

## **GRADO: ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**Curso 2022/2023**

# **LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN LA UNIÓN EUROPEA: UN ANÁLISIS PARA EL PERIODO 2014-2021**

**Autora: Nerea Cruz Ramos**

**Directora: Nerea San Martín Albizuri**

**Bilbao, a 29 de septiembre de 2023**



## **Resumen**

La inclusión financiera es un fenómeno de gran relevancia a nivel internacional debido, entre otras cuestiones, a su repercusión en el ámbito económico, político, social y medioambiental. Su cumplimiento, incluido entre los Objetivos de Desarrollo Sostenible que recoge la Agenda 2030, conlleva importantes beneficios como un mayor crecimiento económico, o la disminución del nivel de pobreza a través de un reparto más igualitario de la riqueza. De hecho, son muchos los países que han trabajado de manera exhaustiva para crear un conjunto de medidas que den lugar a una mayor inclusión financiera. Entre ellos destaca la Unión Europea que presenta varios compromisos firmes en relación a esta causa. Visto esto, el objetivo principal de este trabajo es analizar de forma cualitativa la evolución de la inclusión financiera en los países de la Unión Europea, a través de las tres dimensiones que la definen y para el periodo 2014-2021. Los resultados muestran una evolución positiva en las dimensiones acceso y uso, por la mejora significativa de los indicadores que las miden. Por lo contrario, no se aprecia un progreso en la dimensión calidad. Las conclusiones obtenidas pueden ser de utilidad para las instituciones responsables del impulso del fomento de la inclusión financiera.

**Palabras clave:** Inclusión Financiera; Acceso, Uso y Calidad; Educación Financiera; Unión Europea; Objetivos de Desarrollo Sostenible.

## **Abstract**

Financial inclusion is a highly relevant phenomenon on the international level due, among other factors, to its impact on the economic, political, social, and environmental spheres. Its attainment, included among the Sustainable Development Goals outlined in the 2030 Agenda, entails significant benefits such as increased economic growth and the reduction of poverty levels through a more equitable distribution of wealth. In fact, many countries have diligently worked to create a set of measures that promote greater financial inclusion. Among them, the European Union stands out, as it has made several firm commitments to this cause. Given this, the main objective of this study is to qualitatively analyse the evolution of financial inclusion in European Union countries, across the three dimensions that define it, for the period 2014-2021. The results show a positive evolution in the dimensions of access and usage, thanks to significant improvements in the indicators measuring them. Conversely, there does not appear to be progress in the quality dimension. The conclusions drawn from this study may be useful for institutions responsible for promoting financial inclusion.

**Keywords:** Financial Inclusion; Access, Usage and Quality; Financial Education; European Union; Sustainable Development Goals.

## ÍNDICE

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1.    | INTRODUCCIÓN .....   | 1  |
| 1.1   | ANTECEDENTES .....   | 1  |
| 1.2   | OBJETIVO .....   | 3  |
| 1.3   | METODOLOGÍA .....  | 3  |
| 1.4   | ESTRUCTURA DEL TRABAJO .....   | 4  |
| 2.    | INCLUSIÓN FINANCIERA: MARCO TEÓRICO .....  | 5  |
| 2.1   | DEFINICIÓN .....   | 5  |
| 2.2   | DIMENSIONES Y VARIABLES DE MEDICIÓN .....  | 6  |
| 2.3   | LA EVOLUCIÓN DEL FENÓMENO DESDE SU POPULARIZACIÓN A LO LARGO DE LOS AÑOS... 9                  |    |
| 2.4   | VÍAS PARA LA CONSECUCCIÓN DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA: LA IMPLICACIÓN EN LA UNIÓN EUROPEA ..... | 12 |
| 2.5   | BENEFICIOS DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA .....  | 18 |
| 3.    | ANÁLISIS DE LAS TRES DIMENSIONES .....   | 20 |
| 3.1   | SELECCIÓN DE LAS VARIABLES, ÁMBITO GEOGRÁFICO Y PERIODO DE ANÁLISIS .....                      | 20 |
| 3.2   | ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN ACCESO .....  | 24 |
| 3.2.1 | ACCESO A CUENTAS DESDE INTERNET O UN DISPOSITIVO MÓVIL .....                                   | 24 |
| 3.2.2 | TARJETAS DE PAGO .....   | 28 |
| 3.2.3 | SUCURSALES BANCARIAS.....  | 30 |
| 3.3   | ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN USO.....  | 33 |
| 3.3.1 | TITULARIDAD DE CUENTAS EN MAYORES DE 15 AÑOS Y TITULARIDAD DE CUENTAS EN MUJERES.....          | 33 |
| 3.3.2 | TRANSFERENCIAS P2P U ONLINE .....  | 36 |
| 3.3.3 | TITULARIDAD DE PRÉSTAMOS .....   | 38 |
| 3.4   | ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN CALIDAD.....  | 39 |
| 3.4.1 | EDUCACIÓN FINANCIERA.....  | 39 |
| 3.5   | RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES .....  | 41 |
| 4.    | CONCLUSIONES.....  | 44 |
| 5.    | BIBLIOGRAFÍA .....   | 48 |

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

|   |    |
|---|----|
| Figura 1: Fórmula de la educación financiera .....                          | 40 |
| Figura 2: Resumen de los resultados obtenidos en las tres dimensiones ..... | 43 |

## **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

|  |    |
|--|----|
| Gráfico 1: Acceso a una cuenta bancaria a través del móvil o de internet en clientes mayores de 15 años (en porcentajes) .....                 | 25 |
| Gráfico 2: Acceso a una cuenta bancaria a través del móvil o de internet en clientes mayores de 15 años por países (I) (en porcentajes) .....  | 26 |
| Gráfico 3: Acceso a una cuenta bancaria a través del móvil o de internet en clientes mayores de 15 años por países (II) (en porcentajes) ..... | 27 |
| Gráfico 4: Tarjetas de débito por cada 10.000 adultos en la Unión Europea (en cifras) .....  | 28 |
| Gráfico 5: Sucursales de bancos comerciales por cada 100.000 adultos en la Unión Europea (en cifras) .....                                     | 31 |
| Gráfico 6: Titularidad de cuenta en clientes mayores de 15 años (en porcentajes) .....   | 33 |
| Gráfico 7: Titularidad de cuenta en mujeres (en porcentajes) .....   | 34 |
| Gráfico 8: Pagos digitales realizados por clientes mayores de 15 años (en porcentajes) .....   | 36 |
| Gráfico 9: Pagos digitales en clientes con rentas bajas mayores de 15 años (en porcentajes) .....  | 37 |
| Gráfico 10: Pagos digitales en clientes con rentas altas mayores de 15 años (en porcentajes) .....   | 37 |
| Gráfico 11: Titularidad de préstamos sin vencer en la Unión Europea (en cifras) .....  | 38 |
| Gráfico 12: Educación financiera en los países de la Unión Europea (en puntos) .....   | 40 |

## **ÍNDICE DE TABLAS**

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1: Indicadores utilizados por organizaciones mundiales ..... | 7  |
| Tabla 2: Esquema del estudio .....                                 | 24 |

# 1. INTRODUCCIÓN

Este apartado contiene los antecedentes, el objetivo principal de este trabajo, así como los objetivos secundarios, la metodología empleada para su consecución, y la estructura que se va a mantener a lo largo del proyecto.

## 1.1 ANTECEDENTES

La exclusión social es uno de los problemas más graves que padecemos y que, pese a los esfuerzos por erradicarla, todavía hoy sigue latente. Es un concepto muy discutido en todos los países desarrollados y expresa la situación a la que se enfrenta un sector poblacional lo suficientemente relevante como para darle su debida importancia (Understanding social exclusion, 2023). Dicha situación se entiende como un proceso de incapacitación para realizar actividades sociales y que trae como consecuencia la ruptura con el vínculo social y, por lo tanto, un estado de marginación hacia un grupo de ciudadanos particular (Cançado *et al.*, 2022). Existen diferentes teorías acerca de la marginación social, aunque ninguna de ellas se puede confirmar de manera clara como una explicación sólida de este término. Y es que, por un lado, no están claros los motivos que la promueven, y, por otro lado, es importante entender que la situación de cada país es única y que las razones que existen detrás variarán dependiendo de la localización geográfica y su contexto histórico. Existen diferentes clases de exclusión social y, entre ellas, una de las más relevantes en la actualidad es la exclusión financiera (*Social determinants of health*, 2016). La exclusión financiera es una forma de exclusión social que dificulta el acceso a los servicios financieros. Los motivos que están detrás son varios y no están del todo claros. Muchas personas expertas coinciden en que puede deberse al resultado de la actuación de diversos actores, que han contribuido en su perpetuación como, por ejemplo, los gobiernos, las instituciones públicas y privadas o los mismos individuos. La exclusión, ya sea por voluntad propia o por agentes externos, supone un peligro que nos concierne a todas y a todos. Y es que, existe un factor común en todos los casos de exclusión financiera, y que además la alimenta: la pobreza. La exclusión financiera priva a un segmento de la población a adquirir los servicios financieros deseados, lo que genera pobreza. Y la situación se retroalimenta: a mayor nivel de pobreza, menor posibilidad de acceder a dichos servicios, y mayor ruptura con el entorno social (Sharma *et al.*, 2013; Cançado *et al.*, 2022). Podríamos afirmar, por lo tanto, que la exclusión social genera exclusión financiera, la exclusión financiera genera mayor pobreza, que dicha pobreza produce una mayor exclusión financiera y social.

Existen numerosos estudios que evidencian que la exclusión financiera deriva en una distribución de los ingresos y de la renta desigual (Park & Mercado, 2015; Agyemang-Badu, 2018). Es decir, una pequeña parte de la población recibe una proporción de la riqueza mucho mayor que la otra gran parte de la población. En una situación ideal, toda la población dispondría del mismo nivel de riqueza, sin embargo, la desigualdad en la distribución de la riqueza afecta en todo el mundo. Ya se evidenció mediante la *distribución de Pareto* o la *regla 20/80*, la cual demuestra que “el 20% de la población concreta el 80% de la riqueza de una nación (Aljure & Gallego, 2010). La desigualdad de la renta es un grave problema porque amenaza al desarrollo económico y, por lo tanto, también a la pobreza (Omar & Inaba, 2020).

Entendiendo los graves problemas que ha traído consigo la exclusión financiera, hace tiempo que se empezaron a poner en marcha medidas para contrarrestarla. Empezando por debates sociales a nivel nacional, y siguiendo por la participación de gobiernos, instituciones financieras, compañías públicas y privadas, e incluso organizaciones no gubernamentales, las reflexiones en torno a soluciones posibles se fueron convirtiendo en un conjunto de políticas para enfrentar la exclusión financiera. En dichos debates es donde nació el concepto de inclusión financiera. Término que denomina un fenómeno destinado a suprimir, o en la medida de lo posible reducir al máximo, la exclusión financiera y todas sus consecuencias (Fernández-Olit et al., 2019).

Tanta fue su repercusión que la Organización de las Naciones Unidas reconoció la introducción de la Inclusión Financiera como una de las iniciativas para abordar los Objetivos de Desarrollo Sostenible que recoge la Agenda 2030<sup>1</sup>. De hecho, en vista de los resultados que ha logrado a nivel internacional, es reconocido por las diferentes organizaciones mundiales, que luego estudiaremos, como un fenómeno de gran relevancia que ayuda a participar en el sistema financiero a las personas vulnerables.

A día de hoy, la inclusión financiera sigue siendo un desafío, tanto es así que agentes económicos de muchas naciones en desarrollo lo consideran un objetivo de suma prioridad. Gobiernos, organizaciones no gubernamentales, e instituciones financieras han unido esfuerzos para la puesta en marcha de una variedad de iniciativas desde la década de 2010.

Los países miembros de la Unión Europea también han tomado un papel activo en el impulso de la inclusión financiera. Desde estudios para comprobar el nivel de inclusión alcanzado en cada uno de ellos, como la puesta en marcha de diferentes iniciativas llevadas a cabo por gobiernos e instituciones públicas y privadas. Entre las primeras evidencias encontramos un informe publicado en 2008 por la Comisión Europea en colaboración con la Universidad de Bristol, en el que se analizaba de forma cuantitativa el nivel de exclusión financiera que existía en los estados miembros. En dicho estudio se concluyó que, en general, los resultados señalaban un alto nivel de inclusión financiera en la mayoría de los países. No obstante, había países que reportaban la necesidad de poner el foco a nivel nacional y promover políticas a favor de la inclusión. Esta peculiaridad, en comparación con los resultados positivos obtenidos en el resto de países de Europa, se debía a una alta tasa de familias excluidas del sistema financiero que no recibían atención de las instituciones financieras. Posteriormente, la UE comenzó a abordar los casos de exclusión financiera mediante la puesta en marcha de diferentes medidas a lo largo de los años.

Además de poner en marcha dichas medidas, se comenzaron a evaluar los resultados que se iban obteniendo acerca del aumento de la inclusión financiera, mediante el uso de sus indicadores.

