



Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
ICADE

# **EXCLUSIÓN FINANCIERA EN ESPAÑA Y EUROPA: ANÁLISIS DE LAS CUENTAS DE PAGO BÁSICAS DESDE 2014 Y SU IMPACTO EN LA SOCIEDAD**

Autor: Miguel Cabrerizo Sagredo  
Directora: María del Carmen Pérez Sánchez

MADRID | Junio 2024

# ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN .....	4
ABSTRACT .....	5
1. INTRODUCCIÓN.....	6
1.1. Justificación de la investigación .....	6
1.2. Objetivo .....	6
1.3. Metodología y estructura .....	7
2. CONTEXTO DE LA EXCLUSIÓN FINANCIERA Y DE LAS CUENTAS DE PAGO BÁSICAS.....	8
2.1. Definición de exclusión financiera.....	8
2.2. Contexto de la exclusión financiera en la UE y en España .....	9
2.3. Qué son las cuentas de pago básicas .....	11
2.4. Importancia de las cuentas de pago básicas.....	12
3. DESARROLLO EN EUROPA Y ESPAÑA.....	14
3.1. La Comisión Europea y el cumplimiento de los marcos regulatorios.....	14
3.2. Directiva Europea 2014/92/UE .....	15
3.3. Regulación española El Real Decreto-ley 19/2017 .....	16
3.4. Regulación española El Real Decreto 164/2019 .....	17
4. CONTEXTO ACTUAL .....	17
4.1. Desarrollo Financiero global: Neobancos y desarrollo tecnológico .....	17
4.2. La situación en Europa .....	19
4.2.1. Situación general en los países europeos .....	19
4.2.2. Alemania .....	21
4.2.3. Italia .....	22
4.3. La situación en España .....	23
4.3.1. Situación económica en España .....	23
4.3.2. Dificultad de acceso y promoción de las cuentas de pago básicas en España .....	26

4.3.3.	Problemas con las instituciones financieras sobre las cuentas de pago básicas .....	27
4.3.4.	Reclamación sobre las cuentas de pago básicas al Banco de España .....	27
4.3.5.	Conocimiento de las cuentas de pago básicas .....	29
4.3.6.	Cultura financiera en España .....	32
5.	CONCLUSIONES .....	33
6.	RECOMENDACIONES .....	37
7.	DECLARACIÓN DE USO DE HERRAMIENTAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL .....	39
8.	BIBLIOGRAFÍA .....	40

## RESUMEN

El objetivo de este trabajo es analizar la exclusión financiera en España y la implementación de las cuentas de pago básicas a raíz de la Directiva Europea 2014/92/UE, y su adaptación a la legislación española según el Real Decreto-ley 19/2017, complementado con la Orden ECE/228/2019 y el Real Decreto 164/2019. También se analiza el impacto de las nuevas tecnologías y los neobancos en la inclusión financiera. La metodología incluye un análisis comparativo de las regulaciones europeas y españolas, junto con un estudio sobre la accesibilidad y uso de las cuentas de pago básicas por parte de grupos vulnerables. Se revisan informes y estudios de instituciones financieras y organizaciones sociales para evaluar la efectividad de estas medidas.

Los resultados destacan que, aunque el Real Decreto-ley 19/2017 ha facilitado el acceso a servicios financieros básicos, existen desafíos significativos en la implementación práctica, especialmente para los grupos más vulnerables. La falta de conocimiento y las barreras tecnológicas y administrativas limitan el aprovechamiento de las cuentas de pago básicas. En contraste, iniciativas exitosas como el proyecto "The Co-operative Bank Accounts for Prisoners" muestran el potencial de estas cuentas para la inclusión social y financiera.

Las conclusiones subrayan la necesidad de políticas adicionales y mejoras en la supervisión para asegurar una verdadera inclusión financiera. Se recomienda mejorar el conocimiento sobre las cuentas de pago básicas formando a trabajadores y educadores sociales. Es esencial incorporar la enseñanza de estas cuentas en los programas de estudio de las carreras financieras, así como también facilitar el acceso a personas con barreras tecnológicas o administrativas y hacer la información más accesible y comprensible. Además, se sugiere la realización de evaluaciones periódicas para asegurar la efectividad de las medidas implementadas.

**Palabras clave:** *Directiva Europea 2014/92/UE, Real Decreto-ley 19/2017, El Real Decreto 164/2019, inclusión financiera, exclusión financiera, cuentas de pago básicas, conocimiento financiero, neobancos.*

## **ABSTRACT**

The aim of this paper is to analyse financial exclusion in Spain and the implementation of basic payment accounts following the European Directive 2014/92/EU, and its adaptation to Spanish legislation according to Royal Decree-Law 19/2017, complemented by Order ECE/228/2019 and Royal Decree 164/2019. The impact of new technologies and neobanks on financial inclusion is also analysed. The methodology includes a comparative analysis of European and Spanish regulations, together with a study on the accessibility and use of basic payment accounts by vulnerable groups. Reports and studies by financial institutions and social organisations are reviewed to assess the effectiveness of these measures.

The results highlight that, although Royal Decree-Law 19/2017 has facilitated access to basic financial services, there are significant challenges in practical implementation, especially for the most vulnerable groups. Lack of awareness and technological and administrative barriers limit the take-up of basic payment accounts. In contrast, successful initiatives such as ‘The Co-operative Bank Accounts for Prisoners’ project show the potential of these accounts for social and financial inclusion.

The findings underline the need for additional policy and supervisory improvements to ensure true financial inclusion. It is recommended to improve knowledge about basic payment accounts by training social workers and educators. It is essential to incorporate the teaching of these accounts in the curricula of financial careers, as well as to facilitate access for people with technological or administrative barriers and to make information more accessible and understandable. In addition, periodic evaluations are suggested to ensure the effectiveness of the measures implemented.

**Keywords:** *European Directive 2014/92/EU, Royal Decree-Law 19/2017, Royal Decree 164/2019, financial inclusion, financial exclusion, basic payment accounts, financial literacy, neobanks.*

# 1. INTRODUCCIÓN

## 1.1. Justificación de la investigación

La exclusión financiera es una situación que enfrentan muchos ciudadanos, especialmente aquellos con menos recursos, lo que les dificulta el acceso a servicios bancarios básicos. La crisis económica del 2008 y el crecimiento del sistema bancario exacerbaron este problema, privando a muchas personas de la inclusión financiera.

En este contexto, las cuentas de pago básicas han surgido como una herramienta esencial para abordar esta exclusión al garantizar el acceso a servicios bancarios básicos sin incurrir en costes prohibitivos, lo que las convierte en un pilar esencial para promover la igualdad económica y social. A pesar del potencial transformador de estas cuentas, su subestimación y desconocimiento generalizado genera dudas sobre su eficacia y accesibilidad en el contexto actual.

A través de este análisis, buscamos comprender las barreras que impiden que quienes más lo necesitan lo utilicen de manera efectiva y proponer soluciones para hacer de la inclusión financiera una realidad tangible para todos. Este trabajo está estrechamente relacionado con el campo de la investigación al abordar aspectos fundamentales relacionados con la inclusión y la regulación bancaria y los retos socioeconómicos en Europa y España.

## 1.2. Objetivo

El objetivo de este Trabajo de Fin de Grado es realizar un análisis exhaustivo de la exclusión financiera en Europa y España, centrándose en las cuentas de pagos básicas y su impacto en la sociedad, especialmente en los grupos de población vulnerables. Analizará cómo la disponibilidad de cuentas de pago básicas afecta el acceso de los ciudadanos europeos a los servicios financieros y el papel de ellas en el fomento de la inclusión financiera. Además, se analizará el desarrollo de las cuentas de pago básicas en Europa y España desde 2014, con el fin de comprender cómo la regulación y aplicación de estas cuentas han afectado al problema de la exclusión financiera. Finalmente, se ofrecerá una perspectiva actualizada sobre la situación en Europa y España en materia de cuentas de pagos básicas y exclusiones financieras.

### **1.3. Metodología y estructura**

Este TFG adoptará un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos para realizar un análisis exhaustivo de la exclusión financiera y el papel de las cuentas de pago básicas en Europa y España. La metodología cualitativa se basa en el análisis de textos legales, informes de instituciones financieras y organizaciones no gubernamentales, así como entrevistas y testimonios que proporcionan una comprensión profunda de las experiencias y percepciones de los grupos vulnerables respecto a su acceso a servicios financieros. Por otro lado, el enfoque cuantitativo implica la recopilación y análisis de datos estadísticos sobre la disponibilidad y uso de cuentas de pago básicas, testimonios, tasas de exclusión financiera, y otros indicadores relevantes que permiten evaluar el impacto de las políticas y regulaciones en la inclusión financiera.

A lo largo de este trabajo se explorarán las políticas y regulaciones relacionadas con las cuentas de pago básicas en Europa y España, así como su eficacia para promover la inclusión financiera y reducir la exclusión financiera. También se examinarán los desafíos y obstáculos que enfrentan los ciudadanos vulnerables para acceder a estas cuentas y se propondrán posibles soluciones y mejoras al marco legal existente.

