



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

SITUACIÓN ACTUAL DE LA EXCLUSIÓN FINANCIERA EN ESPAÑA

Autor: Alfonso Bustillo Fernández

Director: Carlos Ballesteros

MADRID | Junio 2022

RESUMEN

Debido a los cambios provocados por la pandemia del coronavirus y de la transformación digital de los bancos, el número de personas que se ven afectados por la exclusión financiera es mayor. La idea detrás de este trabajo es poder aportar luz acerca de cómo está la situación actualmente, cuáles son las principales causas de exclusión financiera, quienes son más propensos a sufrir esta situación y cuáles son los efectos que tiene. Para ello primero se han plasmado los derechos de los que gozan todos los ciudadanos españoles en el ámbito financiero, y tras una breve introducción acerca de la exclusión social y sus inicios, se ha dado paso a la definición de la exclusión financiera. Una vez habiendo definido la exclusión financiera y analizado las opiniones de diferentes autores, se han identificado y expuesto las principales causas y tipos de exclusión financiera, utilizando para esto diferentes estudios estadísticos de organismos oficiales. El siguiente paso consiste en el análisis de las consecuencias que sufren las personas financieramente excluidas, en esta ocasión además de estudios cuantitativos era necesaria la utilización de informes cualitativos que permitan obtener una visión más completa de la situación. Finalmente se ha procedido a describir cuales son los perfiles más propensos a sufrir este tipo de exclusión en base a criterios como la nacionalidad, el sexo o la renta permitiendo obtener una información fiable. La importancia de este trabajo radica en la ausencia de estudios que traten la exclusión financiera de una manera tan amplia, desde el inicio hasta las consecuencias finales. A esto se le suma que se trata de un tema muy dinámico y que se ve afectado por cualquier cambio que se produzca en cualquiera de los factores que influyen en su aparición, por lo que la actualidad del trabajo le aporta un valor añadido.

PALABRAS CLAVE

Exclusión, bancarización, pobreza, desigualdad, derechos

ABSTRACT

There have been major changes regarding financial exclusion due to the coronavirus pandemic and the digitalization of the banking business, as a result of these changes, the number of people affected by financial exclusion has increased. The idea behind this paper is to shed light on how the situation currently stands, what the main causes of financial exclusion are, who is most likely to suffer from this situation and what effects it has. In order to do so, we have first set out the rights that every citizen who is living in Spain enjoy in the financial sphere, and after a brief introduction about social exclusion and its beginnings, we have moved on to the definition of financial exclusion. Once financial exclusion has been defined and the opinions of different authors have been analyzed, the main causes and types of financial exclusion have been identified and exposed, using different statistical studies from official bodies. The next step consisted of analyzing the consequences suffered by financially excluded people. On this occasion, in addition to quantitative studies, it was necessary to use qualitative reports in order to obtain a more complete picture of the situation. Finally, the profiles most likely to suffer this type of exclusion have been described based on criteria such as nationality, sex or income, allowing reliable information to be obtained. The importance of this work lies in the absence of studies that deal with financial exclusion in such a broad way, from the beginning to the final consequences. Added to this is the fact that it is a very dynamic issue and that it is affected by any change in any of the factors that influence its appearance, so that the topicality of the work gives it added value.

KEYWORDS

Exclusion, bancarization, poverty, inequality, rights

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	1
1.3. METODOLOGÍA	3
2. DERECHOS FINANCIEROS	6
2.1. DEFINICIONES JURÍDICAS	6
2.2. DERECHOS BÁSICOS	8
3. EXCLUSIÓN SOCIAL	11
4. EXCLUSIÓN FINANCIERA	13
5. TIPOS DE EXCLUSIÓN	17
5.1. EXCLUSIÓN GEOGRÁFICA	17
5.2. EXCLUSIÓN COMERCIAL	19
5.3. EXCLUSIÓN DIGITAL	21
5.4. EXCLUSIÓN PRODUCIDA POR EL ENCARECIMIENTO DE LOS SERVICIOS	23
6. CONSECUENCIAS	25
6.1. CONSECUENCIAS FINANCIERAS	25
6.1.1. Consecuencias provocadas por la ausencia de crédito	25
6.1.2. Consecuencias relacionadas con los servicios de transacción	27
6.2. CONSECUENCIAS SOCIALES	29
7. TIPO DE POBLACIÓN EXCLUIDA	32
7.1. RETRASOS EN EL PAGO DE LA VIVIENDA HABITUAL	33
7.1.1. Sexo y edad	33
7.1.2. Nivel educativo	34
7.1.3. Situación ocupacional	34
7.1.4. Nacionalidad	35
7.1.5. Lugar y residencia	36
7.2. INCAPACIDAD PARA AFRONTAR GASTOS IMPREVISTOS	37
7.2.1. Sexo y edad	38
7.2.2. Nivel educativo	38
7.2.3. Situación ocupacional	39
7.2.4. Nacionalidad	40
7.2.5. Lugar de residencia	40
7.3. NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	41
7.3.1. Sexo y edad	41
7.3.2. Tipo de hogar	42
7.3.3. Nacionalidad	43
7.3.4. Renta	43
7.4. PERFILES QUE SUFREN EXCLUSIÓN	44

8. CONCLUSIONES.....	46
9. BIBLIOGRAFIA.....	50

ÍNDICE DE GRAFICAS

Gráfico 1 Sexo y edad con respecto a retrasos con el pago	33
Gráfico 2 Nivel educativo con respecto a retrasos con el pago	34
Gráfico 3 Situación ocupacional con respecto a retrasos con el pago.....	35
Gráfico 4 Nacionalidad con respecto a retrasos con el pago.....	35
Gráfico 5 Lugar de residencia con respecto a retrasos con el pago	36
Gráfico 6 Sexo y edad ante gastos imprevistos.	38
Gráfico 7 Nivel educativo ante gastos imprevistos.	39
Gráfico 8 Situación ocupacional ante gastos imprevistos.	39
Gráfico 9 Nacionalidad ante gastos imprevistos.....	40
Gráfico 10 Lugar de residencia ante gastos imprevistos.....	41
Gráfico 11 Sexo y edad con respecto al nivel de endeudamiento	42
Gráfico 12 Tipo de hogar con respecto al nivel de endeudamiento.....	42
Gráfico 13 Nacionalidad con respecto al nivel de endeudamiento	43
Gráfico 14 Renta con respecto al nivel de endeudamiento	44

1. INTRODUCCIÓN

1.1. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

En este trabajo de investigación trataré de dar luz a las cuestiones relacionadas directamente con la exclusión financiera, tratando de responder distintas preguntas acerca de la situación de la exclusión financiera tras la pandemia: ¿Cuáles son las causas principales que provocan una situación de aislamiento financiero involuntario? ¿Qué grupos o individuos son más propensos a ser excluidos financieramente? ¿Cómo protegen las administraciones los derechos financieros y qué medidas impulsan para combatir la exclusión?

Este trabajo aporta gran valor ya que de momento no hay ningún estudio específico de la situación de la exclusión financiera tras la pandemia del Covid-19. La idea de este trabajo de investigación no es otra que denunciar esta situación que mucha gente se ve obligada a vivir. Tratando de aportar información acerca de la exclusión, investigando sobre diferentes temas como son: las principales causas que conducen a esa situación; sus principales características; las consecuencias que tiene el hecho de encontrarse excluido, tanto las más evidentes como aquellas que se escapan de la opinión pública; los derechos financieros que toda persona tiene por el simple hecho de encontrarse en nuestro país... De manera que, presentando la información de una manera ordenada, clara y concisa, sea más sencillo para la gente comprender el verdadero alcance de la situación y para que a todas aquellas instituciones, tanto públicas como privadas, que estén tratando de combatirla les sea más sencillo y conste de datos actualizados.

Investigar acerca de los temas anteriormente mencionados permite obtener una información muy valiosa a la hora de tratar con personas y/o grupos excluidos. La situación ha cambiado mucho en estos últimos años tras la pandemia, se han producido cambios en las tendencias sociales, limitando el contacto físico, cambios en el sistema financiero, como la creciente digitalización de la banca y, además de eso, se ha producido un cambio en la situación económica del país. Estos hechos han cambiado en mayor o menor medida todos los ámbitos de la sociedad, incluida la exclusión financiera, por eso considero que mi trabajo aporta información actualizada y real de cómo se encuentra actualmente la situación en España.

1.2. JUSTIFICACIÓN

En cuanto al por qué he elegido este tema, principalmente porque se trata de un asunto que, por circunstancias personales, he vivido de cerca, la exclusión financiera. Al hablar de esto mucha gente puede pensar que la exclusión financiera es un problema poco común y que es un problema que está casi resuelto. Que la exclusión financiera se refiere a aquellas personas que no pueden acceder al sistema financiero. Cuando verdaderamente el concepto es mucho más amplio. Al hablar de exclusión es necesario especificar que una persona excluida es todo aquel que pese a querer hacer uso de los servicios financieros, o bien directamente se le niega el acceso o se le dificulta, de manera que no puede llevar una vida financiera corriente. En la definición de exclusión financiera se diferencia entre aquellos que deciden no formar parte del sistema financiero de manera voluntaria y los que, contra su voluntad, se encuentran en esta situación. En mi caso he sido testigo de lo difícil que es llevar una vida que cualquier persona definiría como normal, sin hacer uso del sistema financiero. Mi padre, siendo un abogado especializado en el sector bancario y conocedor de los diferentes abusos que cometen las entidades bancarias, tomó la decisión de apartarse del sistema financiero, con todo lo que ello implicaba. Si bien es cierto que mi madre no tomó la misma decisión y mantuvo sus diferentes productos financieros, lo que ha resultado muy útil a la larga. Por lo que yo, desde pequeño, he vivido, por un lado, los problemas derivados de no hacer uso de los servicios financieros y, por el otro, las facilidades que da el sistema financiero a sus clientes.

Durante los últimos años he podido ir observando cómo la situación empeoraba, dificultando la vida de aquéllos que no disponen de cuenta corriente, tarjeta de crédito y demás instrumentos financieros normalizados hoy en día. Desde cosas tan simples como pagar gastos imprescindibles como el agua, la luz o las líneas de teléfono móvil (que son una completa odisea cuando no se posee una cuenta donde domiciliarlas), llegando incluso a situaciones algo más complicadas como pueden ser pedir préstamos personales o hipotecarios. La digitalización de los procesos en lugar de facilitar estas tareas, lo único que han conseguido es dificultarlas aún más. A esto hay que sumarle las nuevas medidas que están tomando los grandes bancos, reduciendo la cantidad de sucursales, reduciendo personal e incluso reduciendo la franja horaria en la que se permite la atención personal. En mi caso, gracias a que tanto mi madre como yo sí que somos poseedores de cuenta y tarjetas bancarias, hemos podido salir del paso de la

mejor manera posible. Pero esto no es un caso corriente, en mi cabeza siempre han estado presentes todas aquellas personas que no han elegido por sí mismas complicarse la vida de esta manera y no solo esto, sino que además no tienen otra alternativa.

La exclusión financiera agrupa a gente de todo tipo de países, familias, etnias, edades... Todos ellos sufren de este problema pese a tener características muy diferentes, lo curioso es que las consecuencias siempre son las mismas. Como detalla la EAPN-ES en su informe, algunas de las consecuencias de la exclusión son hechos como la necesidad de acudir a empresas de crédito rápido con tipos de interés abusivos que terminan causando sobreendeudamiento, ser incluidos en listas de morosidad (situación que empeora aún más su situación, incrementando la dificultad del acceso al sistema bancario), e incluso ser estigmatizados por el resto de la sociedad. Este tipo de problemas indica que la magnitud de la exclusión financiera va mucho más allá, llegando a impedir a las personas excluidas vivir una vida normal, por lo que se incluye dentro de la exclusión social.

La realización de este trabajo va a aportar un gran valor a la sociedad ya que se trata de un tema sobre un gran problema social actual, con más de 4,5 millones de personas viviendo en la pobreza y 12,5 millones con riesgo de hacerlo (según AROPE). Desde hace más de una década se lleva reflejando, no solo en España si no en la Unión Europea, la importancia de encontrar soluciones reales y eficaces para la exclusión financiera, como es el caso de la creación y promoción de la cuenta básica universal, una medida que combate directamente la exclusión, impulsada por Europa de manera rigurosa (en 2011 siendo una recomendación y desde el 2014 obligatoria en los estados miembros, como indica la Directiva 2014/92). Esta necesidad de soluciones no ha hecho más que aumentar debido a los diferentes eventos globales que se han producido en los últimos años, en especial en el caso de la pandemia y de diferentes conflictos que han producido y siguen produciendo en la actualidad migraciones masivas. En este caso, al tratarse de personas que se encuentran en nuestro país de manera irregular, son incapaces de acceder a productos financieros básicos lo que les imposibilita la mejora de sus condiciones de vida, dificultando, y en algunas situaciones incluso impidiendo, el cobro de ayudas gubernamentales que les son asignadas legítimamente.

1.3. METODOLOGÍA

Para llevar a cabo este trabajo he seguido un enfoque inductivo, primero acudiendo a distintas fuentes académicas y estadísticas para más adelante poder obtener unos resultados concluyentes en cuanto al tipo de personas que sufren exclusión, qué consecuencias deben de afrontar y de qué manera se les está tratando de proteger desde las instituciones. Al inicio del trabajo consulté una gran cantidad de artículos académicos que hablaban de la evolución de la exclusión, sus inicios y como se había popularizado tan rápido el término. Algunos ejemplos de éstos serían trabajos como los de Bonilla y López acerca de los inicios exclusión financiera en Europa y la situación de la exclusión financiera tras la crisis económica. Otro ejemplo sería el trabajo de Zubeldia que trata sobre los orígenes de la exclusión financiera y su impacto. Estos trabajos muestran las opiniones de los diferentes autores acerca de este fenómeno y cómo los avances tecnológicos y otros cambios sociales afectan al problema y de qué manera. Después, para el tema de las causas, tipos y consecuencias me basé en numerosos estudios que habían llevado a cabo, en primer lugar, instituciones públicas como el Instituto Nacional de Estadística, el Banco de España, el Banco Central Europeo y la Comisión Europea (Como son la Encuesta de Calidad de Vida, el Informe de Inclusión Financiera para el Desarrollo Sostenible, la Memoria de Reclamaciones del Banco de España, entre muchos otros). Y, en segundo lugar, estudios de entidades sociales y otras organizaciones nacionales, como el informe emitido por una agrupación de entidades sociales acerca de la mala praxis en el sector bancario. De esta manera he sido capaz de obtener información objetiva que permite distinguir de manera real las causas y consecuencias, evitando prejuicios y toda aquella información previa que yo pudiese tener en relación con el tema. Además de esto, para el epígrafe que habla de los derechos financieros más importantes me he basado en el marco jurídico nacional y en el derecho comunitario, incluyendo comunicaciones, reglamentos y tratados. Además de consultar a profesionales en la materia con el fin de que la información aquí recogida sea de la mayor calidad posible y sirva como base legal para todos aquéllos que vean en este trabajo la oportunidad de recopilar información relevante para combatir la exclusión. En cuanto al apartado de los planes y medidas propuestas a nivel nacional y en el plano de la Unión Europea, mis fuentes de información fueron los canales oficiales de estas dos entidades, que es el lugar donde anuncian y publicitan estas medidas. Además de estos estudios también he estado en contacto con profesionales tanto del

sector bancario como de otras profesiones que tienen que tratar con este sector de manera regular, lo que me ha permitido distinguir la información más importante, además de ayudarme a comprender de una manera más completa los factores que engloban esta situación.