En resumen, queda claro que la inclusión financiera es un concepto de especial relevancia que afecta a toda la población, en el ámbito económico, pero también social y político. Hemos visto también que se han desarrollado numerosas iniciativas a nivel internacional para incidir en medidas que promueven la inclusión financiera, situándose incluso en la agenda más influyente, como es la Agenda 2030. Parece probado que se han producido avances y que la apuesta por seguir esta senda es firme.

---

<sup>1</sup> En el apartado "2.3. Evolución del fenómeno desde su popularización a lo largo de los años" abordaremos estos conceptos

Es un hecho que la UE está entre los países que, aunque sea sobre el papel, más medidas concretas está adoptando.

Y todo ello forma el conjunto de razones que nos ha llevado a abordar este trabajo. El interés por observar si realmente la inclusión financiera es un hecho y si los pasos dados en la Unión Europea han derivado en resultados positivos. Para ello, a continuación, se establece el objetivo principal de este trabajo, así como la metodología para su consecución. Así, se pretende evaluar la evolución de la inclusión financiera dentro del panorama europeo y comprobar si ha existido un posible avance en la consecución de la inclusión financiera. Para ello, se emplearán diferentes variables agrupadas en tres dimensiones, sobre una muestra de países de la Unión Europea entre los años 2014 y 2021.

## **1.2 OBJETIVO**

El principal objetivo de este trabajo es analizar la evolución de la inclusión financiera en los países de la Unión Europea, a través de las tres dimensiones que la definen y para el periodo 2014-2021.

Para la consecución del objetivo principal se han planteado los siguientes objetivos secundarios:

- 1) Analizar de manera teórica el fenómeno de la inclusión financiera. En concreto, se delimitará conceptualmente el fenómeno, así como las dimensiones que lo definen. Ello nos llevará, asimismo, a señalar las variables que miden la inclusión financiera.
- 2) Revisar la evolución de la inclusión financiera, así como las medidas que se han tomado para su consecución, centrando geográficamente el análisis en la Unión Europea. Todo ello con el fin de comprender mejor el fenómeno.
- 3) Identificar los beneficios que brinda la inclusión financiera y refutar así su relevancia.
- 4) Establecer y describir las dimensiones que definen la inclusión financiera, así como las variables más representativas de cada una de ellas. Justificar la selección de dichas variables, del ámbito geográfico seleccionado y del periodo temporal escogido.
- 5) Recopilar los datos y elaborar la muestra. Elaborar un análisis cualitativo a través del cual se observe la evolución de la inclusión financiera en la UE entre 2014 y 2021.

## **1.3 METODOLOGÍA**

Para la consecución del objetivo principal y de los objetivos secundarios se ha llevado a cabo un proceso analítico-sintético, que consiste en la combinación de dos procesos intelectuales inversos. De un lado, el análisis, que se lleva a cabo mediante «la síntesis de las propiedades y características de cada parte del todo» y, de otro lado, la síntesis, que «se realiza sobre la base de los resultados del análisis» (Rodríguez y Pérez, 2017).

Para empezar, se ha llevado a cabo el análisis individual de cada uno de los temas con los que guarda vinculación directa, para posteriormente sintetizar los resultados de ese análisis en una relación comparativa. Este procedimiento corresponde a la metodología analítico-sintética que, aunque en ocasiones se identifique como dos métodos diferenciados, guardan entre sí una relación de complementariedad tan estrecha que podrían considerarse un único método de investigación



(Rodríguez, 2006). Atendiendo a la definición expuesta por Soldevilla (1995), dicha metodología se basa en la descomposición del fenómeno en los elementos que lo integran y el estudio de cada una de sus partes constitutivas, seguido por la integración de los resultados del análisis parcial en una serie de conclusiones que permiten el entendimiento total del fenómeno observado, considerándolo de forma unitaria.

## **1.4 ESTRUCTURA DEL TRABAJO**

El presente trabajo se estructura en cuatro apartados.

El primer apartado recoge la introducción, que contiene, como se ha podido comprobar, los antecedentes del objeto de estudio, el objetivo principal y los objetivos secundarios.

A continuación, el segundo apartado se dedica al desarrollo del marco teórico. Se ha considerado imprescindible la introducción de una definición para determinar el concepto de inclusión financiera. Una vez definido el concepto, hemos profundizado en las tres dimensiones que describen la inclusión financiera y las variables que se utilizan para medirla. A continuación, se ha examinado la transición que ha experimentado este fenómeno desde la popularización del término hasta la actualidad, explicando el contexto económico y social que le precedía. Después de analizar la evolución de la inclusión financiera, hemos considerado indispensable explicar la puesta en marcha de diferentes vías para su consecución, y por último, hemos señalado las ventajas que ofrece el desarrollo de este fenómeno para la economía de un país.

Una vez terminado el marco teórico y abordadas las cuestiones acerca de la relevancia de la inclusión financiera, acorde con el objetivo principal, se ha realizado el análisis de la evolución de la inclusión financiera en los países miembro de la Unión Europea entre los años 2014 y 2021. Para ello, en el apartado tercero se ha realizado una selección de variables, que se agrupan dentro de las tres dimensiones que definen la inclusión financiera, y se ha justificado la localización geográfica, el periodo de análisis y la selección de dichas variables escogidas de manera específica para abordar el estudio, ajustándose siempre al objetivo del trabajo. Después, se ha llevado a cabo un análisis cualitativo de los datos, y con la ayuda de diversos gráficos, y se han obtenido las conclusiones.

Finalmente, el cuarto apartado recoge las conclusiones alcanzadas en este trabajo, así como las limitaciones y las futuras líneas de investigación.

## 2. INCLUSIÓN FINANCIERA: MARCO TEÓRICO

En este apartado definiremos la inclusión financiera para hacernos una idea global del fenómeno. Comenzaremos por explicar dicho término, continuaremos explicando las dimensiones y, concretamente, las variables más popularizadas que la definen. A continuación, explicaremos su evolución tanto a nivel global como a nivel europeo. Después profundizaremos en las diferentes vías que se han puesto en marcha en Europa para su consecución y finalmente plantearemos los beneficios que, según diferentes expertos y expertas afirman, ofrece una buena implementación de acciones a favor de la inclusión financiera.

### 2.1 DEFINICIÓN

No existe consenso absoluto sobre lo que se debe entender por Inclusión Financiera. Para definir este concepto es necesario que cada economía mida los factores que contribuyen al bajo acceso financiero y uso del mismo en su jurisdicción (*Defining financial inclusion, 2017*). Es por esto que según el contexto nacional en el que se sitúe el término, éste varía ligeramente (Carballo & Dalle-Nogare, 2019). Muchos países ya han desarrollado una definición detallada y también lo han hecho muchas instituciones y diferentes expertos y expertas. Es interesante comparar la adaptación que realiza cada uno para analizar sus semejanzas y también sus diferencias.

Según el Banco Mundial (2020) la inclusión financiera supone el acceso de particulares y empresas a productos y servicios financieros que son tanto útiles como asequibles y son entregados de manera responsable y sostenible: pagos, ahorros, créditos, seguros u otros. De esta manera pone el foco en la calidad, la responsabilidad social y el bienestar económico y colectivo evitando la degradación de la naturaleza.

Demirguc-Kunt *et al.* (2020) definen la inclusión financiera como la clave para favorecer al segmento de la población mundial con menos recursos económicos mediante el acceso y uso formal de los servicios financieros.

También se ha explicado este fenómeno como impulsor del crecimiento económico de un país debido a su colaboración con aquellas comunidades en desventaja mediante el aumento de sus ingresos y oportunidades laborales (Tay *et al.*, 2022).

Anteriormente, Sarma (2008) precisaba una definición para la inclusión financiera en la que ponía el foco en la garantía que este fenómeno ofrece para acceder, disponer de todos los recursos y utilizar el sistema financiero formal para todos los miembros de una economía. Definía este nuevo sistema como un sistema financiero inclusivo y afirmaba que son los bancos los responsables de llevarlo a cabo.

Considerando estas definiciones y atendiendo a las similitudes que se presentan, se podría afirmar que la inclusión financiera es la oportunidad de garantizar a todos los agentes económicos, sin ninguna excepción, formar parte de un sistema financiero inclusivo en el que todos ellos puedan acceder, usar, acceder a los diferentes productos y servicios financieros formalmente ofrecidos, y siempre garantizando la calidad de los mismos.

Para completar la definición del concepto y entender mejor a qué hace referencia, a continuación, especificaremos cuáles son las variables que determinan el fenómeno. Estas son de una relevancia significativa, ya que se emplean para medir y gestionar la inclusión financiera.

## **2.2 DIMENSIONES Y VARIABLES DE MEDICIÓN**

Al igual que ocurre con la definición, parece que no existe un único indicador universal que mida la inclusión financiera. El uso de un conjunto de indicadores es crucial para evaluar la inclusión financiera en un periodo determinado y también para garantizar su seguimiento. Los esfuerzos realizados por multitud de organizaciones a nivel mundial para cuantificarla en cada país han sido significativos. Y es interesante observar cómo cada una dispone de diferentes variables.

Según Martínez *et al.* (2022), existen tres instrumentos financieros principales que miden la inclusión financiera: la cuenta, el ahorro y el crédito. Estos autores publican un estudio anual en el que, en base a los datos publicados por el Banco Mundial en el Global Findex, recaban los datos para estos tres instrumentos en América Latina. Según estos expertos la definición para cada variable es la siguiente: la cuenta incluye, sobre el total de individuos, el porcentaje que dispone de una cuenta en una institución financiera formal o un proveedor de dinero móvil. El ahorro engloba a la proporción de personas que guardan dinero en una institución financiera o un banco. Por último, el crédito recoge el porcentaje de clientes que han obtenido un préstamo en una institución financiera. Las tres variables incluyen datos para los últimos tres meses.

La Asociación Mundial para la Inclusión Financiera creó en junio de 2012 una división dedicada a recabar datos y medir la Inclusión Financiera *The GPF Sub-group on data and measurement*. El Banco Mundial también formó parte de esta división, como indica en el documento que se publicó en 2012 (Pearce, 2012). Cabe destacar que esta división completó su mandato y en la actualidad no está operativa. Además, estos indicadores están enfocados también para micros, pequeñas y medianas empresas, por lo que, se obtiene una perspectiva mucho más amplia de la medición de la inclusión financiera (Subgroup on Financial Inclusion Data and Measurement, GPF, s.f.).

La Alianza para la Inclusión Financiera (en inglés, *Alliance for Financial Inclusion*, AFI) también propuso una serie de variables que recopiló en *The AFI Core Set* para que los reguladores y responsables de la formulación de políticas puedan recopilar datos sobre las principales dimensiones de la inclusión financiera y desarrollar políticas nacionales. En total se recogen 44 indicadores que están clasificados en diferentes categorías.

En general, las organizaciones mundiales que miden la inclusión financiera sugieren muchos indicadores bastante parecidos. Estos indicadores están clasificados en tres dimensiones: acceso, uso y calidad (Pearce & Ruiz, 2012; Serrao *et al.*, 2012; Amidzic *et al.*, 2014; World Bank Group, 2015; Alliance for Financial Inclusion, 2019; Ngo, 2019).

- **Acceso:** algunos expertos la definen como la dimensión que mide los puntos de acceso que existen para acceder a los productos y servicios financieros. Entre ellos destacan la cobertura del teléfono móvil, los puntos de servicios existentes para operar y la interoperabilidad entre puntos de servicio. También encontramos otra definición en la que explican el acceso como la disponibilidad de los servicios financieros y su penetración en la sociedad. Destacan indicadores como el número de sucursales bancarias, o cajeros automáticos per cápita y el

porcentaje de adultos que disponen en una cuenta bancaria, ya que estas variables, permiten conocer la magnitud de acceso que existe en diferentes países y hasta regiones.

- **Uso:** de acuerdo a algunas de las definiciones que podemos obtener por algunas organizaciones mundiales, este aspecto analiza el uso realizado por particulares y por empresas. Por ejemplo, el uso de las cuentas bancarias, créditos o líneas de créditos concedidas por instituciones financieras, seguros, pagos por cuenta, uso del teléfono móvil para realizar cualquier gestión financiera, remesas y frecuencia de uso. Otra definición que encontramos para este concepto es que los indicadores que se encuentran en esta dimensión, miden la frecuencia del uso de los servicios financieros disponibles, teniendo en cuenta el tipo de servicio o la duración, entre otros aspectos. Podemos encontrar variables como el porcentaje de adultos que ahorran en una institución financiera, el número de individuos que utiliza un préstamo, la frecuencia de uso de los medios digitales para acceder a productos y servicios financieros.
- **Calidad:** Si bien, desde el punto de vista de algunos autores la calidad se explica puntos como la alfabetización y capacidad financiera, la conducta comercial y la protección al consumidor, la asequibilidad y otras barreras que pueden existir en la contratación o en el uso de los productos financieros, también se puede comprender mediante la explicación en la que coinciden otros expertos. De acuerdo con ellos, la última dimensión recoge todos los indicadores que miden la adecuación de los servicios financieros o las necesidades del cliente, la gama de opciones disponibles, el costo y la comprensión que tiene la sociedad de productos ofrecidos. Encontramos variables que miden el nivel de educación que tiene la ciudadanía acerca de los productos financieros.

