

## Trabajo Fin de Grado

“Soy mayor, no idiota”: análisis de la exclusión  
financiera en las personas mayores.

"I'm old, not an idiot": analysis of the financial  
exclusion of the elderly in Spain.

Autor/es

Javier Barriendos Perdiguer

Director/es

Emilio Martín Vallespín

Facultad de Economía y Empresa de Zaragoza

Curso 2022/2023

## **RESUMEN**

En el presente trabajo se realiza un estudio de investigación de la exclusión financiera en España, centrándose “especialmente” en las personas mayores. Para ello, se analiza la situación del sector financiero en el país, cuál es la posición del sector respecto a Europa y la disposición del acceso al efectivo y cómo afecta la exclusión financiera de la población más envejecida.

En primer lugar, se realiza una revisión de la literatura analizando diversos trabajos para conocer el problema a través de varios autores contrastados. Posteriormente, se analiza la Responsabilidad Social Corporativa y como afecta a las entidades financieras.

Se puede encontrar un estudio sobre la exclusión financiera y sus distintas formas de exclusión, junto a un estudio de la digitalización bancaria y como afecta todo esto a los mayores.

Finalmente, se analiza cuál es la posición del gobierno y las entidades financieras ante la exclusión, que medidas se han tomado ante dicha situación y se proponen unas mejoras en las medidas adoptadas.

## **ABSTRACT**

This paper addresses the problem of financial exclusion in Spain, with a special focus on the elderly. It analyzes the situation of the financial sector in the country, its position with respect to Europe and the availability of access to cash, and how financial exclusion affects the elderly.

First of all, a review of the literature is carried out, analyzing various works to understand the problem through various contrasted authors. Then, Corporate Social Responsibility is analyzed and how it affects financial institutions.

You can find a study on financial exclusion and its different forms of exclusion, along with a study on banking digitization and how all this affects the elderly.

Finally, the position of the government and financial institutions in the face of exclusion is analyzed, what measures have been taken to deal with this situation and improvements in the measures adopted are proposed.

## Índice

<i>Índice de Ilustraciones</i> .....	<b>4</b>
<b>1 INTRODUCCIÓN. PRESENTACIÓN DEL TRABAJO</b> .....	<b>5</b>
1.1 JUSTIFICACIÓN .....	5
1.2 OBJETIVOS.....	6
<b>2 REVISIÓN DE LA LITERATURA</b> .....	<b>7</b>
<b>3 METODOLOGÍA / ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>13</b>
<b>3.1 RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS</b> .....	<b>13</b>
3.1.1 EL PAPEL DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.....	13
3.1.2 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS .....	15
<b>3.2 RIESGO DE EXCLUSIÓN FINANCIERA</b> .....	<b>16</b>
3.2.1 DEFINICIÓN .....	16
3.2.2 TIPOS DE EXCLUSIÓN FINANCIERA .....	16
3.2.3 RIESGO DE EXCLUSIÓN FINANCIERA QUE AFECTA A LOS MAYORES.....	20
3.2.4 CIERRE DE OFICINAS BANCARIAS Y ACCESO AL EFECTIVO.....	23
3.2.5 DIGITALIZACIÓN DEL SECTOR BANCARIO EN LOS MAYORES .....	27
<b>4 RESPUESTAS A LA EXCLUSIÓN FINANCIERA</b> .....	<b>31</b>
4.1 POSICIÓN DEL GOBIERNO.....	31
4.2 MEDIDAS ADOPTADAS.....	32
<b>5 CONCLUSIÓN</b> .....	<b>35</b>
<b>6 BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>37</b>
<b>7 ANEXOS</b> .....	<b>41</b>

## Índice de Ilustraciones

<b>Ilustración 1. Oficinas y cajeros en 2021</b> .....	9
<b>Ilustración 2. Número de oficinas bancarias en</b> .....	10
<b>Ilustración 3. Población que no dispone de acceso a una oficina en su municipio (2007 - 2016)</b> .....	10
<b>Ilustración 4. Puntos de acceso a efectivo en 2021</b> .....	12
<b>Ilustración 5. Distribución de la población en España en las regiones urbanas y rurales por grupo de edad, 2020 (en % de la población total)</b> .....	20
<b>Ilustración 6. Población que uso la banca electrónica según su grupo de edad (2020)</b> .....	22
<b>Ilustración 7. Puntos de acceso en 2020 y dispersión de la población.</b> .....	23
<b>Ilustración 8. Municipios que perdieron todas las oficinas entre 2008 y 2021</b> .....	24
<b>Ilustración 9. Acceso a servicios bancarios por CCAA en 2021</b> .....	27
<b>Ilustración 10. Evolución de la proporción de usuarios de la banca electrónica</b> ....	29
<b>Ilustración 11. Evolución en las preferencias de los clientes por realizar gestiones financieras (%)</b> .....	30

# 1 INTRODUCCIÓN. PRESENTACIÓN DEL TRABAJO

## 1.1 JUSTIFICACIÓN

Un tema recurrente en las noticias y medios de comunicación durante los últimos tiempos es el relativo a la creciente dificultad que tienen las personas mayores para llevar a cabo sus transacciones financieras cotidianas como consecuencia de la decidida apuesta de las entidades financieras por la denominada banca electrónica u online en detrimento de la tradicional banca relacional. Con la nueva estrategia, es el propio cliente quien realiza las gestiones desde su casa o con la tarjeta en el cajero sin necesidad de ser atendido por un empleado de la entidad, lo cual ha desembocado en una significativa reducción del número de empleados y sucursales bancarias españolas abriendo además una brecha digital para un sector de la población que carece de los conocimientos y/o infraestructuras tecnológicas básicas. Es en el medio rural, con población envejecida y habitualmente con mala conectividad a internet, donde más se evidencia esta exclusión financiera.

Pero, ¿somos realmente conscientes de la cantidad de personas que se están dejando atrás con las nuevas digitalizaciones? A través de la campaña “Soy mayor, pero no idiota” se ha permitido recapacitar y estudiar cuál es la situación que viven diariamente las personas más mayores en nuestra actual sociedad.

Dicha campaña nace por parte de un médico jubilado de 78 años que, tras una recogida de firmas las cuales ha obtenido un éxito multitudinario llegando a recoger 647.870 firmas, solicita recuperar el trato más humano y las secciones en las entidades financieras dónde se faciliten zonas en las que la población de tercera edad pueda realizar sus gestiones de forma autosuficiente sin sentirse desplazada. Con esta iniciativa se busca que las entidades atiendan a dicho sector de población sin trabas tecnológicas y con humanidad manteniendo las oficinas abiertas para que puedan recibir una atención individualizada por parte de un/a trabajador/a de la oficina y que no todo sea por vía tecnológica o telefónica.

A este problema se le suma el cada vez más acrecentado cierre de oficinas que hace que, sobre todo, en las zonas rurales sea más compleja la atención a la población de tercera edad. Las entidades financieras también deben tener en consideración que se tiene una responsabilidad social con la sociedad que interactúa y no deben centrarse únicamente en maximizar sus beneficios. Mediante este trabajo de investigación se va a indagar en las siguientes cuestiones:

**¿Qué es la exclusión financiera? ¿Por qué afecta la exclusión financiera especialmente a las personas mayores? ¿Cuál es la posición que van a tomar tanto las entidades financieras como el gobierno? ¿Cuáles van a ser las medidas adoptadas?**

## 1.2 OBJETIVOS

A través de la realización de este trabajo se pretende analizar la situación que viven en el día a día las personas de avanzada edad a la hora de utilizar los servicios bancarios. Para ello, es necesario llevar a cabo un exhaustivo estudio para observar cómo ha afectado el desarrollo tecnológico a las entidades financieras y cómo se ha ido modificando la forma de actuar de la banca tradicional ante tales cambios.

Por otro lado, también se quiere estudiar y examinar desde un enfoque de responsabilidad social, las acciones llevadas a cabo por las entidades financieras y administraciones públicas para mitigar el impacto de la exclusión financiera en las personas mayores.

Una vez analizada la situación en la que se encuentran se desarrollará el estudio a través de los siguientes objetivos:

- Ver la postura y las medidas que están tomando las entidades financieras en España y valorar su aplicación.
- Conocer cuál es la postura de los organismos gubernamentales ante la exclusión financiera de las personas mayores, así como las medidas a tomar por parte de los mismos.
- E indagar y analizar si estas medidas son suficientes.

## 2 REVISIÓN DE LA LITERATURA

Tras la revisión y el estudio de diversos documentos contrastados se puede afirmar que la exclusión financiera es algo que siempre ha estado presente en la sociedad, pero no ha sido hasta la actualidad cuando realmente se ha empezado a prestar atención al verdadero problema.

La exclusión financiera se puede definir como la incapacidad para acceder a los servicios y productos financieros.

Siguiendo las indicaciones de Leysthon y Thrift (1995) se ha podido conocer que, en un principio, la exclusión financiera se enfocaba especialmente en las prácticas que evitaban que ciertos grupos sociales tuviesen acceso a determinados servicios financieros, o lo que es lo mismo, la tendencia a discriminar a determinados grupos sociales más bajos como los pobres y/o desfavorecidos. Eran entonces las personas que disponían de mayores privilegios las que tenían una mayor facilidad para acceder a las distintas ventajas financieras.