2. DERECHOS FINANCIEROS

Antes de empezar a hablar acerca de la exclusión financiera, considero necesario incluir en este trabajo un epígrafe hablando acerca del derecho y su importancia. “El Derecho es el conjunto de normas que imponen deberes y normas que confieren facultades, que establecen las bases de convivencia social y cuyo fin es dotar a todos los miembros de la sociedad de los mínimos de seguridad, certeza, igualdad, libertad y justicia” (Pereznieto y Ledesma, 1992). El derecho es aquello que se encarga de regular el comportamiento en una sociedad y sin el no habría justicia. El ordenamiento jurídico protege a todas las personas que habitan en España, independientemente de su sexo, proveniencia, riqueza, raza, poder... como se menciona en la Constitución “todos los españoles son iguales ante la ley” (Constitución Española art. 14, 1978). En definitiva, el marco jurídico al regular las relaciones entre dos personas (derecho privado), o la administración y el individuo (derecho público), permite que ninguna persona o institución, independientemente de su poder, pueda anteponer sus intereses a los derechos de cualquier persona.

En nuestro ordenamiento jurídico no existe un derecho financiero como tal, se entiende por derecho financiero el derecho tributario. Al referirse a los derechos que toda persona tiene en ámbitos financieros, se aplican las leyes orientadas a la protección del consumidor como la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Esto no significa que este tipo de situaciones se encuentren desamparadas por la justicia ni mucho menos, ya que como se ha visto y se ve todos los días, los tribunales se encuentran perfectamente capacitados para juzgar cualquier tipo de situación.

Ser conocedor de los derechos propios es importante ya que permite distinguir entre aquellas situaciones que atentan contra éstos de las que simplemente son legales, pero no son justas.

2.1. DEFINICIONES JURÍDICAS

La crisis financiera ha mostrado algunos de los problemas actuales del sistema financiero. La exclusión financiera es una situación insostenible a largo plazo. Por ello tanto las instituciones públicas nacionales como europeas, durante los últimos años, han comenzado a regular la situación, tanto en el mercado de crédito como en el de los productos de inversión. Situaciones como los desahucios producidos por la concesión

de créditos de manera irresponsable o los rescates de las cajas de ahorros por un modelo ineficiente de gestión son prueba inequívoca de la necesidad de una regulación más estricta. Esta mala praxis bancaria ha afectado de manera muy negativa en ámbitos como el acceso al crédito y la seguridad del ahorro.

Para este sector hay un marco jurídico que se encarga de regular y proteger los derechos de todo consumidor de productos financieros. Empezando por la definición de productos financieros, según la Ley 22/2007 “*se entenderán por servicios financieros los servicios bancarios, de crédito o de pago, los servicios de inversión, las operaciones de seguros privados, los planes de pensiones y la actividad de mediación de seguros.*” Además, se especifica qué tipo de servicios son incluidos en esta definición, siendo estos: servicios bancarios de crédito o de pago, servicios de inversión, operaciones de seguros privados, planes de pensiones y mediación entre seguros. La Unión Europea también tiene una definición propia de servicios financieros, siendo esta muy similar “*todo servicio bancario, de crédito, de seguros, de jubilación personal, de inversión o de pago*”. Es muy importante que ambos marcos legales sean similares ya que de no ser así podrían producirse fallos en el sistema legal, siendo el Tribunal Superior de Justicia Europea el órgano judicial con mayor autoridad.

Siguiendo con las definiciones jurídicas, tanto el derecho nacional como comunitario tienen la misma definición para el consumidor financiero. Según la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU) de 2007 “*son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.*” La única diferencia es que en el derecho comunitario no se incluye el término de cliente minorista siendo este “*todo cliente que no sea cliente profesional*”, por lo tanto, se excluye a todas aquellas personas cuyo trabajo se encuentra directamente ligado al sector financiero, como es el caso de los brókeres y banqueros de inversión, entre muchos otros.

Un término muy importante que se encuentra en derecho es la jurisprudencia, que consiste en las diferentes sentencias y resoluciones judiciales dictadas con anterioridad por los tribunales sobre un tema concreto. Suelen tratarse las sentencias de las

instituciones con mayor autoridad, por lo que es una parte fundamental a la hora de juzgar situaciones determinadas. En el caso de los consumidores, según el Tribunal Superior de Justicia Europeo, es necesario que se cumplan tres condiciones: un consumidor es aquella persona que, actuando fuera de su actividad profesional, contrata a un profesional para tratar sobre alguna de las categorías anteriormente mencionadas. De aquí se entiende que es indiferente el hecho de que el consumidor haya realizado un gran número de operaciones, al igual que la cantidad de las mismas, ya que siempre y cuando no esté relacionado con su actividad principal, siempre se le considerará como consumidor.

En cuanto a regulación financiera, en lugar de considerarse consumidores se les cataloga como clientes. Este concepto es aún más amplio que el de consumidor, contando con una mayor protección. En el caso del mercado del crédito se debe proteger a los clientes tanto activos como pasivos y en el mercado de valores se presta especial atención en la protección de los clientes minoristas.

2.2. DERECHOS BÁSICOS

Una vez definido tanto a los productos financieros como a los clientes, ahora llega el turno de hablar acerca de los derechos básicos de los consumidores. En este ámbito tiene gran importancia la LGDCU, empezando por el artículo 8 donde se garantiza tanto *“La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos”* como la *“información correcta sobre los diferentes bienes o servicios en formatos que garanticen su accesibilidad y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute, así como la toma de decisiones óptimas para sus intereses.”* Dando gran importancia a la información recibida sobre cualquier instrumento financiero, de manera que obliga a todos los profesionales del sector a actuar con buena fe cuando trate con personas que carecen de educación financiera.

La Unión Europea en cambio, no incluye los servicios financieros dentro de las actividades bajo la protección de los consumidores y usuarios, considerando que pertenecer a un sector muy específico y alejado del resto de actividades comerciales. Esto implica que, pese a ser catalogados como consumidores, éstos no poseen los

derechos básicos que sí tienen el resto de los consumidores de distintas actividades. En España, el Tribunal Supremo en 2013 hace referencia a que pese a que exista una normativa bancaria específica que trate sobre la transparencia y protección de los consumidores, esto no impide que los clientes financieros se encuentren protegidos por la LGDCU. La razón por la que el Tribunal Supremo falló de esta manera es que, hoy en día, la normativa bancaria española no está muy desarrollada y se basa en la división del sector en subsectores correspondientes. Cada uno de estos subsectores cuenta con sus propios reglamentos encargados de regular de cierta manera las actividades que engloba. Un ejemplo de esto sería la Ley sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito (LDIEC), que regula los servicios bancarios. En otros países europeos esto sucede de manera contraria, habiéndose creado un marco legal específico que se encarga de regular todo el sector, como es el caso de Francia que cuenta con un “Code Monétaire et Financier”, Reino Unido tiene el “Financial Services and Markets Act” o Italia con su “Testo Unico della Finanza”.

El 2008 fue un año convulso en el sector financiero, se produjo la caída de Lehman Brothers, que era el quinto banco de inversión más grande del mundo. También la caída del sector bancario islandés, provocando grandes retenciones y pérdidas monetarias para aquellas personas que habían depositado su dinero en aquel país. Pero no fue hasta que en España se destapó el fraude de las preferentes que en España nació la necesidad de crear nuevas medidas de protección del consumidor. Las intenciones eran buenas, sin embargo, estas nuevas medidas han ido enfocadas a regular pequeños aspectos enfocados a la comercialización como puede ser la evaluación del perfil del cliente, siendo la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) la encargada de desarrollarla, aunque sigue siendo actualmente un aspecto a mejorar como se ha mencionado anteriormente. Otra de las reformas impulsadas tras los acontecimientos económicos se ha dado en el mercado de crédito. En el pasado se otorgaban créditos de una manera completamente irresponsable por parte de los bancos, generando un endeudamiento por encima de las posibilidades de muchas familias, mientras la situación económica era positiva esto no suponía ningún problema, pero cuando llegó la crisis económica, esto fue otro de los factores que aumentó el efecto negativo que tiene cualquier periodo de crisis de por sí. Se aprobó un Código de Buenas Prácticas en 2012,

cuyo fin era el de proteger a los deudores hipotecarios sin recursos y limitar los abusos que se cometían al ejecutar las hipotecas.

Tanto en España como en la Unión Europea se reconoce como derecho individual el acceso a los servicios financieros considerados como básicos, estableciendo la obligatoriedad de los proveedores de prestar los servicios “*en condiciones precisas, con una cobertura territorial completa y a un precio asequible*” (Libro Blanco, 2004). Entre estos servicios básicos se incluyen las cuentas de pago ya que, “*son una herramienta esencial para que las personas puedan participar en la economía y la sociedad*” (Comisión Europea, 2013). Estas nuevas directrices se produjeron debido a que, actualmente, en la Unión Europea hay más de 58 millones de personas que no poseen una cuenta corriente, uno de los primeros indicadores, y más claros, de exclusión financiera. La normativa europea que regula el sistema financiero es conocida como la Directiva sobre Mercados de Instrumentos Financieros (MiFID), que fue promovida en 2004. En sus inicios estaba enfocada en regular aquellos deberes y obligaciones que tenían las instituciones financieras, como la transparencia, registro de operaciones, información de los productos financieros, entre otros. Más adelante se ha reformado el MiFID mediante dos nuevas directivas la MiFID II y el MIFIR, en esta reforma se produce un cambio muy importante, el nuevo enfoque se encuentra en la protección del consumidor financiero en lugar de en las instituciones. Es una reforma extensa donde se regulan situaciones como el diseño de los productos financieros o la adecuación de los productos ofrecidos al público, en función de su entendimiento financiero.

3. EXCLUSIÓN SOCIAL

Una vez explicados los derechos financieros es necesario hablar de la exclusión social, ya que, como se ha mencionado anteriormente la exclusión financiera es un tipo de exclusión dentro del ámbito social. La exclusión social, también llamada marginación social, hace referencia a las situaciones en las que individuos y/o colectivos se ven obligados a vivir al margen de la sociedad. La definición más completa de este término sería *“el proceso por el cual a ciertos individuos y grupos se les impide sistemáticamente el acceso a posiciones que les permitirían una subsistencia autónoma, dentro de los niveles sociales determinados por las instituciones y los valores en un contexto dado”* (Castells, 2001). El concepto aparece en los años setenta en Francia, aunque comenzó a ganar una mayor popularidad unos años más tarde, en la década de los ochenta. En 1988 se crea en Francia el Ingreso Mínimo de Inserción (RMI), después de esto y gracias a Jacques Delors, la Unión Europea sustituye completamente el concepto de pobreza e implanta este nuevo término. Se adopta oficialmente en 1989 bajo el lema *“Combatir la exclusión social”* y rápidamente comienza a expandirse tanto entre los estados miembros como en diferentes instituciones internacionales como la ONU y el Banco Mundial, entre otras. Esto convierte a la exclusión social en el nuevo eje de las políticas sociales, llegando incluso a declararse el año 2010 como el *“Año europeo contra la exclusión social”*. Así fue como esta definición empezó a extenderse en España.

La exclusión social, al tener un carácter aglutinador, se ve afectada por diferentes factores. *“Las situaciones de exclusión social son el resultado de una cadena de acontecimientos reforzados o impulsados por las desigualdades y determinaciones estructurales del sistema económico y social”* (Subirats, 2004), por lo que pese a los esfuerzos que hacen las instituciones y gobiernos por combatirla y crear una sociedad inclusiva para todo tipo de etnias, religiones y nacionalidades muchas veces se encuentran con problemas de mayor magnitud. Uno de estos problemas sería el cambio de mentalidad de la población, provocando el fin de la tradición forzada por la constante evolución en la manera de pensar de la sociedad, olvidando la conciencia social y centrándose mayoritariamente en el desarrollo personal y del núcleo cercano (Beck, 2002). Esto supone que las preocupaciones sociales se vean obligadas a pasar a un

segundo plano, dejando a las instituciones públicas y entidades sociales como únicas responsables de solucionar este problema.

Es importante recalcar que la exclusión, en lugar de ser una situación permanente, es un proceso dinámico y que se encuentra en plena expansión afectando cada vez a un mayor número de personas. No solo eso, actualmente debido a la creciente popularidad del concepto, se han llevado a cabo diferentes estudios acerca del impacto que tienen estas desventajas sociales sobre las personas. Algunos ejemplos de esto serían el trabajo de Francisco Durán donde habla de los cambios que han sufrido las ciudades europeas favoreciendo la aparición de la exclusión social y las consecuencias de esta (Durán, 1998), otro ejemplo de esto sería el trabajo de Ángeles Parrilla y Teresa Susinos donde se focaliza en las consecuencias de la exclusión en las mujeres (Parrilla y Susinos, 2013).

Lo que se ha podido observar es que la exclusión con el paso del tiempo va teniendo un mayor impacto negativo. Esto es debido a la mejora en la calidad de vida que llevamos viviendo a lo largo de los últimos años, cada vez hay más facilidades al alcance de un mayor número de gente. Provocando que todas aquellas personas que no pueden acceder a estos servicios se vean doblemente perjudicados, no solamente por la imposibilidad de utilizarlos si no por el hecho de que esto provoca una desconexión aún mayor de la sociedad. Como se ha mencionado anteriormente, este problema no se puede asociar únicamente a una causa en exclusiva si no que en su propia definición se hace referencia a que es una combinación de factores que están interrelacionados y que contribuyen a generar esa situación de desigualdad. De manera que, al considerarse un problema social, las distintas acciones y campañas institucionales pueden, pese a tratar de combatir esta situación, ser una parte del problema (Subirats, 2004), por lo que es necesario actuar con precaución y entendiendo la gran responsabilidad que tienen estas instituciones a la hora de influir de manera positiva en lugar de negativa.

Uno de estos factores que engloban la exclusión social es la parte financiera, ya que actualmente se ha vuelto un aspecto clave en la vida cotidiana. Esto implica que las personas que tienen dificultades a la hora de acceder al sistema financiero, o que directamente no tienen acceso, están siendo excluidas socialmente ya que no pueden participar de manera efectiva en aspectos de la sociedad convencional. (Duffy, 1995)

4. EXCLUSIÓN FINANCIERA

La globalización ha sido el principal motor para el cambio en nuestra forma de vivir, acompañado por un gran incremento en el área de la innovación y creación de nuevas herramientas. Todos estos cambios han impulsado a su vez una transformación en el sector financiero. Los cambios se han podido apreciar desde las nuevas estrategias a mayor y menor escala que siguen los bancos, hasta la creación de nuevos diseños y herramientas propias. Según un estudio del Réseau Financement Alternatif (Red de Financiación Alternativa), publicitado por la Unión Europea, a día de hoy son necesarios una serie de servicios financieros básicos para poder llevar una vida cotidiana. El primero y más fundamental es tener la capacidad de disponer de una cuenta donde poder recibir ingresos, tanto salarios como ayudas del estado. El siguiente está relacionado directamente con la cuenta bancaria, ésta debe dar la opción de emitir transacciones para así poder efectuar pagos. El tercero menciona la necesidad de poseer una cuenta de ahorro, con el fin de poder planificar la economía individual haciendo uso de ella. El último trata acerca del crédito, donde habla sobre el acceso al crédito sin la necesidad de hacer uso de un aval, con el fin de poder hacer frente a pagos imprevistos o gestionar la falta de liquidez personal (Réseau Financement Alternatif, 2002). Los bancos tratan de obtener la mayor eficiencia posible, tanto en el plano productivo, relacionado con costes e ingresos, como en el asignativo, más enfocado al riesgo y al rendimiento. Esto supone un *“proceso de discriminación positiva hacia los segmentos que generan mayor valor añadido y, por lo tanto, una discriminación negativa y excluyente hacia aquellos colectivos que no cumplen y responden a las exigencias mínimas establecidas por el mercado”* (Mendizábal, 2008). De esta discriminación nace el concepto de exclusión financiera, que afecta a un gran número de personas.