Dentro de cada dimensión existen una amplia batería de variables que permiten medir la inclusión financiera. En este apartado vamos a hacer referencia a las más utilizadas por tres organizaciones mundiales intensamente involucradas en este fenómeno y que ya hemos mencionado anteriormente: el Banco Mundial, la Alianza para la Inclusión Financiera y la Asociación Mundial para la Inclusión Financiera. Además, a este listado vamos a añadir a la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE, en inglés OECD), ya que esta organización publica encuestas anualmente sobre el nivel de educación financiera que tienen muchos países.

Tabla 1: Indicadores utilizados por organizaciones mundiales

| DIMENSIONES | INDICADOR                         | ORGANIZACIONES                  |
|-------------|-----------------------------------|---------------------------------|
| Acceso      | Clientes registrados (solo móvil) | GPFI, AFI, The World Bank Group |
|             | Cuentas abiertas                  | GPFI                            |
|             | Sucursales bancarias              | GPFI, AFI, The World Bank Group |
|             | Cajeros automáticos               | GPFI                            |

|     |   |                                 |
|-----|---|---------------------------------|
|     | Puntos de atención al cliente   | GPFI, AFI, The World Bank Group |
|     | Tarjetas de pago  | GPFI                            |
|     | Cuentas de dinero electrónico o pagos mediante dispositivo móvil                        | GPFI, AFI, The World Bank Group |
|     | Interoperabilidad de cajeros automáticos  | GPFI                            |
|     | Interoperabilidad de puntos de servicio   | GPFI                            |
|     | Combinación entre los dos indicadores anteriores con créditos y débitos y pagos móviles | GPFI                            |
| Uso | Titularidad de cuenta (mujeres)   | AFI, The World Bank Group       |
|     | Titularidad de cuenta de clientes mayores de 15 años                                    | GPFI, AFI, The World Bank Group |
|     | Titularidad de un préstamo  | GPFI, AFI, The World Bank Group |
|     | Tomadores de un seguro  | GPFI                            |
|     | Transferencias cash-to-cash o P2P   | GPFI, AFI, The World Bank Group |
|     | Transferencias internacionales  | GPFI                            |
|     | Frecuencia de uso de la cuenta  | GPFI                            |
|     | Ahorros en una institución financiera el año anterior                                   | GPFI                            |
|     | Crédito y línea de crédito concedida a PYMEs  | GPFI, AFI, The World Bank Group |
|     | Educación o conocimiento  | GPFI, AFI, The World Bank       |

| Calidad | financiero  | Group, OECD                     |
|---------|---|---------------------------------|
|         | Coste medio por abrir una cuenta                                  | GPFI, AFI, The World Bank Group |
|         | Coste medio por mantenimiento de cuenta                           | GPFI, AFI, The World Bank Group |
|         | Instituciones financieras que ofrecen servicios financieros       | AFI, The World Bank Group       |
|         | Instituciones financieras autorizadas pero sin supervisión activa | AFI, The World Bank Group       |
|         | Instituciones financieras autorizadas y supervisadas              | AFI, The World Bank Group       |
|         | Reclamaciones de los clientes hacia las instituciones financieras | GPFI, AFI, The World Bank Group |

*Fuente: Elaboración propia a partir de Pearce(2012), Global Partners for Financial Inclusion (2016), Alliance for Financial Inclusion (2019), OECD (2023)*

Como podemos observar en la tabla, el Banco Mundial utiliza los mismos indicadores que la Alianza para la Inclusión Financiera. La GPFI maneja una gran cantidad de indicadores para sacar conclusiones sobre la inclusión financiera, aunque el número se reduce cuando se trata de medir la calidad. Es importante puntualizar que las organizaciones mundiales seleccionadas en este trabajo recaban el mayor volumen de datos de las dimensiones acceso y uso, y que, a pesar de que el aspecto calidad también sea importante, los datos hallados son más limitados.

Para poder avanzar en este trabajo y centrar el estudio de la inclusión financiera, vamos a centrarnos en las variables que se señalan en la tabla anterior y cuya descripción pormenorizada se realizará más adelante.

A continuación, se analizará la evolución de la inclusión financiera, desde que empezaron a darse los primeros pasos hasta la situación actual, con el fin de explicar la importancia de su origen, su implantación y el desarrollo que ha experimentado con el paso del tiempo.

## 2.3 LA EVOLUCIÓN DEL FENÓMENO DESDE SU POPULARIZACIÓN A LO LARGO DE LOS AÑOS

En este apartado se tratará de explicar la evolución y el contexto histórico de la inclusión financiera. Para ello se expondrá primero el panorama mundial y después el europeo.

Con el fin de explicar el origen de la inclusión financiera, y poder comprender su relevancia, podría ser interesante observar el fenómeno contrario, esto es, la exclusión financiera. Este concepto empezó a utilizarse en la década de los noventa como respuesta a la exclusión que vivía una parte de la población mundial desde el punto de vista financiero (Leyshon y Thrift, 1994; FSA, 2000; Coord *et al.*, 2019). Por lo tanto, el origen de la inclusión financiera comienza con respuesta a la marginación que sufría un segmento de la población en el sector financiero.

La exclusión financiera se refiere a la imposibilidad de acceder a los servicios financieros de manera formal por diferentes motivos (Koku, 2015). Esto lleva a que los individuos que la sufren busquen diferentes alternativas para lograr acceder a la financiación que requieren, generalmente mediante vías de carácter informal que pueden conllevar riesgo de fraude y/o actividades ilícitas. Las causas de la exclusión financiera pueden ser muchas. Ya en la década de los 90, cuando el término de la inclusión financiera comenzó a popularizarse, existían los factores que vamos a explicar a continuación (Carbó & Rodríguez, 2015). Entre ellos destacaban (Zubeldia, *et al.*, 2008): la escasez de medios que impedían la presencia física por parte de los clientes, como la falta de sucursales bancarias en zonas rurales debido a la baja rentabilidad que proporcionan a las entidades bancarias; el requerimiento de aportar mucha documentación para abrir una cuenta bancaria; los altos costes asociados a las comisiones por mantenimiento de cuenta y otra operaciones; la búsqueda de rentas altas por parte de los bancos después de la liberalización financiera en las décadas de 1970 y 1980. En relación a este último factor, el Banco Mundial (2014) ya distinguió dos causas diferentes para explicar la exclusión financiera que cometen las instituciones financieras y que afecta a una parte relevante de la población mundial. El primer motivo es el bajo nivel de ingresos y el alto riesgo que implica ofrecer la atención que requieren estos particulares. Supone un gran trabajo mantenerlos como clientes en comparación con la rentabilidad que estos brindan. El segundo motivo se debe a la poca información que aportan y las malas condiciones laborales que tienen generalmente. En estos casos, las instituciones financieras no confían en el cliente y no sería sencillo ofrecerles buenas condiciones y una lista de productos diferentes para su posible financiación.

Vista la repercusión negativa que la exclusión financiera estaba teniendo, algunas organizaciones comenzaron a dar pasos en firme para solventarlo.

Así, en el año 2008 se creó en Malasia la *Alianza para la Inclusión Financiera* o AFI -Alliance for Financial Inclusion- como asociación cuyo objetivo es promover la inclusión financiera. Para ello, busca la alianza de reguladores, organizaciones internacionales y líderes del sector privado. Busca estrategias y métodos en las políticas vigentes para plantar cara a la exclusión financiera. Según indican en los informes que elabora, AFI ha obtenido grandes logros en hasta 75 países en vías de desarrollo (Alliance for Financial Inclusion - Homepage, s. f.).

En 2010, después de la cumbre celebrada en Seúl el Grupo de los Veinte (G-20<sup>2</sup>) reconoció que la inclusión financiera es un pilar fundamental para el crecimiento económico y creó la *Asociación Mundial para la Inclusión Financiera* (GPII) -Global Partnership for Financial Inclusion-. En ella se invita a colaborar a países que formen parte o no del G-20. En el año 2012 el Banco Mundial se unió para colaborar en el cumplimiento de dicho propósito (About GPII | GPII, s.f.).

---

<sup>2</sup> El Grupo de los Veinte (G-20) es un foro internacional en el que se reúnen 20 países para abordar temas de carácter político y económico a nivel mundial.

Cabe destacar que en la década del 2010 Naciones Unidas reconoció la inclusión financiera como clave para conseguir los *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible se constituyen por 17 objetivos que tienen como finalidad abordar los retos mundiales a los que se enfrenta la humanidad (entre ellos, problemas económicos, medioambientales, culturales y sociales) (Meirea Cartea, 2015; United Nations, 2015). Tanto es así que, en el año 2015, cuando se aprobó la *Agenda 2030*, incluyó este fenómeno dentro del octavo objetivo “Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos” y concretamente dentro del apartado 8.10 “Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a servicios bancarios, financieros y de seguros para todos” (Naciones Unidas, 2015). Este objetivo no se puede cumplir sin la ayuda de la inclusión financiera.

Más concretamente, cuando la Unión Europea realizó el estudio *Financial services provision and prevention of financial exclusion* (2008), con la intención de averiguar, mediante análisis pormenorizado, las medidas políticas para evitar la exclusión social, descubrió que la exclusión financiera es un factor muy importante. De hecho, la exclusión social que sufre la población más marginada se debe, en gran medida, a la exclusión financiera. En ese estudio España contaba con uno de los peores ratios dentro de la Unión Europea.

A partir de la década de 2010, *la innovación tecnológica* ha favorecido al sector financiero enormemente. Este fenómeno viene propulsado por la propagación de nuevos servicios financieros digitales, y canales de distribución alternativos a sucursales o cajeros automáticos, lo que ha permitido a millones de personas que tenían mayor dificultad por los diferentes motivos que derivan en la exclusión financiera, poder realizar transacciones de manera digital, en lugar de utilizar el efectivo (Barruetabeña, 2020).

A día de hoy, y desde la última década, existe un margen significativo para aumentar la inclusión financiera, principalmente mediante el uso de nuevas tecnologías (Carbó & Rodríguez, 2015). A principios de la década del 2020 con el inicio de la pandemia provocada por la COVID-19, los gobiernos respondieron rápidamente proporcionando asistencia financiera a los ciudadanos, mediante el uso más frecuente de canales digitales. A su vez, el distanciamiento social llevó a buscar opciones diferentes al uso de dinero en efectivo y las compras en tienda física. Estos cambios generaron un aumento general en la inclusión financiera mediante los medios digitales (Klapper & Mascaró, 2022). El propio Banco Mundial reconoce que facilitar el acceso a los servicios financieros mediante internet está contribuyendo al progreso en este fenómeno (Demirgüç-Kunt *et al.*, 2018; Barruetabeña, 2020). Según un estudio que publicó dicho organismo en 2021 y utilizando datos de 2020, hasta 50 millones de adultos efectuaron pagos mediante medios digitales por primera vez durante la época de pandemia, favoreciendo así la inclusión de todos los consumidores (World Bank Group, 2022).

El aumento de la inclusión financiera a lo largo de las décadas es notable. No obstante, su desarrollo no es casual o producto del azar. Todo lo contrario. Como vamos a comprobar en el próximo apartado, donde se enumeran las diferentes vías para su consecución. Y considerando el objetivo del trabajo que tiene como fin analizar la evolución de la inclusión financiera a través de las tres dimensiones que la definen para el periodo 2014-2021 en los países de la Unión Europea, nos enfocaremos concretamente en las acciones que han realizado la UE y los países miembro, a favor de la promoción de la inclusión financiera.



## **2.4 VÍAS PARA LA CONSECUCCIÓN DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA: LA IMPLICACIÓN EN LA UNIÓN EUROPEA**

Lograr la inclusión financiera se ha convertido en un objetivo de suma importancia, y es por ello que muchos países se han unido a la causa mediante la idealización de un conjunto de estrategias que estén a la altura de las necesidades que presenta el panorama actual. No solo los gobiernos se han responsabilizado de este cambio, también lo han hecho las instituciones financieras y las organizaciones no gubernamentales alrededor del mundo; y la Unión Europea no iba a ser menos.

Para alcanzar el objetivo común establecido, la Unión Europea ha tomado un papel activo en el aumento de la inclusión financiera. Empezando por el informe que fue publicado por la colaboración de la Universidad de Bristol en 2008, en el que se realizó un estudio para cuantificar la exclusión financiera que existía en los estados miembros (Malgesini & Sánchez, 2021). En dicho estudio, se concluyó que en general, los resultados señalaban un alto nivel de inclusión financiera en la mayoría de los países, como Irlanda, Francia, Bélgica, Italia, Austria y Alemania, debido a debates nacionales que habían movido a sus gobiernos a crear políticas a favor. Y otros países, en los que debido a las condiciones tan favorables que existían para todos los usuarios, había resultado innecesario plantear la inclusión financiera como un debate. Ya que los resultados indicaban que en estos países existía un nivel de inclusión financiera alto o muy alto. No obstante, en países como Bulgaria, Lituania, Polonia y Eslovaquia, reportaban la necesidad de poner el foco a nivel nacional y promover políticas a favor de la inclusión. Esta peculiaridad, en comparación con los resultados positivos obtenidos en el resto de países de Europa, se debía a una alta tasa de familias excluidas del sistema financiero que no recibían atención de las instituciones financieras. En vista de los resultados obtenidos, la UE recomendaba a los gobiernos de los países ponerse en contacto con comités específicos que representaban a las familias y con entidades financieras para así poder dialogar y encaminar un debate que sirviera para resolver la alta marginación que se estaba dando. Además de proponer otras tres recomendaciones para que los gobiernos de cada país, conforme a su situación, implementaran la presencia de la inclusión financiera. Estas estrategias son las siguientes (European Commission, 2008):

- 1) Utilizar o desarrollar indicadores para medir el nivel de inclusión financiera
- 2) Suprimir los obstáculos que aumentaban la exclusión financiera
- 3) Desarrollar herramientas para fomentar la incorporación de la Responsabilidad Social Corporativa<sup>3</sup> en el sector financiero, y de esta manera, promover una concienciación del impacto que dichas instituciones generaban, mediante su actividad, en la sociedad.