Así pues, ha sido ya bien entrado el S.XXI cuando se han empezado a tomar las primeras medidas para poder ponerle solución al problema. Permitiendo dar los siguientes pasos hacia adelante gracias a:

- La reunión del G20 en 2009 en Pittsburgh, donde se trató el tema de la inclusión financiera llegándose a incluir como uno de los temas principales a tratar
- Una de las más importante es la aprobación por el Parlamento Europeo de la Directiva Europea (2014/92/UE) que impide a los que impide a los proveedores de servicios bancarios rechazar la solicitud de apertura de una cuenta bancaria básica independientemente de la nacionalidad y lugar de residencia de ciudadanos dentro de la Unión Europea.

La exclusión financiera se acrecienta en la población residente en las zonas rurales, como veremos posteriormente, donde la menor formación de la población más envejecida, el

desequilibrio tecnológico y la falta de cultura financiera son las principales causas de exclusión, aunque no las únicas.

Mendizabal et al. (2012) distinguen distintas formas de exclusión:

- **Exclusión geográfica:** Sucursal bancaria alejada del ciudadano.
- **Exclusión por acceso:** Exclusión que se da por las condiciones que pueden adoptar diversos productos financieros y que llegan a imposibilitar el acceso para determinados sectores de la población o exclusiones derivadas de la gestión del riesgo.
- **Exclusión *redlining*:** Muy parecida a la exclusión geográfica, solo que, en este caso, la exclusión es ocasionada como parte de la estrategia de las propias entidades financieras las cuales evitan determinadas ubicaciones a causa de la pobreza y/o conflictividad de la zona.
- **Exclusión por ausencia de estatus administrativo:** Afecta a un sector de la población que se encuentra en situación irregular.

Uno de los factores fundamentales en el tema que se está trabajando es la importancia del factor tecnológico en la exclusión financiera, el cómo afecta a todos los grupos sociales, ya que el desarrollo tecnológico tiene una serie de pros y contras para los usuarios de dichos servicios financieros. Este avance tecnológico ha permitido que muchas personas puedan realizar sus trámites financieros sin acudir a la oficina presencialmente, mejorando bastante la accesibilidad a los servicios financieros y permitiendo agilizar y facilitar las transacciones a los usuarios. Estos datos se pueden ver reflejados en el porcentaje de usuarios de la banca online, el cual desde 2006 se ha cuadruplicado pasando de un 15% de usuarios a un 60% a finales de 2019, y el cual en la actualidad se ha visto todavía más acrecentado.

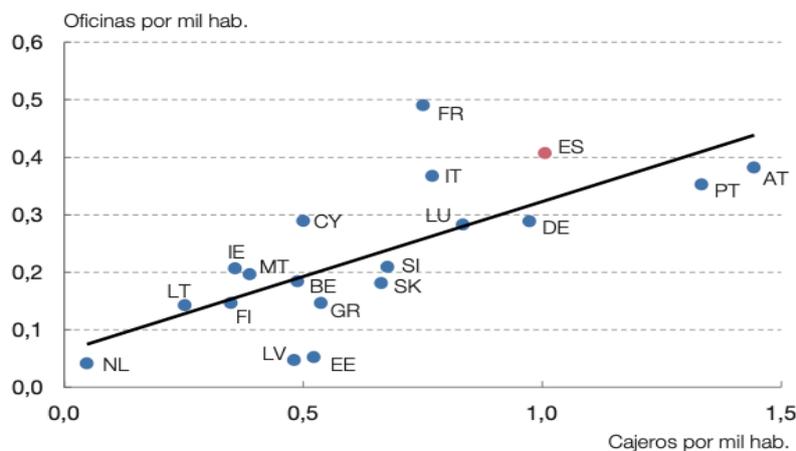
El uso cada vez más creciente de la banca online no solo ocasiona que los clientes cada vez acudan menos a las oficinas bancarias, sino, además, el cierre de muchas de éstas. Esta irrupción de la banca online, acelerada notablemente con la pandemia de 2019, ha dificultado la entrada, el uso y la adaptación de determinados grupos de población a los servicios bancarios. Tomando en referencia un estudio realizado (INE, 2021) se ha podido

caer en cuenta de la gran importancia e influencia que tiene en el posterior uso de la banca online algunos factores como, por ejemplo: el nivel educativo, la edad, el nivel de renta y la disponibilidad de equipamiento tecnológico e internet en los hogares.

Lo que ha permitido percatarse de que en los entornos rurales donde la población es más envejecida, y por desgracia, con niveles educativos más bajos y peores condiciones en cuanto a infraestructuras y tecnologías se refiere, la banca online no pueda competir por el momento con la banca comercial tal y como la conocíamos anteriormente. Para que sea posible acercar la banca online a los entornos rurales será necesario tanto invertir en infraestructuras tecnológicas como en formación para la población (Bachiller et al. 2021). Dicho desarrollo tecnológico ha provocado el cierre masivo de oficinas bancarias, tras el punto álgido en 2008 donde se alcanzó el máximo de oficinas bancarias en España, 45.707. Desde entonces, y como bien se puede conocer por el Banco de España (2022), se ha producido un cierre masivo, ya que, actualmente, solo operan 18.110 oficinas.

Pese a la importante reducción, España sigue siendo uno de los países europeos con mayor número de oficinas y cajeros (Banco de España, 2021) con de cerca de 19.000 oficinas (en la actualidad se conoce que es alguna menos, 18.110) y cerca de 48.000 cajeros automáticos. Esto supone 0,41 oficinas bancarias y 1,01 cajeros por cada mil habitantes (Ilustración 1).

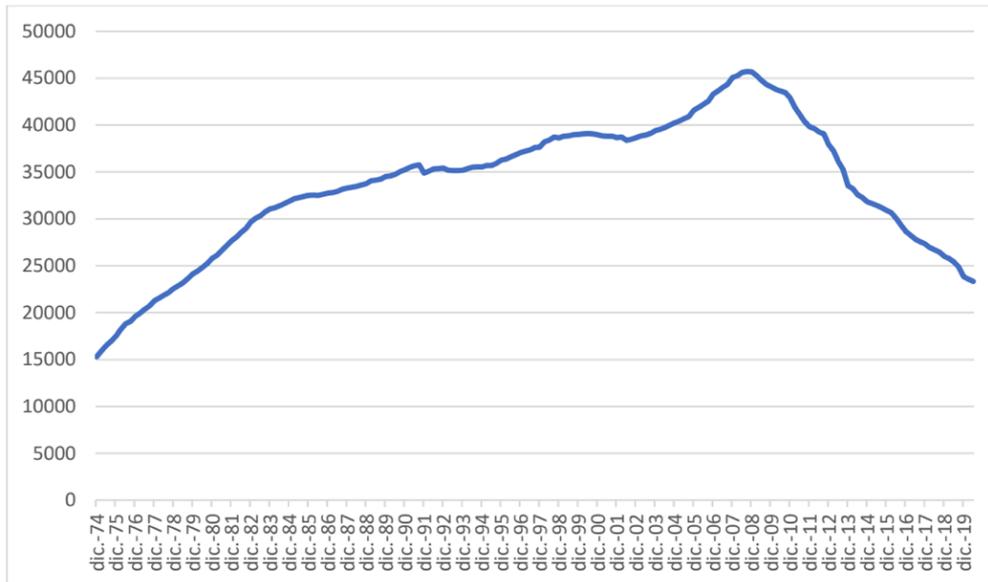
**Ilustración 1. Oficinas y cajeros en 2021**



Fuente: Elaborado por el Banco de España (2021)

Otro dato a tener en consideración para el presente estudio es la evolución del número de oficinas bancarias en España desde el año 1974 hasta el 2019.

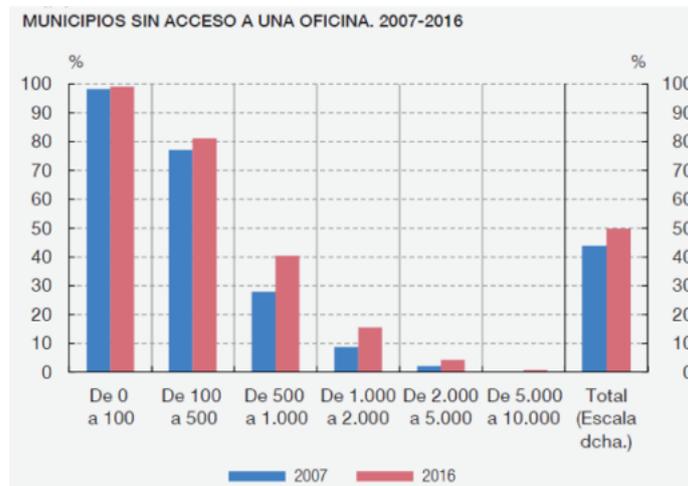
**Ilustración 2. Número de oficinas bancarias en**



Fuente: Elaborado por el Banco de España (2021)

Analizando el gráfico superior, ilustración nº 2, se puede comprobar cómo se alcanzó el punto álgido en 2008 y cómo éste ha ido cayendo a partir del año 2011 hasta el año 2019.

**Ilustración 3. Población que no dispone de acceso a una oficina en su municipio (2007 - 2016)**



Fuente: Elaborado por Jiménez y Tejero (2018).