La exclusión financiera es un término que empezó a tenerse en cuenta e investigarse hace dos décadas, una vez que se constató que el acceso y correcto desarrollo y conectividad al sector financiero es una parte vital tanto de las relaciones económicas como del día a día de cualquier persona corriente de un país desarrollado. Siendo reconocida la actividad financiera como una parte común e imprescindible de la vida actual, Bonilla afirma que *“la exclusión financiera está profundamente vinculada a la exclusión social, dado que a la mayoría de las personas que se encuentran en situación de pobreza o exclusión social les es muy difícil el acceso a los servicios financieros”*

(Bonilla y López, 2017). La primera definición de exclusión financiera sería la publicada por Sinclair en 2001, siendo esta la *“incapacidad de acceder a los servicios financieros básicos de una forma adecuada. Puede surgir como resultado de problemas en el acceso, las condiciones, los precios, el marketing o la autoexclusión en respuesta a diferentes experiencias o intuiciones negativas”* (Sinclair, 2001). Al igual que en la exclusión social, la exclusión financiera se ve afectada por diversos factores que la convierten en una situación difícil de corregir. La Unión Europea va más allá en su definición publicada tras la reunión de su comité de expertos, haciendo referencia a *“la incapacidad o dificultad de acceso y/o uso de servicios y productos financieros en el mercado general, que sean apropiados a sus necesidades y les permita llevar una vida social normal en la sociedad a la que pertenecen”* (Unión Europea, 2010). Ampliando la definición de exclusión, que actualmente engloba no sólo la incapacidad de acceso si no también las dificultades, de manera que se vean imposibilitados a llevar una vida normal.

Según un informe del Banco Mundial, la exclusión financiera se encuentra dividida en dos tipos, en función de la voluntariedad. El primer tipo y más común sería la exclusión involuntaria, provocada por diversos factores que se detallarán más adelante. Son más propensos a sufrir este tipo de exclusión financiera las personas que se encuentran en situación de exclusión social o vulnerabilidad, aquellas que tienen menos recursos, los trabajadores a tiempo parcial o desempleados, entre otros. Mientras que el segundo tipo hace referencia a una exclusión financiera voluntaria que se ve producida por factores como la religión, la falta de educación financiera o simplemente no tener la necesidad de hacer uso de estos servicios. Dentro de la exclusión involuntaria podemos ver que ésta puede estar producida por diversos factores como unos ingresos insuficientes, precio de los servicios, discriminación o aspectos contractuales (Banco Mundial, 2008). En España recientemente se han llevado a cabo distintos estudios con el fin de ser capaces de comprender mejor la dimensión, las causas y las consecuencias de este problema. Se pueden diferenciar 4 grandes factores que son los principales causantes de estas situaciones de exclusión financiera (Mendizábal, 2008).

La primera de las características que es responsable directa de la exclusión social serían todas aquellas situaciones en las que, debido a las condiciones personales que cada persona vive, el acceso al sistema financiero se dificulta o directamente se impide. Entre

este tipo de situaciones se engloban aquéllas de carácter educativo, económico o geográfico entre otros. El problema que se encuentra en relación con este factor es su difícil solución, ya que no hacen referencia a situaciones donde el estado u otras instituciones puedan intervenir de manera directa para solucionar el problema. En lugar de tratar de facilitar primero el acceso a los servicios financieros, es necesario tratar de corregir esas situaciones que están más próximas a la exclusión social que a la exclusión financiera.

En cuanto a la segunda característica encontramos que la manera en la que las entidades bancarias operan es directamente una práctica excluyente. El fin de toda institución financiera de carácter privado es siempre obtener el mayor rendimiento económico, para ello se realizan diversas técnicas de segmentación del mercado con el fin de ser capaces de ofrecer productos personalizados a sus clientes. El problema aparece cuando esa segmentación del mercado se lleva a cabo sin contar con la totalidad de los consumidores o, incluso, sin tener en cuenta que hay gente que directamente no forma parte del sistema financiero, voluntaria o involuntariamente. Por lo que, en lugar de ofrecer servicios, aunque sean mínimos, en muchas ocasiones se dan casos en los que clientes que cuentan con una buena situación económica y social se ven beneficiados por las diferentes opciones que se les ofertan, mientras que en situaciones contrarias hay productos financieros limitados o incluso inexistentes. Como bien recoge Rojas Suarez en uno de sus estudios acerca de la exclusión financiera en distintos países, “*En varios países de la muestra [...] los bancos privados tienen pocas o ninguna sucursal en las zonas más pobres*” (Rojas-Suarez, 2005). Esto implica que el peso de llevar los servicios financieros a todos los lugares de los distintos países termina recayendo sobre las entidades públicas ya que, de no ser así, una gran parte de los ciudadanos se verían directamente excluidos del sistema.

Los últimos factores estarían relacionados con la regulación, dividiéndose en dos secciones. La primera hablaría de la manera en la que las instituciones gubernamentales se encargan de regular el mercado financiero, no sólo el hecho de promover nuevas leyes, sino también de controlar las acciones de las entidades financieras. Estas últimas, como se ha mencionado anteriormente, tratan de sacar provecho de la falta de conocimiento de sus clientes. Mientras que la segunda se centra en la distorsión en la presentación de los productos financieros, llegando al límite de lo que la regulación

permite. Un ejemplo de esto es el fraude que cometieron tanto bancos como cajas de ahorros con la venta de acciones preferentes. Se engañó a gran parte de sus clientes haciéndoles creer que estaban invirtiendo en acciones de renta fija cuando en realidad se trataba de acciones de renta variable. Las preferentes ofrecían unos beneficios ligeramente superiores a lo que otorgaban otros productos de renta fija, pero asumiendo unos riesgos mucho mayores, siendo estos riesgos desconocidos parcial o totalmente por los clientes. En esta situación el Tribunal Supremo, tras muchos años, terminó dando la razón a aquellos que habían comprado estas acciones (Sentencia del Pleno de la Sala Civil del Tribunal Supremo número 244/2013), pero hasta ese entonces los bancos habían sido capaces de salirse con la suya. Estas situaciones terminan generando desconfianza y desconexión para con los consumidores. Tanto bancos como instituciones públicas deberían modificar su manera de proceder y juzgar si lo que están haciendo o permitiendo, en el caso de los reguladores, es una actuación moral.

5. TIPOS DE EXCLUSIÓN

Dentro de la exclusión financiera también se puede diferenciar entre distintos tipos, en función de sus características y de la manera en la que afectan a los distintos grupos en riesgo de exclusión social y/o financiera.

5.1. EXCLUSIÓN GEOGRÁFICA

La reestructuración del sector financiero empezó en el año 2008 tras la crisis económica. Esta última afectó en gran medida al sector financiero en diferentes países, dañando la solvencia de las principales entidades financieras. Para tratar de solventar los diferentes problemas financieros, el Banco de España, el FROB (Fondo de Reestructuración Bancaria), y el Ministerio de Economía trazaron un plan de reestructuración, con la idea de apoyar a aquellas entidades financieras que tenían más posibilidades de sobrevivir a la realidad que se estaba viviendo. Este plan trataba de bancarizar las cajas de ahorros de manera que se aumentase su tamaño y, a su vez, se incrementase su solvencia, para así poder hacer frente a la crisis financiera (Climent, 2013). Muchas de las entidades del sector no fueron capaces de cumplir estos objetivos por sí mismos, lo que generó una nueva tendencia en el sector, las fusiones y adquisiciones que han sido y siguen siendo una parte fundamental para la supervivencia de grandes compañías del sector.

Debido a este proceso de reestructuración el sector ha sufrido grandes cambios. Durante los últimos 12 años se ha venido produciendo un cierre masivo de oficinas, según el Banco de España, únicamente en el último año se ha cerrado un 11% de las oficinas bancarias, una media de 7 oficinas al día. Actualmente quedan 20.421 oficinas, mismo número de oficinas que en 1977, lo que choca directamente con el máximo histórico de oficinas bancarias de 2008 (46.118). Esto a su vez traía consigo despidos de personal especializado en el sector y que se encargaban de ofrecer distintos servicios a los clientes. (Banco de España, 2021). El Banco Central Europeo publica en su página web todos los años, un informe detallado donde expone numerosas estadísticas acerca del sistema bancario europeo (Banco Central Europeo, 2022). En este informe se recogen datos que van desde las variaciones en el PIB, pasando por los tipos de interés y llegando a número de oficinas y empleados en el sector. Según estas estadísticas anuales, España, sólo superado por Grecia, es el segundo país de la Unión Europea que

más ha reducido el empleo en el sector, llegando a recortarlo en más de un 37%, mientras que la media europea está próxima al 19%. En términos cuantitativos, desde 2008 se ha prescindido de más de 103.000 trabajadores mientras que las 26.000 contrataciones no alcanzan ni para cubrir un 30% de los despidos (Comisiones Obreras, 2021). Como ha sido mencionado anteriormente, el proceso de reestructuración se basó, principalmente, en distintas fusiones y adquisiciones en el sector. En 2007, entre cajas y bancos sumaban cerca de 90 entidades financieras en España, los bancos siendo entidades con ánimo de lucro mientras que las cajas se caracterizaban por tener un fin social, teniendo que destinar parte de sus ganancias a obras sociales. Actualmente de este proceso han quedado únicamente 11 grupos bancarios, siendo la última la que ha surgido de la unión entre la Caixa y Bankia. Una situación alarmante que ha provocado el plan ideado por el estado en 2008 es la gran cantidad de activos que actualmente manejan los 5 mayores grupos bancarios del país, un 67,4% de los activos está directamente controlado por estos grupos. Esta situación de poder facilita a estos grupos la toma de medidas que afectan al cierre de oficinas y al aumento de la carga de trabajo de los empleados, habiendo actualmente 4 oficinas por cada 10.000 habitantes y más de 270 habitantes por cada empleado del sector, siendo la media de la Unión Europea de 184,7 habitantes por empleado (Trincado, 2022).

Dentro de la exclusión geográfica es necesario hablar acerca de la España vaciada, ya que son los más perjudicados por este tipo de exclusión. El término hace referencia al *“concepto complejo de despoblación en el mundo rural en España, es decir, el abandono de las zonas rurales en beneficio de las ciudades”* (Ayala y Abellán, 2018). Se entiende como España vaciada todas aquellas provincias con una población menor a 700.000 personas, estos son los que mayormente han sufrido este cierre de oficinas bancarias. Mientras que en la Comunidad de Madrid hay un cajero por cada 1,27 kilómetros en Castilla y León la distancia supera los 40 kilómetros. Tan grave es el problema que más de 1.767 pueblos castellanoleoneses no tienen sucursal bancaria ni cajero y, según los planes actuales, en 2025 un 5% de la población tendrá que enfrentarse a este problema (CNMC, 2018). Esta situación choca directamente con la Responsabilidad Social Corporativa de los bancos, donde afirman cosas como *“cumplir con las responsabilidades que tenemos con nuestros clientes y accionistas”* (BBVA, 2018), o *“es nuestro modelo de banca universal socialmente responsable con visión a*

largo plazo, basado en la calidad, la cercanía y la especialización” (Bankia, 2018), de manera que tratan de hacer ver que cumplen con sus obligaciones ante todos los clientes cuando no está siendo el caso.

5.2. EXCLUSIÓN COMERCIAL

Otro tipo de exclusión financiera es aquella que trata sobre el diferente trato que puede recibir un cliente en función de su perfil. Empezando por las estrategias de marketing, un hecho significativo de estas es que hay ciertos perfiles que son directamente ignorados, siendo la mayoría de estos, personas que no tienen gran capacidad financiera o bien se encuentran en una situación de exclusión social.

Actualmente la gran mayoría de instrumentos se comercializan online, lo que permite a los bancos tener un control de cada individuo, ya que la huella digital de cada persona es accesible para los bancos. Este método, que aporta seguridad a los bancos, tiene un gran impacto en la sociedad, se trata de encontrar y fidelizar a aquellos clientes considerados como seguros. Mientras que a los que no son capaces de cumplir unos estándares previamente establecidos por los propios bancos, se les ponen trabas como el encarecimiento de los servicios o directamente se les rechaza. Este hecho no es tan notorio y poca gente ha hablado acerca de ello, pese a esto, el director de préstamos de la empresa iAhorro, Eduardo Zafra lo explica en una entrevista que le realizaron en el periódico El País en el año 2019. Él explica que los bancos cuentan con un departamento de riesgos donde se produce este análisis de la persona interesada, se fijan en aspectos como el empleo, ya que no es común otorgar préstamo a las personas sin empleo estable. Algunas entidades llegan a analizar las redes sociales para conocer gastos y comportamientos de la persona (El País, 2019). Produciéndose situaciones en donde el mismo servicio tiene distintos precios en función del tipo de cliente que lo use, debido al incremento de las exigencias por servicios para determinados perfiles de clientes con menos recursos, extranjeros o con bajo nivel educativo (Malgesini y Gonçalves, 2021).

Un problema derivado de este análisis que llevan los bancos se produce a la hora de tomar decisiones comerciales que, cada vez más, se están basando en resoluciones de algoritmos. Según el informe del Banco de España “*Inteligencia Artificial en los servicios financieros*”, los algoritmos se encuentran presentes en las 3 secciones de la

banca (front, middle and back office), entre los algoritmos usados se encuentran funcionalidades como el Chatbot, la autenticación personal, procesos antifraude y de riesgo, monitoreo de la actividad, evaluación de solicitudes o los smart contracts. El proceso de toma de decisiones actual se basa en ese primer informe que poseen los bancos de cada cliente, después el banco, basándose en distintos modelos predictivos, ofrece aquellos productos que mejor le encajan. Como explica Ana Fernández en el informe del Banco de España “*el aumento de las capacidades analíticas permite a las entidades explotar toda la información a la que pueden acceder sobre sus clientes (tanto interna como externa), a fin de conocer mejor sus preferencias. Pueden, así, desarrollar productos y servicios personalizados e, incluso, anticiparse a sus necesidades, lo que mejora la experiencia de usuario*” (Fernandez, 2019). El problema se encuentra en que este proceso no es completamente objetivo, si no que se encuentra sesgado y los resultados se ven influidos por razones como el sexo, nacionalidad, edad, código postal... Cuando únicamente se debería de tener en cuenta la situación económica del cliente. Un ejemplo muy claro de esta situación se puede encontrar en la Apple card, un tipo de tarjeta que se estrenó en el mercado en el año 2019. En este caso la concesión del crédito y la cuantía del mismo dependía íntegramente de los algoritmos creados por la empresa tecnológica. A la hora de conceder estos créditos se encontraron con que el algoritmo otorgaba cantidades hasta 20 veces mayores a los hombres que a las mujeres, lo que causó un gran revuelo y hasta el propio Steve Wozniak, cofundador de Apple, tuvo que admitir públicamente el error y pedir ayuda al gobierno para que interviniesen y la situación fuera corregida (El Confidencial, 2019).