Años después, la UE volvió a manifestar la importancia de la inclusión financiera ya que en el año 2011 reconoció que es necesaria para crear un mercado único. Asimismo, concretó en la urgencia de que toda la población europea adquiriese un nivel básico de conocimiento financiero para un apropiado uso de las finanzas personales (European Commission, 2011). En 2015, se publicó el Libro Verde de la Comisión sobre los servicios financieros al por menor “Mejores productos, más posibilidades de

---

<sup>3</sup> La Responsabilidad Social Corporativa es el compromiso con una base ética, que toman las compañías, para dirigir su actividad de una forma más sostenible. Guarda una relación directa con la inclusión financiera, ya que pone el foco en los obstáculos que han creado las propias entidades financieras y que han tenido como conclusión, la exclusión de un sector de la sociedad.

elección y mayores oportunidades para consumidores y empresas” en el que se afirma que la educación financiera proporciona una mayor comprensión y comparabilidad entre productos financieros para los consumidores (EUR-LEX - 52015DC0630 - EN - EUR-LEX, 2015).

Adicionalmente, más órganos de la Unión Europea como el CESE han tomado cartas sobre el asunto, en dirección a una mejor promoción de iniciativas que explicaremos próximamente.

Tan grande ha sido el esfuerzo de la UE a lo largo de los años, que a continuación, explicaremos algunas de las vías que ha tomado tanto el gobierno de la UE como los gobiernos de los países que la forman, a petición de esta. Para ello, presentaremos una clasificación<sup>4</sup> de las diferentes actuaciones que existen a día de hoy para conseguir incrementar la inclusión financiera, en las que presentaremos como ejemplos los diferentes métodos que se han llevado a la práctica.

- **Acciones directas del gobierno.** Es el propio gobierno quien idea y pone en práctica programas para contribuir en la inclusión financiera. Estas acciones pueden consistir en impartir educación financiera para la ciudadanía, o facilitar las condiciones para la obtención de créditos o préstamos. Es interesante señalar como ejemplo que en 2014 la Unión Europea puso en marcha el Programa Europeo de Empleo e Innovación Social (European Programme for Employment and Social Innovation, EaSI) un plan fundamentado en la financiación para promover el empleo y combatir la pobreza y la exclusión social. En la actualidad, este programa tiene gran relevancia a nivel europeo ya que entre los diferentes ejes que conforman el programa se incluye el acceso a la microfinanciación y el emprendimiento social. Ambos son conceptos básicos para el impulso de la inclusión financiera ya que ofrecen accesibilidad a aquellas pequeñas y medianas empresas (PyMEs) financiación para poder desarrollar sus respectivos negocios.

Además, en el año 2025 se espera que entre en vigor la *Ley Europea de Accesibilidad*, que presentará las diferentes condiciones que deben cumplir los servicios financieros para garantizar la accesibilidad de todos y todas, especialmente de personas mayores (Europa Press, 2023).

Es imprescindible explicar la labor que realiza el Fondo de Inversión Europeo (EIF)<sup>5</sup>, que ofrece microcréditos para ayudar a las microempresas, empresas pequeñas y medianas y a personas que desean trabajar por cuenta propia, en su financiación. Este hecho es sustancial ya que promueve la inclusión financiera a nivel empresarial e individual en situaciones en las que no reciben la atención necesaria por los bancos tradicionales. Su implicación en la inclusión financiera lleva desde su fundación en el año 2000, ofreciendo financiación, asistencia técnica y garantías a empresas, instituciones financieras y a bancos de microfinanzas (Inclusive finance, 2021).

- **Acciones indirectas del gobierno.** En este caso, el gobierno de un país actúa como mediador para ayudar a las entidades financieras en la contratación de servicios bancarios (Carbó &

---

<sup>4</sup> Esta clasificación se ha desarrollado por cuenta propia tras una exhaustiva investigación en diversas fuentes.

<sup>5</sup> El fondo de inversiones europeo es un proveedor creado con el fin de ofrecer financiación a pequeñas y medianas empresas (PYMES) en Europa. El FIE forma parte del Banco Europeo de Inversiones que es el órgano comunitario de la Unión Europea. Tiene como misión impulsar el crecimiento económico y empleo en Europa, apoyar las medidas para mitigar el cambio climático y fomentar las políticas de la UE en otros países (Financing start-ups and scale-ups in Europe, 2001; Banco Europeo de Inversiones (BEI), s. f.).

Rodríguez, 2015). En 2022 el gobierno de España hizo una llamada a la banca española con motivo de la urgencia de garantizar la inclusión financiera de los mayores. El Banco de España junto a las entidades financieras, en respuesta, presentó un protocolo para atender las necesidades financieras de toda la ciudadanía, y sobre todo de las personas mayores. Según la publicación de la noticia que se puede encontrar en la página web oficial de La Moncloa (2022), en dicho protocolo se describen las diferentes medidas para ofrecer una mejor atención al cliente: la incorporación de la atención telefónica, una mayor atención presencial en oficina, mejoras en el funcionamiento de los cajeros automáticos y la formación de los clientes educación financiera. Esta medida trae consigo una mayor inclusión y accesibilidad a las finanzas.

- **Medidas exclusivamente adoptadas por las entidades financieras.** Es destacable mencionar, para empezar, las medidas tomadas por los bancos a través de la incorporación de cajeros automáticos y oficinas desplazadas. En España, según los datos recabados en el año 2022, se puede observar que, debido a la labor realizada por las entidades bancarias, el número de ciudadanos sin acceso a los servicios financieros se ha visto notablemente reducido. Lo que lleva a que el porcentaje de la población que no dispone en su mismo pueblo o ciudad de alguna de estas opciones sea mínimo. En concreto, el 98,6% de la población española reside en un municipio en el que tiene por lo menos un punto de acceso financiero (Maudos, 2022).

El servicio de cajeros automáticos móviles brinda a los clientes la comodidad de retirar efectivo en lugares donde no hay una estructura bancaria fija debido a que se encuentran en áreas remotas. Otra de las medidas adoptadas es la que llevó a cabo en 2020 el Banco Santander con la colaboración de Correos, para ofrecer servicios bancarios a domicilio. Por un lado, estos pasos ayudan a los clientes proporcionándoles un servicio del cual carecían, ya que no tenían oportunidad de ser atendidos en una sucursal bancaria cercana. Por otro lado, también benefician a las entidades financieras porque les permite llegar a una audiencia más amplia y aumentar la cantidad de transacciones y depósitos. (Rodríguez, 2022).

- **Educación financiera.** Además de las colaboraciones entre la banca y las administraciones públicas, la tecnología y la educación financiera constituyen un factor clave para fomentar la inclusión financiera. A día de hoy, las entidades financieras están empleando la tecnología para mejorar la relación con los clientes y llegar a un mayor público. Sin embargo, es imprescindible la educación financiera para que la población pueda acceder al sistema bancario. (Rodríguez, 2022)

La educación financiera es otro pilar fundamental para lograr la inclusión financiera. Con ella se consigue que las personas puedan tomar decisiones informadas sobre sus finanzas y mejorar su situación financiera. Según Lusardi (2019), la educación financiera es como un pasaporte global, que permite a las personas aprovechar al máximo la gran cantidad de productos financieros disponibles en el mercado y tomar decisiones financieras acertadas. La educación financiera debería ser un derecho fundamental y una necesidad universal, en lugar de un privilegio de los relativamente pocos consumidores que tienen acceso especial al conocimiento o al asesoramiento financiero. Lo que nos indica este autor es que el acceso a la educación financiera, a priori, ha sido destinado a individuos con mayor riqueza. Añade, que, en el mundo actual, la alfabetización financiera debe considerarse tan importante como

la alfabetización básica, es decir, la capacidad de leer y escribir. Esta reflexión plantea la relevancia que tiene la expansión de la educación financiera entre las familias de todas las economías del mundo.

Asimismo, Goyal y Kumar (2020) coinciden con la observación del economista anterior. Afirman que lograr un nivel de alfabetización tiene una importancia cada vez mayor en nuestras decisiones económicas cotidianas y que, en varios estudios, se demuestra que existe un nivel escaso de conocimientos financieros a nivel global, desde los países desarrollados hasta los países en desarrollo. Apela a la formulación de políticas y medidas para tomar pasos de cara a una mejora en la educación financiera, ya que se lograría garantizar el bienestar de toda la sociedad. Finalmente, menciona los beneficios que encuentra en la educación financiera, los cuales resumiría en la mejora de la economía y el desarrollo de la competitividad y estabilidad de la misma.

En relación con las reflexiones que acabamos de mencionar, y dada la falta de una implementación de la educación financiera en todos los países, desde inicios de la década del 2010 comenzaron a tomarse medidas: gobiernos e instituciones financieras pretendían alentar la educación financiera como una nueva asignatura pendiente de estudio.

A nivel europeo, el CESE<sup>6</sup> se ha encargado de tomar las siguientes acciones de cara a una buena educación financiera. Aconseja a la industria financiera a facilitar el acceso a productos financieros de forma transparente, considera la importancia de adquirir un nivel de educación financiero como una política integral de cada uno de los europeos, en relación con el punto anterior pide la incorporación de la educación financiera como asignatura obligatoria dentro de los centros educativos con una continuidad posterior a los estudios secundarios y pone el foco en que las necesidades de los consumidores deben suponer una prioridad en las reuniones internacionales como en la cumbre del G-20.

Hasta ahora, se han llevado a cabo en países de la UE como Alemania, Irlanda, España, Francia, Italia, Hungría, Austria, Polonia, Eslovaquia y Suecia proyectos por parte de diferentes agentes. A continuación vamos a explicar algunas de estas prácticas.<sup>7</sup>

En el caso de España, el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores tomaron en 2008 la responsabilidad de emprender un proyecto al que posteriormente se unió el Ministerio de Economía y Competitividad. Este proyecto tenía como objetivo mejorar la cultura financiera entre los jóvenes para que estos pudieran tomar decisiones de forma autónoma de cara a la crisis en la que estaba sumergida la economía. Las iniciativas que se tomaron fueron las siguientes: la consolidación de la marca “finanzas para todos” que es el nombre del Plan de Educación Financiera, y la creación de una página web orientada para lo mismo. Implantar la educación financiera en los colegios de forma voluntaria para alumnos de la Educación Secundaria Obligatoria de 14-15 años. Los resultados indicaron 45.000 estudiantes de secundaria en el curso escolar 2014/2015 los cuales, habían recibido un curso

---

<sup>6</sup> El Comité Económico y Social Europeo (CESE) es un órgano de la Unión Europea que actúa como intermediario en las diferentes instituciones de la UE y la ciudadanía (*Comité Económico y Social Europeo | Unión Europea, s. f.*).

<sup>7</sup> Fuente: (Estrategias y buenas prácticas de educación financiera en la Unión Europea, 2017)

de educación financiera. Además, la página web “finanzas para todos” superó las 900.000 visualizaciones. En general, podemos concluir que el programa tuvo una alta repercusión.

Si bien la iniciativa puesta en marcha por el Banco de España tuvo un gran efecto, es también muy interesante la iniciativa que emprendieron Santander Financial Institute y la Fundación de la Universidad de Cantabria. Hasta ahora, se han programado 15 talleres formativos en colegios, institutos, centros municipales y asociaciones de mayores de los municipios. Mediante esta iniciativa, cuyo nombre es *Finanzas para Mortales*, la finalidad es enseñar conceptos financieros básicos a todos los colectivos de la zona, tanto a personas jóvenes como a grupos de personas en riesgo de exclusión (Universidad de Cantabria, 2023).

Promocionar la adaptación de los clientes a los nuevos medios bancarios mediante la educación financiera es crucial, ya que la tecnología está cambiando la forma en que las personas interactúan con sus finanzas. Es importante que las personas tengan las habilidades necesarias para aprovechar al máximo estas herramientas y evitar posibles riesgos financieros. En general, estas iniciativas son una gran contribución a la inclusión financiera y la educación financiera en España. (Rodríguez, 2022).