Las cuentas de pago básicas son herramientas importantes para combatir la exclusión financiera y garantizar el acceso a servicios financieros esenciales para todos los ciudadanos, especialmente aquellos en situaciones de vulnerabilidad. Estas cuentas, establecidas por la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de la Unión Europea, se desarrollan en España mediante el Real Decreto-Ley 19/2017 y el Real Decreto 164/2019, se crean modalidades de cuentas especiales para personas vulnerables o económicamente excluidas y ofrecen características únicas y de muy bajo costo.

## **2. CONTEXTO DE LA EXCLUSIÓN FINANCIERA Y DE LAS CUENTAS DE PAGO BÁSICAS**

Antes de entrar propiamente en materia, es esencial analizar y entender una serie de definiciones y situaciones en el contexto de la exclusión financiera, y entender el contexto de la situación para el nacimiento de las cuentas de pago básicas a través de la Directiva 2014/92/UE

### **2.1. Definición de exclusión financiera**

La exclusión financiera o económica se refiere a la incapacidad o dificultad para acceder y/o utilizar en el mercado general servicios y productos financieros que se adapten a las necesidades de las personas y les permitan tener una vida social normal en la sociedad a la que pertenecen. Esta condición principalmente afecta a los colectivos más vulnerables y puede deberse a diversas causas como barreras geográficas, falta de documentos, elevados costes de apertura de cuentas, etc. (Fundación Nantik Lum, 2022; EAPN España, 2021).

La exclusión económica es un problema importante tanto en los países en desarrollo como en los desarrollados, ya que refleja y refuerza las desigualdades sociales. Las personas con ingresos bajos o que viven en zonas con acceso limitado a servicios bancarios tienen más probabilidades de sufrir esta exclusión. Además, la inclusión financiera es fundamental para reducir la pobreza y promover la prosperidad compartida, ya que permite a las personas y las empresas acceder a servicios bancarios que les ayudan a invertir en su futuro y protegerse de los riesgos financieros.

La exclusión económica no sólo impide el acceso a servicios bancarios esenciales, sino que también puede ser causa o consecuencia de la exclusión social. Las personas y los grupos que experimentan situaciones de exclusión social a menudo se enfrentan a barreras adicionales para acceder al crédito, cuentas bancarias y otros servicios financieros, lo que agrava aún más su desventaja e impide que las personas mejoren su calidad de vida y participen plenamente en la sociedad.

En otras palabras, la exclusión financiera es una cuestión compleja que está estrechamente relacionada con la exclusión social y la desigualdad económica. Resolver esta cuestión es esencial para promover la igualdad de oportunidades y el desarrollo sostenible.

Por otro lado, la inclusión financiera es el proceso mediante el cual las personas y las empresas pueden acceder a productos y servicios bancarios útiles y asequibles, como transacciones económicas, pagos, ahorros, créditos y seguros de riesgo, de manera responsable y sostenible. El Banco Mundial indica que la inclusión financiera es clave para reducir la pobreza extrema y promover la prosperidad compartida (World Bank Overview about Financial Inclusion., 2022. marzo).

Según la base de datos Global Findex, la titularidad de cuentas a nivel global aumentó del 51% al 76% entre 2011 y 2021. A pesar de estos avances, alrededor de un tercio de los adultos en todo el mundo (1.700 millones de personas) todavía no tenían acceso a servicios bancarios (World Bank Group, 2021). Este dato muestra que, a pesar de los avances, sigue existiendo una exclusión significativa en este ámbito, es decir, un gran número de personas no tiene acceso a estos servicios básicos como: cuentas bancarias, créditos y seguros, entre otros.

## **2.2. Contexto de la exclusión financiera en la UE y en España**

La exclusión financiera en la Unión Europea (UE) es una preocupación para las agencias bancarias y reguladoras, ya que afecta la cohesión social y el acceso igualitario a estos servicios. Según Economistas sin Fronteras (Las cuentas de pago básicas en el sistema financiero español, 2019), la Comisión Europea ha identificado la inclusión financiera como un área para mejorar los mercados financieros europeos y reconoce la importancia de garantizar que todos los ciudadanos europeos tengan acceso a servicios financieros básicos.

La crisis financiera de 2008 y la desaparición de algunas cajas de ahorros hicieron que la banca fuera cada vez más difícil, especialmente para las personas con menos recursos. Las redes bancarias más reducidas y las bajas tasas de interés redujeron los márgenes de los bancos en las actividades crediticias, lo que requiere una mayor eficiencia operativa

y reduce la presencia física de las instituciones bancarias, particularmente en las zonas rurales y urbanas pobres. Esto exacerba la exclusión financiera, ya que a las personas con menos recursos y conocimientos financieros les resulta más difícil acceder a los servicios bancarios digitales (Las cuentas de pago básicas en el sistema financiero español – Economistas sin Fronteras, 2019).

La exclusión financiera a menudo se mide por la incapacidad de una persona para mantener una cuenta bancaria básica para sus transacciones financieras. La falta de acceso a este tipo de productos puede provocar la exclusión social de las personas, ya que les impide acceder a los servicios y usos sociales más básicos, como el pago directo de salarios o pensiones o la contratación de servicios para el suministro de electricidad.

Para luchar contra la exclusión financiera, la UE ha introducido varias medidas. Una de las más importantes es la introducción de cuentas de pago básicas, que son cuentas bancarias con características básicas que los bancos deben poner a disposición de todos los ciudadanos, independientemente de su situación financiera. Estas cuentas te permiten realizar actividades básicas como recibir ingresos, realizar pagos y retirar efectivo sin costes excesivos.

Además, la UE ha aumentado la transparencia de la información proporcionada por las entidades bancarias en sus sitios web y oficinas sobre estas cuentas. Esto incluye información sobre quién puede registrarse para estas cuentas y qué condiciones deben cumplir, cómo abrir una cuenta y qué documentos se requieren, sin comprar productos o servicios adicionales para registrarse en una cuenta de pago básica. (Las cuentas de pago básicas en el sistema financiero español – Economistas sin Fronteras, 2019).

En España, la aplicación de estas medidas se rige por la Orden ECE/228/2019, que establece las disposiciones de desarrollo del Real Decreto-ley 19/2017, sobre requisitos para las cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y sitios web de comparación y el Real Decreto 164/2019, que establece que el sistema de cuentas de pago básicas sean gratuitas para colectivos desfavorecidos o para personas en riesgo de exclusión financiera.

### **2.3. Qué son las cuentas de pago básicas**

Una cuenta de pago básica es un tipo de cuenta que responde a la necesidad de promover la inclusión financiera en la Unión Europea, facilitando el acceso de los consumidores a los servicios bancarios básicos. Los bancos están obligados no sólo a proporcionar este tipo de cuentas sin necesidad de condicionar un contrato de suscripción a otros servicios, sino también a informarles y facilitarles información sobre sus características (¿Qué es la cuenta de pago básica? Banco de España, s.f.).

Estas cuentas facilitan el acceso a servicios bancarios básicos a todas las personas que residen legalmente en la Unión Europea, incluidos los solicitantes de asilo y aquellos que, a pesar de no tener permiso de residencia, residen, pero no pueden ser deportados.

De acuerdo con el Banco de España, estas cuentas están denominadas en euros y permiten prestar al menos los siguientes servicios:

- Apertura, utilización y cierre de la cuenta.
- Depósito de fondos.
- Retirada de dinero en efectivo.
- Operaciones de pago en la UE: adeudos domiciliados, operaciones de pago mediante una tarjeta de débito o de prepago, incluidos los pagos en línea y transferencias, incluidas las órdenes permanentes.

Las tres excepciones para denegar la apertura de estas cuentas son: que el solicitante ya tenga una cuenta corriente en España, que la apertura de la cuenta sea contraria a la seguridad nacional o al orden público, o que no se proporcione la información necesaria para cumplir con las normativas de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo (Centro Europeo del Consumidor En España - Ministerio de Consumo, 2023).

Según la Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero, sobre cuentas de pago básicas, la comisión máxima que se puede cobrar a los titulares de estas cuentas es de 3€ al mes, cubriendo hasta 120 operaciones de pago anuales dentro de la Unión Europea.

Las personas vulnerables pueden acceder a una cuenta de pago básica de forma gratuita y mantenerla sin coste durante dos años, siempre que continúen cumpliendo los criterios de vulnerabilidad.

Hoy en día, según el Banco de España, para acceder a una cuenta de pago básica de manera gratuita, es necesario cumplir con ciertos requisitos destinados a ayudar a personas en situación de vulnerabilidad económica. Estos requisitos se centran en dos áreas principales: ingresos anuales y propiedad/sociedades.

- En cuanto a los ingresos anuales, deben estar por debajo de ciertos límites establecidos según el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM), que se actualiza anualmente en la Ley de Presupuestos del Estado. Estos límites varían dependiendo del tamaño de tu familia.
- No debes tener ningún derecho sobre propiedades que no sean tu residencia principal, ni sobre empresas comerciales.

Para que se cumplan estos requisitos, se necesita presentar cierta documentación al banco. Esto incluye documentos que certifiquen la composición de tu familia, como el libro de familia o el documento de pareja de hecho en caso de tener una. También se debe proporcionar documentos que demuestren los ingresos, como certificados tributarios o administrativos, así como sus últimas nóminas.