Otro tema relacionado directamente con la exclusión comercial sería la autoexclusión. Aquí es la propia persona la que decide alejarse del mundo financiero. Esta forma de pensar puede estar motivada por dos motivos. El motivo principal es el “*sentimiento de inferioridad respecto de la entidad bancaria*” (Mendizábal, 2008), debido en gran parte a la falta de educación, tanto financiera como general. Esto genera a su vez un sentimiento de rechazo y vergüenza en estas personas que es mayor que su necesidad de hacer uso de un producto financiero, generando esta situación de autoexclusión. Según el estudio de la Cruz Roja sobre vulnerabilidad social, un 20% de las personas atendidas por la ONG, “no entraban nunca a sucursales bancarias”, un 25% entraban, pero “no eran capaces de entender lo que le explicaban u ofrecían” y un 5% se sentía

directamente “discriminado o infravalorado”. Después encontramos casos donde personas que normalmente no tendrían ningún problema a la hora de solicitar, entender y hacer uso de cualquier producto financiero, consideran que no deben de formar parte del sistema financiero de la manera que lo conocemos, pero esta situación no es ni mucho menos representativa del problema relacionado con la exclusión psicológica (Cruz Roja Española, 2015).

Dentro de la exclusión comercial se incluye la exclusión legal. Este tipo de exclusión se basa en las trabas que los bancos imponen a un segmento de la población, en su mayoría personas en situación de vulnerabilidad. Para tratar de poner fin a esta situación la Unión Europea ha promovido e implantado la cuenta de pago básica. Pese a esto siguen produciéndose abusos y malas actuaciones por parte de los bancos. La mayoría de las personas que se ve afectada por este tipo de exclusión son las personas que han llegado al país procedentes de estados que no forman parte de la Unión Europea. Más adelante entraré a hablar en profundidad de este tipo de exclusión, al englobar distintos factores y ser uno de los tipos de exclusión que más se pretende solucionar, es un tema muy denso. Algunas de las situaciones que producen este tipo de exclusión son los momentos en los que los bancos exigen documentación adicional (que no está contemplada en la normativa), para abrir la cuenta, la obligación de contratar servicios adicionales o cuando rechazan los documentos acreditativos pese a estar reconocidos como válidos. Un ejemplo muy claro de esto sucede a la hora de abrir una cuenta de pago básica. Pese a que el Real Decreto-ley 19/2018 obliga a los bancos a ofrecer la apertura de la cuenta, sin la necesidad de adquirir otros productos financieros complementarios como seguros o planes de pensión, en muchos casos estos hacen caso omiso, como demuestra el informe publicado por el Servicio Jesuita a Migrantes acerca de las irregularidades e incumplimiento de la normativa por parte del sector bancario (Servicio Jesuita a Migrantes, 2021). En siguientes epígrafes se tratarán en profundidad temas directamente relacionados con este tipo de exclusión, como los derechos financieros (tanto españoles como europeos), la forma de proceder de los bancos ante estos derechos y las campañas de instituciones públicas para combatir las prácticas ilegales de los bancos que dan pie a esta situación.

5.3. EXCLUSIÓN DIGITAL

La sociedad se ha ido desarrollando con el paso de los años, han aparecido nuevas tecnologías y desarrollado los modelos de negocio en todos los sectores, incluido el financiero. Anteriormente se ha mencionado la reducción de las sucursales bancarias, que es la prueba de este cambio de modelo de negocio que están implementando los bancos actualmente. El trato directo con el cliente empieza lentamente a disminuir mientras que las nuevas tecnologías dan paso a una banca más digital (Banco Santander, 2021). Este nuevo cambio trae consigo grandes beneficios, primero se reduce el contacto físico (que en periodo de pandemia era una gran ventaja), y, segundo, permite realizar operaciones sin necesidad de acudir presencialmente a la sucursal. Para los bancos también era una gran noticia, además de ofrecer comodidad a sus clientes, de esta manera reducen sus costes en gran medida, entre oficinas y personal.

Sin embargo, no se ha tenido en cuenta a aquellas personas que se ven afectadas por la brecha digital. En este grupo de personas ignoradas se puede incluir también a todos aquellos que no comprenden la terminología financiera, ya que antes, al tratar con personas en lugar de con su ordenador o su teléfono, les resultaba más sencillo realizar sus operaciones. Siempre teniendo la seguridad de tener a su lado a un experto que estaba dispuesto a explicar la funcionalidad de los productos y resolver todas las dudas que pudieran surgir, además de aconsejar sobre que operaciones realizar. Esta nueva banca digital se está viendo afectada de una manera positiva gracias a la reducción de los servicios presenciales. Según los informes que han publicado los propios bancos, en sus informes anuales el mayor aumento de clientes digitales se produjo en el tiempo de pandemia. Desde Diciembre de 2019 hasta Junio de 2021, 6,5 millones de clientes comenzaron a realizar sus operaciones a través de la página web o de la app. Actualmente bancos como la Caixa cuentan con más de 7 millones de clientes digitales (CaixaBank, 2021) o en el Santander se encuentran cerca del 70% de la digitalización de sus servicios con más de 5 millones de clientes digitales (Banco Santander, 2022).

Según los resultados del Instituto Nacional de Estadística sobre el “equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares 2019 y 2020”, un 67% de los encuestados reconocen ser usuarios de la banca digital, mientras que un año antes esta cifra se encontraba próxima al 60%. Esta encuesta se realizó a una muestra de la población con una edad entre 16 y 74 años, por lo que es una encuesta que se adapta en gran medida a la realidad. Las diferencias podemos encontrarlas en aspectos como el

género, los hombres superan en 4 puntos a las mujeres en cuanto a digitalización (65% mujeres y 69% hombres). Otra conclusión que se obtiene de esta encuesta es el hecho de que, a menor tamaño del lugar de residencia, menor porcentaje de personas hacen uso de los servicios digitales. La diferencia que hay entre localidades con más de 100.000 habitantes y aquellas con menos de 10.000 está en 7 puntos porcentuales. En las poblaciones más pequeñas aumentó de un 55% a un 63% mientras que en las grandes localidades el porcentaje pasó de un 64% a un 70% (Instituto Nacional de Estadística, 2020). Por lo que la digitalización está consiguiendo poco a poco reducir la brecha que había entre pueblos y ciudades. Siempre recordando que las personas que utilizan la banca online son aquellas que tienen a su alcance los medios disponibles para hacerlo, al igual que las capacidades. Lo que por un lado parece una gran medida, que ayuda a eliminar desigualdades sociales históricas, para un segmento de la población está suponiendo una nueva barrera a la hora de superar su situación de exclusión.

Uno de los grupos que sufren de manera significativa este tipo de exclusión son las personas mayores, estos al no ser nativos digitales encuentran más sencillo la atención personal que el hecho de tener que realizar sus gestiones online. En los últimos meses se ha prestado bastante atención a este tema tras la petición de un jubilado, en la plataforma change.org, con el título “Soy mayor no idiota”, donde reclamaba el fin de la política de cierre de oficinas y una mayor atención personal. Por tanto, se puede hablar a su vez de que esta exclusión digital crea a su vez, una exclusión por edad.

5.4. EXCLUSIÓN PRODUCIDA POR EL ENCARECIMIENTO DE LOS SERVICIOS

Se ha mencionado anteriormente la transformación digital que está sufriendo la banca durante estos últimos años, cómo esto beneficia a una gran parte de la población y, a su vez, perjudica a un segmento de la población. De esta situación podemos encontrar que hay un gran número de personas que se enfrentan a dificultades en el acceso a los servicios financieros debido a la falta de ingresos. La totalidad de los productos financieros poseen numerosas comisiones que, si bien no suman una cuantía muy elevada, inhabilitan a aquellas personas con ingresos reducidos o nulos, el acceso a estos. El mismo razonamiento se aplica para aquellas cuentas que, una vez abiertas, se encuentran embargadas por no haber sido capaces sus titulares de hacer frente a los

pagos requeridos. Además, la pandemia ha provocado la caída de los ingresos de los bancos, obligándoles a incrementar aún más las medidas que estaban llevando a cabo para reducir costes, como la reducción de oficinas y personal.

Los bancos han encontrado una manera de aumentar sus ingresos paralelamente a estas reducciones que están llevando a cabo, incrementando las comisiones bancarias. Una de las tareas tradicionales de los bancos consiste en recomendar a sus clientes la contratación de diferentes productos financieros obteniendo beneficios íntegros por la prestación del servicio. Estos tiempos llegaron a su fin, ahora los bancos mantienen sus recomendaciones de productos, pero a estos se les suma una comisión por el simple hecho de brindar acceso a estos servicios. Actualmente los bancos han pasado a cobrar comisiones por absolutamente todo, cargando incluso en situaciones que antes se ofrecían de manera gratuita, como sacar dinero del cajero. En algunos productos estas comisiones suponen un verdadero problema, ya que tienen un coste desorbitado. En estas situaciones además las altas comisiones suelen ir acompañadas de intereses desfasados y condiciones abusivas hacia el consumidor. Prueba de ello es que, según la Memoria de Reclamaciones del Banco de España, el 10% de las reclamaciones del año pasado trataban sobre las comisiones, habiendo crecido un 91% con respecto al año anterior (2.134 en 2020 por 1.118 en 2019). Algunos ejemplos que reflejan la gravedad de la situación son las tarjetas revolving, que hasta Enero de 2021 se comercializaban como tarjetas de crédito comunes, con la diferencia de que los usuarios de este tipo de tarjetas podían llegar a pagar cerca de 240 euros al año por comisiones y condiciones abusivas. Ante esto se implantaron las directrices de una orden ministerial que obligaba a las entidades financieras a informar de una manera más clara acerca de estos servicios y de sus condiciones (Banco de España, 2021). En cuanto a las comisiones, el Banco de España ha reiterado que la cuantía de estas es libre, cada institución financiera debe decidir que comisiones cobrar a sus clientes y cuales no, y también son libres de establecer el importe que crean conveniente, con pequeñas excepciones.

6. CONSECUENCIAS

Una vez habiendo hablado acerca de los tipos de exclusión y sus orígenes, ahora es el turno de hablar acerca de las consecuencias que genera la exclusión financiera. Según Beatriz Fernández las consecuencias se pueden dividir en dos áreas, la financiera y la social. Dentro de la financiera se distinguen las provocadas por no tener acceso al crédito y las que surgen por no disponer de algún medio de transacción (Fernández, 2017). En otro estudio Zubeldia profundiza más en las consecuencias sociales que trae consigo la exclusión financiera, como es el hecho de los daños psicológicos y la autoexclusión (Zubeldia, 2008).

6.1. CONSECUENCIAS FINANCIERAS

6.1.1. Consecuencias provocadas por la ausencia de crédito

Las consecuencias que surgen de la dificultad del acceso al crédito son muy notorias, ya que la sociedad actual vive por encima de sus posibilidades (Jara y Sánchez, 2021). El mejor ejemplo de esto es el gran número de productos financieros relacionados con el crédito, como las tarjetas, hipotecas, pago a plazos, leasing, renting... Es necesario mencionar que el acceso al crédito no se ve condicionado únicamente por la forma de proceder de los bancos, los tipos de interés juegan un papel muy importante, ya que la subida de estos últimos genera una situación en la que las posibilidades de las pequeñas empresas y familias de bajos ingresos se reducen desproporcionadamente (Banco Mundial, 2022).

La primera consecuencia consiste en la imposibilidad de hacer frente a pagos de grandes cantidades económicas. Actualmente, en España el SMI se encuentra en 33 €/día lo que equivale a 1000 €/mes, con este dinero es muy complicado que sobre algo tras hacer frente a los gastos habituales (agua, luz, gas, alquiler...), sin entrar en temas como pueden ser la compra de una casa, iniciar un negocio o invertir. El crédito es clave para la vida actual y sobre todo para las personas con una situación financiera más complicada, ya que da la posibilidad de mejorar las condiciones de vida, además de estar presente en todos los ámbitos desde educación hasta sanidad. El mero hecho de no poder acceder a él te impide realizar todas estas acciones anteriormente mencionadas, ya que no hay otra forma de obtener grandes cantidades de dinero de manera tan rápida y fiable (Fernández, 2017).

La siguiente consecuencia de no tener acceso al crédito es el sobreendeudamiento, es algo confuso decir que la falta de crédito genera sobreendeudamiento, pero es así. A la hora de pedir crédito existen fundamentalmente dos tipos de entidades, en primer lugar, están los bancos, y en segundo lugar las entidades financieras de crédito. Las diferencias entre estas dos entidades son notorias ya que, a pesar de que ambas ofrecen préstamos, su manera de operar no tiene nada que ver. Los bancos tienen un porcentaje de concesión de créditos bajo, como se ha mencionado anteriormente utilizan diferentes instrumentos para medir el riesgo y asegurarse de que pueden recuperar su dinero, destacan los algoritmos o la necesidad de presentar un aval para poder acceder al crédito. Las entidades financieras de crédito como pueden ser Cofidis o BigBank tienen una mayor tasa de concesión de crédito, no necesitan información acerca del uso del dinero y en general se puede decir que los trámites son más sencillos y más rápidos.

El problema aparece a la hora de hablar de que para obtener crédito hay que asumir un coste, este coste son los intereses. La diferencia entre los bancos y las entidades financieras de crédito se encuentra también en el interés. El tipo de interés de los primeros se encuentra entre el 9% y el 15% TAE (Tipo de interés anual efectivo), mientras que el tipo de interés en las segundas puede llegar hasta un 45% TAE (Help my cash, 2022). Además, en caso de impago, este tipo de instituciones rápidamente procede a incluir al prestatario en alguna lista de morosos como el Registro de Aceptaciones Impagadas (RAI), o en el registro de la Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito (ASNEF), lo que dificulta aún más el acceso al crédito tanto en los bancos convencionales como en las entidades de crédito alternativas.

Una de las consecuencias menos visibles repercute a las pequeñas empresas. Como se refleja en el trabajo de Vicente Cuñat acerca del acceso al crédito, relaciona directamente el crédito con el empleo, menciona que las empresas a la hora tanto de contratar como de despedir tienen muy en cuenta el costo que les supone, especialmente a la hora de lo segundo. La situación consiste en que el costo que tiene tanto el salario como el despido de una persona asentada en la empresa y en un buen puesto, es mucho mayor que el de uno que acaba de llegar. Esto supone que las empresas más pequeñas se fijan en perfiles con menor experiencia que a su vez suele implicar una menor productividad. Esto genera mayor dificultad en el crecimiento de la empresa,

aumentando sus posibilidades de que se estanque e incluso que vaya mal, provocando a su vez despidos de las personas con menor salario y/o experiencia. Este perfil suelen ser personas con una situación económica inferior a la media, lo que crea un círculo vicioso donde las personas con menos recursos, al tener que aceptar unas condiciones no tan favorables y siendo totalmente prescindibles, no son capaces de mejorar su condición y se vuelven a ver obligados a aceptar trabajos precarios y temporales (Cuñat, 2000).