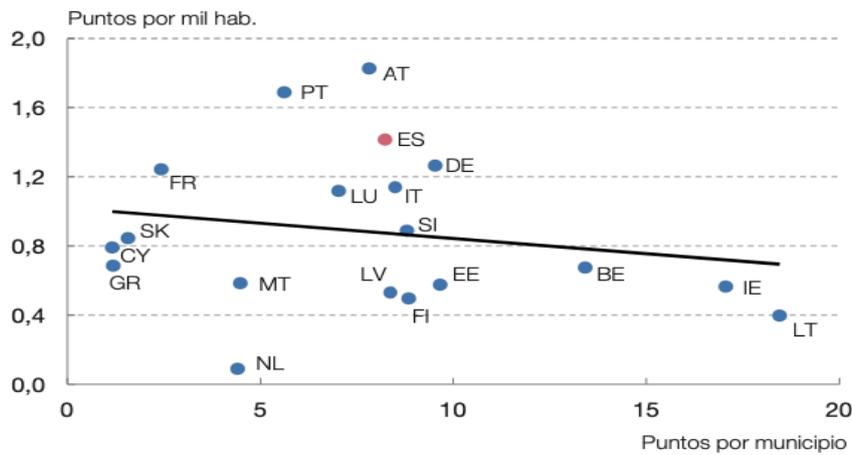
El problema a tratar afecta en mayor medida a las poblaciones con una población menor de 2.000 habitantes. Como se puede comprobar en los gráficos superiores, ilustración nº 3, si se analiza otros aspectos, el grupo de menor población también está compuesto de la población más envejecida y con un menor conocimiento financiero y peor dominio de las nuevas tecnologías. Por tanto, este sería el perfil de uno de los grupos de población más afectados por la exclusión y discriminación financiera.

El número cada vez menor de oficinas bancarias supone un menor acceso al efectivo para las personas. Las nuevas tecnologías han dado paso a que cada vez un mayor porcentaje de población utilice la app *Bizum* y las tarjetas de crédito como medio de pago dejando el uso del efectivo de lado. Se trata de un gran avance para algunos grupos de población, pero también puede suponer un inconveniente para otros sectores de población que no disponen de dichos avances y/o facilidades y formación tecnológica para crecer al mismo ritmo que lo hace la sociedad.

Las personas que con mayor asiduidad utilizan el efectivo son las personas mayores y es en el medio rural dónde habita el mayor porcentaje de personas mayores y donde menos acceso al efectivo se puede encontrar.

A través de la gráfica inferior, ilustración nº 4, se puede analizar como España se encuentra en una posición privilegiada en cuanto al acceso al efectivo se refiere respecto a la mayoría del resto de países de la zona Euro, tan solo superada en puntos de acceso por cada mil habitantes por Portugal y Austria. Se observa también, que la mayoría de puntos de acceso se encuentran en municipios con grandes poblaciones.

#### Ilustración 4. Puntos de acceso a efectivo en 2021



Fuente: Elaborado por el Banco de España (2021)

Si se analiza el sector económico y las condiciones macroeconómicas ante las que se encuentra la sociedad, se puede observar que nos encontramos actualmente en un entorno con unos tipos de interés bajos, un marco regulatorio cada vez más estricto, siendo el auge de las nuevas tecnologías el que está permitiendo al sector bancario ampliar las rentabilidades vía ahorro de costes y permitiendo la visualización de un sector bancario más saneado en el futuro, tras ser uno de los más golpeados por la crisis.

Las entidades financieras han tenido que reinventarse ante la bajada de tipos, provocando una bajada considerable de beneficios y rentabilidades, consecuencia de ello se observa el cierre masivo de oficinas con su correspondiente reducción de plantilla y un creciente interés en fomentar que las operaciones financieras se produzcan a través de la banca digital.

Este entorno macroeconómico ha producido el aumento de las comisiones de muchos de los productos financieros, la venta de productos no financieros en las entidades y la eliminación de productos estrella de años atrás como, por ejemplo, los plazos fijo. Todo esto es debido a los bajos tipos de interés, para las entidades su único objetivo es seguir manteniendo beneficios y aumentar en la medida de lo posible su rentabilidad.

### 3 METODOLOGÍA / ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1 RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

##### 3.1.1 EL PAPEL DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

La responsabilidad social tiene un papel fundamental en la sociedad, por tanto es necesario que lo primero que se haga es definir el concepto para que se conozca la base y el lugar del que se parte.

La responsabilidad social corporativa (RSC) incluye a todas las empresas y todo tipo de organizaciones, y se manifiesta en los impactos que genera una actividad empresarial ya sea en el ámbito social, económico o medioambiental orientada a la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés, ya que nos encontramos en un punto donde cada vez los criterios sociales influyen más en las decisiones. En el *Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas* se especifica que “el concepto de responsabilidad social se aplica sobre todo en las grandes empresas, aunque en todos los tipos de empresas, públicas y privadas, incluidas las PYME y las cooperativas, existen prácticas socialmente responsables”. (Comisión Europea, 2001)

Si se enfoca en buscar una definición, se puede encontrar infinidad dependiendo del año, el/la autor/a, el país donde se publica el artículo, etc. Se ha querido seleccionar aquellas que se han considerado de gran relevancia y que, además, pueden aportar un mayor valor añadido al trabajo, concretamente, al presente tema de estudio.

Se quiere hacer hincapié a la siguiente definición elaborada por la comisión de las Comunidades Europeas (2001) en el Libro Verde: *Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*: “La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”. (Comisión Europea, 2001).

En referencia a la anterior definición se quiere destacar el aspecto de voluntariedad, ya que cada empresa u organización es la que tiene que decidir cuál será su integración y cómo lo hará. Esta voluntariedad vendrá dada con un carácter altruista y motivada por los valores éticos de las personas que lideran dichas empresas u organizaciones. Y, al margen del aspecto económico, pero de igual importancia, se da un papel muy relevante a la preocupación medioambiental y al aspecto social.

También hay que destacar una de las citas más relevantes en cuanto a la responsabilidad social, la cual ha sido elaborada por Porter y Kramer (2011):

La competitividad de las empresas y la salud de las comunidades donde estas operan son dos conceptos muy entrelazados. Una empresa necesita el bienestar de la comunidad, no sólo para crear demanda en sus producciones, sino también para poder ofrecer activos públicos cruciales y favorecer un entorno que apoye al negocio y a su crecimiento. Una comunidad necesita grandes empresas que puedan ofrecer empleos y oportunidades de creación de riqueza para la población. (Porter y Kramer, 2011)

La responsabilidad social puede ser un *win-win* donde las dos partes tanto las instituciones financieras en nuestro caso como los ciudadanos pueden salir notablemente beneficiados teniendo en cuenta los distintos grupos de interés y eso es lo que nos hará crecer. No cayendo en el error de que cualquier acción social se vea como una posible pérdida de beneficios económicos a corto plazo.

La responsabilidad social corporativa en las empresas y organizaciones busca obtener un beneficio social, pero sin sacrificar la obtención de sus utilidades e intentándolas maximizar y esto es lo que nos permiten ver los autores Michael E. Porter y Mark R. Kramer en su tesis.

### 3.1.2 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS

Se han realizado múltiples estudios en los que se busca conocer las cuáles son las principales ventajas que perciben los directivos sobre el efecto de la responsabilidad social, se pudo llegar a la conclusión gracias a uno de los estudios más relevantes que la reputación o la marca de la organización es uno de los factores más importantes en la RSC (KPMG, 2011; Fundación Adecco, 2012). Las entidades son conscientes de la importancia de las prácticas responsables en los negocios y pese a que no son obligatorias, cada vez destinan más recursos a ello.

Para las entidades financieras es de suma importancia transmitir el valor creado con ellas, por ello adquiere tal importancia la RSC y es un aspecto que debe integrarse en los valores de la empresa, con objeto de definir la imagen de la marca de la entidad (Casaldáliga y Conde, 2012). Para que esto se pueda llevar a cabo un factor clave es interiorizar la estrategia de responsabilidad de la empresa desde los puestos de dirección de la entidad y que estos se encarguen de liderar y transmitir los valores de la entidad a todos y cada uno de los empleados. La información no financiera es la que le puede dar un valor extra a la entidad.

El sector financiero se ubica en un entorno global donde con cada son mayores las amenazas, en base a esto las entidades no pueden buscar como único objetivo la consecución de beneficios económicos, sino que sus resultados aumentarán positivamente si se tienen en cuenta las demandas de sus *stakeholders* (cualquier grupo de interés al que puede repercutir o ser influido por la consecución de objetivos ). Las entidades son parte de la sociedad y participan en la vida social contribuyendo con alguna medida y de manera voluntaria al desarrollo sostenible y bienestar de la sociedad (Melé, 2007).

Son las entidades con mayor volumen de activos las que serán más propensas a destinar inversión a políticas de RSC, esta inversión también será directamente proporcional al volumen de beneficios. Esto quiere decir que, a medida que las entidades van creciendo aumenta también su compromiso con las políticas de RSC y están dispuestas a utilizar más recursos (Responsables consulting, 2008).

Cada vez es mayor el número de productos sostenibles que contribuyen a la responsabilidad medioambiental y económica los que ofrecen las entidades financieras, así como la inversión destinada a proyectos socialmente responsables.

## 3.2 RIESGO DE EXCLUSIÓN FINANCIERA

### 3.2.1 DEFINICIÓN

La Comisión Europea define la exclusión financiera como “el proceso por el cual algunos individuos encuentran dificultades en el acceso y/o uso de servicios y productos financieros en el mercado general que sean apropiados a sus necesidades y les permitan llevar una vida social normal en la sociedad a la que pertenecen”. (Comisión Europea, 2021)

Además, siguiendo las indicaciones de Bachiller et al. (2021) se ha podido conocer que la falta de acceso a los servicios bancarios básicos se trata de un obstáculo importante que no solo limita la autonomía económica de la persona e imposibilita su integración en la sociedad en la que vive, sino que, también determina y condiciona su bienestar material.