#### **2.4. Importancia de las cuentas de pago básicas**

Para entender la importancia de la existencia de las cuentas de pago básicas me centraré en el proyecto "The Co-operative Bank Accounts for Prisoners", realizado entre 2007 y 2008, llevado por La Unidad de Investigación para la Inclusión Financiera (RUFİ) de la Universidad John Moores de Liverpool, la cual investigó cómo afectó a los presos el abrirles una cuenta bancaria básica en HMP Forest Bank (LJMU).

Este proyecto demostró ser un éxito notable, no solo en términos de operaciones bancarias, sino como un catalizador para la reinserción social y la reducción de la reincidencia entre los exreclusos. Aunque nadie argumentaría que una cuenta bancaria

por sí sola es la solución para prevenir el reincidir en delitos, se ha revelado como un factor vital y necesario para comenzar de nuevo. La negativa a proporcionar una cuenta bancaria a menudo se traduce en la imposibilidad de obtener un empleo, enviando un mensaje de exclusión social y, por ende, aumentando el riesgo de volver a delinquir.

Algunos datos importantes que obtuvieron a través de encuestas fue que el 69% de todos los reclusos que abrieron una cuenta básica en HMP Forest Bank nunca tuvieron anteriormente una cuenta bancaria, o ya no la tienen ahora que están en prisión. Según la misma encuesta, más del 79% de los exreclusos afirmaron que les habría resultado difícil abrir una cuenta bancaria tras su liberación, si no hubieran tenido la oportunidad de abrir la cuenta Cashminder en HMP Forest Bank.

Como podemos observar con los datos, este proyecto subrayó la importancia que los prisioneros y exdelincuentes le dan a la posibilidad de abrir una cuenta bancaria. Más allá de ser simplemente un medio para realizar transacciones bancarias, como recibir salarios o beneficios, la cuenta actúa como un vehículo de inclusión social y financiera. El acceso a una cuenta bancaria tiene, para ellos, resultados psicológicos y sociales que van más allá de los económicos inmediatos. Se trata de obtener una segunda oportunidad, sentirse mejor como persona y ser reconocido como ser humano. Estos sentimientos son los que motivan a los exreclusos a desistir del crimen, lo cual es a menudo una hazaña difícil de lograr.

La exclusión de prisioneros y exdelincuentes del sistema bancario y su rechazo en el camino de vuelta a la sociedad es algo que la sociedad no puede permitirse. La reducción de la reincidencia es un asunto que concierne a todos, y la exclusión no contribuye en absoluto a la reinserción. El proyecto no solo ha beneficiado a los individuos directamente involucrados, sino que también ha demostrado ser de interés para The Co-operative Bank y The Co-operative Group, al reducir los costos asociados con el robo en sus tiendas y contribuir positivamente a la política penal del gobierno sobre la reinserción y la reducción de la reincidencia, además de haber ganado fama positiva por los buenos resultados.

A pesar de las preocupaciones sobre el alto nivel de cuentas inactivas obtenido entre los exdelincuentes (30%), el proyecto ha mostrado resultados prometedores, con una reducción significativa en la reincidencia entre los titulares de cuentas Cashminder de HMP Forest Bank. Es crucial que este proyecto piloto sirva de modelo para futuras iniciativas, involucrando a todas las instituciones financieras en el esfuerzo de reinserción de los presos. La pregunta más importante para estas instituciones no es si pueden servir a los prisioneros, sino si están dispuestos a hacerlo. Proporcionar cuentas bancarias a los exdelincuentes es una manifestación concreta de promover la inclusión social y financiera, ofreciendo la mejor opción a largo plazo, en términos de rehabilitación y reinserción en la sociedad.

Por otra parte, según el informe de la Fundación Isadora Duncan (2020), a pesar de las quejas evidentes sobre el cobro de comisiones y la baja calidad de los servicios bancarios en España, las cuentas de pago básicas son ampliamente desconocidas para la población en general. Este problema se agrava especialmente en grupos vulnerables con baja digitalización, ya que existen opciones de bajo costo en este ámbito específico que no están siendo aprovechadas. Sin embargo, este desconocimiento y falta de acceso a las cuentas de pago básicas contrasta con el éxito demostrado por iniciativas como el proyecto "The Co-operative Bank Accounts for Prisoners", que destacó la importancia de estas cuentas como vehículo de inclusión social y financiera.

### **3. DESARROLLO EN EUROPA Y ESPAÑA**

#### **3.1. La Comisión Europea y el cumplimiento de los marcos regulatorios**

Como organismo administrativo independiente de la Unión Europea (UE), la Comisión Europea desempeña un papel crucial. Sus principales tareas son formular propuestas de nueva legislación a nivel europeo y aplicar las decisiones adoptadas por el Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea.

En este contexto, es importante destacar el cumplimiento de dos marcos regulatorios específicos que afectan directamente a la regulación financiera: la Directiva Europea 2014/92/UE y la legislación nacional española representada por el Real Decreto-ley 19/2017 y el Real Decreto 164/2019. Estos documentos legales definen los principales parámetros y directrices que afectan a las operaciones financieras y a los servicios bancarios en la UE, especialmente en España. Para comprender plenamente su alcance y aplicación es necesario estudiar en detalle las citadas directiva europea y la normativa nacional española, desglosar sus disposiciones y estudiar su impacto en el panorama financiero actual.

### **3.2. Directiva Europea 2014/92/UE**

La Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de la Unión Europea, también conocida como Directiva sobre Normas Básicas de Contabilidad, fue adoptada el 23 de julio de 2014. Esta Directiva surgió de la necesidad de mejorar y promover el mercado interior del sector. Las cuentas comerciales en la Unión Europea se han visto afectadas por la falta de claridad y comparación de costos y las dificultades para cambiar las cuentas bancarias. La Directiva 2014/92/UE tiene tres objetivos principales:

- Facilitar el acceso a los servicios financieros.
- Mejorar la comparación de las comisiones aplicadas a las cuentas de pago
- Gestionar el traslado de las cuentas de pago.

La Directiva 2014/92/UE ha tenido un impacto significativo en el sector bancario de la UE y contribuyó a mejorar la inclusión financiera en la Unión Europea al garantizar que todos los consumidores, incluidos los más vulnerables, tengan acceso a cuentas de pago básicas.

En resumen, la Directiva 2014/92/UE tiene un impacto significativo en la regulación de las transacciones bancarias, la transparencia y la comparabilidad de las comisiones bancarias y la garantía de que todos los consumidores de la Unión Europea tengan acceso a las cuentas de pago primarias.

### **3.3. Regulación española El Real Decreto-ley 19/2017**

El Real Decreto-ley 19/2017 es una pieza clave en la regulación española que se alinea con la Directiva Europea 2014/92/UE, con el objetivo de promover la inclusión financiera y combatir la exclusión financiera en España. Este decreto prohíbe la discriminación en el acceso a los servicios financieros y presta especial atención a los grupos vulnerables.

Según el Real Decreto-ley 19/2017, los bancos deben ofrecer cuentas de pago básicas con características que permitan a los usuarios realizar operaciones financieras esenciales como depósitos, retiros, pagos domiciliados y transferencias, así como utilizar una tarjeta de débito o prepago para operaciones tanto físicas como en línea. Estas cuentas están destinadas a estar disponibles para todos, incluso aquellos en situaciones vulnerables o en riesgo de exclusión financiera.

El tratamiento de la denegación de apertura de cuentas es una de las diferencias clave entre la regulación española y la Directiva Europea. El Real Decreto-ley 19/2017 exige que los bancos proporcionen una justificación escrita en un plazo de 10 días si deciden no abrir una cuenta de pago básica para un cliente, y la Directiva Europea limita la denegación a casos específicos.

El Real Decreto-ley 19/2017 asegura que los consumidores no se vean obligados a comprar más de lo que necesitan o pueden permitirse para poder acceder a una cuenta de pago básica.

En resumen, el Real Decreto-ley 19/2017 cumple con los objetivos de la Directiva Europea 2014/92/UE al ofrecer un marco legal que facilita el acceso a servicios financieros básicos y ayuda a reducir la exclusión financiera en España. Asegurando que todos los ciudadanos, tengan acceso a cuentas de pago básicas a un costo razonable y sin discriminación, este decreto fue un paso importante hacia la inclusión financiera.

### **3.4. Regulación española El Real Decreto 164/2019**

El Real Decreto-ley 19/2017 estableció las bases para la regulación de las cuentas de pago básicas, pero no abordó específicamente el acceso a estas cuentas para los consumidores más vulnerables. Para cubrir esta laguna, se promulgó el Real Decreto 164/2019, que da cumplimiento al decreto de 2017. Este decreto trata sobre la posibilidad de establecer regímenes de condiciones más ventajosas en materia de comisiones para los clientes que se encuentran en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera. Establece los requisitos para que la población más vulnerable pueda acceder a cuentas de pago básicas de forma gratuita, siempre y cuando se cumplan ciertos criterios y se mantenga la situación de vulnerabilidad.