En Italia Fondazione per l'educazione finanziaria e al Risparmio (Fundación para la educación financiera y el ahorro), que es una organización jurídica sin ánimo de lucro constituida por la Asociación Bancaria Italiana (ABI), fue la encargada de idear el proyecto para el aumento de la educación financiera. Este programa iba dirigido a jóvenes de enseñanza primaria y secundaria, jóvenes adultos y personas jubiladas con la finalidad de impulsar la educación financiera mediante la creación de contenidos originales y métodos innovadores, organizando actos y desarrollando asociaciones con varias instituciones a escala local. Entre las diferentes acciones que tomaron destacan los programas escolares que recurren a una combinación de métodos de enseñanza que siguen un planteamiento pedagógico basado en las TIC digitales e interactivas, la creación de “Risparmiamo il Pianeta”, un programa educativo disponible en línea para todos los niveles que fue creado y aprobado por el Comité de la EXPO para las escuelas (Exposición Universal de Milán 2015). El programa consiste en cuatro módulos sobre diferentes temas relacionados con la sostenibilidad, incluida la sostenibilidad de la financiación. Los resultados de dichas acciones fueron positivos para 21.575 estudiantes en el año 2014/2015.

Austria, con el mismo fin que los anteriores países, por parte de *Oesterreichische Nationalbank* OeNB, en cooperación con organismos públicos y privados, también emprendió un programa enfocado en estudiantes y profesores. Los pasos que se siguieron fueron, la creación de una plataforma web para acceder al programa que ofrece el Banco Nacional de Austria de educación financiera. Talleres y seminarios de educación financiera tanto para estudiantes como para profesores, el uso y fomento de aplicaciones interactivas e instructivas, competiciones y concursos sobre la educación financiera, etc. Los resultados mostraron una gran difusión de la educación financiera en la ciudadanía.

Polonia, llevó a cabo un programa impulsado por el Banco Nacional de Polonia destinado a toda la ciudadanía con el objetivo de combatir la exclusión financiera y generar mayor seguridad a la hora de tomar decisiones financieras. Las acciones que se siguieron fueron, la

creación de *Akademia Dostepne Finanse (Academia de la financiación disponible)* que es una iniciativa del Banco Nacional de Polonia, para aumentar la sensibilización de los ciudadanos polacos sobre las ventajas y oportunidades que supone tener una cuenta bancaria y utilizar activamente los instrumentos de pago modernos, como las tarjetas de crédito y los servicios de banca electrónica. La creación de iniciativas adicionales. Estas iniciativas adicionales, enfocadas en la planificación del presupuesto familiar, los medios de pago distintos del efectivo y los beneficios derivados de la utilización de las tarjetas de pago. Asesoramiento sobre los préstamos y otros instrumentos financieros, informando tanto sobre sus beneficios como sobre sus riesgos. Según los resultados obtenidos, desde 2012 más de 36.000 personas habían recibido formación y ha contribuido a reducir la exclusión financiera en el país.

- **Las tecnologías financieras.** La digitalización ha revolucionado los servicios financieros, permitiendo a los usuarios realizar desde simples consultas de saldos hasta transacciones complejas (García, 2021). Las nuevas tecnologías han traído avances en el sector financiero con la llegada de las Fintech. Este término ha sido creado de la contracción de finanzas y tecnología y se refiere a las empresas que proporcionan servicios financieros mediante el uso de la tecnología. Estas empresas, a diferencia de las instituciones financieras originales, proveen dichos productos y servicios financieros de forma directa a los consumidores, sin el uso de intermediarios y a través de internet (Ventura, Koenitzer, Stein, Tufano & Drummer, 2015; Carballo, 2020).

Tal es la relevancia de las tecnologías financieras, que los gobiernos nacionales y las grandes instituciones colaboran en la digitalización de las entidades financieras (Carballo, 2020). En 2021, acorde con la publicación del Banco Mundial (2022), la crisis de COVID-19 puso de manifiesto la gran necesidad de reforzar una mayor inclusión financiera digital. Es decir, la emisión de diferentes medios digitales que estuvieran al alcance de toda la población mundial, y en especial, de la población más desprotegida -ya que al ser económicamente pobre está más desatendida- y que, a su vez, por sus características ahorrasen costes a los clientes y fuesen rentables para los proveedores.

Podemos intuir que las diferentes vías mencionadas, aplicadas a nivel europeo durante la década pasada, tienen una estrecha relación con las variables de medición de la inclusión financiera a nivel europeo en la misma época. Es por ello que, teniendo presente el objetivo principal de este trabajo que es analizar la evolución de la inclusión financiera a través de las tres dimensiones que la definen en la Unión Europea para el periodo el 2014 y el 2021, y una vez realizado el estudio, podremos juzgar si el plan de acción puesto en práctica ha resultado ser útil o si por lo contrario no lo ha sido.

La implementación de las vías que acabamos de explicar, si bien fueron ideadas con motivo de la urgencia que había por dar una respuesta a la exclusión financiera, y por supuesto, a la pobreza, también resultan ser beneficiosas allá donde se apliquen. En el próximo apartado, explicaremos las ventajas que promete un accionamiento adecuado de las diversas vías para favorecer la inclusión financiera.

## **2.5 BENEFICIOS DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA**

Parece probado que la inclusión financiera trae consigo muchos beneficios para todos los agentes económicos y, por ende, para el conjunto de la economía. A continuación, explicamos algunos de los efectos positivos más relevantes que conlleva.

- **Reducción de la exclusión financiera.** Sin un sistema financiero inclusivo, los individuos buscan entre su limitado abanico de recursos para poder financiar sus oportunidades de crecimiento. De lo contrario, la inclusión financiera permite que incluso aquellas personas con menor accesibilidad a los servicios financieros, tengan la opción de acceder a los servicios formales para impulsar la creación de empleo, aumentar las inversiones y reducir la vulnerabilidad a imprevistos que puedan darse en la economía (International Monetary Fund & The World Bank Group, 2020). Es destacable la situación que se da en el entorno rural porque es generalmente desatendido por los bancos. Sin embargo, la inclusión financiera ayuda a mejorar las condiciones de vida de los agricultores pobres, las empresas rurales no agrícolas y otros grupos vulnerables. Hay una falta de acceso al crédito de instituciones formales para los agricultores pequeños y marginales y para algunos grupos sociales que viven en áreas rurales. Este panorama puede verse como una oportunidad de negocio para las instituciones bancarias por lo que traería un bienestar para todos los sectores de la sociedad (Mahendra Dev, 2006).
- **Crecimiento económico.** La combinación de conocimientos básicos de finanzas y el acceso a herramientas financieras pueden proporcionar a las personas la capacidad de ahorrar, invertir y participar activamente en el sistema financiero y, por lo tanto, impulsar el crecimiento económico. Si a ello se le suma la creación de empleo que puede darse por la mejora en el sector financiero, el resultado positivo en la economía será mayor.
- **Reducción de costes.** Ayuda de la misma manera a particulares y a empresas mediante la reducción de las colas de espera y la actividad burocrática, entre otros ejemplos. Por lo que los costes se ven significativamente reducidos para ambas partes.
- **Surgimiento de nuevos productos y servicios.** La digitalización, además de favorecer a las operaciones financieras tradicionales, ha sido clave en la creación de medios de pago como las criptomonedas (Rubini, 2019; García, 2021).

Podemos observar que los beneficios son diversos y que, por lo tanto, resulta ventajoso para todos los agentes económicos la puesta en marcha de un plan estratégico para combatir contra la exclusión financiera. Abreviando, podemos favorecer al bienestar de todos y todas, impulsar el crecimiento económico y reducir barreras para la contratación de los servicios financieros.

En resumen, la inclusión financiera es un fenómeno, resultado de introducir a todos los segmentos de la población, con independencia de sus características como el nivel económico, el género, la raza y/o la etnia, al acceso y uso de los diferentes servicios que se ofrecen en el mercado financiero preservando la mejor calidad de estos. Resultado que ha sido creado por problemáticas de carácter social que perjudicaban a un considerable número de familias en todo el mundo, las cuales tenían limitada su participación en el sistema financiero. La necesidad de cambiar esta problemática a nivel global junto a la variedad de beneficios que la inclusión financiera ofrece, han despertado en muchos

países el interés por contribuir en la promoción de este fenómeno. La Unión Europea ha destacado de entre todos aquellos países que han colaborado y que siguen haciéndolo en la actualidad, por las vías que ha llevado a cabo. Vías que ha realizado por cuenta propia o apelando a todos los países que la forman para lograrlo. De esta segunda forma, ha logrado reunir la participación de gobiernos, instituciones financieras y organizaciones no gubernamentales que han velado por la inclusión en el sector financiero. De todos los métodos que han utilizado para contribuir en esta causa, se destaca la monitorización de la inclusión financiera para calificar su progreso, y que es necesaria para la elaboración de un diagnóstico que evalúe la situación y posteriormente formalización de la toma de decisiones.

Atendiendo al objetivo principal que persigue este estudio, que es el de analizar la evolución, a través de las tres dimensiones que la definen, para el periodo 2014-2021 en los países de la Unión Europea, en el próximo punto se pretende evaluar si los esfuerzos que ha realizado la Unión Europea a lo largo del periodo de análisis han tenido un efecto positivo en la inclusión financiera, y que dicho efecto queda reflejado a lo largo del periodo de análisis, o si por lo contrario, dichos esfuerzos no han tenido la suficiente repercusión y falta reelaborar un nuevo plan de acción para combatir la exclusión financiera. Para realizar el estudio, utilizaremos diversas variables que miden la inclusión financiera y los datos disponibles que ofrecen las organizaciones mundiales.



### 3. ANÁLISIS DE LAS TRES DIMENSIONES

En este apartado realizaremos el análisis a través de las tres dimensiones que definen la inclusión financiera. Repartimos este apartado en tres puntos. Comenzaremos seleccionando y justificando las variables para realizar dicho análisis, el ámbito geográfico y el periodo de análisis. Una vez explicada la selección comenzaremos con el análisis de cada una de las dimensiones mediante los datos que disponemos de cada una de las variables seleccionadas. Para terminar, explicaremos los resultados obtenidos en todos los gráficos y obtendremos los resultados para cada una de las dimensiones.

#### 3.1 SELECCIÓN DE LAS VARIABLES, ÁMBITO GEOGRÁFICO Y PERIODO DE ANÁLISIS

Como adelantábamos antes, muchos estudios coinciden en agrupar las variables de la inclusión financiera en tres dimensiones: acceso, uso y calidad. En este trabajo optamos por seguir esta clasificación ampliamente aceptada. Así mismo, las variables incluidas en cada dimensión han sido extraídas de la tabla *Indicadores utilizados por Organizaciones Mundiales*<sup>8</sup> escogiendo aquellas que en este estudio reflejan un conjunto de operaciones básicas y frecuentes desempeñadas por cualquier usuario de manera cotidiana. Esta selección nos permite, en comparación con el resto de variables que pueden indicar una mayor complejidad, y por lo tanto una menor frecuencia de uso, obtener una muestra mucho más variada en la que añadimos a individuos con independencia de su capacidad financiera. Esta selección puede ser interesante para así tener en consideración a todos los segmentos sociales incluyendo a los más desfavorecidos o, en otras palabras, los financieramente excluidos. Además, no todos los organismos, y tampoco todas las variables, contaban con datos suficientes, o estos no estaban disponibles, lo que ha limitado de forma considerable el empleo de una mayor muestra. Finalmente, las variables seleccionadas son las siguientes:

- **VARIABLES RELATIVAS A LA DIMENSIÓN ACCESO.**
  - **Acceso a cuenta bancaria desde internet o un dispositivo móvil:** La tecnología ha supuesto un cambio en el sector financiero. Escogemos esta variable porque acceder a una cuenta bancaria mediante un teléfono móvil ha supuesto una espectacular repercusión en la última década. Favorece garantizando un mayor alcance en toda la población. Debido a la accesibilidad que hay a la hora de adquirir un teléfono móvil inteligente, y la facilidad de abrir una cuenta bancaria mediante el uso del móvil, que permite mantenerla por un bajo coste en comparación con las cuentas bancarias tradicionales (*G20 Financial Inclusion Indicators | GPFI, 2016*). En vista de las facilidades que ofrece disponer de una cuenta bancaria mediante el uso de un dispositivo móvil, consideramos importante el uso de esta variable en la evaluación de la inclusión financiera en nuestro trabajo.
  - **Tarjetas de débito:** El pago con tarjeta permite realizar transacciones y acceder a servicios financieros que el dinero en efectivo no permitiría: hacer compras en línea,

---

<sup>8</sup> En el apartado "2.2 Las tres dimensiones que definen la inclusión financiera y sus variables de medición"

pagar facturas, realizar transferencias o recibir pagos desde cualquier lugar y a cualquier hora, entre otras (The World Bank Group, 2022). Utilizar esta variable nos permite, por una parte, comprender cómo se ha amoldado la población de la UE a esta innovación, y, por otra parte, nos permitirá comprobar la relevancia que han tomado estos servicios financieros. De entre las tarjetas de pago que existen vamos a utilizar las tarjetas de débito en nuestro estudio ya que queremos enfocarnos en aquellos pagos que permiten realizar en el momento la transacción, retirando de la cuenta bancaria del consumidor el importe indicado, e ignorar las tarjetas de crédito. La concesión de una tarjeta de débito es más sencilla que la de una tarjeta de crédito, por lo que incluiremos a una mayor muestra en nuestro análisis.