6.1.2. Consecuencias relacionadas con los servicios de transacción

En cuanto a los servicios de transacción, las consecuencias derivadas de no tener acceso a ellos están relacionadas directamente con la incapacidad de llevar lo que se considera actualmente una vida socialmente común. Como se ha mencionado anteriormente en el trabajo, los servicios de transacción (cuentas corrientes o de ahorro, que permitan hacer pagos y recibir dinero), son fundamentales a la hora de llevar una vida financiera. Existen gran cantidad de situaciones difícilmente solventables, como pueden ser el cobro de la nómina, los pagos de suministros o el alquiler de una vivienda. Todas estas situaciones pueden llevarse a cabo pese a no disponer de cuenta bancaria, el proceso es más tedioso, pero aun así se pueden hacer. Si bien es cierto que existen otras cuestiones que necesitan de una cuenta bancaria, este es el caso del cobro de pensiones u otro tipo de prestaciones, alquileres de vehículos, compra de cualquier objeto con un valor superior a 2.500 euros o incluso el pago por internet. Dentro de este grupo la Unión Europea distingue entre dos tipos, los primeros son aquellos que están completamente fuera del sistema financiero y por lo tanto sufren de pleno todas las incomodidades anteriormente mencionadas, y en segundo lugar se encuentran las personas infrabancarizadas, que son aquellas que sí que disponen de una cuenta que les permite realizar transacciones bancarias pero no tienen opción de realizar pagos electrónicos. Estas personas, pese a que ven reducido el impacto de estas consecuencias, siguen sufriendolas en mayor o menor medida (Comisión Europea, 2008).

Para solventar esta situación la Unión Europea ha promovido la creación de una cuenta de pago básica que se encargue de facilitar la situación de las personas que no tienen acceso a los servicios de transacción. En 2011, la Comisión Europea recomendó encarecidamente establecer las cuentas de pago básicas como medida para favorecer la inclusión financiera. Además del establecimiento de esta cuenta de pago, también se menciona la publicidad de este tipo de cuenta, informando explícitamente que no será

necesario contratar servicios adicionales para poder hacer uso de esta cuenta. Esta cuenta de pago básica permite el acceso a los servicios de pago básicos a la gran mayoría de la población, con un coste mínimo y permite a su vez el cierre de cuentas por coste. Además, soluciona el problema que tienen las instituciones públicas en relación con el cobro y pago de elementos como becas, multas, ayudas... En definitiva, regulando y normalizando las relaciones de la administración con un grupo de personas que eran incapaces de hacer estas gestiones al no disponer de cuenta bancaria. También resuelve un problema de menor cantidad, que sufre un muy reducido porcentaje de la población, que es la incapacidad de hacer grandes pagos en metálico, que es una manera de bancarización forzosa, aunque no es un problema muy común.

En 2014 se avanzó de nuevo en esta materia por medio de la Directiva 2014/92, donde se desarrolló aún más el acceso a la cuenta de pago básica, prohibiendo cualquier tipo de discriminación en su obtención, considerando esta cuenta de pago básica como un servicio financiero esencial, un hecho que cambió la política comunitaria en el ámbito de protección del consumidor, por lo que se da acceso a todos los ciudadanos. Para ello, los países pertenecientes están obligados a designar al menos una institución que ofrezca la cuenta de pago básica y que lo publicite. Como toda directiva europea, ésta se transpone al marco jurídico español, en este caso además se ampliaron las garantías ofrecidas a las personas en riesgo de exclusión, con el fin de asegurar el uso universal de la cuenta de pago básica. A partir de aquí se han llevado a cabo grandes avances en cuanto a la disponibilidad de la cuenta de pago básica. El Real Decreto-ley 19/2017, amplió aún más los avances que se estaban llevando a cabo obligando, a todas las entidades bancarias a tenerla a disposición de sus clientes. En 2018 se promulgó el Real Decreto-ley 19/2018, obligando a los bancos a ofrecer la cuenta de pago básica de manera completamente independiente, sin la necesidad de adquirir servicios adicionales complementarios. Mientras que el Real Decreto 164/2019, establece que las personas que se encuentran en situación de exclusión financiera tienen derecho de no pagar ningún cargo relacionado con el mantenimiento de la cuenta o prestación de servicios bancarios que estén relacionados con la cuenta de pago básica.

Los requisitos para poder disfrutar de la cuenta de pago básica, según la normativa bancaria, son los siguientes. En cuanto a la identificación, pueden acceder a ella tanto los que residen en algún país de la Unión Europea como los solicitantes de asilo e,

incluso, aquellos que se encuentran en el país actualmente y no pueden ser deportados por razones jurídicas. Para acreditarse deberán presentar únicamente el DNI en el caso de ser ciudadanos de la Unión. Si son extranjeros los siguientes documentos son válidos como acreditación: Tarjeta de Residencia, Tarjeta de Identidad de Extranjero, Pasaporte, Tarjeta oficial de identidad personal y cualquier otro documento de identidad expedido por alguna institución gubernamental, siempre y cuando incluya foto del titular. Para acreditar que son personas en situación de vulnerabilidad deben presentar al menos un documento que lo acredite. Entre los documentos válidos se encuentran el Certificado de rentas, las 3 últimas nóminas, el Certificado de desempleo, entre otros. El problema radica en la manera de actuar de las entidades bancarias. En muchas ocasiones, pese a anunciar la cuenta de pago básica cumpliendo con los requisitos legales, a la hora de ponerlo en práctica aparecen numerosas irregularidades que imposibilitan la apertura de este tipo de cuentas. Según un estudio llevado a cabo por un gran número de entidades sociales, las irregularidades bancarias más cometidas son las siguientes: no reconocimiento de la documentación acreditativa de la identidad, solicitud de documentación adicional no recogida en la norma, obligación de contratar seguros o depósitos y rechazo de la solicitud por el lugar de origen. En este último caso las entidades se basan en la Ley 10/2020 sobre la prevención del blanqueo y financiación del terrorismo.

6.2. CONSECUENCIAS SOCIALES

Uno de los argumentos defendidos a lo largo de este trabajo es el hecho de que, para llevar una vida común, es necesaria cierta integración en los servicios financieros, ya que estos se han ido incorporando a lo largo de los años a nuestra forma de vida. Las consecuencias sociales de no tener acceso al sistema financiero radican en el rechazo de la sociedad hacia los individuos excluidos. Actualmente la sociedad está acostumbrada a que todos los individuos tengan unas características similares y se tiende a juzgar a aquellas personas con características diferentes, este rechazo se puede producir incluso en la misma familia (Zubeldia, 2008). Esta situación de rechazo genera, a su vez, un alejamiento de los individuos excluidos de la sociedad, generando una exclusión aún más profunda como la del sistema financiero.

El no tener acceso a los servicios bancarios genera numerosas consecuencias que alejan a los individuos de una vida común. La pobreza de estos individuos aumenta y causa problemas a la hora de relacionarse socialmente, como bien demuestran Brunet y Siganos en su estudio. Las consecuencias principales serían la desaparición de los ahorros de las personas excluidas, con todos los perjuicios que eso supone. Otra de las consecuencias sería la distorsión de la percepción de la realidad, dando prioridad absoluta a los asuntos financieros sobre cualquier cosa. Estas dos consecuencias llevan a la tercera, que es el deterioro de la salud mental producido por el estrés con el que estos individuos tienen que vivir.

Según el estudio de Brunet y Siganos se producen 3 reacciones ante la exclusión del sistema financiero: la racionalización, la reivindicación y la culpabilidad. Empezando por la racionalización, es la reacción más sana, cuando sucede el individuo excluido analiza la situación y trata de revertirla, exponiendo su situación y tratando de hablar con el mayor número de agentes financieros posibles que le permita obtener lo que necesita, ya sea una cuenta o un crédito. Esta respuesta permite al individuo mantener el contacto con el sistema financiero en mayor o menor medida y así no limitar por sí mismo sus opciones de obtener lo que necesita. El segundo tipo de reacción es el reivindicativo, en este caso se achaca a las instituciones financieras la completa culpabilidad de la situación, tanto general como individual, y no se asume ninguna culpa. Este tipo de individuos tiende a tener comportamientos agresivos y despreocupados que terminan creando otro tipo de problema más allá de los financieros. Todo ello termina desembocando en cierto rencor hacia el sistema financiero y por tanto su desconexión. El último tipo de reacción es la culpabilidad. En este caso las personas se avergüenzan de su situación, generando un gran peso sobre ellos ya que cada problema financiero degenera también en un problema emocional. Ante esto, las personas deciden cortar su relación con el sistema financiero, de manera que así se quitan ese peso de encima. En el caso de tener cualquier problema con alguna entidad financiera, éste se convierte en su prioridad, dejando todo de lado con el fin de solventar ese problema y así poder aliviar su preocupación y vergüenza. Esto deriva a su vez en problemas como la exclusión social ya que este tipo de personas prefiere anteponer los problemas financieros al resto de necesidades como pueden ser la comida, el alquiler o gastos relacionados con la salud (Brunet y Siganos, 2003).

En definitiva, en el plano social las consecuencias de la exclusión financiera generan rechazo de la sociedad hacia el individuo excluido y viceversa, esta misma situación ocurre entre el individuo y el sistema financiero con excepción del caso de aquéllos que reaccionan de manera racional. El resto de los individuos que se alejan del sistema financiero tras la exclusión terminan reduciendo sus posibilidades de mejorar su situación personal y económica, y pueden llegar a desembocar en una profunda exclusión social, con todo lo que ello implica.

De todos estos tipos de exclusión se pueden dividir las consecuencias en dos tipologías distintas: la primera es la económica, que se divide a su vez en las consecuencias provocadas por no tener acceso al crédito y aquéllas por no tener acceso a los servicios de transacción. El no tener acceso genera consecuencias relacionadas directamente con el poder adquisitivo y siendo el crédito algo fundamental en la sociedad actual, obliga a los excluidos a acudir a entidades financieras de crédito con unos tipos de interés abusivos y unas condiciones nefastas. Provocando que aquéllos que no sean capaces de hacer frente a la devolución del préstamo, se vean en una situación peor que la inicial. Las consecuencias producidas por no tener acceso a los servicios de transacción dificultan el llevar una vida socialmente común e incluso impiden que ciertas situaciones, como comprar una casa, puedan realizarse. Para frenar esto la Unión Europea ha introducido la obligación de promoción y ofrecimiento de una cuenta básica universal por parte de los bancos, para que este problema se vea resuelto.

En cuanto a los problemas sociales, el principal es el terminar en situación de exclusión social, debido al rechazo de la sociedad. Además de problemas psicológicos relacionados con la percepción de la magnitud de los problemas, dando prioridad absoluta a cualquier situación relacionada con las entidades financieras. Otra de las consecuencias radica en la autoexclusión de los individuos motivados por miedo, ira o dejadez.

7. TIPO DE POBLACIÓN EXCLUIDA

La exclusión financiera afecta a un gran número de personas con condiciones de vulnerabilidad, pero con distintas situaciones personales. Según el informe número 11 del EAPN-ES “*El estado de la pobreza: seguimiento del indicador de pobreza y exclusión social en España*”, en nuestro país más de 4,5 millones de personas viven en una situación de pobreza severa y más de 12 millones de personas se encuentran en peligro de caer en ella. Por tanto, la idea es ser capaz de agrupar a aquellas personas en exclusión financiera en segmentos y, una vez conseguido esto, extraer aquellas características que aumentan la posibilidad de sufrir exclusión. De manera que se pueda prestar una mayor atención a las personas que reúnan estas condiciones y así evitar que se conviertan en personas financieramente excluidas. El Instituto Nacional de Estadística publicó en 2021 su “*Encuesta de Calidad de Vida*”, en ella se recogen una gran cantidad de datos que tratan diferentes temas relacionados con la pobreza y la exclusión financiera (Instituto Nacional de Estadística, 2021).

Habiendo hablado antes de que situaciones como la morosidad, la pérdida de la vivienda y el sobreendeudamiento entre otros, son algunas de las consecuencias de la exclusión financiera, he tomado en cuenta los datos de categorías como el “Retraso en el pago relacionado con la vivienda habitual”, “Incapacidad para afrontar gastos imprevistos”, “Endeudamiento”, “Dificultad para llegar a fin de mes”, “Capacidad de Ahorro”. Para exponer la información de manera clara, analizaré las tres primeras categorías profundamente, detallando clasificaciones en función del sexo, la edad, nivel educativo, situación ocupacional, nacionalidad y comunidad autónoma de residencia. La categoría del endeudamiento la analizaré en función del sexo, la edad, el tipo de hogar, la nacionalidad y la renta percibida, que son parámetros que se ajustan más al tema. De esta manera será mucho más completo el análisis de los diferentes factores que perjudican o benefician a la hora de hablar de exclusión financiera, pudiendo obtener perfiles muy distintos que se encuentran en esta situación. Ya que, como se ha mencionado anteriormente, la exclusión financiera agrupa factores muy diferentes entre sí, y existen casos de personas que no tienen más de una o dos características en común y, pese a esto, ambas se encuentran en situación de exclusión. Como puede ser el caso de personas que se encuentran sobreendeudadas por el hecho de tener hijos a su cargo o

personas que se encuentran en situación de pobreza debido a la nacionalidad o la falta de empleo.

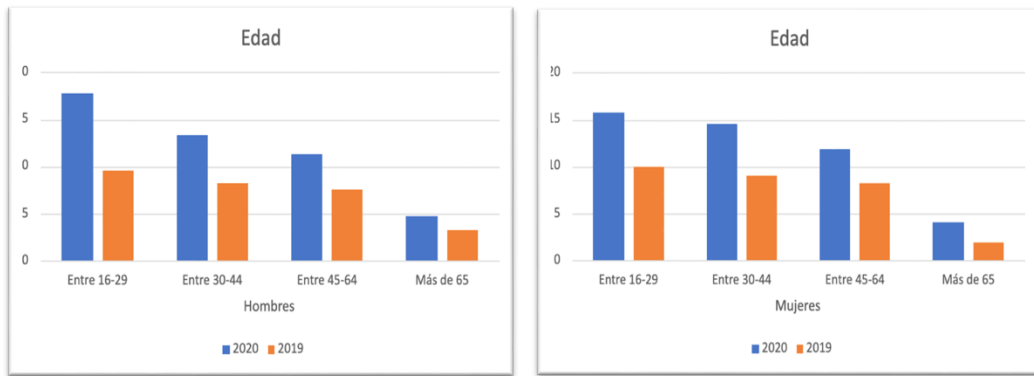
7.1. RETRASOS EN EL PAGO DE LA VIVIENDA HABITUAL

Empezando por la categoría del retraso en el pago, esta categoría se engloba en el indicador de carencia material de la encuesta. El porcentaje total de personas que en 2019 se encontraban en esta situación era de un 7,8%, sin embargo, la pandemia ha tenido un impacto muy negativo en esta categoría, incrementando el porcentaje a un 12,2%. Si bien, hay que mencionar que la situación venía mejorando desde el 2015 donde el porcentaje se encontraba en un 11%. Las personas que se encuentran en esta situación tienen probabilidad de encontrarse en situaciones de exclusión financiera, exclusión residencial y pobreza energética.