Es importante destacar que el Real Decreto 164/2019 establece un régimen gratuito de cuentas de pago básicas en beneficio de aquellos en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social. Además, estipula que el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa deberá realizar un informe en el plazo de 12 meses a partir de la entrada en vigor del decreto. Este informe tiene como objetivo evaluar el impacto y la efectividad del régimen gratuito de cuentas de pago básicas para el colectivo vulnerable o en riesgo de exclusión social. Sin embargo, este informe no consta publicado.

## **4. CONTEXTO ACTUAL**

### **4.1. Desarrollo Financiero global: Neobancos y desarrollo tecnológico**

Para poder hacer un análisis de la exclusión financiera en Europa viendo el papel de las cuentas de pago básicas, es esencial considerar el impacto de los neobancos y la digitalización en la inclusión financiera.

Desde la entrada en vigor de la Directiva 2014/92/UE, conocida como PAD, en 2014, el panorama bancario ha experimentado cambios significativos con la aparición de los neobancos, que han emergido como nuevos actores en el mercado (Deloitte, 2020).

Los neobancos tienen como objetivo satisfacer las necesidades financieras de grandes segmentos de la población, dispuestos a aceptar operaciones bancarias sin presencia física. Se centran en proporcionar una experiencia transparente y fácil de usar a la vez que, reducen las tarifas y los costes a través de canales móviles u otros canales virtuales. Sus ofertas de productos suelen incluir servicios básicos como cuentas corrientes con tarjetas de débito, pagos “peer-to-peer” (transferencias instantáneas entre particulares) y herramientas de gestión financiera.

Los neobancos tienen la ventaja de poder expandirse rápidamente a nuevos mercados sin depender de una red de sucursales y aumentar la eficiencia al atender a clientes transfronterizos desde una única plataforma. Según el Kearney European Retail Banking Radar (2019), la base de clientes de los neobancos en Europa creció de cero en 2011 a 15 millones en 2019 y se esperaba que alcanzara los 85 millones en 2023.

Los neobancos pueden operar en varios Estados miembros de la UE, mejorando así la competencia en muchos (pero no en todos) de los Estados miembros. Los neobancos son parte del espacio PAD, pero como indica el informe de Deloitte en “Study on EU Payment Accounts Market” los neobancos no son (completamente) adecuados para el PAD. Si una entidad no bancaria no ofrece estos servicios como parte de su oferta comercial general, esta entidad no estará obligada a ofrecer los servicios cuenta con características básicas. Esto significa que, si el único producto que venden no incluye estas características especiales, no necesitan disponer de una cuenta con funciones básicas que las contenga. Además, la cuenta básica debe ser diferente de la cuenta general de las propuestas comerciales.

Por otro lado, la transición digital en la sociedad europea es un fenómeno importante que se debe usar para promover nuestra vida diaria y usar los avances tanto para el beneficio de los consumidores, como el beneficio de las empresas. En el mercado actual, la digitalización cada vez exige más los pagos y servicios rápidos, fluidos y sin fronteras.

Los proveedores de servicios de cuentas de pago han ajustado sus estrategias comerciales para alentar a los clientes a cambiar a canales digitales, introduciendo tarifas especiales por los servicios adquiridos en sucursales o por la entrega a domicilio de documentos personales. Las tarifas de estos servicios digitales también han aumentado (Deloitte, 2020).

## **4.2. La situación en Europa**

### **4.2.1. Situación general en los países europeos**

A nivel europeo, según Global Findex la brecha total en la titularidad de cuentas entre los más ricos y los más pobres ha experimentado pocos cambios desde 2011. Algunos países como Bulgaria, Croacia, Chequia, Hungría, Eslovaquia y Rumanía presentaban en 2017 una diferencia dispar muy significativa en la titularidad de cuentas entre los adultos más acomodados y los más desfavorecidos. La información dada por Global Findex destaca la importancia de la educación debido a que existe una diferencia similar en la propiedad de cuentas entre quienes tienen educación primaria y quienes tienen educación secundaria. Además, las personas que viven en zonas rurales tienen niveles más bajos de propiedad de cuentas.

Para analizar cómo la disponibilidad de cuentas de pago básicas afecta el acceso de los ciudadanos europeos a los servicios financieros y el papel de estas cuentas en el fomento de la inclusión financiera, los datos obtenidos en un estudio en 2020 por Deloitte obtuvieron los datos de los costes de mantener una cuenta de pago básica en 16 países pertenecientes a la Unión Europea (Bélgica, Bulgaria, República Checa, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Luxemburgo, Países Bajos, Polonia, España y Suecia). Los datos nos demuestran una diferencia significativa de enfoques entre los Estados miembros de la UE en cuanto a las comisiones asociadas a estas cuentas.

Cabe destacar que dentro de la Directiva 2014/92/UE, en el Artículo 18 se destaca “Los Estados miembros velarán por que las entidades de crédito ofrezcan los servicios a que se refiere el Artículo 17, sin cargo alguno o aplicando una comisión razonable.”. Dentro del grupo de países que ofrecen los servicios completamente sin cargo alguno encontramos a Francia y Polonia, pero hay otros países en el que serían gratuitos bajo ciertas circunstancias, como puede ser Italia (gratis para los consumidores con ingresos menores de 18.000 euros anuales).

Los países que permiten a los bancos establecer comisiones "razonables" o imponen límites específicos para definir estas comisiones fueron República Checa, Finlandia, Alemania, Letonia, Luxemburgo, Países Bajos y Suecia. Los países restantes tienen un límite o parámetros precisos para calcular la tasa. A pesar de las diferencias en la regulación, los niveles de comisiones en los países que permiten cobrarlas son relativamente similares, aunque con algunas excepciones, y pueden variar desde cero hasta 106 euros al año.

En cuanto a las comisiones fijas, tanto entre los distintos Estados miembros de la UE como dentro de un mismo país, pueden existir diferencias significativas. Por ejemplo, la variación en el costo de mantener una cuenta de pago básica puede llegar a ser de hasta 90 euros entre la opción más barata y la más cara en un solo país. Además, hay varias razones por las que los consumidores no optan por ofertas más económicas, incluyendo diferencias en la gama de servicios ofrecidos, la conveniencia de la ubicación de las sucursales y la relación con otros productos bancarios.

El informe de Deloitte muestra que las cuentas de pago básicas en Europa tienen limitaciones significativas en términos de transparencia, comparabilidad y servicios ofrecidos. Esto puede dificultar la capacidad de los consumidores para comparar y elegir las mejores opciones de cuenta de pago básica, lo que puede limitar su utilidad y beneficio para los consumidores.

#### **4.2.2. Alemania**

Como ya hemos visto, la situación en Europa en cuanto a las cuentas de pago básicas no es igual en todos los rincones del continente. Sin embargo, viendo la situación en varios de los países más importantes a nivel económico podemos hacer una imagen global del propio continente.

La situación de las cuentas de pago básicas en Alemania ha evolucionado significativamente desde la adopción de la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de la Unión Europea. Antes de la aplicación de esta directiva, los bancos en Alemania no estaban legalmente obligados a ofrecer cuentas bancarias básicas a todos los ciudadanos. Sin embargo, se firmó un acuerdo voluntario en 1995 para proporcionar una "cuenta giro para todos" (la cuenta GIRO es una opción de pago electrónico en la que los bancos transfieren directamente dinero de una cuenta a otra), muchas personas seguían siendo excluidas del acceso a una cuenta bancaria y solo algunos bancos de ahorro público en ciertos estados federales seguían esta recomendación (Neuberger, 2015).

La Directiva 2014/92/UE, adoptada por el Consejo Europeo en julio de 2014, para incluir a consumidores vulnerables no bancarizados, se estipuló que las cuentas de pago con características básicas deberían ofrecerse de forma gratuita o por una tarifa razonable. Los estados miembros de la UE tenían la obligación de transponer las nuevas reglas a la legislación nacional para 2016.

Sin embargo, la implementación de la directiva no protege completamente a los consumidores contra el riesgo de liquidez, ya que aún no tienen derecho a un descubierto y enfrentan el riesgo de que sus activos sean embargados en caso de insolvencia. Por lo tanto, se ha propuesto ampliar la definición de una cuenta bancaria básica para incluir la provisión de crédito en forma de descubierto y protección contra el embargo de un mínimo de subsistencia sociocultural. Los gobiernos podrían fomentar cuentas bancarias accesibles al incentivar a los bancos a brindar estas facilidades mediante un fondo, distribución central o ventajas fiscales (Neuberger, 2015).

En el contexto alemán, la evolución de la política de cuentas de pago básicas refleja un compromiso con los principios de inclusión y equidad financiera, en línea con los objetivos de la Unión Europea, y la adopción de la Directiva 2014/92/UE ha sido un paso importante hacia esta inclusión financiera, asegurando que los consumidores, incluidos los más vulnerables, tengan acceso a servicios bancarios esenciales, lo que es fundamental para la integración social y económica.