- **Sucursales bancarias:** El número de sucursales bancarias nos permite observar la disponibilidad que tienen los clientes que quieren ser atendidos de manera presencial. Sobre todo, las personas mayores desean realizar las operaciones en la misma oficina, a pesar del auge del uso de los medios digitales (Europapress, 2023). Debido a esta necesidad, y para obtener un estudio más profundo, debemos incluir las sucursales bancarias dentro de nuestro examen.
- **Variables relativas a la dimensión Uso.**
  - **Titularidad de cuenta en usuarios mayores de 15 años y titularidad de cuenta en mujeres:** Según el Banco Mundial (2022), en el caso de las mujeres hay una probabilidad considerablemente más pequeña de que tengan una cuenta bancaria en comparación con los hombres. Probabilidad que se agrava en economías en vías de desarrollo. Es por ello, que esta variable nos servirá para poner en cuestionamiento la afirmación anterior mediante la evaluación de la presencia de la mujer en el sector financiero de una economía desarrollada. Por otro lado, un mayor número de cuentas bancarias es indicativo de un mayor uso de los servicios financieros, con lo cual, una mayor apertura de cuentas de mujeres, aumentará la inclusión financiera.
  - **Transferencia P2P u online:** Las transferencias de forma digital tienen la ventaja de que pueden ser realizadas desde cualquier lugar sin necesidad de acudir a una sucursal bancaria. Valorar este indicador nos facilita comprender el uso de estas operaciones frente a los pagos tradicionales. Y un mayor uso de los servicios mediante el acceso a internet, trae como consecuencia una mayor inclusión financiera, porque el alcance de la digitalización, permite realizar transacciones a cualquier individuo, incluso a aquellas familias que por motivos geográficos no disponen de una sucursal bancaria ni de un cajero automático cercano (Marajh & Gallagher, 2023).
  - **Titulares de préstamo:** El uso de servicios de préstamo nos indica la oportunidad que tienen los hogares de disponer de la financiación cuando estos requieren de ella, y además es un síntoma del uso que hacen de los servicios financieros que se ofertan (AFI, 2019).

- **Variables relativas a la dimensión Calidad<sup>9</sup>**

- **Educación financiera:** Valorar la educación financiera que tiene la ciudadanía es un indicador imprescindible que posibilita evaluar el conocimiento, el comportamiento y la actitud que tienen respecto a las finanzas. Un individuo con una alta educación financiera, tomará mayores decisiones acerca de los diferentes servicios que se ofrecen en el mercado. Es por ello que medir la educación financiera en la sociedad nos facilitará conocer el impacto de la inclusión financiera. Según la AFI (2019) esta variable evalúa la existencia de educación financiera formal de gran interés tanto para los proveedores de servicios como para la agencia reguladora, con el principal objetivo de impulsar la concienciación, el conocimiento y la capacidad para utilizar servicios financieros básicos.

Respecto al ámbito geográfico analizado, la muestra se centra en la Unión Europea. Hay dos razones que justifican esta decisión. La primera es la disponibilidad de datos suficientes y relevantes para el estudio. Los índices que se utilizan para la medición de la inclusión financiera en la Unión Europea no se seleccionan al azar, y se limitan al cumplimiento de cuatro condiciones (Korynski *et al.*, 2016):

- Que capten los resultados de la inclusión financiera en la Unión Europea mediante el análisis una diversidad de aspectos.
- Que permitan la comparación con los resultados obtenidos en el resto de países miembro.
- Que sirvan para destacar detalles únicos y diferentes del entorno social y económico de los países de la UE.
- Que sean suficientes para realizar las investigaciones necesarias.

Estas cuatro condiciones nos explican que la selección de las variables de medición y los pasos que se siguen mantienen una homogeneidad en los datos de los 27 países, lo que indica que sus resultados son perfectamente comparables entre sí. Caso que no sucede en el resto de países, que al utilizar sus propios métodos analíticos para monitorizar el seguimiento de la inclusión financiera, se crea una desigualdad en el conjunto de datos que impide la comparación entre países.

La segunda razón, menos objetiva, es el gran compromiso que los países miembros han demostrado en la promoción de este fenómeno. Tal y como recogemos en apartados anteriores, son múltiples las políticas y acciones que se han puesto en marcha y que siguen desarrollándose a nivel europeo. Desde acciones realizadas directamente por los gobiernos de todas las naciones hasta acciones desempeñadas por compañías públicas y privadas o instituciones financieras para colaborar en la causa.

Finalmente, el periodo de tiempo escogido, entre los años 2014 y 2021, responde a que es precisamente durante este intervalo cuando más acciones se han llevado a cabo en relación con la

---

<sup>9</sup> Las limitaciones descritas antes han sido especialmente significativas en esta dimensión. Apenas había indicadores y los datos disponibles eran escasos. Por este motivo, y entendiéndolo que ello repercute negativamente en los resultados y las conclusiones obtenidas, se optó por analizar únicamente la educación financiera como representativa de la calidad en la inclusión financiera.

inclusión financiera. Desde que su término se popularizó en la década de los 90, no ha sido hasta el año 2000 cuando se ha empezado a crear una mayor conciencia sobre la urgencia de crear un sistema financiero inclusivo. Hemos podido comprobar en apartados anteriores que las primeras medidas a favor de este fenómeno comenzaron a llevarse a la práctica alrededor de la década del 2010. Además, durante este periodo también se ha vivido un avance significativo en la digitalización y en la educación financiera. Para empezar, como hemos explicado anteriormente, en la década del 2010 vivimos una revolución digital junto al surgimiento de nuevas compañías que cambiarían completamente la dinámica del sistema bancario. Las compañías llamadas fintech que fueron creadas para ofrecer servicios financieros mediante el uso de los medios digitales para ofrecer transparencia, seguridad, facilidad, eficiencia y accesibilidad. La llegada de estas empresas se debió al papel protagonista que toma la tecnología desde la pasada época (Blanco, 2023; Comisión Nacional del Mercado de Valores, s. f.). La época Covid también queda comprendida dentro del intervalo de años escogido para el estudio, y es que los estragos de la pandemia forzaron a la población europea a adoptar las medidas que se consideraron necesarias para ajustarse a la urgencia médica que se vivió en 2020. Este cambio en la rutina de todos y todas afectó en muchos aspectos, y como no, también alteró el acceso y uso de las finanzas de una manera que jamás se había vivido. Creemos que la época de la pandemia podría evidenciar un impacto en la inclusión de todos los segmentos de la población y es por ello que hemos incluido el comienzo de la década del 2020 dentro de nuestro periodo de análisis.

A continuación, mostraremos un esquema del estudio que vamos a hacer siguiendo el objetivo del trabajo, que es el análisis de la evolución de la inclusión financiera en los países de la Unión Europea durante los últimos años. En el siguiente esquema se incluyen las tres dimensiones, las variables con las que vamos a medir la inclusión financiera, las organizaciones mundiales que hemos escogido para adjuntar los datos de cada indicador, y finalmente el periodo de análisis disponible en cada una de las variables que vamos a examinar.

Tabla 2: Esquema del estudio

| DIMENSIÓN | VARIABLES   | ORGANIZACIONES MUNDIALES | PERIODO DE ANÁLISIS |
|-----------|---|--------------------------|---------------------|
| Acceso    | Acceso a cuenta bancaria desde internet o dispositivo móvil                             | GPFI                     | 2017-2021           |
|           | Tarjetas de pago  | GPFI                     | 2014-2021           |
|           | Sucursales bancarias  | GPFI                     | 2014-2021           |
| Uso       | Titularidad de cuenta en usuarios mayores de 15 años y titularidad de cuenta en mujeres | GPFI                     | 2014-2021           |
|           | Transferencia P2P u online  | GPFI                     | 2014-2021           |
|           | Titulares de préstamo   | GPFI                     | 2014-2021           |
| Calidad   | Educación financiera  | GPFI y OECD              | 2016-2020           |

Fuente: Elaboración propia.

Una vez especificadas las variables, el marco geográfico, el periodo de análisis y las fuentes que vamos a utilizar en este estudio, vamos a valorar la eficacia de las estrategias puestas en marcha para alcanzar la inclusión financiera. De acuerdo con el objetivo del trabajo que es analizar el impacto de la inclusión financiera en Europa entre el 2014 y el 2021. A continuación, profundizaremos en las variables que hemos seleccionado, ordenaremos los datos recogidos en cada variable por países, analizaremos y trataremos de contextualizar cada caso y finalmente sacaremos conclusiones.

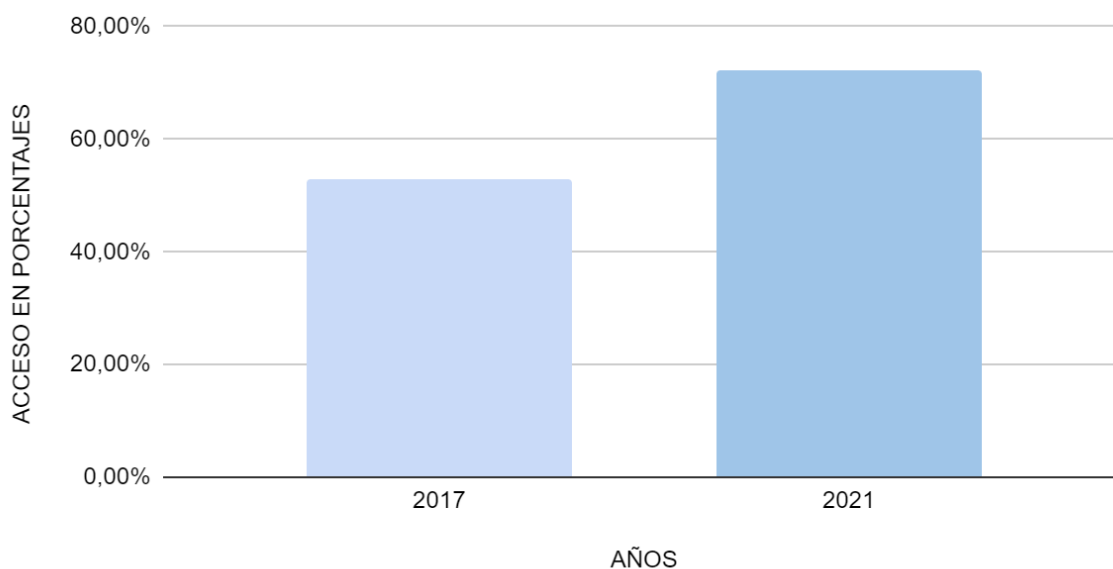
## 3.2 ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN ACCESO

A continuación, analizamos las variables de la dimensión acceso. Empezaremos analizando el *acceso a cuentas desde internet o un dispositivo móvil*, seguiremos con el análisis de *tarjetas de pago* y finalmente analizaremos las *sucursales bancarias*.

### 3.2.1 ACCESO A CUENTAS DESDE INTERNET O UN DISPOSITIVO MÓVIL

En el siguiente gráfico se muestra la evolución del acceso a una cuenta bancaria mediante el dispositivo móvil o el uso de internet en Europa durante los años 2017 y 2021. Los datos nos sugieren un incremento en el acceso a una cuenta mediante los medios digitales. La media de la UE-27 en el 2017 era del 52,89%, es decir, la mitad de la media poblacional contaba con una cuenta bancaria mediante un teléfono móvil o un dispositivo electrónico con acceso a internet. El dato ascendió en el 2021 hasta el 72,27%. En otras palabras, el crecimiento ha sido del 36,64%.

Gráfico 1: Acceso a una cuenta bancaria a través del móvil o de internet en clientes mayores de 15 años (en porcentajes)



Fuente: Elaboración propia a partir de GPFI (2022)

Si nos centramos en la transición que ha experimentado la Unión Europea en la apertura de cuentas mediante el acceso a banca en línea o banca móvil, puede estar detrás el aumento que se ha percibido en la competitividad de proveedores de cuentas. Y es que, la evolución de la digitalización en el sector bancario no ha sido fruto del azar. Después de la crisis del 2008 se culpó al sistema bancario de la mala gestión y la falta de liquidez que hubo. Las compañías sumergidas en la bancarización digital que acababan de salir al mercado, aprovecharon para hacerse con clientes que, por la pérdida de confianza en la banca, acudieron a estas. Esto último, obligó a tomar nuevas decisiones respecto al modelo de negocio de los bancos. Y de esta manera, se impulsó la digitalización en el sector bancario. mediante la oferta de servicios que pueden obtenerse desde el canal digital (Carné, 2020). Según un informe publicado por la Federación Bancaria Europea (2019), para el 2018 la tecnología financiera ya estaba asentada en la actividad bancaria y se dedicaban a buscar nuevas vías para mejorar la experiencia del cliente. Esto indica un pronóstico favorable para la vía digital, y puede explicar un crecimiento en los siguientes años en el porcentaje de usuarios titulares.