7.1.1. Sexo y edad

Empezando la clasificación por la clasificación por sexo y edad, la población más joven es la que se ve más afectada por esta situación. Siendo la población cuya edad se encuentra comprendida entre los 16 y 29 años la más afectada, tanto en los hombres como en las mujeres (17,8% y 15,7% respectivamente). La diferencia entre este rango de edad y el comprendido entre 30 y 44 años, es diferente en hombres que en mujeres. La de los hombres llega a 4,5 puntos porcentuales siendo una gran diferencia, mientras que en las mujeres solo es de 1,2 puntos, porcentajes muy similares. También se puede apreciar cómo los hombres hasta 65 años han sido los más afectados por la situación económica provocada por la pandemia, aumentando en esta estadística más que las mujeres, siendo éstas las que más han aumentado su porcentaje una vez pasada esa edad.

Gráfico 1 Sexo y edad con respecto a retrasos con el pago

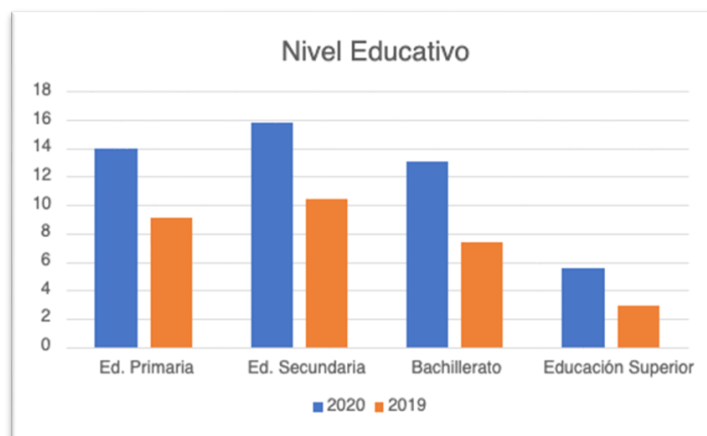


Fuente: Elaboración propia, a partir de Instituto Nacional de Estadística (2021).

7.1.2. Nivel educativo

En cuanto al nivel educativo, encontramos un dato sorprendente. El grupo con mayor porcentaje de personas que se encuentran en situación de retraso en sus pagos no son aquellas con el nivel de estudios más bajo (14%), sino que son las que han finalizado la primera etapa de la educación secundaria (15,8%). En torno a un 5,5% de las personas que han finalizado sus estudios superiores se encuentran en esta situación, muy por debajo del resto de categorías, que todas se encuentran por encima del 13%. En cuanto al incremento en relación con el período prepandemia, todas las categorías han experimentado subidas entre el 5%, a excepción de los graduados superiores en los que el incremento ha sido del 2,5%.

Gráfico 2 Nivel educativo con respecto a retrasos con el pago



Fuente: Elaboración propia, a partir de Instituto Nacional de Estadística (2021).

7.1.3. Situación ocupacional

Analizamos la situación ocupacional ya que es un factor que se encuentra directamente relacionada con la capacidad financiera de una persona. En cuanto a los datos, se puede apreciar que los parados son los que más sufren retrasos a la hora de pagar, con un 27,4%, 10 puntos por encima del año anterior. Los jubilados son los que se encuentran en mejor situación, con un 3,9%, mientras que el porcentaje entre los ocupados e inactivos ronda el 10%. El incremento porcentual es mínimo en esta categoría (< 4%) con la excepción mencionada anteriormente de los parados.

Gráfico 3 Situación ocupacional con respecto a retrasos con el pago

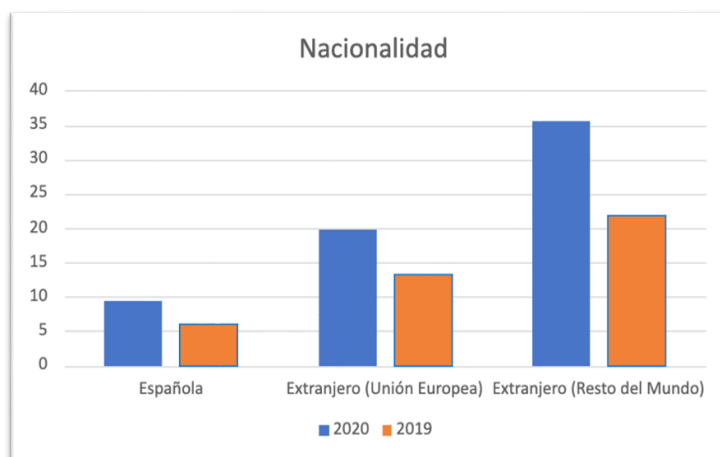


Fuente: Elaboración propia, a partir de Instituto Nacional de Estadística (2021).

7.1.4. Nacionalidad

Como se está observando a lo largo del trabajo, los inmigrantes no europeos son uno de los colectivos más afectados por la exclusión financiera. En el ámbito de los retrasos en el pago se cumple esta condición, siendo el grupo que mayor porcentaje tiene (35,6%), cerca de doblar a los inmigrantes europeos (19,8%), y triplicando el porcentaje de los españoles (9,9%). También los no europeos son los que han visto empeorar más su situación con respecto al año anterior, cerca de un 14% de incremento. Mientras que españoles y europeos no superan el 7% de incremento (3,5% y 6,6% respectivamente).

Gráfico 4 Nacionalidad con respecto a retrasos con el pago



Fuente: Elaboración propia, a partir de Instituto Nacional de Estadística (2021).

7.1.5. Lugar y residencia

El último de los factores para analizar esta condición es el lugar de residencia, ya que España es un país muy desigual, concentrando la actividad económica y empresarial en áreas muy concretas. Además, los gobiernos de las comunidades autónomas tienen gran independencia en muchos aspectos, lo que a su vez genera condiciones desiguales. En esta ocasión Ceuta (28,2%), Canarias (21,6%), y Melilla (19,8%), seguidos de cerca por Andalucía (17%), son los lugares con mayor porcentaje de personas que sufren retrasos a la hora de afrontar gastos relacionados con su vivienda. Choca el contraste entre el sur y el norte, donde podemos encontrar los porcentajes más bajos, encabezados por Aragón (4,9%), Cantabria (5,4%) y Galicia (6,2%). Estas diferencias pueden deberse a factores relacionados con la inmigración, que es mucho mayor en las regiones al sur del país, o con el cierre del turismo debido a la pandemia.

Gráfico 5 Lugar de residencia con respecto a retrasos con el pago

01 Andalucía	17	11 Extremadura	12,7
02 Aragón	4,9	12 Galicia	6,2
03 Asturias, Principado de	11,4	13 Madrid, Comunidad de	11
04 Balears, Illes	12,4	14 Murcia, Región de	13,8
05 Canarias	21,6	15 Navarra, Comunidad Foral de	10,4
06 Cantabria	5,4	16 País Vasco	8,2
07 Castilla y León	6,3	17 Rioja, La	8,2
08 Castilla - La Mancha	7,3	18 Ceuta	28,2
09 Cataluña	12,4	19 Melilla	19,8
10 Comunitat Valenciana	13,1		

Fuente: Elaboración propia, a partir de Instituto Nacional de Estadística (2021).

Podemos concluir que los hombres jóvenes (entre 16 y 29 años), procedentes de un país que no pertenece a la Unión Europea, habiendo terminado la primera etapa de la educación secundaria, que actualmente se encuentran en paro y que viven en el sur de España, son los más propensos a sufrir de retrasos en sus pagos relacionados con la vivienda habitual. Por el contrario, las mujeres españolas mayores (más de 65 años), con educación superior, jubiladas y residentes en comunidades como Aragón o Cantabria, son menos propensas a vivir esa situación.

7.2. INCAPACIDAD PARA AFRONTAR GASTOS IMPREVISTOS

Analizaré esta variable ya que la European Anti-Poverty Network (EAPN), en España más conocida como la EAPN-ES, reconoce esta situación como una de las principales carencias relacionadas con la exclusión financiera. Además, esta situación se incluye dentro de los criterios establecidos en el indicador AROPE (At Risk of Poverty and/or Exclusion). Este indicador se encarga de medir la pobreza en un país, para hacerlo se determina que es necesario que una persona cumpla al menos uno de los siguientes criterios. El primero sería el encontrarse en riesgo de pobreza, lo que significa percibir una renta inferior al 60% de la mediana de la renta nacional. El siguiente consiste en encontrarse en situación de privación material severa, siendo necesario cumplir 4 de las siguientes condiciones: no poder ir de vacaciones, no poder tomar carne o pescado al menos cada dos días, no poder afrontar gastos imprevistos en torno a los 700 euros, no poder mantener la vivienda en una temperatura correcta, no poder tener un coche, tener retrasos en el pago de la vivienda habitual (como se ha visto anteriormente), no disponer de un teléfono, no disponer de un televisor y no disponer de lavadora. El último criterio está relacionado directamente con la ocupación laboral, creando una relación entre los meses trabajados y los meses totales máximos que se podría haber trabajado, de manera que si el nivel se encuentra por debajo de 0,28 esta persona entraría a formar parte de este indicador (Instituto Nacional de Estadística, 2021).

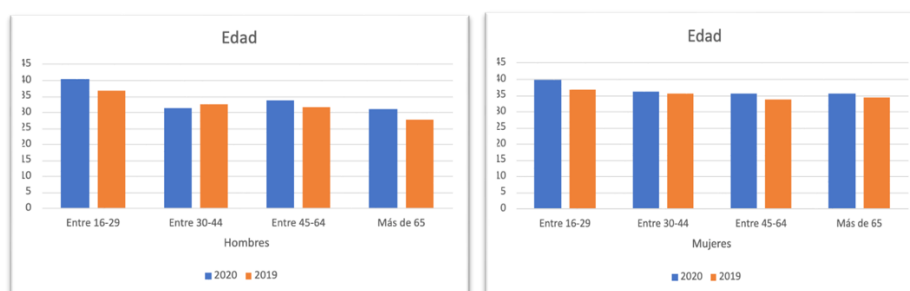
Como se ha mencionado anteriormente, AROPE establece que la cuantía de estos gastos inesperados se encuentre en torno a los 700 euros y que el pago deba realizarse con los recursos propios, sin ayuda de financiación externa o de pago aplazado. La naturaleza de estos gastos es indiferente, desde electrodomésticos, arreglos de vivienda o coche

hasta funerales. El estudio del INE en 2020 estableció que cerca de un 35% de las personas residentes en nuestro país no son capaces de afrontar estos gastos imprevistos, la causa de que el porcentaje sea tan elevado le corresponde a los efectos de la pandemia, que como en el caso anterior, han contribuido a empeorar la situación económica. Analizaré esta situación en función del sexo, la edad, el nivel de estudios, la situación ocupacional, la nacionalidad y el lugar actual de residencia, para poder esclarecer y obtener resultados más precisos.

7.2.1. Sexo y edad

En cuanto al sexo y la edad, obtenemos resultados similares a la categoría anterior, el grupo que engloba a las personas más jóvenes es el que más sufre a la hora de hacer pagos imprevistos. Los hombres jóvenes están ligeramente por encima de las mujeres (40,3% a 39,6%) aunque en esta edad la diferencia es mínima. Las mujeres pese a esto son las que más sufren la imposibilidad de afrontar gastos imprevistos, en el resto de las edades sus porcentajes están todos por encima del 35% mientras que en los hombres estos están ligeramente por encima del 30%. En esta distinción también encontramos el primer porcentaje que, pese al COVID, ha mejorado su situación, es el caso de los hombres entre 30 y 44 años, que reducen su porcentaje en un 1,2%. El resto de los grupos ha aumentado sus porcentajes en un máximo de 3,6% (hombres entre 16 y 29), mientras que el resto se encuentra en torno al 2.

Gráfico 6 Sexo y edad ante gastos imprevistos.



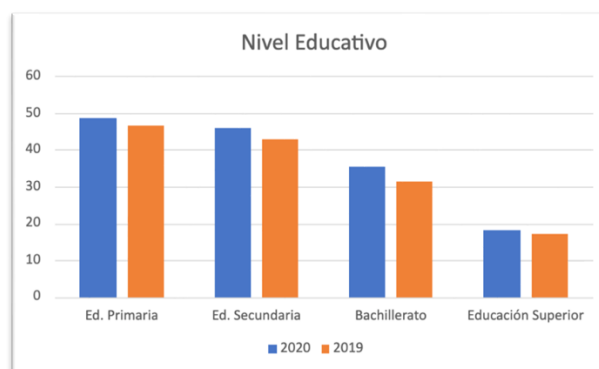
Fuente: Elaboración propia, a partir de Instituto Nacional de Estadística (2021).

7.2.2. Nivel educativo

Se puede apreciar en base a la encuesta del INE que la relación entre el nivel de estudios y la capacidad de afrontar pagos imprevistos es inversamente proporcional, a mayor nivel de estudios menor porcentaje de personas que no pueden realizar estos pagos

imprevistos. Siendo preocupante el caso de las personas con estudios finalizados en la primaria y en la secundaria, con porcentajes entre el 48,6 para los primeros y el 45,8 para los segundos. El porcentaje de los que han terminado estudios superiores se encuentra en un 18,1%, menos de la mitad de los anteriores. La pandemia ha afectado mayoritariamente a aquellos que han finalizado los estudios conocidos actualmente como Bachillerato, que han visto como su porcentaje aumentaba hasta en un 4%, el incremento ha sido del 1,1% en los de educación superior.

Gráfico 7 Nivel educativo ante gastos imprevistos.

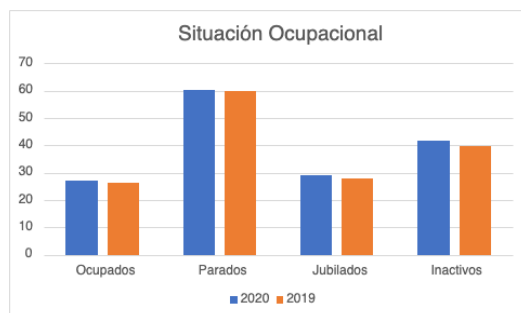


Fuente: Elaboración propia, a partir de Instituto Nacional de Estadística (2021).

7.2.3. Situación ocupacional

Analizamos la situación ocupacional ya que es un factor que se encuentra directamente relacionada con la capacidad financiera de una persona. Un 60% de los parados no pueden hacer frente a pagos inesperados, situación similar al 2019. El porcentaje de ocupados que sufren este problema es inferior al 30%, (27,2%) mientras que las de los jubilados es ligeramente superior, pero se mantiene también por debajo de ese porcentaje (29,2%). Los inactivos se encuentran a medio camino, con un 41,6%. En cuanto al impacto de la pandemia, podemos ver que en esta categoría el incremento ha sido mínimo, especialmente en el caso de los parados.

Gráfico 8 Situación ocupacional ante gastos imprevistos.

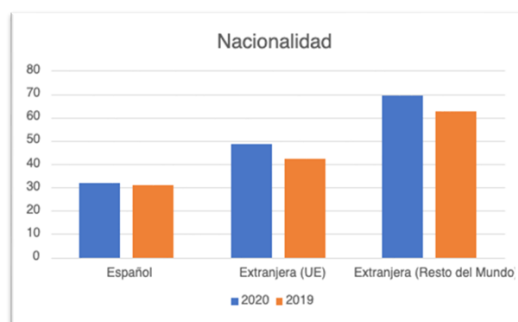


Fuente: Elaboración propia, a partir de Instituto Nacional de Estadística (2021).

