población que se encuentran en esta situación.

La revisión de las fuentes de información de más calado para el estudio del fenómeno de la exclusión financiera es uno de los aspectos, en mi opinión, más novedosos y laboriosos de este trabajo. Hemos destacado once fuentes y recogido los detalles que hemos considerado más importantes. Tras esa revisión, comprobamos otro de los

problemas que dificulta la investigación de la exclusión financiera: la inexistencia de una fuente de información completa que aborde todas sus dimensiones.

Nos hemos encontrado con metodologías heterogéneas, coberturas dispares por países y diferentes formas de recopilar datos, en algunos casos centrados en los proporcionados por las instituciones financieras (análisis de oferta) y, en otros, por los obtenidos de clientes de esas instituciones, hogares o empresas (análisis de demanda), básicamente a través de encuestas. Parece pues necesario avanzar en la construcción de una fuente de información completa, homogénea y actualizada. De esta forma, se facilitaría la búsqueda de soluciones realmente eficaces.

Con la información disponible, y centrandó el análisis en España, los colectivos más sensibles a sufrir la exclusión financiera son las personas mayores de 65, con rentas inferiores a 15.000 euros, bajo nivel de formación y que residen en municipios de menos de 10.000 habitantes. El cierre de oficinas, junto con la reestructuración del sector financiero y la brecha digital y educativa, están en el origen del problema o lo han agudizado.

Numerosas son las iniciativas planteadas en pro de atenuar los efectos de la exclusión financiera y que deben valorarse positivamente. Sin embargo, en su mayoría no son iniciativas vinculantes, y se han constatado incumplimientos de los protocolos firmados por las organizaciones que representan al sector bancario. Por este motivo, consideramos necesario mejorar la regulación mediante una legislación que proteja de una manera más firme a los clientes de las entidades financieras. El objetivo parece claro; parafraseando la campaña de concienciación conocida por todos:

¡Queremos llegar a mayores sin sentirnos idiotas!

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alemán, A.M (2023). *La exclusión financiera en España* (Trabajo Fin de Grado, Uva. Disponible en: <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/61512>
- 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.
- Asociación Española de Banca, CECA y UNACC (2021). *Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso social y Sostenible de la Banca*. Disponible en: <https://s1.aebanca.es/wp-content/uploads/2021/07/protocolo-estrategico-para-reforzar-el-compromiso-social-y-sostenible-de-la-banca.pdf>
- Asociación Española de Banca, CECA y UNACC (2022a). *Actualización del Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso social y Sostenible de la Banca*. Disponible en: <https://s2.aebanca.es/wp-content/uploads/2022/02/protocolo-estrategico-para-reforzar-el-compromiso-social-y-sostenible-de-la-banca.pdf>
- Asociación Española de Banca, CECA y UNACC (2022b). Hoja de ruta para reforzar la inclusión financiera en zonas rurales. Disponible en: <https://s1.aebanca.es/wp-content/uploads/2022/10/hoja-de-ruta-para-reforzar-la-inclusion-financiera-en-las-zonas-rurales.pdf>
- Asociación Española de Banca (2023). *Informe anual*. Disponible en: <https://www.aebanca.es/informes-gestion-y-memoria-anual/>
- 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, 567-589.
- Banco Central Europeo (s.f). *Encuesta de Finanzas y Consumo de los Hogares*. Disponible en: https://www.ecb.europa.eu/pub/economic-research/research-networks/html/researcher_hfcn.en.html
- Banco de España (s.f). *Encuesta financiera de las familias*. Disponible en: https://app.bde.es/efs_www/home?lang=ES
- Banco de España (s.f). *Encuesta de competencias financieras*. Disponible en: https://app.bde.es/efs_ecf/home?lang=ES
- Banco de España (2021). Informe sobre la Encuesta de Competencias Financieras 2021. Disponible en: <https://www.bde.es/wbe/es/publicaciones/analisis-economico-investigacion/encuesta-de-competencias-financieras/>
- Banco de España (2024). *Boletín Estadístico*. Marzo.
- Banco de España (2024). Encuesta financiera de las familias 2022: métodos, resultados y cambios desde 2020. *Documentos Ocasionales*, 2413. Disponible en: <https://www.bde.es/f/webbe/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesSerias/DocumentosOcasionales/24/Fich/do2413.pdf>
- Banco Mundial (s.f). *Global Findex*. Disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialeconomicinclusion/overview#2>.