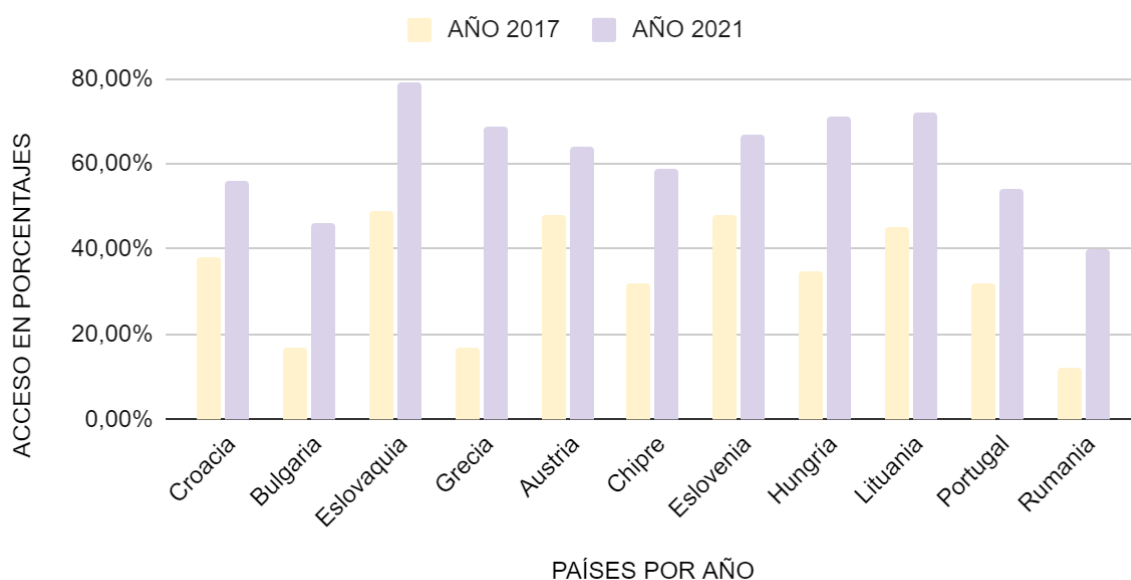
Sin embargo, no debemos pasar por alto la influencia de las medidas adoptadas a partir de la COVID-19, que pueden explicar, en parte, la tasa de usuarios obtenida en el año 2021. Debido al confinamiento, toda la población europea se vio obligada a restringir su presencialidad en sucursales bancarias demostrando que era más factible abrir una cuenta mediante la banca digital. Los bancos también recomendaron a sus clientes el uso de la banca en línea por los beneficios que ofrece, que, entre otros, destacan la facilidad de realizar cualquier operación las 24 horas del día y los siete días de la semana y la seguridad de las operaciones.

Es interesante evaluar la variación que ha experimentado el acceso digital al sector bancario entre los distintos países. Lo hacemos en los próximos dos gráficos. El primero de ellos recoge los países que

mayor crecimiento han registrado en la apertura de cuentas, y en el segundo aparecen los países que menos.

Según los datos recogidos en 2017 y 2021, el mayor incremento se da en Grecia. Con un 17% de usuarios que tenían contratado el servicio de banca online o banca móvil, el cual pasa a ser del 69% en 2021, un incremento del 305,88%. A pesar de que sorprenda un crecimiento tan alto como el que ha tenido Grecia, el motivo de su evolución tiene que ver con los esfuerzos realizados por la banca griega en la época de pandemia para satisfacer a sus clientes mediante una gran inversión en la digitalización del negocio bancario, lo que a su vez ha agradado a la sociedad griega debido a su operatividad y seguridad. También saltan a la vista los datos recogidos en Hungría, ya que mientras que en el 2017 tan solo el 35% disponía de una cuenta bancaria a través de internet o del teléfono móvil, pasó a suponer el 71% de la población en el año 2021. Es decir, el aumento fue del 102,86%. El caso de Hungría, como el caso de Grecia, tuvieron que duplicar los esfuerzos en la época de pandemia para cubrir las necesidades de los clientes bancarios, con un resultado próspero.

Gráfico 2: Acceso a una cuenta bancaria a través del móvil o de internet en clientes mayores de 15 años por países (I) (en porcentajes)

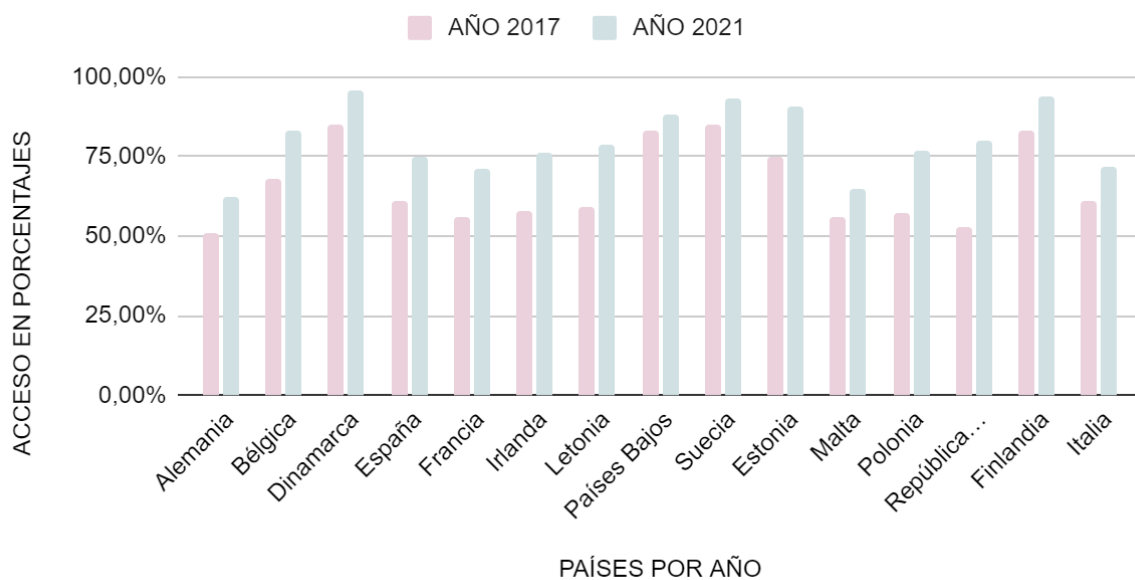


Fuente: Elaboración propia a partir de GPF (2022)

Eslovaquia, que contaba en 2017 con casi la mitad de la población, el 49%, con acceso a banca móvil o banca online pasó en 2021 al 79%. Lo que significa que en cuatro años logró aumentar el acceso de su población a su cuenta bancaria mediante dispositivos móviles o internet en un 61,22%. Lo que indica que cuentan con una gran proporción de usuarios de internet en la sociedad. Todos menos Bulgaria y Rumania que, a fecha de 2021, la proporción de usuarios bancarizados apenas supone el 46% y el 40% respectivamente. Hay que considerar, el trabajo de la banca en estos dos países por desarrollar la banca digital que vienen reflejados en el aumento que se da en ambos casos. Este incremento es de 171% y 233% respectivamente y es posible que se deba a la necesidad que vieron ambos países en la época de pandemia de invertir en las tecnologías financieras debido al periodo de

confinamiento del que hemos hablado anteriormente. Puede ser que el sistema bancario de estos países no estuviera preparado para cerrar todas sus oficinas y atender de manera telemática. Lo que nos lleva a la conclusión de que, incluso en los países en los que menos se disponía del acceso a la cuenta bancaria a través de internet, se ha logrado una gran mejora. Esta mejora sitúa a los habitantes de los países que se muestran en una buena posición respecto a la inclusión financiera, ya que tienen una gran accesibilidad a diferentes servicios financieros que muestran los servicios financieros digitales.

Gráfico 3: Acceso a una cuenta bancaria a través del móvil o de internet en clientes mayores de 15 años por países (II) (en porcentajes)



Fuente: Elaboración propia a partir de GPFÍ (2022)

En el segundo gráfico se encuentran los países de la UE que a lo largo de los años menos variación han percibido. En general, podemos observar que dichos países ya registraban un alto número de usuarios bancarizados mediante banca online o banca móvil.

Llama la atención el caso de Alemania, ya que en 2017 era el 51% de la población la que contaba con una cuenta bancaria a través de internet, la cual ascendió al 62% en 2021. Son datos muy poco esperados de un país de renta alta como es Alemania. Sin embargo, según un artículo publicado en el periódico La Razón por Negrete (2021), Alemania a pesar de tener una economía fuerte y estable, cuenta con la peor banda ancha de toda Europa. Este aspecto es muy importante, porque limita a un porcentaje de la población a la hora de poder realizar cualquier operación mediante dispositivos electrónicos. Es por ello, que este factor podría estar detrás de la escasa digitalización en un país con una economía robusta y un sistema financiero estable.

Con un 96%, Dinamarca sería el país que a fecha de 2021 tiene un mayor número de usuarios bancarizados mediante el uso de la tecnología financiera que brinda el sector bancario. Lo que indica que existe un gran acceso a los servicios financieros con ayuda de las nuevas tecnologías. Si bien los datos del año 2021 han podido verse impulsados por la pandemia, si nos paramos a observar los datos del 2017, Dinamarca ya contaba con una banca digital robusta. Este hecho nos lleva a comprender que



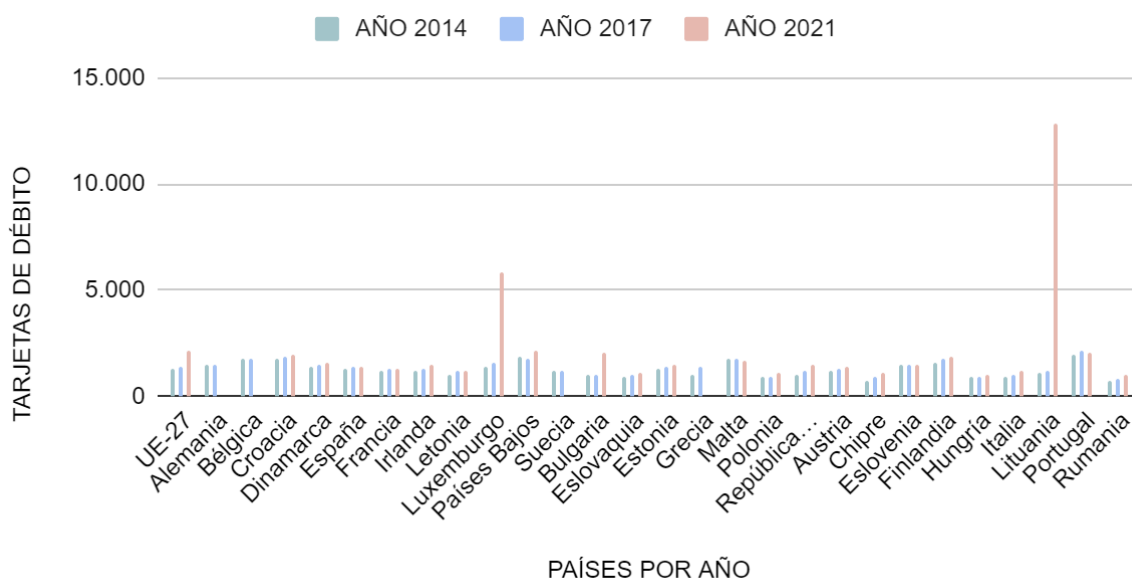
la banca ya había realizado el mayor esfuerzo por digitalizarse antes del COVID-19. En 2017, el sector financiero de Dinamarca ya había hecho una gran apuesta a favor de la digitalización. De hecho, para ese año Dinamarca se consideraba como pionera digital.

Resumiendo, los tres gráficos, el crecimiento de las cuentas bancarias mediante la banca en línea y la banca móvil es indiscutible. Se evidencian dos aspectos importantes a lo largo de estos gráficos que explican bien la evolución de cada país. En primer lugar, destacamos los esfuerzos llevados a cabo por los bancos para reforzar la banca digital. Cuánto más temprano se ha dado este proceso, menor ha sido la dificultad que ha supuesto afrontar la época de pandemia. Y, en segundo lugar, el acondicionamiento, por parte de los gobiernos de proveer a sus respectivos países, de una banda ancha para garantizar la digitalización. Hemos observado en Alemania, cómo es imprescindible que los gobiernos tomen acciones a favor de la banca digital porque de lo contrario, una parte de la ciudadanía pierde la posibilidad de digitalizarse, y, por lo tanto, de sumarse a la revolución que está viviendo el sector financiero.

### 3.2.2 TARJETAS DE PAGO

El número de tarjetas de débito que hay en circulación por cada 1000 adultos a lo largo de los años 2014, 2017 y 2021 queda recogido en el siguiente gráfico.