### 3.2.2 TIPOS DE EXCLUSIÓN FINANCIERA

Si se analiza la exclusión financiera, se puede percatar de que no solo existe un tipo de exclusión financiera, sino que, existen diversos tipos. La exclusión financiera se trata de uno de los aspectos mas importantes en la exclusión social, tanto en economías avanzadas como en países en vías de desarrollo. Centrado el apartado en el breve estudio de los distintos tipos existentes:

- **Exclusión geográfica:**

Se define como la ausencia de servicios financieros ofrecidos a través de al menos una oficina bancaria en un municipio o territorio en concreto. Esta cercanía de las sucursales bancarias con el cliente es importante para resolver la exclusión financiera tanto en factor de oferta (dando acceso a la población cercana) como en factor demanda (con un desconocimiento de los productos y servicios financieros que se ofertan).

Son varios los autores, Gardener et al., (2005); Delgado y Rodríguez (2006); Comisión Europea (2008); Carbó y López del Paso (2002), quienes coinciden en que las entidades lo que priorizan es el mejor perfil rentabilidad – riesgo y acaban estableciendo las sucursales en los territorios con una renta más alta, alta actividad empresarial y con un mercado potencial alto. Debido a esto se puede producir un alto riesgo de exclusión financiera en zonas rurales o zonas con poca población y barrios más marginales.

En España el 92% de los municipios sin oficina bancaria tienen menos de 500 habitantes y según un estudio realizado por las tres patronales bancarias AEB, CECA y Unacc el 39,6 % de los municipios sin servicios financieros (oficina o cajero) cuentan con menos de 100 habitantes. El informe reconoce que la exclusión financiera afecta en mayor medida a las zonas rurales, generalmente mas poblada por población mas envejecida con mayor dificultad para acceder a la banca online o a cajeros automáticos.

Un estudio realizado por la Comisión Europea (2008) define como factores importantes para la exclusión financiera variables que si representan a un alto porcentaje de las zonas rurales españolas:

- Edad (una población mayor envejecida)
- Menor nivel educativo y una menor educación financiera
- Mayor representación de población inmigrante
- Mayor importancia del uso del efectivo
- Menor dinamismo productivo y comercial
- Desempleo y bajos ingresos, y mayor tasa de personas que no participan activamente en el mercado laboral

En España para compensar la falta de sucursales bancarias en las zonas rurales o zonas sin oficinas bancarias cerca se han implantado en algunos casos medios alternativos como: banca a distancia, oficinas bancarias móviles, agentes comerciales, o la visita de personal bancario de una oficina cercana.

- **Exclusión por acceso:**

Exclusión que se da derivada de la gestión del riesgo, rentabilidad y la seguridad de las inversiones bancarias que pueden realizarse. Esto sucede cuando las entidades reducen la posibilidad de participación de la población en operaciones financieras como pueden ser inversiones o préstamos, debido a que existe un riesgo mayor con este grupo y las entidades prefieren no priorizar esta rentabilidad – riesgo y no llevar a cabo dichas operaciones.

En este tipo de exclusión se incluye también aquella que se produce cuando es necesario cumplir unas condiciones o unos requisitos mínimos para poder acceder a dichos productos financieros, imposibilitando su entrada a diversos grupos de clientes. Esta situación se puede dar comúnmente en carteras de inversiones por ejemplo, en las que en muchas de ellas se necesita un capital mínimo para poder acceder y no es apta para todos los grupos. Existen otras carteras o métodos de inversión para estos grupos que no pueden acceder a ellas.

- **Exclusión en marketing:**

Ligada a la exclusión del punto anterior puede ir esta, que se produce cuando existen determinados productos que ni si quiera se ofrecen a algún grupo de la sociedad.

Cada vez más importante en la actualidad es el marketing y los medios de comunicación y llegar al cliente, debido a esto se sectorizan muy bien en la actualidad para poder llegar a los grupos que se les quiere ofrecer cada producto, dándose las circunstancias de que hay productos financieros que nunca se les llegaron a ofertar a distintos productos.

- **Exclusión *redlining*:**

En este caso, dicha exclusión podría ir ligada a la exclusión geográfica, pero más bien por la estrategia de los bancos donde como hemos citado en el punto que hablábamos de ello con el perfil rentabilidad – riesgo son las entidades las que rechazan los barrios marginales, las zonas menos pobladas o las zonas rurales.

El concepto *redlining*, según Aalbers (2003), nace de los bancos de Boston, en torno a los años treinta, donde se indicaban en los mapas con líneas rojas las zonas y barrios excluidos para la concesión de algunos productos financieros como la concesión de hipotecas.

Dymski (2010) destaca el *redlining* antes de la década de los noventa, donde los problemas raciales y la desigualdad en el acceso a los productos financieros era algo habitual, denegando sistemáticamente productos financieros sin hacer un estudio previo. Y, como ya adelanto Fernández -Olit (2015), las entidades financieras van a optar cada vez más por mantener un mayor número de oficinas en los barrios con mayor actividad económica, provocando que las zonas con menor actividad económica dispongan de un menor número de oficinas o incluso ninguna:

- **Exclusión por ausencia de estatus administrativo:**

Dicha exclusión no depende de las entidades bancarias, sino que corresponde al marco regulativo sobre el que ejercen. Afecta a un sector de la población que se encuentra en situación irregular.

Esto quiere decir que, si la entidad no puede probar la identidad del individuo, para este no existirá posibilidad alguna de acceder a los servicios financieros ofrecidos por cualquiera de las oficinas bancarias.

- **Autoexclusión**

Igual que la definida en el punto anterior, la autoexclusión o exclusión voluntaria no depende de las entidades financieras, sino que son los clientes los que tienen la capacidad de decidir si desean autoexcluirse de los servicios financieros.

Esta autoexclusión puede venir motivada por diversas razones como pueden ser por ejemplo unas malas experiencias anteriores con oficinas bancarias, o motivos ideológicos o morales entre otras muchas.

Si atendemos a Sinclair et al. (2009) y Horská et al. (2013) nos argumentan que son los individuos que tienen un menor nivel de conocimientos o estudios y competencias en el

campo de las finanzas en los que se registra un mayor número de autoexclusión financiera, ya que un mayor estudio y conocimiento de las competencias le permite a la población una elección racional de los servicios financieros que mejor pueden adaptarse a sus condiciones personales.

### 3.2.3 RIESGO DE EXCLUSIÓN FINANCIERA QUE AFECTA A LOS MAYORES

#### 3.2.3.1 DEFINICIÓN E INTRODUCCIÓN.

Conforme va evolucionando la sociedad, son más personas las que se van quedando atrás, o lo que es lo mismo, cada vez son más los mayores que están cayendo en exclusión financiera.

La exclusión financiera se define como la incapacidad para acceder a los servicios financieros necesarios de una forma apropiada por las entidades, esto puede ser debido a distintos motivos citados y explicados anteriormente.

En primer lugar, los datos que se publicaron en el INE en 2020 confirmaban que un mayor porcentaje de la población envejecida reside en entornos rurales: La población de entre 65 y 79 supone un porcentaje del 16,7% en las regiones rurales y un 13,1% en las urbanas, esta diferencia se acrecenta para las personas de más de 80 años donde se observa que representan un 10,6% de las regiones rurales mientras que en las regiones urbanas solo representan un 5,4%, como se puede observar en la siguiente ilustración.

**Ilustración 5. Distribución de la población en España en las regiones urbanas y rurales por grupo de edad, 2020 (en % de la población total)**

España Entorno rural		España Entorno urbano	
■ Menos de 15 años	11,1 %	■ Menos de 15 años	15,0 %
■ De 15 a 19 años	4,1 %	■ De 15 a 19 años	5,2 %
■ De 20 a 64 años	57,5 %	■ De 20 a 64 años	61,2 %
■ De 65 a 79 años	16,7 %	■ De 65 a 79 años	13,1 %
■ 80 años o más	10,6 %	■ 80 años o más	5,4 %

Fuente: Elaborado por el INE (2020)

La exclusión geográfica, se da cuando no existe una cercanía de las sucursales bancarias con el cliente, afecta notablemente a las personas más mayores ya que en su mayoría disponen de menos capacidad de movilidad y residen mayormente en entornos rurales con un menor número de oficinas.

Cuando se definía la exclusión geográfica en el punto anterior, se hablaba de la importancia del número de habitantes en la cercanía de los servicios financieros, en los entornos rurales donde además existe un mayor porcentaje de colectivo de mayores, se encuentran con mayor dificultad para acceder a la banca online o a cajeros.

En la ilustración nº3 (pago. )8) elaborada por Jiménez y Tejero (2018) queda visualmente reflejado como influyen los habitantes de la población en el acceso a una oficina bancaria.

Tras la pandemia se ha visto acelerado el proceso de digitalización y la banca comercial también ha reaccionado a las nuevas tendencias, adaptándose rápidamente al cambio.

Cada vez quedan menos sucursales bancarias abiertas en las calles, la rentabilidad de las entidades se ha visto acrecentado con el cambio, donde ya se puede realizar cualquier tipo de operación financiera con tal solo un “*click*”.

Esto ha contribuido a que baje el uso de las sucursales bancarias en su modalidad presencial. Una encuesta realizada por Funcas (2022) afirma que solo el 7,7 % de la población española acude a una oficina bancaria con asiduidad (al menos cada 15 días), pero el 24,2 % de la población entre 60 y 70 años aún hace uso de la sucursal bancaria como poco una vez al mes.