- Banco Mundial (s.f). *World Bank Enterprise Surveys*. Disponible en: [Enterprise Surveys Indicators Data - World Bank Group](#)
- Barruetabeña, E. (2020). La influencia de las nuevas tecnologías en la inclusión financiera. *Boletín Económico* 1/2020. Banco de España.
- Bayot, B. (2002). Elaboration d'un service bancaire universal. Première partie: L'accès ou le maintien d'un compte bancaire. *Etude Financité*. Réseau Financement Alternatif.
- BBVA (2016). Una tipología de los usuarios de la banca digital en España. En *Situación España*, primer trimestre 2016: 51-69. BBVA Research. Disponible en: https://www.bbvaresearch.com/wp-content/uploads/2016/02/Situacion-Espana-1T16_R4.pdf
- Caballero, G. (2022). Los planes de educación financiera en España. *Panorama Social*, 35, 9-21. Funcas.
- Carbó, Rodríguez y López (2000). Sistema financiero y realidad empresarial. *Cuadernos de Información Económica*, 158, 65-76. Funcas.
- Carbó, S. y Rodríguez, F. (2015). Conceptos y evolución de la exclusión financiera: una revisión. *Cuadernos de Información Económica*. 244, 73-82. Funcas.
- Comisión Española de Ayuda al Refugiado (11 de mayo, 2022). *Las medidas financieras por la guerra de Ucrania deben incluir al resto de personas migrantes y refugiadas*. Disponible en: <https://www.cear.es/organizaciones-reclaman-medidas-de-inclusion-financiera-todas-las-personas-migrantes-y-refugiadas/>
- Comisión Nacional del Mercado de Valores, Banco de España y Ministerio de Economía, Comercio y Empresa (2022). *Plan de Educación Financiera 2022-2025*. Disponible en: <https://www.cnmv.es/portal/publicaciones/planeduccnmv.aspx?lang=es>
- Eurostat (s.f). *Renta y Condiciones de Vida*. Disponible en: <https://www.statistics.gov.rw/datasource/finscope-survey>
- FindMark Trust (s.f). *FindScope*. Disponible en: <https://finmark.org.za/about>
- Fondo Monetario Internacional (s.f). *Financial Access Survey*. Disponible en: <https://data.imf.org/?sk=E5DCAB7E-A5CA-4892-A6EA-598B5463A34C>
- Funcas (2022). *Educación financiera en España: balance y perspectivas*. Panorama Social, 35.
- Hernández, J., Pascual, L. y Rodríguez, A. (2022). El desarrollo de la digitalización y la inclusión financiera. *Información Comercial Española*, 926, 133-151.
- Instituto Nacional de Estadística (s.f). *Encuesta de Condiciones de Vida de los Hogares*. Disponible en: <https://www.ine.es/dyngs/Prensa/ECV2023.htm>
- Instituto Nacional de Estadística (s.f). *Encuesta de Equipamiento y Uso de las TIC*. Disponible en: https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176741&menu=resultados&idp=1254735976608

- Malgesini, G. y Sánchez, S. (2021). *Inclusión financiera para el desarrollo sostenible, un enfoque de derechos en el proceso de reconstrucción post pandemia*. EAPN.
- Maudos, J. (2017). El acceso a los servicios bancarios en España, el impacto de la reducción del número de oficinas. *Mediterráneo Económico*, 29, 265-286. Cajamar.
- Mendizábal, 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*, 209-218. Asociación Española de Dirección y Economía De La Empresa.
- Ministerio de Consumo (2022). Cuentas bancarias gratuitas. Disponible en: https://consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/Cuentas_bancarias_gratuitas.pdf
- Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes (2024). *PISA 2022. Competencia financiera. Informe Español*. Disponible en: https://www.libreria.educacion.gob.es/libro/pisa-2022-competencia-financiera-informe-espanol_184455/
- OCDE. *Programme for International Student Assessment (PISA)*. Disponible en: <https://www.oecd.org/en/about/programmes/pisa/pisa-data.html>
- Padilla, A.M., y Sanchis, J. R. (2021). La relación causa-efecto entre inclusión/ exclusión social y financiera. Una aproximación teórica. *Revista de Estudios Cooperativos*, 138, 1-22.
- Posada, D. (2021). Infraestructura del efectivo y vulnerabilidad en el acceso al efectivo en España. *Boletín Económico* 3/2021. Banco de España
- Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas y comparabilidad de comisiones (BOE núm.287, de 24 de noviembre de 2017). Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2017-13644>
- Real Decreto-ley 164/2019, de 22 de marzo, por el que se establece un régimen gratuito de cuentas de pago básicas en beneficio de personas en situación de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera (BOE núm. 80 del 22 de marzo de 2019). Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2019-4906>