### **4.2.3. Italia**

La implementación de la Directiva 2014/92/UE en Italia ha sido un proceso con varios desafíos y retrasos significativos. Aunque el plazo de transposición era el 18 de septiembre de 2016, Italia no cumplió con este requisito a tiempo, lo que llevó a la Comisión Europea a iniciar un procedimiento de infracción contra el país. No obstante, algunas disposiciones ya estaban en vigor debido al Decreto Salvar Italia de 2011 y al Decreto Legislativo n.º 3 de 24 de enero de 2015, que ya habían comenzado a abordar la inclusión financiera (Giurisprudenza, 2018).

Como tratado anteriormente, la Directiva 2014/92/UE exige que todos los Estados miembros de la UE ofrezcan cuentas de pago básicas que incluyan una serie de servicios esenciales como depósitos, retiros, pagos de facturas e impuestos, transferencias y la emisión de tarjetas de débito. En Italia, este tipo de cuenta asegura que todos los residentes legales en la UE, incluidos los sin hogar y los solicitantes de asilo, tienen derecho a abrir una cuenta básica. La negativa a abrir una cuenta solo puede ocurrir en casos específicos, como conflictos con las leyes contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, o si el consumidor ya posee una cuenta de pago en Italia.

Para fomentar la comparabilidad y transparencia en el sector bancario, la Directiva exige el uso de terminología europea estandarizada en la documentación informativa y en las comunicaciones periódicas.

En Italia, los proveedores de servicios financieros deben publicar las condiciones de sus cuentas en al menos un sitio web para facilitar la comparación entre diferentes ofertas. El Banco de Italia desempeña un papel crucial en este aspecto, ya que publica una lista de los servicios de cuentas de pago más representativos y regula la redacción de documentos informativos, incluyendo un indicador resumido de costos.

Pese a los retrasos iniciales, Italia ha avanzado en la implementación de la Directiva, adoptando medidas para garantizar que las cuentas de pago básicas estén disponibles para todos los ciudadanos y residentes legales. A través de estas medidas, se busca fomentar la inclusión financiera y asegurar que los consumidores, incluidos los más vulnerables, tengan acceso a servicios bancarios esenciales, lo que es fundamental para la integración social y económica.

### **4.3. La situación en España**

La situación de las cuentas de pago básicas se puede entender al tratar la situación económica en España.

#### **4.3.1. Situación económica en España**

Para entender la situación de la exclusión económica en España, inicialmente me voy a apoyar en un estudio de 2021 que hizo la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español (EAPN-ES) y en un informe sobre las Cuentas de Pago Básicas hecho por diversas organizaciones sociales.

En 2021, en el estudio de EAPN-ES se hicieron encuestas dirigidas a personas en situación de mayor vulnerabilidad. Entre los resultados más importantes encontramos que el 47,6% de los encuestados, afirmó que las comisiones por servicios de las instituciones bancarias han aumentado significativamente. Las tarifas elevadas pueden crear barreras importantes para el acceso a los servicios financieros, especialmente para las personas con ingresos limitados.

Además, el 44,2% de los encuestados indicó que el estado de su cuenta se degradó y se retiraron las bonificaciones. Estas condiciones de deterioro pueden dificultar que estas personas administren sus finanzas y reciban los beneficios que necesitan. Esto puede conducir a la exclusión financiera, ya que estas personas pueden verse obligadas a depender de servicios financieros alternativos o informales, que a menudo son más caros y menos seguros.

Otro gran problema es negar el acceso a las cuentas bancarias. Según la encuesta de EAPN-ES, el 20,2% de los encuestados afirmó haber intentado abrir una cuenta bancaria, pero se lo negaron. Las principales razones de esta exclusión son los requisitos establecidos por las instituciones bancarias, que estas personas no pueden cumplir (80%), la falta de ingresos (60%) y la inexperiencia a conectarse a Internet (20%). La falta de acceso a una cuenta bancaria puede limitar significativamente la capacidad de estas personas para participar en la economía formal y acceder a servicios financieros básicos.

Es importante entender la importancia de las comunes dificultades (80%) que tienen los entrevistados con los requisitos establecidos por las instituciones bancarias, para ver qué partes de la situación actual están generando dificultades en el éxito de las propias cuentas bancarias. En la encuesta, una persona del País Vasco destaca la dificultad en acciones necesarias como la de retirar todo el dinero de las cuentas que tenía anteriormente y proceder a cancelarlas (requisito previo para poder abrir una cuenta de pago básica), situación muy compleja para algunas personas ya que en el proceso puedes llegar a perder el PNC (pensión no contributiva) y el RGI (Renta general de ingresos). Él pudo solucionarlo gracias a la ayuda de un educador social, lo que indica la importancia de un sistema de servicios sociales que faciliten el acercamiento de estas cuentas básicas a los vulnerables.

La encuesta revela varias razones por las que muchas personas vulnerables tienen dificultades para acceder a cuentas bancarias. Un entrevistado mencionó que en su Ayuntamiento, ya no hay oficina bancaria y la nueva entidad no ofrece el mismo servicio.

Otro, señaló que durante la Pandemia el cajero automático estuvo fuera de servicio durante meses, complicando aún más el acceso al dinero. Además, varios participantes destacaron que las comisiones son abusivas y las condiciones cambian frecuentemente, siempre para exigir más, lo que dificulta la situación para aquellos con ingresos bajos. También se señaló que, para justificar la renovación de las prestaciones o ayudas, deben presentar documentación y extractos bancarios para verificar su nivel de ingresos, con un costo de 8 euros por cada informe, lo que supone una carga adicional.

Adicionalmente, los testimonios aportan una perspectiva más personal sobre estos problemas. Por ejemplo, aunque los Servicios Sociales consideran a algunas personas muy vulnerables, no tienen acceso a cuentas básicas por no tener permiso de residencia español. Otro testimonio destacó la dificultad de abrir cuentas básicas para grupos vulnerables, a pesar de su derecho a hacerlo. Estos relatos ilustran claramente los obstáculos y retos que enfrentan los grupos desfavorecidos al intentar acceder a servicios financieros en España.

En cuanto al informe elaborado por varias Organizaciones Sociales en España (2021), también demuestra que a pesar de la legislación vigente sigue habiendo situaciones que deben de tratarse para conseguir proporcionar una mejor ayuda, a las personas en riesgo de exclusión financiera. Este informe recoge desde mediados de 2019 más de 200 irregularidades en casos de personas migrantes, refugiadas y solicitantes de protección internacional, a la hora de acceder a las cuentas de pago básicas. Algunas de las irregularidades son la denegación de cuentas por nacionalidad, la obligación de contratar seguros o depósitos adicionales, y la no aceptación de documentos de identidad válidos por parte de las entidades bancarias (Cuentas de Pago Básicas: cuestionario general para la elaboración del informe de evaluación al que se refieren la Disposición adicional tercera del Real Decreto 164/2019, de 22 de marzo y la Disposición adicional cuarta de la Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero).

### **4.3.2. Dificultad de acceso y promoción de las cuentas de pago básicas en España**

Para poder hacer un análisis de la exclusión financiera en España, con especial atención a las cuentas de pagos básicas, es crucial abordar la problemática que existe en España, en cuanto a la falta de acceso y promoción de las propias cuentas de pago básicas entre la población, especialmente para las personas objetivo de estas, los grupos vulnerables.

La economista Beatriz Fernández Olit ya advirtió en 2020 de la indiferencia de los bancos ante la proliferación de este tipo de cuentas, y de su intención de ocultar su existencia, citando "un desequilibrio informativo conocido por todos los implicados". Esta reserva se debe al temor de las entidades bancarias de no obtener suficientes ganancias, a través de las comisiones o de otros servicios asociados a estas cuentas (Sabaté, 2023).

La exigencia de una mayor vinculación por parte de los bancos para evitar comisiones en las cuentas, como la contratación de seguros, domiciliación de nóminas y préstamos, evidencia una estrategia para compensar el negocio que suponen las crecientes comisiones.

Según Jordi Sabaté, en 2023 se elaboró un estudio utilizando la técnica de mystery shoppers (medir y evaluar la calidad del servicio al cliente sin que lo sepan), este reveló que solo un 23% de las entidades bancarias exhibía información sobre las cuentas de pago básicas en sus tableros de anuncios, y en muy pocas ocasiones se habían desarrollado folletos o elementos publicitarios específicos para promover estas cuentas.

Por otro lado, un estudio reciente de la Asociación de Usuarios Financieros (Asufin) mediante la misma técnica de mystery shoppers ha descubierto que solo el 15% de las entidades ofrecen directamente la cuenta básica de pago a sus potenciales clientes. Aunque este porcentaje aumenta cuando los usuarios declaran su situación de vulnerabilidad.

La falta de información y la tendencia a ofrecer cuentas comerciales como primera opción a jóvenes, inmigrantes y trabajadores del hogar, subraya la necesidad de una mayor transparencia y promoción de las cuentas de pago básicas para garantizar el acceso equitativo al sistema financiero (ASUFIN & Collantes, A. M; 2023).

#### **4.3.3. Problemas con las instituciones financieras sobre las cuentas de pago básicas**

Junto con la poca promoción de las cuentas de pago básicas, surgen otras dificultades o conflictos. Rubén Sánchez, secretario general de Facua, criticó en febrero de 2023 la postura del Banco de España, acusándolo de favorecer a las entidades bancarias mediante una interpretación forzada de la normativa que permite negar la retirada de efectivo en ventanilla a los usuarios de cuentas de pago básicas. Esta interpretación contradice la Directiva 2014/92/UE, que establece el derecho de los usuarios a retirar efectivo tanto en ventanilla como en cajeros automáticos (Sabaté, 2023).