7.2.4. Nacionalidad

En esta gráfica se observan los mismos resultados que en la categoría del retraso en los pagos relacionados con la vivienda habitual. Las personas que provienen de países que no pertenecen a la Unión Europea son los que tienen mayor porcentaje, cerca de un 70% actualmente, creciendo un 7% respecto al año anterior, estas cifras son alarmantes y denotan una situación muy preocupante. Únicamente 3 de cada 10 españoles no son capaces de hacer frente a pagos imprevistos, aumentando en un 1% respecto al año pasado. En cuanto a los extranjeros de países europeos, el porcentaje está a mitad de camino entre los españoles y el resto de los extranjeros, un 48,8% cifra que aumentó en un 6,7% respecto al año anterior.

Gráfico 9 Nacionalidad ante gastos imprevistos.



Fuente: Elaboración propia, a partir de Instituto Nacional de Estadística (2021).

7.2.5. Lugar de residencia

La población de Canarias es la que mayor porcentaje tiene de personas que no pueden hacer frente a los gastos imprevistos (63,1%), seguida de cerca por Ceuta (55,9%) y Melilla (52,3%). Se aprecia el mismo contraste, siendo el sur del país la zona con mayores porcentajes y el norte el lugar donde son menores, comunidades como País

Vasco (19%), Navarra (19%), Aragón (26%), Asturias (27,6%) son las que menor porcentaje tienen. En cuanto a las variaciones interanuales, hay casos de grandes variaciones como el de las Islas Baleares, incrementando en un 7,9% o Melilla, que se incrementó en un 8,6%, también se han producido reducciones de hasta un 12,9% como es el caso de Canarias.

Gráfico 10 Lugar de residencia ante gastos imprevistos

	No tiene capacidad para afrontar gastos imprevistos en porcentajes	
	2020	2019
01 Andalucía	43,9	44,3
02 Aragón	26	27,6
03 Asturias, Principado de	27,6	28,1
04 Balears, Illes	36,6	28,7
05 Canarias	63,1	50,2
06 Cantabria	31,5	40,2
07 Castilla y León	24,7	23,9
08 Castilla - La Mancha	33,1	39,3
09 Cataluña	33,4	26,1
10 Comunitat Valenciana	36,8	35,3
11 Extremadura	46,8	44,7
12 Galicia	28,1	24,4
13 Madrid, Comunidad de	30,1	31,2
14 Murcia, Región de	43,1	47,2
15 Navarra, Comunidad Foral de	20,1	25,3
16 País Vasco	19	23,6
17 Rioja, La	24,5	19
18 Ceuta	55,9	50,6
19 Melilla	52,3	43,7

Fuente: Elaboración propia, a partir de Instituto Nacional de Estadística (2021).

Tras este análisis se puede concluir que los factores más determinantes a la hora de hacer frente a pagos imprevistos son: ser joven (16-29 años), vivir en Canarias, proceder de un país externo a la Unión Europea, estar desocupado, tener una educación primaria únicamente. En cuanto al sexo, la diferencia es mínima (<1%) por lo que es indiferente a la hora de catalogarlo como factor determinante.

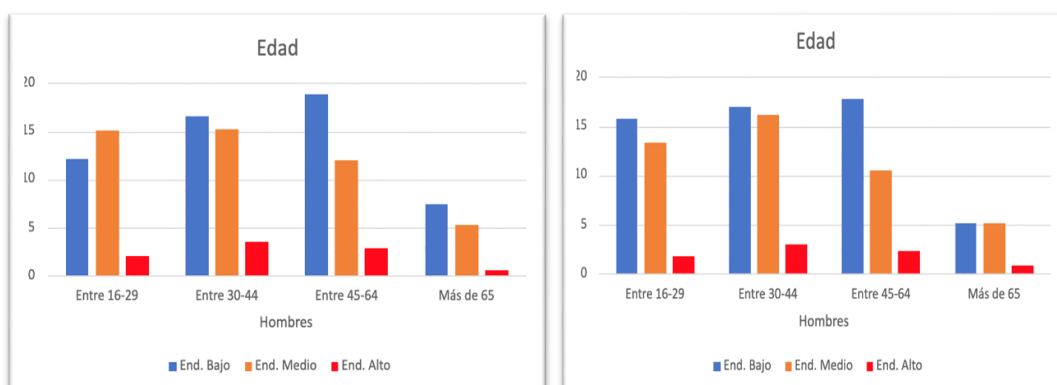
7.3. NIVEL DE ENDEUDAMIENTO

El sobreendeudamiento es una de las primeras muestras de la exclusión financiera. Actualmente, en España el 72,8% de la población no tiene ni créditos ni préstamos, del otro 27,2% que sí que los tiene podemos diferenciar entre tres niveles de endeudamiento en función de la cantidad. El nivel bajo, se corresponde con la deuda igual o menor al 10% de los ingresos, el nivel medio, corresponde a una cantidad comprendida entre el 10% y el 33% y el nivel alto es toda aquella cuantía superior al 33%. Dentro de esos niveles, el 14,2% de la población se encuentra en el nivel de endeudamiento bajo, el 10,7% en el nivel medio y el 2,2% en el nivel alto.

7.3.1. Sexo y edad

De entre todos los grupos, el que mayor tasa de endeudamiento total tiene es el de edades comprendidas entre 30 y 44 años, tanto en hombres (35,3%) como en mujeres (36,1%). Si nos enfocamos en los 3 niveles de endeudamiento, los hombres entre 45 y 64 años son los que tienen un mayor endeudamiento bajo (18,8%), las mujeres entre 30 y 44 años las que mayor endeudamiento medio (16,1%) y, por último, el grupo que mayor endeudamiento alto es el que comprende las edades de los varones entre 30 y 44 años (3,5%).

Gráfico 11 Sexo y edad con respecto al nivel de endeudamiento

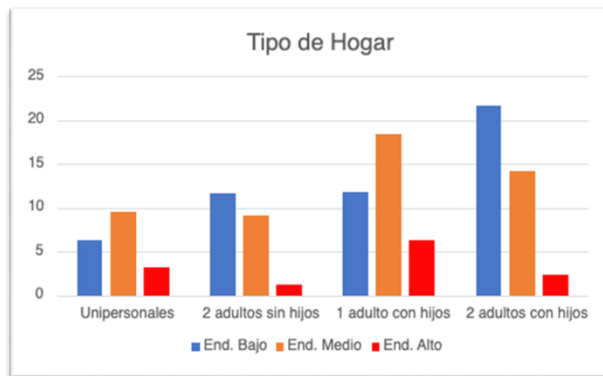


Fuente: Elaboración propia, a partir de Instituto Nacional de Estadística (2021).

7.3.2. Tipo de hogar

El tipo de hogar es un factor importante a la hora de hablar de endeudamiento. No es igual el gasto necesario en hogares unipersonales que en aquellos formados por una pareja con hijos. En este caso el endeudamiento total (bajo, medio y alto), es mayor en los hogares con 2 adultos con hijos (38,2%), debido a que tienen un gran número de personas con bajo endeudamiento. El porcentaje de endeudamiento total en los hogares unipersonales es de un 19%, exactamente la mitad que el anterior. Es preocupante la situación de los hogares con un adulto con hijos, ya que es el tipo de hogar con mayor endeudamiento medio (18,3%) y alto (6,3), por lo que uno de cada cuatro hogares de este tipo sufre de este grave problema. La mejor situación se da en los hogares de 2 adultos sin hijos, con el endeudamiento alto rondando el 1%, y el medio el 10%.

Gráfico 12 Tipo de hogar con respecto al nivel de endeudamiento

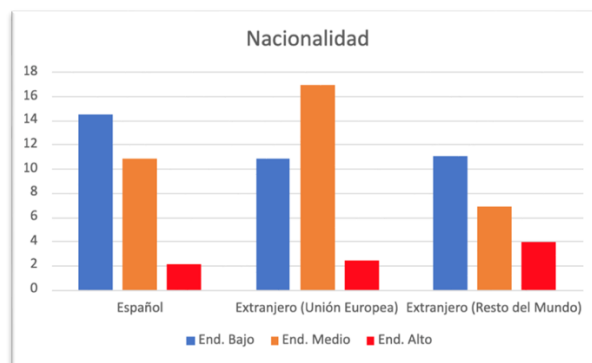


Fuente: Elaboración propia, a partir de Instituto Nacional de Estadística (2021).

7.3.3. Nacionalidad

La nacionalidad arroja unos resultados interesantes. Los españoles son los que mayor endeudamiento bajo tienen (14,5%), los extranjeros comunitarios tienen el mayor porcentaje de endeudamiento medio (16,9%) y los no comunitarios son los de mayor endeudamiento alto (4%). Esto se puede deber a la diferencia en los ingresos que tienen las diferentes nacionalidades (españoles > comunitarios > no comunitarios), por lo que la deuda, siendo de la misma cuantía, representa un porcentaje mayor en los extranjeros que en los españoles. En cuanto al endeudamiento total, los extranjeros comunitarios son los que mayor porcentaje tienen, un 30,1% y los no comunitarios el menor (21,1%).

Gráfico 13 Nacionalidad con respecto al nivel de endeudamiento



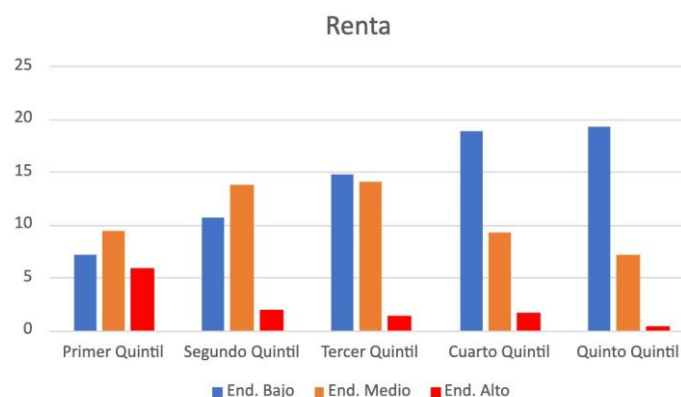
Fuente: Elaboración propia, a partir de Instituto Nacional de Estadística (2021).

7.3.4. Renta

Para finalizar, hay que analizar cómo afecta la renta al endeudamiento. El endeudamiento total es mayor en el tercer quintil (30,2%). En los diferentes tipos

encontramos que los que mayor endeudamiento bajo presentan son los pertenecientes al quinto quintil (19,3%), muy seguidos de los del segundo (18,9%). En cuanto al endeudamiento medio el tercer quintil es el que mayor porcentaje tiene (14%), con solo 0,2 puntos de diferencia con los del segundo quintil. Finalmente, los del primer quintil son los que mayor endeudamiento alto sufren, siendo su porcentaje un 5,9%, mientras que de los que pertenecen al quinto quintil solo un 0,4% están así de endeudados.

Gráfico 14 Renta con respecto al nivel de endeudamiento



Fuente: Elaboración propia, a partir de Instituto Nacional de Estadística (2021).

Se puede concluir que los factores más determinantes a la hora de hablar de endeudamiento total son: tener entre 30 y 44 años, vivir en un hogar formado por dos adultos e hijos, haber nacido en un país que esté dentro de la Unión Europea y pertenecer al tercer quintil de la renta. En cuanto al sexo, al ser la diferencia menor de un 1%, es indiferente a la hora de hablar de factores determinantes. En cuanto al endeudamiento alto los factores son: estar dentro del primer quintil de la renta nacional, ser de un país no comunitario, vivir en un hogar formado por un adulto e hijos y ser un hombre entre los 30 y 44 años.

7.4. PERFILES QUE SUFREN EXCLUSIÓN

Una vez obtenidos de la encuesta del INE los datos más relevantes a la hora de determinar las características más comunes de las personas que sufren exclusión financiera, se demuestra que principalmente las personas procedentes de países que no pertenecen a la Unión Europea son las más propensas a sufrir exclusión. Esto concuerda

perfectamente con lo mencionado anteriormente acerca de los métodos de análisis de los bancos, ya que suele tratarse de personas con un bajo nivel de ingresos, además de darse situaciones donde estas personas carecen de documentación necesaria para abrir una cuenta en nuestro país. Otro dato interesante se encuentra en el lugar de residencia. Según la encuesta del INE, las personas que viven al sur de la península son más propensas a sufrir esta situación. Esto puede deberse a que la gran mayoría de los inmigrantes no europeos acceden al país por el sur y, salvo en los casos que pretenden continuar su travesía hacia Francia o Alemania, rara vez se establecen en el norte del país. La educación es un factor que afecta de manera inversa a la exclusión financiera, a mayor nivel de estudios menor es el porcentaje de personas que sufren esta exclusión. Se puede relacionar con la empleabilidad ya que se entiende que, a mayor nivel de estudios, mayor es la probabilidad de tener un trabajo estable y bien remunerado. El sexo y la edad varían en función de los parámetros escogidos, de manera que no son relevantes a la hora de hablar de si afectan directamente a la probabilidad de padecer exclusión financiera.

8. CONCLUSIONES

Durante el presente trabajo se ha tratado de analizar la situación de la exclusión financiera en nuestro país actualmente, empezando por reflejar los derechos que protegen a los clientes de los distintos productos financieros, tanto a nivel comunitario como español, donde se remarca la importancia de la igualdad entre todos los españoles, incluyendo las personas jurídicas. Pese a que en el marco jurídico español no existen leyes que regulen específicamente el ámbito financiero, los clientes se ven amparados por la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios por lo que, al ser considerados también clientes y no sólo usuarios, cuentan con una mayor protección, y esto es indiferente del hecho de que sean activos o pasivos. La Unión Europea ha llevado la delantera a la hora de regular los derechos financieros, siendo el primer organismo que reconoce el acceso a los servicios financieros como un derecho y, además, recordando a las entidades financieras que deben de proveer con estos servicios a toda la población. Además de regular el sistema financiero de manera directa mediante diferentes normativas como el MiFID I y II o el MIFIR. Tras la caída de Lehman Brothers en 2008, en España se trataron de implantar medidas de control para evitar que volviese a suceder lo mismo, centrándose principalmente en los criterios de concesión del crédito y la creación de un código de buena conducta.

Después de hablar de los derechos, era necesario describir lo que es la exclusión social, ya que se debe entender que la exclusión financiera es uno de los tantos factores que contribuyen a que exista la exclusión social. En Francia fueron los primeros que empezaron a investigar acerca de la pobreza y sus factores, y tras los primeros estudios descubrieron que había una situación aún más profunda que la pobreza, por lo que implementaron el término de exclusión social. Tras esto se detalló que la exclusión social consiste en la completa desconexión del individuo de la sociedad, diferenciando entre dos casos, primero la desconexión voluntaria que se puede dar por motivos ideológicos o de religión y segundo la involuntaria. En este caso es la sociedad la que decide dar la espalda al individuo generando en él una sensación de rechazo y de resentimiento que a su vez crea un círculo vicioso del que es muy difícil salir. Para ello es necesaria la ayuda de al menos una persona socialmente incluida que permita superar las trabas que encuentra el individuo excluido cuando trata de reintegrarse en la sociedad, lo que se ha ido complicando a lo largo del tiempo debido al cambio de

mentalidad de la sociedad, donde actualmente prima el individualismo ante el bien común. Una de las situaciones que puede desencadenar la exclusión social es la negación del acceso a los productos financieros, ya que se han convertido en algo indispensable en nuestra vida cotidiana.