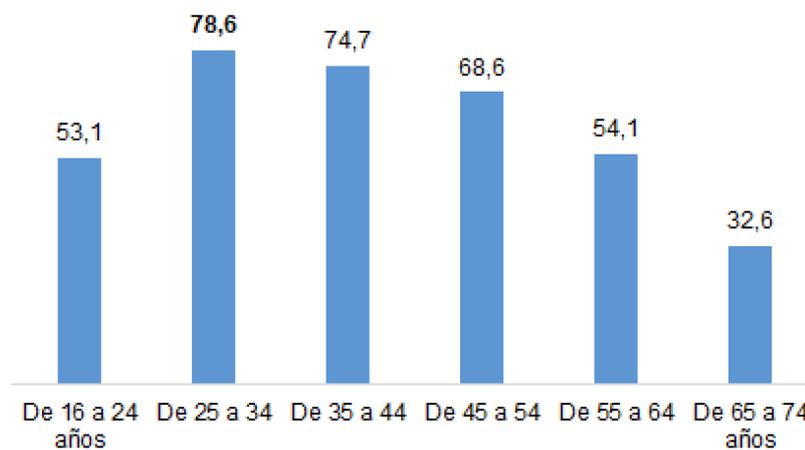
España cuenta con una población envejecida, este problema demográfico de la sociedad española afecta a que haya un mayor porcentaje de personas con una menor cultura de uso de las nuevas competencias tecnológicas, que se ha visto mayormente afectada con este proceso de reestructuración de la banca y la rápida digitalización del sector.

Como se observa en la tabla 1 y 2 de los anexos el uso de las TICs disminuye conforme aumenta la edad de la población y los habitantes de la población en la que se encuentran estos.

El uso de la banca electrónica todavía no es accesible todavía a parte de la población, esto es debido en gran parte a la falta de la cultura de las nuevas tecnologías que han irrumpido para quedarse y a los problemas de confianza que estos nuevos métodos generan en la población. Una encuesta realizada por el INE en 2019, un 22% de las personas de 16 a 74 años que usaron internet en el último año aseguraron no utilizar la banca electrónica por problemas de confianza.

La edad es un factor que afecta negativamente al uso de la banca electrónica, conforme va aumentando la edad de la población disminuye el uso de esta como se puede observar en la siguiente ilustración publicada por el INE.

**Ilustración 6. Población que usó la banca electrónica por grupo de edad (2020)**



Fuente: Elaborado por el INE (2020)

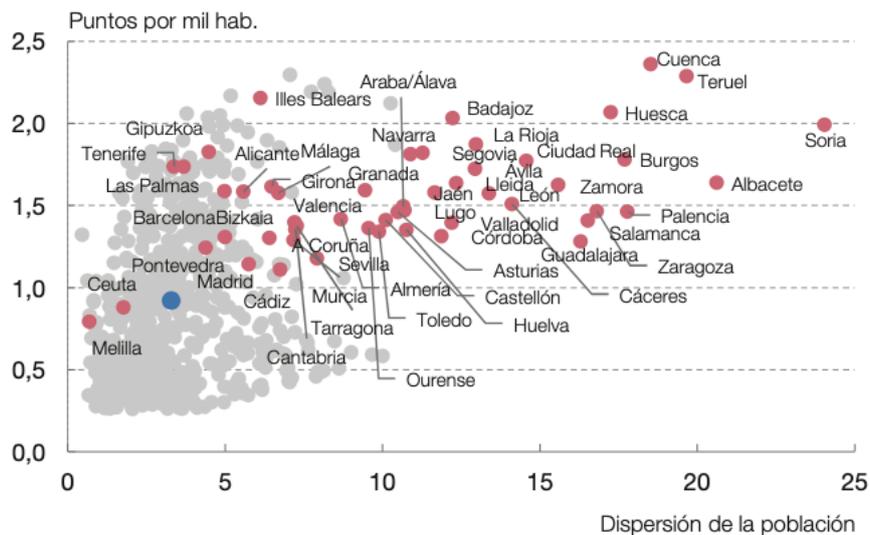
### 3.2.4 CIERRE DE OFICINAS BANCARIAS Y ACCESO AL EFECTIVO

La problemática que han tenido varios grupos sociales para completar sus transacciones financieras ha ido en aumento en los últimos años, esto ocurre debido a que cada vez es mayor la dificultad para encontrar una oficina en las calles.

A diferencia que en el canal digital, el acceso a un servicio financiero de modo presencial viene determinado por factores como la cercanía de las oficinas, es decir la proximidad geográfica mientras que para el acceso y el manejo de la banca online son necesarias unas competencias tecnológicas. Este problema con la proximidad geográfica afecta de una mayor manera a los entornos rurales, donde la distancia media hasta la sucursal bancaria más cercana aumentó de 3.3 km en 2008 a 4.9 km en 2021. Mientras que en los entornos urbanos la distancia no se vio modificada, ya que se mantuvo en 0 km.

Desde el lado demográfico, España es uno de los países que cuenta con más dispersión en su población, mucha de ella situándose en zonas poco pobladas pudiendo dificultar esto el acceso a tener una mayor cercanía en todos los casos con una sucursal bancaria.

**Ilustración 7. Puntos de acceso en 2020 y dispersión de la población.**



Fuente: Eurostat, Banco Central Europeo y Banco de España

Destaca en esta ilustración el caso de Soria, Cuenca, Teruel y Huesca que pese a tener una gran dispersión de su población, cuentan con un gran número de puntos de acceso por cada mil habitantes.

En España se alcanzó el número máximo de oficinas en 2008 como se puede observar en el gráfico de la ilustración 2 (pág. 10), y desde entonces se ha producido un cierre masivo de oficinas.

Según el informe presentado por el Banco de España sobre la accesibilidad presencial a los servicios bancarios en España (2022) a finales de 2021 solo se encontraban abiertas un 42% respecto al dato de 2008, pasando de un ratio de 1 oficina por cada mil habitantes a 0,41. Se ha pasado de tener en torno a 48.000 oficinas abiertas a tener menos de 19.000 en la actualidad.

#### **Ilustración 8. Municipios que perdieron todas las oficinas entre 2008 y 2021**



Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Banco de España

En la ilustración anterior se puede ver como la reducción de oficinas ha dejado municipios sin oficina alguna y con la necesidad de desplazarse para poder recibir servicios financieros. Cabe destacar, que el 88% de las oficinas cerradas durante este periodo estaban ubicadas en entornos urbanos.

Es muy difícil saber con exactitud cuantas oficinas son necesarias por cada mil habitantes, por tanto, se realizará una comparación con el resto de la Euro zona para conocer la situación de España enmarcada en una situación global.

El cierre de oficinas no es algo que solo haya afectado al país, sino que el reajuste ha sido un proceso global. Desde 2008 en la UEM la cantidad de oficinas se ha visto reducida en torno al 40%, porcentaje bastante menor que el 58% que se produjo en España y el ratio de oficinas por cada mil habitantes en la UEM se redujo de 0,57 a 0,33. Este reajuste con mayor intensidad en España se produjo debido a este mayor ratio de oficinas por cada mil habitantes, del mismo modo se produjo en aquellos países de la UEM con ratio superior a la media. Uno de los países que menos ha visto reducido su número de oficinas bancarias han sido los Países Bajos donde el ratio era de 0,2 oficinas por cada mil habitantes, una situación similar a la vivida en Estonia.

Esta reducción de oficinas tras la crisis de 2008 también puede explicarse con el reajuste que sufrió la banca, el sector financiero fue uno de los más golpeados por la crisis financiera que se produjo en 2008 y muchas de las entidades no pudieron superar el endeudamiento. La banca sufrió una reestructuración en la que se produjeron un gran número de fusiones desapareciendo varias de ellas, en concreto si comparamos el número de entidades existentes en 2021 con las que operaban en 2008, este número se ha visto reducido en torno al 50%, mientras que si lo comparamos con la UEM la reducción fue menor en el resto de Europa (35%).

España es el segundo país de la Unión Europea Monetaria con más oficinas abiertas por cada mil habitantes, tan solo superada por Francia y si sumamos los puntos de acceso al efectivo que se encontraban disponibles en 2021 España se situaba en tercer lugar en el ranking de la UEM con 1,41 puntos de acceso por cada mil habitantes, tan solo superados por Portugal y Austria.

Pese a tener un mayor número en promedio de oficinas y cajeros, el volumen de operaciones que presentan es reducido en comparación con el resto de la UEM.

Atendiendo a los datos presentados por el Banco de España, en España se gestionaron en 2021 en cada cajero 13.800 transacciones al año, por valor de 2.3 millones de Euros frente a los 4,2 millones de Euros y las 22.700 transacciones que se produjeron en el resto de la UEM. Por otro lado, las oficinas en España cuentan con un menor número de empleados por sucursal (8,5 empleados por los 15,2 que trabajan en las sucursales en el resto de la UEM). Estos datos pueden afectar a la rentabilidad de las entidades y podrían poner en entredicho la viabilidad de varias sucursales.

Como método alternativo para aumentar el acceso al efectivo en los entornos rurales, las entidades en algunos casos facilitan métodos alternativos como es el caso de los agentes financieros o de las oficinas móviles. Por otro lado, existen también puntos sin atención personalizada como los cajeros desplazados, las herramientas de *cash back* o los convenios con algunas oficinas de Correos. Siendo que estos métodos alternativos no dan en la mayoría de los casos los mismos servicios que una sucursal bancaria al uso, 619 municipios de los 900 que perdieron el acceso a una sucursal bancaria cuentan con alguno de estos métodos.

Con la ayuda de estas nuevas metodologías alternativas, el porcentaje de población rural sin servicio bancario presencial suponía un 11,2 % en 2021 (1,5% de la población total) frente al 23,3% de la población que habita en entornos rurales sin sucursales bancarias (3,4% de la población) por tanto estos canales alternativos promovidos por las entidades facilitarían el acceso al efectivo a miles de personas.