Esta situación se debe a que los bancos no pueden justificar ofrecer servicios más accesibles a las personas vulnerables mientras mantienen restricciones para el resto de la ciudadanía. Al fin y al cabo, los bancos no son organizaciones benéficas, sino negocios que buscan maximizar sus beneficios. Sin embargo, Facua sostiene que la retirada de efectivo de las cuentas de pago básicas es esencial y un derecho, lo que genera discrepancias.

#### **4.3.4. Reclamación sobre las cuentas de pago básicas al Banco de España**

Dado los problemas tratados relacionados con el acceso a las cuentas de pago básicas, la promoción de las mismas y las propias instituciones financieras, es importante entender el complejo proceso que debe seguir una persona vulnerable que ha intentado abrir una cuenta de pago básica y desea presentar una reclamación ante el Banco de España. Este proceso específico es el siguiente:

En primer lugar, es obligatorio presentar una reclamación ante los Servicios, Departamentos o Defensores del Cliente de la entidad financiera involucrada. En el caso de que no estés conforme con la resolución que te ofrecen o si no te responden en el plazo de 15 días hábiles (cuando tu reclamación esté relacionada con algún servicio de pago), un mes (para otras reclamaciones si eres consumidor), o dos meses (para otras reclamaciones si no eres consumidor), puedes presentar la reclamación ante el Banco de España.

Existen varias opciones para presentar la reclamación al Banco de España. Puedes hacerlo de manera telemática a través de los canales electrónicos disponibles, por escrito directamente en el Registro General del Banco de España, por correo postal enviando la reclamación a la dirección "Banco de España, Departamento de Conducta de Entidades, C/Alcalá 48, 28014 Madrid", o en cualquiera de sus sucursales.

Es esencial preparar correctamente la documentación requerida por el Banco de España. Como interesado, debes identificarte proporcionando tu nombre y apellidos o razón social, domicilio a efectos de notificaciones, DNI y, en caso de existir, documentación que acredite la representación. Además, debes especificar la entidad contra la que reclamas y la oficina implicada. Si deseas reclamar contra varias entidades, deberás hacerlo de forma individual contra cada una de ellas, en formularios separados. Es necesario acreditar que has cumplido con el trámite previo ante los Servicios o Departamentos de atención al Cliente y los Defensores del Cliente de la entidad. También debes incluir el lugar, fecha y firma original, y adjuntar fotocopia de la documentación que acredita los hechos reclamados.

Por último, es importante tener en cuenta que las reclamaciones presentadas por consumidores no serán admitidas si ha pasado más de un año desde que se presentó la reclamación ante la entidad, según el artículo 18.1.e) de la Ley 7/2017. Además, no se admitirá tu reclamación si han pasado más de cinco años desde la producción de los hechos sin que hayas presentado reclamación ante la entidad.

#### **4.3.5. Conocimiento de las cuentas de pago básicas**

Para evidenciar las problemáticas explicadas en los apartados anteriores sobre la escasa promoción de las cuentas de pago básicas y el poco conocimiento de las mismas entre la población objetivo, me apoyaré en las respuestas obtenidas en una entrevista realizada a una trabajadora del Banco Santander (con casi 30 años de experiencia en una posición de atención al público), en el testimonio de un trabajador de la entidad sin ánimo de lucro “Bokatas” con quien tuve la oportunidad de conversar, y en la memoria de reclamaciones del Banco de España.

Mercedes, una empleada del Banco Santander, con más de 30 años de experiencia en oficinas de atención al público, compartió sus observaciones sobre las cuentas de pago básicas ofrecidas por el banco. Aunque sabía de la existencia de estas cuentas, admitió que nunca había conocido a alguien interesado en abrir una cuenta de estas características. Consideró que el banco no promociona ni difunde estas cuentas porque es una empresa privada que no ve beneficio en crearlas. Sin embargo, si el Estado proporcionara apoyo para la apertura de estas cuentas, creía que el banco no se opondría.

Fue interesante escuchar su ejemplo sobre cómo el Estado no puede obligar a los restaurantes a ofrecer comida gratuita o semigratuita a los vulnerables sin proporcionar financiamiento para ello, ya que los restaurantes saldrían perdiendo. Consideró que una cuenta de pago básica similar no tendría viabilidad en bancos privados sin un apoyo financiero adicional.

La experiencia de Mercedes, trabajadora de un banco importante en España, es reveladora. Como empleada de cara al público, no sabía exactamente qué condiciones tienen las cuentas de pago básicas que ofrecen, lo que sugiere que la educación financiera y la conciencia sobre estas cuentas son limitadas. Además, su opinión de que el Banco Santander no promociona estas cuentas porque no le sale rentable indica el escaso interés que existe en los bancos privados en España en relación con estas cuentas.

Santiago se encarga del ámbito financiero de Bokatas, “es un proyecto de acción directa, donde acompañamos a personas sin hogar, utilizando el bocadillo como medio para acercarnos y dignificar su situación.” (Bokatas, 2020).

Las principales ideas que podemos sacar de la experiencia de Santiago que nos ha compartido son la falta de conocimiento sobre las cuentas de pago básicas y las barreras administrativas y tecnológicas. A pesar de la existencia y debido a la poca promoción de las cuentas de pago básicas por parte de los bancos, Santiago, cuyo trabajo está muy relacionado con intentar ayudar a gente sin hogar a conseguir remontar su situación, no conocía la existencia de estas cuentas. Sin embargo, al haberse informado de la existencia de estas, comenta que le parecen muy importante, ya que considera que hay grupos vulnerables que carecen de conocimientos o no cumplen con los requisitos para tener servicios bancarios y se encuentran en una situación de vulnerabilidad al no tener una cuenta bancaria ni poder abrirla. El tener acceso a servicios bancarios básicos es fundamental en la actualidad para recibir ayudas, transferencias familiares y salarios.

Santiago se remonta a su propia experiencia ya que personas sin hogar con las que tiene contacto constante (como un inmigrante marroquí en Madrid que no podía obtener una cuenta bancaria debido a su situación migratoria) han enfrentado dificultades para acceder a servicios bancarios, y suelen tener problemas para conservar la documentación necesaria para solicitar ayudas, vivienda o empleo.

Destaca la falta de conocimientos digitales como una limitación significativa, para acceder a servicios financieros y de primeras no beneficioso para el público objetivo, ya que especialmente entre personas mayores y personas sin hogar, suelen tener carencias de habilidades tecnológicas, situación que dificulta su participación en un entorno bancario cada vez más digitalizado.

Reconoce, que estos avances han mejorado el acceso a servicios financieros para aquellos que tienen familiaridad con la tecnología, pero comenta que, al persistir desafíos significativos para ciertos grupos vulnerables, que aún enfrentan dificultades para acceder a estos servicios financieros, hay una gran necesidad de abordar estas disparidades.

Para mejorar la inclusión financiera a través del uso de las cuentas de pago básicas, Santiago propone dos estrategias clave. En primer lugar, sugiere garantizar la presencia de oficinas físicas o agentes bancarios accesibles que puedan asistir a las personas en el proceso de apertura y manejo de cuentas de pago básicas, ya que mucha gente en situaciones complicadas necesita ayuda directa, clara e informativa. Esta medida buscaría facilitar este acceso a servicios financieros para aquellos que enfrentan barreras tecnológicas o administrativas. En segundo lugar, destaca la importancia de sensibilizar y comunicar sobre las cuentas de pago básicas a través de organizaciones no gubernamentales, trabajadores sociales, u otros intermediarios. Esta estrategia busca aumentar la conciencia sobre la existencia y los beneficios de estas cuentas, con el objetivo de ayudar a las personas más necesitadas a solicitar y utilizar estos servicios financieros esenciales.

Para complementar la idea sobre el limitado conocimiento de las cuentas de pago básicas, me remitiré a la memoria de reclamaciones del Banco de España. Esta memoria “resume la actividad desarrollada por el Banco de España en materia de reclamaciones y consultas” en 2022, y muestra que se recibió un total de 34.146 reclamaciones presentadas, de las cuales 33 (0,1%) fueron sobre las cuentas de pago básicas.

El hecho de que solo un pequeño número de reclamaciones presentadas se relacione directamente con las cuentas de pago básicas sugiere que estos productos están menos sujetos a disputas y quejas de los consumidores que otros productos financieros. Esto puede indicar un menor uso o interacción con estas cuentas, lo cual puede estar relacionado con un conocimiento limitado sobre su existencia, beneficios y términos.

Además, la complejidad del proceso de reclamación que he explicado anteriormente también afecta significativamente el número de reclamaciones presentadas. La dificultad y los múltiples pasos necesarios para presentar una queja formal pueden desalentar a muchos consumidores, especialmente aquellos que se encuentran en situaciones vulnerables. La burocracia y los requisitos específicos pueden parecer abrumadores, haciendo que muchas personas decidan no seguir adelante con sus reclamaciones.