Una vez entendida la importancia de los servicios financieros en la actualidad, describir la exclusión financiera es algo más sencillo. Según la Unión Europea actualmente es necesario en la sociedad actual poseer al menos una cuenta bancaria, en la que se puedan realizar pagos y recibir ingresos, y además esa misma cuenta u otra donde se puedan ir depositando los ahorros generados, con el fin de hacer frente a posibles situaciones inesperadas que pudieran ocurrir. Los encargados de proveer estos servicios son los bancos, pero como todo negocio el fin último es generar valor para sus accionistas, de manera que utilizan diversas técnicas que permiten obtener el máximo rendimiento posible en la obtención de ingresos. Entre estas técnicas destacan el uso de algoritmos que permiten minimizar el riesgo potencial al analizar a cada cliente. Al hacer esto hay un gran número de personas que ven como sistemáticamente se les niega el acceso a los servicios ofrecidos. Es éste el momento en el que se produce la exclusión financiera, cuando los bancos se olvidan de un porcentaje de la población que les va a resultar menos rentable y favorecen a los que consideran que les pueden ofrecer más valor. Esto suele coincidir con el nivel adquisitivo de los individuos, de manera que aquéllos que gozan de un alto nivel adquisitivo disfrutan de numerosos productos financieros mientras que aquéllos con menor nivel adquisitivo se ven apartados e ignorados por estas instituciones.

La exclusión financiera se puede producir por distintos motivos, ya que hay una gran variedad de productos al igual que de formas de acceder a ellos. Los tipos más comunes de exclusión son la geográfica, comercial, digital y la que se produce por el encarecimiento de los servicios.

Empezando por la geográfica, es la que se produce debido a la reducción de oficinas bancarias que lleva produciéndose desde el 2008 a causa de la crisis económica. Actualmente en España el número de oficinas bancarias es el mismo que en 1987. Este dato por sí mismo demuestra lo complicada que está la situación con respecto al tema. El otro problema que se aprecia en cuanto a la desbancarización es el cómo se lleva a cabo. Es decir, mientras que en las grandes ciudades se encuentran miles de oficinas

bancarias a las que los ciudadanos pueden acudir, en los pequeños pueblos se dan casos en los que puede no haber ninguna sucursal. Esto genera grandes problemas para los habitantes, que se ven obligados a desplazarse para llevar a cabo sus operaciones bancarias. A este problema se le debe sumar el hecho de que la población en los pueblos está muy envejecida y les supone un esfuerzo aún mayor el tener que desplazarse.

La exclusión comercial se basa en el hecho de que los bancos focalizan sus esfuerzos en atraer clientes que consideran valiosos, dejando de lado a un segmento amplio de la población, lo que se acentúa debido a la deshumanización del proceso, ya que anteriormente el trato humano permitía solventar este tipo de problemas. Este tipo de barreras genera a su vez rechazo por parte de los individuos hacia el sector financiero, provocando una autoexclusión motivada por motivos psicológicos.

La exclusión digital también se produce en parte debido a la desbancarización y la reducción de los horarios de atención en caja, solo que quienes se ven afectados mayormente son las personas mayores. Al no ser nativos digitales, no están acostumbrados a la transformación digital que está teniendo lugar en la banca, lo que implica que, pese a que puedan ser clientes aceptados en base a los criterios establecidos por los bancos, las barreras tecnológicas les dificultan el acceso. También se encuentran en esta situación las personas que no disponen de los dispositivos necesarios para poder acceder a los servicios de banca online, siendo los habitantes de los pueblos afectados también por esta transformación del sector.

El encarecimiento de los servicios ha supuesto también una nueva forma de exclusión. Los bancos, al ver que el modelo que estaban llevando con anterioridad en relación a las cuentas no les reportaba beneficios, decidieron darle un cambio y añadir diferentes formas de obtener ingresos complementarios, como son las comisiones o la necesidad de adquirir productos complementarios como seguros. De esta manera, las personas con menor nivel adquisitivo no son capaces de hacer frente a estas nuevas condiciones y se ven apartadas.

De todos estos tipos de exclusión se pueden dividir las consecuencias en dos categorías distintas. La primera es la económica, que se divide a su vez en las provocadas por no tener acceso al crédito y aquellas por no tener acceso a los servicios de transacción. El no tener acceso al crédito genera consecuencias relacionadas directamente con el poder adquisitivo. Siendo el crédito algo fundamental en la sociedad actual, obliga a los

excluidos a acudir a entidades financieras de crédito con unos tipos de interés abusivos y unas condiciones nefastas, provocando que aquéllos que no sean capaces de hacer frente a la devolución del préstamo, se vean en una situación peor que la inicial. Las consecuencias producidas por no tener acceso a los servicios de transacción dificultan el llevar una vida socialmente común e incluso impiden que ciertas situaciones como comprar una casa puedan realizarse. Para frenar esto la Unión Europea ha introducido la obligación de promoción y ofrecimiento de una cuenta básica universal por parte de los bancos para que este problema se vea resuelto. En cuanto a los problemas sociales, el principal problema es el terminar en situación de exclusión social, debido al rechazo de la sociedad. Además de problemas psicológicos relacionados con la percepción de la magnitud de los problemas, dando prioridad absoluta a cualquier situación relacionada con las entidades financieras. Otra de las consecuencias radica en la autoexclusión de los individuos motivados por miedo, ira o dejadez.

Finalmente, en cuanto a los perfiles que más sufren la exclusión financiera, destacan los inmigrantes de países extracomunitarios que, a su vez, suelen ser aquellos con rentas más bajas. Otro factor a tener en cuenta es el lugar de residencia, donde destaca el sur del país como la situación geográfica donde hay una mayor tasa de personas financieramente excluidas. El sexo y la edad no parecen ser factores determinantes a la hora de hablar de exclusión.

Este trabajo trata de aportar una imagen actualizada acerca de la exclusión financiera en nuestro país, teniendo en cuenta los últimos acontecimientos que han generado diversos cambios en ámbitos como el económico, con el incremento de la inflación, o en el ámbito social, con la disminución del trato personal y una mayor individualización. Se ha explicado cómo los cambios que están sucediendo en la banca aumentan el alcance de personas afectadas por la exclusión financiera, además de cuáles son las consecuencias de estas personas en nuestro país. Y en base a una encuesta del Instituto Nacional de Estadística del 2021, cuál es el tipo de perfil más propenso a sufrir exclusión financiera en nuestro país.

9. BIBLIOGRAFIA

- Abellan Garcia, A., & Ayala Garcia, A. (2018). *Un perfil de las personas mayores en España, 2018. Indicadores estadísticos básicos*. Madrid: CSIC.
- Banco Central Europeo. (2022). *Informe Anual 2021*. Obtenido de Banco Central Europeo:
<https://www.ecb.europa.eu/pub/annual/html/ecb.ar2021~14d7439b2d.es.html>
- Banco de España. (2020). *MEMORIA DE RECLAMACIONES*. Madrid: Banco de España.
- Banco Mundial. (2008). *INFORMALIDAD: ESCAPE Y EXCLUSIÓN*. Washington D.C: Banco Mundial.
- Banco Santander. (2021). *Informe Anual 2021*. Madrid: Banco Santander.
- Bankia. (2018). *Informe Anual*. Madrid: Bankia.
- BBVA. (2018). *Informe Anual*. Bilbao: BBVA.
- Beck, U. (2002). *La sociedad del riesgo global*. Madrid: Siglo Veintiuno.
- Bonilla Delgado, M. I., & Perez Lopez, J. (2017). *EXCLUSIÓN FINANCIERA Y SOCIAL EN EUROPA*. Obtenido de Dialnet:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7513959>
- Carbó Valverde, S., & Rodriguez Fernandez, F. (2021). *Concepto y evolución de la exclusión financiera: una revisión*. Madrid: Fundación de las Cajas de Ahorros.
- Castells, M. (2001). *La era de la información. El fin del milenio. Volumen 3*. Madrid: Alianza Editorial.
- Climent Serrano, S. (3 de Agosto de 2013). *La reestructuración del sistema bancario español tras la crisis y la solvencia de las entidades financieras. Consecuencias para las cajas de ahorros*. Obtenido de ScienceDirect:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1138489113000046?via%3Dihub>
- Comisiones Obreras. (2021). *REESTRUCTURACION DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS IMPACTO EN EL EMPLEO, EXCLUSIÓN FINANCIERA Y DESERTIZACIÓN BANCARIA*. Obtenido de Federación de Servicios de Castilla y Leon:
<https://castillayleon.ccoo.es/df358ae5eb2d0c4f8a557364836bd35a000054.pdf>
- Comisión Europea. (2013). *COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSEJO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE LAS REGIONES Hacia la inversión social para el*

crecimiento y la cohesión, incluida la ejecución del Fondo Social Europeo 2014-2020. Bruselas : Comisión Europea.

- Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. (2018). *INFORME DE LA CNMC SOBRE LAS COMISIONES POR LA RETIRADA DE EFECTIVO EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS*. Madrid: Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
- (2021). *COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSEJO, AL BANCO CENTRAL EUROPEO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE LAS REGIONES. Sistema económico y financiero europeo: fomentar la apertura, la fortaleza y la resiliencia*. Bruselas: Comisión Europea.
- Cruz Roja Española. (2015). *Boletín sobre vulnerabilidad social. Numero 11*. Madrid: Cruz Roja.
- Cuñat Edo, V. (2000). *Estudios sobre jurisprudencia bancaria*. Valencia: Aranzadi Thomson Reuters.
- Duffy, K. (1995). *Social exclusion and human dignity in Europe : background report for the proposed initiative by the Council of Europe*. Strasbourg: Council of Europe.
- El Confidencial. (2019). "A mi mujer le dan 20 veces menos". *Acusan a Apple de sexismo con su tarjeta de crédito*. Obtenido de El Confidencial: https://www.elconfidencial.com/tecnologia/2019-11-11/acusan-apple-tarjeta-sexismo-discriminacion_2331420/
- Entrena Duran, F. (1998). *Cambios en la construcción social de lo rural. De la autarquía a la globalización*. Madrid: Tecnos.
- Ferluga, G. (2019). *Los clientes que los bancos no quieren ver ni en pintura*. Obtenido de El País: https://elpais.com/economia/2019/10/08/mis_finanzas/1570544924_078615.html
- Fernandez Olit, B. (2017). *DESIGUALDAD EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS BANCARIOS Y PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD SOCIAL*. Madrid: Fundación Fomenta Hispania - UNED.
- Fernandez, A. (2019). *Inteligencia artificial en los servicios financieros*. Madrid: Banco de España.
- Fondeville, N., Özdemir, E., & Ward, T. (2010). *Financial Exclusion in the EU*. Essex: Social Situation Observatory.
- Instituto Nacional de Estadística. (2020). *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares*. Madrid: Instituto Nacional de Estadística.

- Instituto Nacional de Estadística. (2021). *Encuesta de condiciones de vida*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadística:
https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176807&menu=ultiDatos&idp=1254735976608
- Jimenez Gonzalo, C., & Tejero Sala, H. (2018). *Cierre de oficinas bancarias y acceso al efectivo en España*. Madrid: Banco de España.
- Juan Toset, E. M. (2009). *VULNERABILIDAD, EXCLUSIÓN SOCIAL, DESIGUALDAD Y CIUDADANÍA. EL TRABAJO SOCIAL ANTE SITUACIONES DE DESIGUALDADES ESTRUCTURALES*. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3288168>
- Ledesma, L. P. (s.f.).
- Malgesini Rey, G., & Sanchez Gonçalves, S. (2021). *INCLUSIÓN FINANCIERA PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE, un enfoque de derechos en el proceso de RECONSTRUCCIÓN POST PANDEMIA*. Madrid: European Antipoverty Network.
- Mendizabal Zubeldia, A., Mitxero Grajirena, J., Olasolo Sogorb, A., & Zubia Zubiaurre, M. (2008). *REFLEXIONES SOBRE EL ORIGEN Y LAS IMPLICACIONES DE LA EXCLUSIÓN FINANCIERA*. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2751715>
- Ministerio de Trabajo. (2004). *ATENCIÓN A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA EN ESPAÑA. LIBRO BLANCO*. Madrid: Gobierno de España.
- Montirogol Garcia, J. (2021). *Índice CaixaBank de Digitalización Sectorial*. Madrid: CaixaBank.
- Ocampo, J. A. (2009). *Impactos de la crisis financiera mundial sobre América Latina*. Santiago de Chile: Revista Cepal.
- Padilla Sanchez, A. M., & Sanchis Palacio, J. R. (2021). *La relación causa-efecto entre exclusión/inclusión social y financiera. Una aproximación teórica*. Madrid: Ediciones Complutense.
- Pereznieto Castro, L., & Ledesma Mondragon, A. (1992). *Introducción al estudio del derecho*. México: Harla.
- RÉSEAU FINANCEMENT ALTERNATIF. (2002). *Elaboration d'un service bancaire universel Première partie. L'accès ou le maintien d'un compte bancaire*. Namur: RÉSEAU FINANCEMENT ALTERNATIF.
- RÉSEAU FINANCEMENT ALTERNATIF. (2003). *L'instauration d'un service universel pour remédier à l'exclusion bancaire et financière*. Namur: RÉSEAU FINANCEMENT ALTERNATIF.

- Rojas-Suarez, L. (2005). *Financial Regulations in Developing Countries: Can they Effectively Limit the Impact of Capital Account Volatility?* Washington D.C.: Center for Global Development.
- Servicio de Información e Investigación Social. (Julio de 2017). *¿Qué es la exclusión financiera?* Obtenido de Servicio de Información e Investigación Social: <https://blog.siiis.net/2017/07/que-es-exclusion-financiera/>
- Servicio Jesuita a Migrantes. (2021). *Cuentas bancarias para personas en situación de vulnerabilidad: irregularidades e incumplimiento de la normativa por parte de las entidades bancarias*. Madrid: Servicio Jesuita a Migrantes.
- Sinclair, P. (2001). *Financial Exclusion: An Introductory Survey*. Obtenido de Centre for Research in Socially Inclusive Services: [https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/referencespapers.aspx?referenceid=1314021](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/referencespapers.aspx?referenceid=1314021)
- Subirats, J. (2004). *Pobreza y exclusión social. Un análisis de la realidad española y europea*. Barcelona: Fundación "laCaixa".
- Subirats, J. (2005). *Análisis de los factores de exclusión social*. Bilbao: Fundación BBVA.
- Susinos, T., & Parrilla, A. (2013). *NVESTIGACIÓN INCLUSIVA EN TIEMPOS DIFÍCILES. CERTEZAS PROVISIONALES Y DEBATES PENDIENTES*. Madrid: REICE.
- Trias Pinto, C. (2011). *Educación financiera para todos*. Bruselas: Comité Economico y Social Europeo.
- Trincado, B. (2022). *La banca cierra una de cada tres oficinas en los últimos cinco años*. Obtenido de CincoDías: https://cincodias.elpais.com/cincodias/2022/03/21/companias/1647878086_097429.html
- Brunet, F.; Robert, C y Siganos, F. (2003): *L'exclusion bancaire et financière, Rapport pour l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociales et la Caisse des dépôts et consignations, Fors-Recherche sociale, Paris*.
- Constitución española (1978). Artículo 14.
- Ley 22/2007 del 12 de Julio de 2007 sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores. BOE núm. 166
- Real Decreto Legislativo 1/2007, del 16 de Noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. BOE núm. 287

Ley 26/1988, del 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito. BOE núm. 182

Real Decreto-ley 6/2012, del 9 de Marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos. BOE núm. 60