En la siguiente ilustración se puede observar el acceso a servicios bancarios desglosado por CCAA destacando, por cercanía, la distancia al punto de acceso más próximo que tienen que soportar en muchos de los municipios de Aragón, comunidad autónoma que cuenta con una población envejecida y destacando la menor movilidad de la que disponen estos grupos.

## Ilustración 9. Acceso a servicios bancarios por CCAA en 2021

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

Fuente: Elaborado por el Instituto Nacional de Estadística y el Banco de España (2021)

### 3.2.5 DIGITALIZACIÓN DEL SECTOR BANCARIO EN LOS MAYORES

Al igual que en la mayoría de los sectores, el financiero a pesar de la incertidumbre que le rodea ha sabido adaptarse al cambio y las competencias de las nuevas tecnologías.

La digitalización en el sector bancario se ha visto acelerada con la pandemia, las medidas que se establecieron como el confinamiento demostró la importancia que podía tener en la sociedad.

El sector financiero español ha sabido responder en su gran mayoría al aumento de la demanda digital, nuevas tecnologías bancarias como el *big data*, el *blockchain* o la inteligencia artificial han permitido a las entidades poder responder a los clientes de forma eficaz.

Los datos recogidos por el INE (2020) que comparan la proporción de usuarios de la banca electrónica antes y después del COVID – 19 demuestran que la digitalización esta en constante crecimiento y que la pandemia no ha hecho más que acrecentar el proceso.

Atendiendo a los datos reflejados en la siguiente tabla (INE), el grupo con más crecimiento respecto a los grupos de edades ha sido el de las personas más mayores (entre 65 y 74) con un 27,8%, pero no fue suficiente ya que todavía solo hacían uso de ella el 46,9%. Dato que también se observa en el crecimiento del uso de la banca electrónica entre los pensionistas (20%).

En la tabla se puede observar la reducción de la brecha digital en entornos digitales, el crecimiento provocado por la pandemia no se ha producido de forma homogénea sino que ha provocado un mayor porcentaje entre la población rural, de mayor edad, con menores ingresos o inactivos como estudiantes y pensionistas.

**Ilustración 10. Evolución de la proporción de usuarios de la banca electrónica  
(Pre - COVID vs desde COVID -19)**

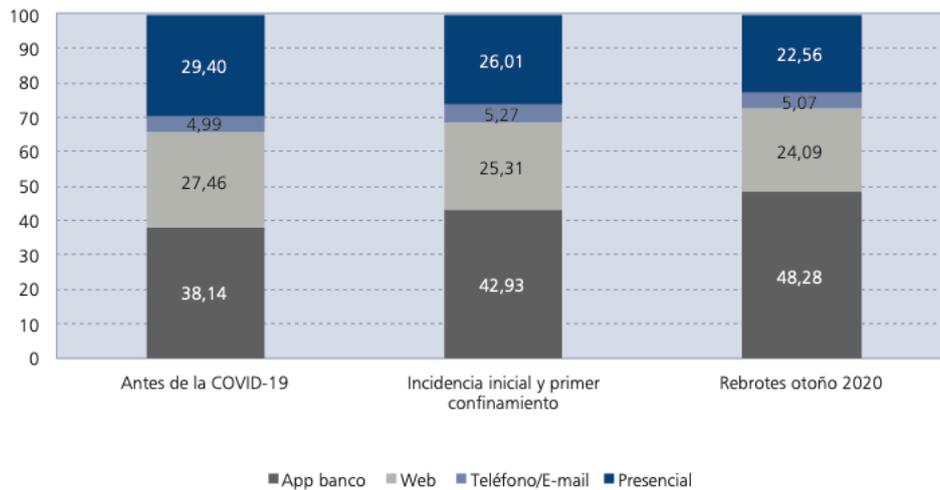
PORCENTAJE DE USUARIOS DE INTERNET QUE USAN FRECUENTEMENTE LA BANCA ELECTRÓNICA		PRE-COVID	COVID	PRE-COVID VS COVID	
		2019	2020	DIFERENCIA	VAR. PORCENTUAL
Edad	De 16 a 24 años	45,0	53,3	8,3	+18,4
	De 25 a 34 años	74,1	78,9	4,8	+6,5
	De 35 a 44 años	70,3	75,5	5,2	+7,4
	De 45 a 54 años	64,6	70,7	6,1	+9,4
	De 55 a 64 años	53,5	60,4	6,9	+12,9
	De 65 a 74 años	36,7	46,9	10,2	+27,8
Hábitat	Más de 100.000 habitantes y capitales de provincia	64,4	70,1	5,7	+8,9
	De 50.000 a 100.000 habitantes	60,8	65,8	5,0	+8,2
	De 20.000 a 50.000 habitantes	57,8	64,5	6,7	+11,6
	De 10.000 a 20.000 habitantes	58,1	63,0	4,9	+8,4
	Menos de 10.000 habitantes	54,9	63,0	8,1	+14,8
Sexo	Hombre	62,1	68,8	6,7	+10,8
	Mujer	59,0	64,5	5,5	+9,3
Nacionalidad	Española	62,6	67,9	5,3	+8,5
	Extranjera	44,7	58,0	13,3	+29,8
Ingresos hogar mensuales netos	Menos de 900 euros	42,7	51,2	8,5	+19,9
	De 900 a menos de 1.600 euros	56,3	64,4	8,1	+14,4
	De 1.600 a menos de 2.500 euros	69,6	73,0	3,4	+4,9
	2.500 o más euros	76,8	82,3	5,5	+7,2
	NS/NR	51,7	56,2	4,5	+8,7
Situación laboral	Activos ocupados	72,0	77,6	5,6	+7,8
	Activos parados	51,2	59,9	8,7	+17,0
	Inactivos: estudiantes	43,4	53,5	10,1	+23,3
	Inactivos: labores del hogar	31,7	37,7	6,0	+18,9
	Inactivos: pensionistas	42,9	51,5	8,6	+20,0
	Otra situación laboral	55,4	63,5	8,1	+14,6
	TOTAL	60,5	66,6	6,1	+10,1

Fuente: Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares (INE, 2021)

Estos datos han provocado un gran cambio en el canal prioritario mediante el cual los clientes prefieren relacionarse con la entidad, dejando de lado en muchos casos la presencialidad y la conexión humana que esto provoca entre el cliente y el gestor y decantándose por el canal digital.

Siguiendo las preferencias expuestas por el Barómetro de innovación financiera del Observatorio de la Digitalización Financiera que quedan reflejadas en la siguiente ilustración se observa como la presencialidad ya no es método favorito de los clientes para realizar sus gestiones financieras

**Ilustración 11. Evolución en las preferencias de los clientes por realizar gestiones financieras (%)**



Fuente: Elaborado por Carbó, Cuadros y Rodríguez (2021)

Este proceso acelerado de digitalización ha provocado que las entidades financieras hayan modificado la operativa de la banca tradicional, provocando un cambio tanto para los clientes como para los empleados que forman parte de las entidades.

El cambio no solo ha tenido un impacto positivo en la sociedad, sino que también conlleva una parte negativa para el empleado y el cliente, la digitalización y la disminución del canal de la presencialidad en las oficinas ha provocado el aumento del cierre de estas.

El cierre continuo de oficinas motivado por la oportunidad de las entidades de aumentar la rentabilidad ha traído consigo una reducción de plantilla con numerosos despidos y prejubilaciones.

Muchas de las oficinas que por el momento siguen abiertas también han impuesto restricciones con el fin de aumentar la rentabilidad y agilizar los procesos. Hablamos de medidas como la restricción de horarios para varias de las operativas diarias de oficina, o

en muchos casos también la derivación de los clientes al cajero para las operativas de efectivo entre otras.

Pretender que todo el mundo se adapte al cambio y a las nuevas tecnologías es un error muy común, en el caso de los clientes más mayores no todos cuentan con las competencias y los medios para digitalizarse al ritmo impuesto por las entidades y la sociedad.

La rápida reconversión de la banca tradicional tal y como se conocía ha provocado que personas que no han podido seguir el ritmo se sientan desplazadas e incapacitadas para poder completar sus transacciones bancarias.

## **4 RESPUESTAS A LA EXCLUSIÓN FINANCIERA**

### **4.1 POSICIÓN DEL GOBIERNO**

Todo el revuelo que se ha generado en los últimos tiempos respecto a la exclusión financiera de los mayores y la imagen deteriorada que se ha transmitido sobre las entidades financieras con las últimas noticias ha provocado que el gobierno rápidamente haya tomado cartas en el asunto para tratar de revertir la situación.

Las asociaciones de la banca, la vicepresidenta primera y ministra de Asuntos Económicos y Transformación Digital, Nadia Calviño, junto con el gobernador del Banco de España, Pablo Hernández de Cos, han aprobado y firmado el actual 'Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso Social y Sostenible de la Banca'.

Éste incluirá nuevas medidas en las que se corregirán los distintos aspectos a mejorar para que la situación de los ciudadanos en el sector financiero cambie drásticamente, y las entidades se adapten a las necesidades de la población, especialmente de los mayores con un trato personal y de calidad.

Para que la situación que vivían los mayores fuera solventada de raíz representantes de las asociaciones de mayores se reunieron y mantuvieron conversaciones con la vicepresidenta primera, con el secretario de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, Gonzalo García Andrés, en las que también participaron la secretaria de Estado de

Digitalización e Inteligencia Artificial, Carme Artigas, junto al secretario General del Tesoro, Carlos Cuerpo previas a la firma del protocolo con el único objetivo de garantizar esa atención mas humana y personalizada en las entidades y propulsar la inclusión digital poco a poco.