La baja incidencia de reclamaciones sobre cuentas de pago básicas sugiere una falta generalizada de conciencia entre los consumidores sobre la importancia y utilidad de estos productos financieros. La falta de información adecuada sobre los derechos que tienen y las responsabilidades relacionadas con estas cuentas puede disminuir la probabilidad de que surjan reclamaciones. Por lo tanto, es crucial mejorar la educación financiera y la divulgación sobre las cuentas de pago básicas para aumentar su conocimiento y uso entre los usuarios, y simplificar el proceso de reclamación para hacerlo más accesible para todos los consumidores.

#### **4.3.6. Cultura financiera en España**

Tras abordar la situación económica en España, es crucial comprender el grado de educación financiera en el país para tener una visión completa. La educación financiera es fundamental para la vida de todos, especialmente debido a los recientes cambios económicos, sociales y tecnológicos. Sin embargo, el informe de FUNCAS titulado “La cultura financiera en la sociedad española: conocimientos, competencias y hábitos financieros” destaca que el nivel de cultura financiera entre los españoles es, en general, insuficiente, lo cual representa un problema global, con variaciones significativas entre grupos sociales y edades. (FUNCAS - Fundación de las Cajas de Ahorros, 2022).

En concreto, en España, FUNCAS revela los resultados de una Encuesta de Competencias Financieras que realizó el Banco de España en 2018. Donde una gran parte de la población, aproximadamente la mitad o más de los encuestados, no puede responder correctamente preguntas básicas, sobre el valor adquisitivo del dinero en presencia de inflación, el interés compuesto y la diversificación de activos.

Esta carencia de conocimiento financiero se mantiene, a pesar de la existencia de programas de educación financiera, cuya efectividad no parece haber mejorado notablemente los niveles de cultura financiera.

El informe también indica que, aunque un alto porcentaje de las familias españolas posee depósitos bancarios (más del 90%), esto no asegura una verdadera inclusión financiera. Para una inclusión efectiva, es necesario que los usuarios de servicios bancarios tengan competencias financieras básicas, una necesidad que se ve amenazada por la rápida digitalización y la reestructuración del sector bancario. Este punto es particularmente relevante para los trabajadores sociales, quienes están en contacto directo con personas vulnerables que a menudo enfrentan decisiones financieras cruciales.

Dado que el nivel de cultura financiera está influenciado positivamente por variables como el nivel educativo, la edad y el ingreso económico familiar, es esencial que los trabajadores sociales, quienes trabajan con algunos de los segmentos más vulnerables de la sociedad, posean conocimientos financieros sólidos. Sin estas competencias, los trabajadores sociales no pueden proporcionar el apoyo necesario para ayudar a sus clientes a tomar decisiones financieras informadas.

## **5. CONCLUSIONES**

Informes de la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español (EAPN-ES), la Asociación de Usuarios Financieros (Asufin), Economistas sin Fronteras, la economista Beatriz Fernández Olit, y Deloitte revelan que las cuentas de pago básicas no están funcionando en Europa y en España como se esperaba y como tenía por objetivo la Directiva 2014/92/UE. A través de este análisis se han obtenido las siguientes conclusiones:

### **1. Implementación de la Directiva 2014/92/UE:**

- Desde la implementación de la Directiva 2014/92/UE, se han dado pasos significativos hacia la inclusión financiera, destacando la formulación del Real Decreto-ley 19/2017 y el Real Decreto 164/2019, especialmente en beneficio de los grupos vulnerables.

- La aparición de los neobancos y la digitalización ha transformado el escenario financiero, presentando tanto oportunidades como desafíos. Sin embargo, una gran parte de la población mayor aún no tiene acceso a la tecnología, lo que significa que, aunque los neobancos han ayudado a mejorar la inclusión financiera, no son una solución definitiva para todas las personas vulnerables.

## **2. Cuentas de Pago Básicas:**

- La introducción de las cuentas de pago básicas ha sido un intento de proporcionar acceso a servicios financieros esenciales a personas que, de otro modo, estarían excluidas.
- Estas cuentas se crearon con la intención de garantizar que todos los ciudadanos tengan la posibilidad de acceder a una cuenta bancaria básica sin cargo o con una comisión razonable.
- Esto es especialmente importante en un contexto donde la brecha socioeconómica entre los titulares de cuentas bancarias respecto a los que no disponen de una, sigue siendo significativa. Resaltando la importancia de la existencia de estas cuentas de pago básicas.

## **3. Disparidad en Europa:**

- Los problemas observados en España reflejan una tendencia general en Europa, sugiriendo la necesidad de adaptar mejor las legislaciones nacionales y actualizar las directivas europeas para mejorar la situación.
- A nivel europeo, el análisis muestra una disparidad en la implementación y los costos asociados a las cuentas de pago básicas.
- Mientras algunos países ofrecen estos servicios sin cargo, otros imponen comisiones que, aunque razonables, pueden variar significativamente.
- Esta variabilidad afecta la accesibilidad y la equidad del acceso a los servicios financieros básicos, subrayando la necesidad de una mayor armonización y supervisión a nivel europeo.

- Los datos obtenidos de Global Findex, así como el estudio de las situaciones en Alemania e Italia, indican que tanto la reducción de la exclusión financiera como la implementación de las cuentas de pago básicas no han avanzado al ritmo esperado.

#### **4. Falta de Promoción y Conocimiento:**

- La falta de promoción y la resistencia de los bancos a ofrecer estas cuentas contribuyen a su escasa utilización. Solo un pequeño porcentaje de las entidades bancarias promueven activamente las cuentas de pago básicas, como reflejan los estudios de Asufin y Economistas sin Fronteras.
- La indiferencia de los bancos y su tendencia a ocultar la existencia de estas cuentas debido a temores de baja rentabilidad como menciona Beatriz Fernández Olit.
- Es importante destacar que los bancos evitan publicitar estas cuentas directamente. Testimonios de una trabajadora del Banco Santander y un voluntario de una ONG, junto con la memoria de reclamaciones del Banco de España, indican que las cuentas de pago básicas son poco conocidas.
- Si esta situación persiste, donde ni los propios trabajadores bancarios conocen bien estas cuentas, se dificultará aún más su apertura y uso. Estos trabajadores deben conocer las cuentas de pago básicas.

#### **5. Cultura Financiera en España:**

- Finalmente, una de las conclusiones más importantes es que en España, como revela el estudio de FUNCAS, el nivel de cultura financiera es generalmente insuficiente. Esto afecta tanto a la población en general como a los trabajadores y educadores sociales, quienes juegan un papel crucial en la asistencia a los grupos más vulnerables.
- A pesar de los esfuerzos en educación financiera, muchos trabajadores sociales carecen de conocimientos sólidos, incluyendo aspectos básicos como la gestión de cuentas de pago básicas.

- Esta falta de competencia financiera limita la capacidad de los trabajadores sociales para apoyar eficazmente a sus clientes en la toma de decisiones económicas informadas, lo cual es esencial en un contexto de rápida digitalización y cambios en el sector bancario.
- Es también importante destacar que los estudiantes de grados en finanzas no abordan las cuentas de pago básicas en sus estudios, lo que contribuye a su desconocimiento.

## **6. Tendencias y Desafíos en la Implementación de Cuentas de Pago Básicas en España**

- Se presentan dificultades en la apertura de cuentas de pago básicas debido a los requisitos necesarios para abrirlas, así como para demostrar la condición de vulnerabilidad del solicitante para que sea gratuita.
- Existen más barreras como la reducción del número de sucursales bancarias que afectan principalmente en áreas con escasos recursos económicos.
- La interpretación restrictiva de la normativa debido a la capacidad para ajustar los requisitos solicitados a los clientes, a menudo los llevan a operar en un área legal incierta, como se ha denunciado en situaciones reportadas por Facua.

## **7. Conclusión Personal:**

Al comenzar esta investigación, desconocía la existencia de estas cuentas bancarias para personas vulnerables. He aprendido que son muy importantes para la inclusión financiera, permitiendo a los individuos acceder a servicios esenciales y oportunidades que de otro modo estarían fuera de su alcance. Tener una cuenta bancaria es vital hoy en día, y estas iniciativas pueden marcar una diferencia significativa, promoviendo una sociedad más justa y equitativa. Lamentablemente, tanto en Europa como en España, no se está aprovechando todo su potencial. En resumen, apoyar estas políticas es fundamental para el desarrollo sostenible y la inclusión de todos en el sistema financiero.

## **6. RECOMENDACIONES**

Gracias a la investigación llevada en la realización de este Trabajo de Fin de Grado, voy a enunciar una serie de recomendaciones que podrían ayudar a que la implementación de las cuentas de pago básicas mejorara, y por consiguiente la situación de algunas personas en riesgo de exclusión financiera.

### **1. Mejorar el Conocimiento sobre las Cuentas de Pago Básicas:**

- Desarrollar talleres presenciales y distribuir materiales informativos dirigidos a trabajadores sociales, educadores sociales, grupos vulnerables y personas en contacto con estos grupos.
- Incorporar la enseñanza sobre cuentas de pago básicas en los programas de estudio de carreras financieras, así como las carreras de trabajo y educación social, para asegurar que los futuros profesionales estén informados sobre su existencia y funcionamiento.