## 4.2 MEDIDAS ADOPTADAS

En la firma del protocolo de actuación presentado por las entidades y aprobado por el gobierno se incluyen una serie de medidas en las que se comprometen a garantizar un mejor servicio a las población más atrasada digitalmente o a los grupos más vulnerables.

A estas medidas se les añade el seguimiento realizado por el sector para ver que se cumplen, y en su defecto aprobar nuevas medidas para garantizar el cumplimiento de estas. Las medidas aprobadas, atendiendo a la información publicada en la web oficial del presidente del gobierno y el consejo de ministros son las siguientes:

- **Ampliación del servicio de caja**

En el documento las entidades se comprometen a ampliar los servicios ofrecidos de caja con una atención más personalizada para los mayores, este horario de caja quedará ampliado de 9:00h a 14:00h. Este servicio podrá ser proporcionado por los empleados de la sucursal tanto en la ventanilla como en el cajero con asistencia personalizada. Deberá existir al menos una persona en la oficina destinada a realizar estas funciones.

- **Trato preferente**

En las oficinas que cuentan con una mayor afluencia de público, los mayores y las personas con discapacidad contarán con un trato preferente y prioridad en la asignación de turnos para realizar sus gestiones financieras.

- **Formación específica obligatoria**

El personal de las entidades deberá formarse continuamente en las necesidades de este colectivo *senior* para detectar las más frecuentes y facilitar en la medida de lo posible los trámites con mensajes en un lenguaje sencillo y más adaptado a las personas menos digitalizadas.

- **Atención telefónica preferente**

Las entidades financieras han adquirido el compromiso de facilitar la atención telefónica preferente para los clientes de mayor edad, con un trato personalizado y si que le suponga ningún gasto adicional al cliente. El horario mínimo de la atención telefónica será entre las 9:00 y las 18:00.

- **Necesidades adaptadas a los mayores**

Se garantiza la accesibilidad y la sencillez tanto en los cajeros, como en las aplicaciones móviles y paginas web, mediante unas interfaces más adaptadas y simplificadas y con un lenguaje más sencillo que se encontrara a disposición de estos clientes.

- **Rápidas reparaciones en cajeros**

Para garantizar el acceso al efectivo de la población y de los grupos más vulnerables que son los que en la actualidad más uso del efectivo hacen diariamente, se garantizará que los cajeros averiados serán reparados en un plazo máximo de 48 horas laborables.

- **Reforzar educación financiera**

Se reforzará y se ofrecerá la educación financiera, digital y de prevención de fraudes que se ofrecen a las personas más vulnerables. Éste es un aspecto muy importante para que el sector pueda seguir creciendo y se ofrecerán estos servicios mediante talleres, seminarios o medios similares facilitando la accesibilidad a los nuevos canales.

- **Aumentar servicios presenciales en los municipios**

Las entidades de crédito se comprometen a asegurar el acceso a los servicios financieros presenciales para el 100% del territorio, favoreciendo que no aumente la despoblación de los entornos rurales por falta de servicios. Estos servicios presenciales irán en función del tamaño de la población, en el caso de los municipios de más de 500 habitantes (243 municipios), en los que habita el 45% de la población se dispondrá bien sea de una sucursal bancaria o un método alternativo como un cajero automático, un agente financiero o una sucursal móvil. Para los municipios que no superen los 500 habitantes (2987 municipios) en los que habita el 0,99% se les garantizará la provisión de servicios financieros básicos, para que puedan disponer de acceso al efectivo.

- **Observatorio de inclusión financiera**

Creado por las asociaciones bancarias y que hará un seguimiento semestral del cumplimiento de las medidas aprobadas. El observatorio recabará los datos necesarios de las entidades para realizar un informe semestral con el cumplimiento de las medidas.

Los datos de las entidades deberán comprender de al menos los siguientes datos: número de clientes beneficiados por las medidas establecidas, características de las sucursales de la entidad y su número, el número de cajeros y los canales adaptados, el número tanto de clientes como de empleados que han recibido las formaciones pactadas y las incidencias que han sufrido los cajeros y el plazo que se ha tardado en subsanarlas.

Todo este seguimiento será supervisado por el Banco de España, que realizará un informe anual en el que informará de la situación y el cumplimiento de las medidas aprobadas y adoptadas.

Al margen del protocolo firmado, las entidades financieras por su parte dándose cuenta de la gravedad de la situación han adoptado sus propias medidas acercando los servicios financieros a la población.

Las entidades han creado protocolos internos para que los mayores dispongan de una mayor accesibilidad a los servicios, dándoles trato preferente y facilitándoles las gestiones financieras. Se ha aumentado la inversión en formación para las personas con mayor dificultad en las nuevas tecnologías mediante talleres y charlas.

Por otro lado, en los entornos rurales, las entidades trabajan para acercarse todo lo posible a sus habitantes con medidas como la creación de las oficinas móviles o el aumento de los agentes financieros con el único objetivo de que la exclusión geográfica se vea reducida todo lo posible y con ella la exclusión financiera de los mayores.

## 5 CONCLUSIÓN

El objetivo principal de este trabajo ha sido analizar la exclusión financiera en España, centrándonos en la que afecta principalmente a las personas de mayor edad. Con tal objetivo se ha analizado la situación financiera en España comparándola con la situación actual en el resto de Europa para sacar una valoración correcta del sector.

España ha visto como las entidades reducían de forma masiva las sucursales reduciéndose en torno a un 58% desde el 2008, con el estallido de la crisis financiera. Porcentaje mayor al de la UEM que se sitúa en torno al 40%, pero, ¿Por qué este mayor reajuste? Pese a que este dato puede parecer muy negativo, esto fue debido al mayor ratio de oficinas y cajeros por cada mil habitantes.

Con este estudio podemos afirmar que dicha reducción no ha lastrado al país, ya que España sigue siendo uno de los países con mayor ratio de oficinas, este dato refleja la positiva situación del sector financiero respecto a Europa siendo el segundo país de la UEM con más oficinas abiertas por cada mil habitantes y tan solo superada por Francia.

Al comienzo del estudio nos planteábamos unas cuestiones con la intención de llegar a resolverlas y así ha sido, se ha podido obtener una definición clara de lo que es la exclusión financiera y analizar porque afecta en una mayor medida a las personas mayores. Podemos concluir que esto es debido a la gran brecha digital existente y la alta dispersión geográfica que se vive en España, limitando el acceso a los servicios financieros básicos en las pequeñas poblaciones.

Por último, se analiza como se han posicionado tanto las entidades como el gobierno ante el aumento de la exclusión financiera, y se puede concluir que ambos caminan en la misma dirección con la firma y aprobación del nuevo protocolo. Es en el 'Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso Social y Sostenible de la Banca' donde se recogen las medidas tomadas para que la situación de las personas mayores en la banca mejore y la exclusión financiera en las personas mayores se reduzca al mínimo.

Como conclusión final voy a proponer una serie de acciones que, en mi opinión, las entidades financieras deberían llevar a cabo para reducir la exclusión financiera y mitigar sus consecuencias:

- 1.- Aumentar la inversión en formación para reducir la brecha tecnológica con la población más envejecida y con menor capacidad de adaptación a las TICs. Ofertar cursos de formación para que el cliente pueda hacer uso de las nuevas tecnologías y posteriormente aplicar beneficios en sus servicios financieros a las personas que hagan uso de ellas, es una medida que podría potenciar el acercamiento y disminuir la exclusión financiera. Esta medida podría ser un *win – win* para las entidades y la población más mayor.
- 2.- Mejorar la red de agentes financieros y oficinas móviles con el objetivo de reducir la exclusión geográfica y garantizar que todas poblaciones tengan acceso a los servicios mínimos y a la disposición del efectivo.
- 3.- Finalmente, con el objetivo de mejorar la imagen de las entidades financieras, otra de las medidas propuestas sería el lanzamiento de campañas promocionales exclusivas para las personas mayores y aumentar los beneficios a este grupo social que tan perjudicado se ha visto con los avances tecnológicos.

## 6 BIBLIOGRAFÍA

- ANDBANK. Private Bankers – Observatorio de Inversores (2013). *¿En qué consiste la Responsabilidad Social Corporativa o RSC? Banca privada. Claves para invertir.* Consultado online en <https://www.andbank.es/observatoriodelinversor/en-que-consiste-la-responsabilidad-social-corporativa-o-rsc/>
- ARAINFO REDACCIÓN. (2022). La exclusión financiera agranda la brecha en el medio rural. AraInfo. Diario Libre d' Aragón. Consultado online en <https://arainfo.org/la-exclusion-financiera-agranda-la-brecha-en-el-medio-rural/>
- Alonso, M., Gutiérrez, E., Moral-Benito, E., Posada, D., Tello-Casas, P. y Trucharte, C. (2022). *La accesibilidad presencial a los servicios bancarios en España: comparación internacional y entre servicios.* Documentales Ocasionales, Nº 2215. Banco de España: Eurosistema. Consultado online en <https://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesSerias/DocumentosOcasionales/22/Fich/do2215.pdf>
- Bachiller Cacho, A., Martín Vallespín, E. y Bachiller Baroja, P. (2021). Capítulo 27. La otra cara de la banca 2.0: El fenómeno de la exclusión financiera en España. En J. M. Delgado Gómez, E. Huerta Arribas y C. Ocaña Pérez de Tudela (Ed.). *Empresa, economía y sociedad: homenaje a Vicente Salas Fumás (567 - 592).* Fundación de las Cajas de Ahorros (FUNCAS). Consultado online en [https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2021/09/27\\_LHVicente-Salas.pdf](https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2021/09/27_LHVicente-Salas.pdf)
- Banco de España. (2022). *Entidades de crédito y EFC. Número de oficinas por provincias.* Boletín Estadístico. Consultado online en <https://www.bde.es/webbde/es/estadis/infoest/a0449b.pdf>

- Becerra – Vicario, R. y León Gómez, A. (2020). Responsabilidad social corporativa en las entidades financieras españolas. *Revista Activos*, 18(1), 39 – 75. Consultado online en <https://doi.org/10.15332/25005278/6154>
- Carbó Valverde, S. y Rodríguez Fernández, F. (2015). Concepto y evolución de la exclusión financiera: una revisión. *Cuaderno de información económica*, 244, 73 – 82. Consultado online en [https://www.funcas.es/wp-content/uploads/Migracion/Articulos/FUNCAS\\_CIE/244art09.pdf](https://www.funcas.es/wp-content/uploads/Migracion/Articulos/FUNCAS_CIE/244art09.pdf)
- Carbó Valverde, S., Cuadros – Solas, P.J. y Rodríguez Fernández, F. (2021). Digitalización financiera y COVID-19: Evidencia Empírica. *Papeles de economía Española*, 170, 143 – 156. Consultado online en [https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2021/12/PEE-170\\_Carbó-Cuadros-Rodr%C3%ADguez.pdf](https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2021/12/PEE-170_Carbó-Cuadros-Rodr%C3%ADguez.pdf)
- CincoDías. (2022). *La banca defiende que la exclusión financiera afecta solo al 1,4% de la población*. Informe AEB y CECA. Consultado online en [https://cincodias.elpais.com/cincodias/2022/07/12/companias/1657630322\\_997295.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2022/07/12/companias/1657630322_997295.html)
- Comisión Europea (2001). *Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas. Consultado online en [https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com\(2001\)366\\_es.pdf](https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com(2001)366_es.pdf)
- Conexión Esan (2016). *Creando escenarios win-win: la creación de valor compartido. Compartir valor implica ver más allá de la responsabilidad social corporativa*. Esan Graduate school of Business. Consultado online: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/creando-escenarios-win-win-la-creacion-de-valor-compartido>

Díaz, E. (2022). *Empresas y finanzas: Estas son las 10 medidas aprobadas por la banca para mejorar la atención de los mayores*. ElEconomista.es. Consultado online en <https://www.economista.es/empresas-finanzas/noticias/11628551/02/22/Estas-son-las-10-medidas-aprobadas-por-la-banca-para-mejorar-la-atencion-de-los-mayores.html>

Fernández Olit, B. (2011). La exclusión financiera en los municipios españoles desde una perspectiva territorial. *Cuaderno de información económica*, 224, 125 – 136. Consultado online en [https://www.funcas.es/wp-content/uploads/Migracion/Articulos/FUNCAS\\_CIE/224art14.pdf](https://www.funcas.es/wp-content/uploads/Migracion/Articulos/FUNCAS_CIE/224art14.pdf)

Instituto Nacional de Estadística, INE. (2020). *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares*. Consultado online en [https://www.ine.es/prensa/tich\\_2020.pdf](https://www.ine.es/prensa/tich_2020.pdf)

Instituto Nacional de Estadística, INE. (2021). Banca electrónica y servicios financieros. Una comparativa dentro de España y la Unión Europea. Consultado online en [https://www.ine.es/ss/Satellite?L=es\\_ES&c=INECifrasINE\\_C&cid=1259953235730&p=1254735116567&pagename=ProductosYServicios%2FINECifrasINE\\_C%2FPYSDetalleCifrasINE#ancla\\_1259953235687](https://www.ine.es/ss/Satellite?L=es_ES&c=INECifrasINE_C&cid=1259953235730&p=1254735116567&pagename=ProductosYServicios%2FINECifrasINE_C%2FPYSDetalleCifrasINE#ancla_1259953235687)

Instituto Nacional de Estadística, INE. (2023). *Zonas rurales y urbanas: diferencias*. Consultado online en [https://www.ine.es/prodyser/demografia\\_UE/bloc-3d.html?lang=es](https://www.ine.es/prodyser/demografia_UE/bloc-3d.html?lang=es)

La Moncloa. (2022). *Asuntos Económicos y Transformación Digital acoge la firma del protocolo de las entidades financieras para garantizar la inclusión financiera y la atención personalizada de los mayores*. Consultado online en <https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/asuntos-economicos/Paginas/2022/210222-protocolo-sostenible-banca.aspx>

La Moncloa. (2022). *Las entidades de crédito prestarán servicios financieros presenciales en todos los municipios españoles*. Consultado online en <https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/asuntos-economicos/Paginas/2022/071022-entidades-credito-servicio-presencial.aspx>

Porter, M. y Kramer, M. (2011). La creación de valor compartido. Cómo reinventar el capitalismo y liberar una oleada de innovación y crecimiento. *Harvard Business Review*, 89 (1), 31 – 49.

San Juan de Laorden, C. (2022). *Tengo 78 años y me siento apartado por los bancos. ATENCIÓN HUMANA EN SUCURSALES BANCARIAS*. Change.org. Consultado online en <https://www.change.org/p/tengo-78-años-y-me-siento-apartado-por-los-bancos-todo-es-por-internet-y-no-todo-el-mundo-se-maneja-pido-atención-humana-en-las-sucursales-bancarias-bbva-caixabank-bankinter-santander-resp-sabadell-help-cabk-responde-bbvaresponde-es>

## 7 ANEXOS

**Tabla 1 - Año 2021. Resumen de datos de Personas por sexo, características demográficas y tipo de uso de TIC**

Unidades: Número de personas (16 a 74 años) y porcentajes horizontales

	Personas que han utilizado el teléfono móvil con conexión a internet	Personas que han utilizado Internet diariamente (al menos 5 días a la semana)
<b>Ambos sexos</b>		
Edad: De 16 a 24 años	99,7	96,9
Edad: De 25 a 34 años	98,9	95,9
Edad: De 35 a 44 años	99,3	94,1
Edad: De 45 a 54 años	99,0	89,6
Edad: De 55 a 64 años	94,9	78,5
Edad: De 65 a 74 años	80,2	56,3
Hábitat: De 100.000 y más habitantes y capitales de provincia	97,1	88,2
Hábitat: De 50.000 a menos de 100.000 habitantes	96,8	86,3
Hábitat: De 20.000 a menos de 50.000 habitantes	95,9	85,2
Hábitat: De 10.000 a menos de 20.000 habitantes	94,9	83,9
Hábitat: Menos de 10.000 habitantes	93,2	82,2

Fuente: Elaboración propia en referencia al INE (2021)



<b>Hombres</b>					
<b>Total personas</b>	99,1	3,4	95,7	93,9	91,7
<b>Edad: De 16 a 24 años</b>	99,8	..	99,8	99,7	98,7
<b>Edad: De 25 a 34 años</b>	99,7	0,3	99,4	99,4	99,0
<b>Edad: De 35 a 44 años</b>	99,6	0,6	99,1	98,1	97,2
<b>Edad: De 45 a 54 años</b>	99,5	0,9	98,5	97,4	94,3
<b>Edad: De 55 a 64 años</b>	98,7	5,4	93,4	90,0	87,2
<b>Edad: De 65 a 74 años</b>	97,0	16,6	80,4	74,6	69,2
<b>Hábitat: De 100.000 y más habitantes y capitales de provincia</b>	99,3	2,1	97,2	95,6	93,6
<b>Hábitat: De 50.000 a menos de 100.000 habitantes</b>	99,5	2,3	97,1	95,2	93,8
<b>Hábitat: De 20.000 a menos de 50.000 habitantes</b>	99,4	4,1	95,3	93,5	90,7
<b>Hábitat: De 10.000 a menos de 20.000 habitantes</b>	99,2	4,9	94,2	93,2	89,4
<b>Hábitat: Menos de 10.000 habitantes</b>	98,4	5,3	93,1	90,6	88,8
<b>Mujeres</b>					
<b>Total personas</b>	99,2	3,2	96,0	93,9	91,9
<b>Edad: De 16 a 24 años</b>	99,6	..	99,6	99,6	99,4
<b>Edad: De 25 a 34 años</b>	99,7	1,3	98,4	99,2	97,9
<b>Edad: De 35 a 44 años</b>	99,8	0,3	99,5	98,6	98,0
<b>Edad: De 45 a 54 años</b>	99,9	0,5	99,4	98,7	97,0
<b>Edad: De 55 a 64 años</b>	99,4	3,0	96,4	92,1	89,0
<b>Edad: De 65 a 74 años</b>	96,4	16,3	80,1	72,0	67,0
<b>Hábitat: De 100.000 y más habitantes y capitales de provincia</b>	99,3	2,2	97,1	94,7	93,0
<b>Hábitat: De 50.000 a menos de 100.000 habitantes</b>	99,3	2,9	96,4	94,5	92,1
<b>Hábitat: De 20.000 a menos de 50.000 habitantes</b>	99,6	3,2	96,4	93,1	91,0
<b>Hábitat: De 10.000 a menos de 20.000 habitantes</b>	98,8	3,1	95,7	93,5	91,8
<b>Hábitat: Menos de 10.000 habitantes</b>	99,0	5,7	93,3	92,5	90,2

Fuente: Elaboración propia en referencia al INE (2021)