### **2. Facilitar el Acceso para Personas con Barreras Tecnológicas o**

#### **Administrativas:**

- Asegurar la presencia de oficinas bancarias o agentes locales en todas las poblaciones posibles, ofreciendo asistencia directa a personas con dificultades para acceder a servicios bancarios básicos debido a barreras tecnológicas o administrativas.

### **3. Hacer la Información sobre las Cuentas de Pago Básicas Más Accesible y Comprensible:**

- Proporcionar detalles claros y sencillos sobre cómo abrir y gestionar una cuenta de pago básica, los requisitos necesarios, y los derechos y responsabilidades del usuario. Evitar la colocación de obstáculos innecesarios y cambios arbitrarios en los requisitos.

#### **4. Evaluaciones Periódicas y Mejora Continua:**

- Garantizar que el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa elabore el informe solicitado en el Real Decreto 164/2019 sobre el funcionamiento de las cuentas de pago básicas y que esta revisión sea periódica. Esto promovería una mayor inclusión financiera y aseguraría que las medidas implementadas sean efectivas y beneficiosas para los usuarios.

## 7. DECLARACIÓN DE USO DE HERRAMIENTAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

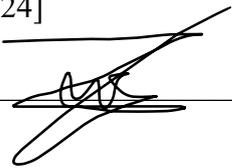
### Declaración de Uso de Herramientas de Inteligencia Artificial Generativa en Trabajos Fin de Grado

Por la presente, yo, Miguel Cabrerizo Sagredo, estudiante de E-2 de la Universidad Pontificia Comillas al presentar mi Trabajo Fin de Grado titulado " Exclusión Financiera en España y Europa: Análisis de las Cuentas de Pago Básicas desde 2014 y su Impacto en la Sociedad", declaro que he utilizado la herramienta de Inteligencia Artificial Generativa ChatGPT u otras similares de IAG de código sólo en el contexto de las actividades descritas a continuación:

- Brainstorming de ideas de investigación: Utilizado para idear y esbozar posibles áreas de investigación.
- Crítico: Para encontrar contra-argumentos a una tesis específica que pretendo defender.
- Corrector de estilo literario y de lenguaje: Para mejorar la calidad lingüística y estilística del texto.
- Sintetizador y divulgador de libros complicados: Para resumir y comprender literatura compleja.
- Revisor: Para recibir sugerencias sobre cómo mejorar y perfeccionar el trabajo con diferentes niveles de exigencia.

Afirmo que toda la información y contenido presentados en este trabajo son producto de mi investigación y esfuerzo individual, excepto donde se ha indicado lo contrario y se han dado los créditos correspondientes (he incluido las referencias adecuadas en el TFG y he explicitado para que se ha usado ChatGPT u otras herramientas similares). Soy consciente de las implicaciones académicas y éticas de presentar un trabajo no original y acepto las consecuencias de cualquier violación a esta declaración.

Fecha: [4/06/2024]

Firma: 

## 8. BIBLIOGRAFÍA

- Banco de España. (s. f.). ¿Qué es la cuenta de pago básica?  
<https://cliente bancario.bde.es/pcb/es/que-es--540fb01c89ced61.html>
- Banco de España. (s. f.). Cómo realizar una reclamación - Cliente Bancario.  
<https://cliente bancario.bde.es/pcb/es/menuhorizontal/podemosayudarte/consultasreclama/comorealizarrecl/>
- Banco de España. (2022). *Memoria de reclamaciones*.  
<https://www.bde.es/f/webbe/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/MemoriaServicioReclamaciones/22/MSR2022.pdf>
- BOE. (2014). *DIRECTIVA 2014/92/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO*. <https://www.boe.es/doue/2014/257/L00214-00246.pdf>
- BOE-A-2017-13644. *Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones*.  
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2017-13644>
- BOE. (2019, 28 de febrero). *Orden ECE/228/2019*.  
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2019-3113>
- BOE. (2019, 22 de marzo). *Real decreto 164/2019*.  
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2019-4906>
- Bokatas. (2020, 31 marzo). HOME - Bokatas.  
<https://bokatas.org/>
- Centro Europeo del Consumidor en España - Ministerio de Consumo (2023). *Todos los consumidores tienen derecho a acceder a cuentas bancarias de pago básicas..*

[https://cec.consumo.gob.es/CEC/comunicacion/noticias/2023/NI\\_Cuentas\\_De\\_Pago\\_Basicas.htm](https://cec.consumo.gob.es/CEC/comunicacion/noticias/2023/NI_Cuentas_De_Pago_Basicas.htm)

- ASUFIN, & Collantes, A. M. (2023). *La banca ofrece la cuenta de pago básica al 15% de usuarios*. Collantes, A. M. <https://www.asufin.com/cuenta-pago-basica-15-casos/>
- A.T. Kearney. (2019). *European Retail Banking Radar 2019*. <https://www.atkearney.com/financial-services/article/?a/european-retail-banking-radar-2019>
- Deloitte. (2020). *Study on EU payment accounts market*. <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/0854f727-6117-11eb-8146-01aa75ed71a1/language-en>
- EAPN España. (2021). *Inclusión financiera para el desarrollo sostenible, un enfoque de derechos en el proceso de reconstrucción post pandemia*. RED EUROPEA DE LUCHA CONTRA LA POBREZA Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL EN EL ESTADO ESPAÑOL. [https://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/documentos/1637059788\\_estudio-exclusion-financiera\\_vfinal.pdf](https://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/documentos/1637059788_estudio-exclusion-financiera_vfinal.pdf)
- EAPN España. (2021). *Inclusión financiera para el desarrollo sostenible, un enfoque de derechos en el proceso de reconstrucción post pandemia*. <https://www.eapn.es/publicaciones/453/inclusion-financiera-para-el-desarrollo-sostenible-un-enfoque-de-derechos-en-el-proceso-de-reconstruccion-post-pandemia>
- Economistas sin Fronteras. *Las cuentas de pago básicas en el sistema financiero español*. (2019). <https://ecosfron.org/portfolio/las-cuentas-de-pago-basicas-en-el-sistema-financiero-espanol-2019-2/>

- Funcas - Fundación de las Cajas de Ahorros. (2022). *La cultura financiera en la sociedad española: conocimientos, competencias y hábitos financieros - Funcas*. <https://www.funcas.es/articulos/la-cultura-financiera-en-la-sociedad-espanola-conocimientos-competencias-y-habitos-financieros/>
- Giurisprudenza. (2018). La trasparenza delle informazioni al consumatore e la comparabilità del conto di pagamento alla luce della direttiva 2014/92/UE. <https://iris.unito.it/handle/2318/1669720>
- *Ingreso mínimo vital sí, pero. . .* (2020, 26 mayo). Isadora Duncan. <https://isadoraduncan.es/ingreso-minimo-vital-si-pero/>
- LJMU. (s. f.). Banking on a fresh start. A research study into the impact of The Co-operative Bank's project to enable prisoners to open basic bank accounts in HMP Forest Bank. *LJMU Research Online*. <https://researchonline.ljmu.ac.uk/id/eprint/16162/>
- Neuberger, D. (2015). *Financial Inclusion, Regulation, and Education in Germany*. Social Science Research Network. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2627488>
- Sabaté, J. (2023, 19 de enero). Cuenta de pago básica: el secreto mejor guardado de los bancos. *elDiario.es*. [https://www.eldiario.es/consumoclaro/cuenta-pago-basica-secreto-mejor-guardado-bancos\\_1\\_9872012.html](https://www.eldiario.es/consumoclaro/cuenta-pago-basica-secreto-mejor-guardado-bancos_1_9872012.html)
- World Bank. (2017). *Global Findex Database*. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/332881525873182837/pdf/126033-PUB-PUBLIC-pubdate-4-19-2018.pdf>
- World Bank. (2022, marzo). Overview about Financial Inclusion. *World Bank*. <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview>
- World Bank Group. (2021). *The Global Findex Database 2021*. En *World Bank*. <https://www.worldbank.org/en/publication/globalfindex>

- **Documento elaborado por las siguientes organizaciones sociales:** Adoratrices
  - Andalucía Acoge - Asociación Progestión – CEAR País Valenciano –
  - Diaconía- Federación de Entidades Latinoamericanas de Cataluña (Fedelatina) -
  - Fundación CEPAIM. Acción integral con migrantes - Fundación APIP- ACAM
  - La Merced Migraciones - Movimiento por la Paz (MPDL) - ONG CESAL -
  - ONG Rescate - Plataformas Sociales Salesianas - Pueblos Unidos - Provivienda
  - Red Acoge - San Juan de Dios Ciempozuelos. (2021). *Cuentas de Pago Básicas: cuestionario general para la elaboración del informe de evaluación al que se refieren la Disposición adicional tercera del Real Decreto 164/2019, de 22 de marzo y la Disposición adicional cuarta de la Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero.* [https://redacoge.org/wp-content/uploads/2021/07/Aportes\\_Cuestionario\\_consulta\\_publica.pdf](https://redacoge.org/wp-content/uploads/2021/07/Aportes_Cuestionario_consulta_publica.pdf)