Gráfico 4: Tarjetas de débito por cada 10.000 adultos en la Unión Europea (en cifras)



Fuente: Elaboración propia a partir de GPF (2022)

Si tomamos los datos medios de la UE-27, el número de tarjetas de débito crece ligeramente a lo largo de los años. Los pagos con tarjeta de débito ya se realizaban en los años 2000, pero una de las causas que podrían estar detrás de un mayor crecimiento a nivel Europeo puede ser el acuerdo de la Comisión Europea por crear la Zona Única de Pagos en Euros (SEPA)<sup>10</sup> suponiendo la armonización de todos los

<sup>10</sup> Fuente: (Press corner, 2008)

mercados de la Unión Europea para poder realizar pagos electrónicos transfronterizos. Garantizar esta iniciativa en toda Europa era importante porque a inicios del año 2000 a pesar de que los pagos en efectivo podían realizarse dentro de cada país y entre fronteras, los pagos electrónicos solo eran seguros en el marco nacional. Faltaban hacer muchos esfuerzos para lograr crear un mecanismo que permitiera pagar sin utilizar efectivo entre países de la zona Euro. Y la SEPA posibilitaría esta acción mediante la creación de un mercado único en el que todos los agentes económicos recibieran los pagos en euros, y así garantizar una mejor integración del euro. En 2014 había informes del Banco Central Europeo (BCE) que revelaban que, aunque los pagos con tarjeta hubieran aumentado, todavía no habían alcanzado su mayor potencial y, por lo tanto, era imprescindible que siguieran los esfuerzos por integrar aún más los pagos con tarjeta (European Central Bank, 2014). A finales del 2010, el BCE aseguraba que gracias a la implementación de medidas para mejorar la Zona Única de Pagos en Euros los resultados obtenidos respecto al uso de los pagos con tarjeta habían sido muy buenos. En 2016, los pagos con tarjeta ya suponían el 49% de las transacciones que se realizaban en la Zona Euro y en el año 2017 representaron un 6,12% más que el año anterior (European Central Bank, 2018).

Otro acontecimiento que explica el aumento del número de tarjetas de débito puestas en circulación es que, en el año 2020, la llegada de la pandemia aceleró la adopción de los pagos digitales en todo el mundo (The World Bank, 2021). Mientras que en años anteriores el pago con tarjeta ya suponía más de la mitad de las transacciones realizadas en la UE, era más recurrente el uso del efectivo para transacciones de pequeño importe. No era común realizar pagos de pequeño importe mediante tarjetas de débito, ni mucho menos mediante una aplicación bancaria. Era más común utilizar la tarjeta de débito para realizar transacciones de cantidades grandes. Sin embargo, después de la pandemia y debido a las medidas que se adoptaron por las recomendaciones de la OMS, se priorizaron los pagos sin contacto de manera que se redujo drásticamente el uso del efectivo y se realizaron muchas más compras mediante tarjetas “contactless<sup>11</sup>” o sin contacto (de la Lastra & Alonso, 2021).

En resumen, los eventos que mejor explican el incremento de las tarjetas de débito en la sociedad europea durante los últimos años son los que enumeramos a continuación:

- Refuerzo de la SEPA: Conectar digitalmente las transacciones entre los países durante la década del 2010 trajeron condiciones muy favorables a las tarjetas de débito y puede justificar el crecimiento que se dio en Europa.
- Medidas adoptadas en la época COVID-19: Las medidas que se tomaron en la época de pandemia influyeron en las costumbres de los consumidores a la hora de realizar pagos, sustituyendo el efectivo por el uso de las tarjetas. En definitiva, este cambio en las costumbres se mantuvo durante el 2021, según indican los datos que se muestran en el gráfico.

Volviendo al gráfico, salta a la vista el incremento de tarjetas de débito en Lituania, ya que en 2014 existían 0,11 tarjetas de débito per cápita, que en el año 2017 incrementó en un 4,88%. Pero es en 2021 cuando observamos que la cifra asciende hasta 1,29 tarjetas de débito por adulto, lo que significa que todas las personas adultas contaban al menos con una tarjeta de débito. Un incremento desde el 2017 del 969,99% que refleja un incremento muy relevante que puede estar sujeto a la época de la pandemia provocada por la Covid-19. Otra posible razón es que la salida de Inglaterra de la Unión

---

<sup>11</sup> Tarjetas que no requieren de contacto para realizar un pago.

Europea podría haber beneficiado a Lituania, ya que muchas compañías Fintech con sede en Londres, tras el Brexit habrían abierto sucursales allí. Con la llegada de compañías financieras extranjeras el mercado en Lituania se transformó en uno más competitivo y se normalizó el uso de pagos electrónicos (Afp, 2021; González *et al.* 2021).

Luxemburgo también registró un incremento en el uso de tarjetas de débito. Mientras que en 2014 había 0,1.4 tarjetas de débito circulando por cada persona adulta, que aumentó en un 7,25% a fecha del 2017. Pero que en 2021 se posicionó como el segundo país europeo con mayor número de tarjetas de débito en circulación ya que si observamos el gráfico el crecimiento desde el 2017 hasta la fecha fue del 280%. Entre las razones destacaría el reconocimiento mundial que tiene como el *centro de finanzas internacional*, que lo convierte en el país con mayor atractivo por instituciones financieras y compañías fintech extranjeras que desean acceder al mercado financiero europeo. Este aliciente que ofrece el país promueve el pago electrónico y el uso de la tarjeta bancaria que, sin duda, creemos que tiene que tener una gran influencia en los resultados que analizamos. Y por supuesto, la pandemia impulsó todavía más esta tendencia que como hemos explicado anteriormente, contribuyó en la predisposición al uso de la tarjeta en lugar del efectivo. Dicha predisposición se mantuvo en el 2021 y podría deberse a las indicaciones que todavía daban las autoridades en todos los países, incluido Luxemburgo, respecto a una mayor prudencia a la hora de realizar una compra sin poner en riesgo a la sociedad.

En conclusión, mientras que el dinero en efectivo se ha reducido, las tarjetas de débito han ido aumentando gradualmente. Este hecho, sin lugar a dudas, ha sucedido, sobre todo, por un cambio en las costumbres del cliente a la hora de pagar desde la época de la pandemia. El acceso a la tarjeta de débito supone una oportunidad para que todos los usuarios dispongan de total autonomía y sencillez, sin tener que recurrir a alguna sucursal o cajero automático para realizar cualquier pago. Y asegurar el acceso de cualquier cliente es sinónimo de una mayor inclusión.

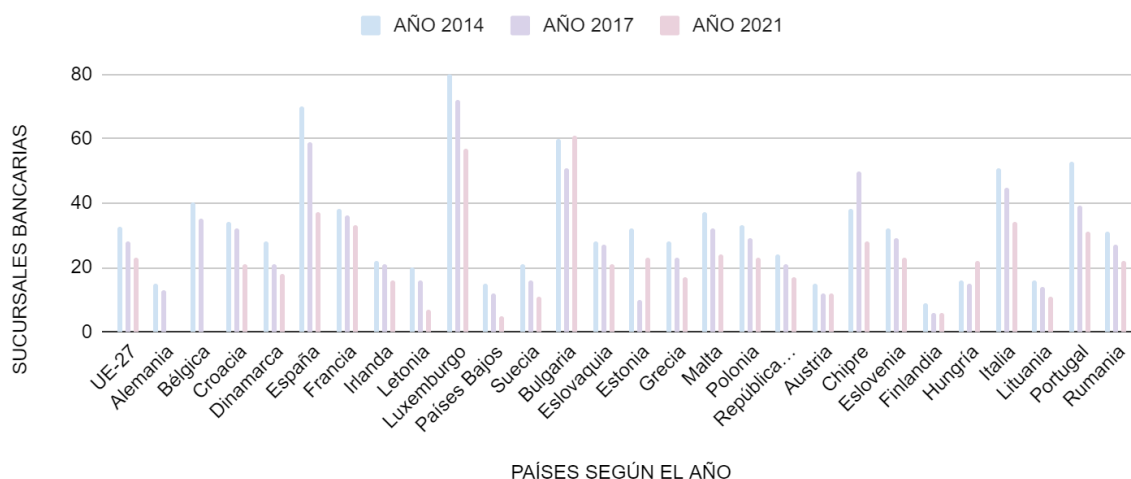
### **3.2.3 SUCURSALES BANCARIAS**

En el siguiente gráfico, se muestra la evolución del número de sucursales bancarias en los países que conforman la Unión Europea<sup>12</sup> entre los años 2014, 2017 y 2021 por cada 100.000 habitantes.

---

<sup>12</sup> UE-27 son los estados miembros de la Unión Europea desde el 1 de enero de 2020. A pesar de las variaciones que haya habido, utilizaremos los 27 países para realizar el estudio.

Gráfico 5: Sucursales de bancos comerciales por cada 100.000 adultos en la Unión Europea (en cifras)



Fuente: Elaboración propia a partir de GPFI (2022)

A pesar de la falta de datos para Alemania y Bélgica en el año 2021, la tendencia en general es negativa. Es decir, podemos observar un decrecimiento en el número de oficinas disponibles para los clientes por cada 100.000 habitantes durante el periodo de estudio.

Esta tendencia tiene como punto de partida el año 2008, año en el que la crisis financiera originada en Estados Unidos llega hasta Europa. Ya que, a principios de los años 2000, el número de oficinas disponibles era creciente. Sin embargo, en el 2007 estalló la crisis financiera en los Estados Unidos, que se propagó por todo el mundo, incluida Europa, por la transmisión del mercado financiero. Centrándonos en las instituciones financieras, estas no fueron capaces de soportar las perturbaciones económicas que se estaban dando ni fueron correctamente supervisadas (Szczepanski & European Parliamentary Research Service, 2019). Lo que culminó en una crisis de liquidez, en la que pronto se vio todavía más afectado con la llegada de la crisis de deuda soberana en 2010, que afectó principalmente a los países que se encontraban en la Zona Euro. Debido al fuerte impacto de la crisis financiera el sector bancario, entre otras medidas, cerró muchas sucursales bancarias con la intención de paliar los graves efectos generados en los propios bancos. También fue más frecuente la fusión entre entidades financieras durante la década de 2010 y estas fusiones también han supuesto una reducción en el número de sucursales bancarias abiertas al público, ya que las fusiones trajeron también una reducción en la plantilla y, por lo tanto, un aumento en el desempleo (Eurostat, 2020). Los daños sufridos por la crisis y las fusiones que empezaron en la década del 2010, explican el recorte de oficinas que venía dándose desde antes del 2014 y que seguiría esta tendencia en el 2017.

A finales de la década del 2010 siguieron reduciéndose el número de sucursales bancarias. Los clientes bancarios expresaron un gran interés por la adopción de pagos electrónicos y la apertura de cuentas mediante la banca en línea y el dispositivo móvil. Esta nueva tendencia redujo la importancia de ampliar la red de sucursales y, por lo contrario, permitió a los bancos limitar todavía más la presencia física de estas. Esto se refleja en los datos que se muestran en el gráfico a partir del año 2017.

Cabe destacar que la pandemia COVID-19, debido a las medidas de confinamiento y de distanciamiento social, también ha fomentado el uso de los diferentes dispositivos electrónicos para

acceder a la banca, de manera que ha fortalecido la relación entre los clientes y el sector bancario (Carbó *et al.*, 2021). Los beneficios que ha traído este nuevo canal de distribución bancaria influyen nuevamente en el cierre de las oficinas que podemos observar en los datos publicados a fecha del año 2021.

Observamos que Luxemburgo en el 2014 contaba con 0,0008 oficinas abiertas al público por cada adulto. Es una cifra muy pequeña, pero si la comparamos con el número de sucursales disponibles por cada adulto en el resto de países, vemos que Luxemburgo era la que contaba, con diferencia, con el mayor número de oficinas abiertas. Es importante, tener en consideración que Luxemburgo aspiraba a convertirse en el “mayor centro financiero”, con la capacidad de lograr el mayor número de clientes a nivel europeo (European Banking Federation, 2014). Este último factor puede ser el motivo por el que dispusiera de una mayor densidad de oficinas bancarias. Posteriormente, y como indica el panorama europeo, el número de oficinas se redujo, aunque lo hizo en una menor proporción si comparamos con el resto de países. Posicionándose en el año 2021 como el segundo país como mayor red de oficinas bancarias, detrás de Bulgaria.

Sin embargo, el escenario que a lo largo de los años presenta Bulgaria es diferente. En 2021 contaba con 61 oficinas por cada 100.000 habitantes. Una oficina más por cada 100.000 habitantes si comparamos esta cifra con los datos oficialmente publicados en el año 2014, y 10 oficinas más por cada 100.000 habitantes que en el año 2017. Lo que significa que, si bien las entidades financieras tomaron medidas para realizar el cierre de varias sucursales bancarias del año 2014 al 2017, a partir del 2021 su economía ha crecido, atrayendo a nuevos bancos extranjeros (Gobierno de España, 2022).

Finlandia es el país que menor densidad bancaria mostraba a lo largo del periodo de análisis. En 2014 tan solo disponía de 9 sucursales por cada 100.000 habitantes, y esto puede estar fundamentado en la decisión de las instituciones financieras que operan allí, debido a los costes que supone mantenerlas abiertas y una mayor inclinación al uso de la banca electrónica, que con el tiempo traería de nuevo una pequeña disminución en la cifra de sucursales abiertas (European Banking Federation, 2014).

En definitiva, observamos que en general las instituciones financieras optaron por cerrar muchas de sus oficinas y reducir el trato al cliente de manera presencial sustituyéndolo por el canal digital. Podemos suponer que esta decisión, por una parte, puede perjudicar a un sector de la población que por diferentes motivos no pueda acceder a sus finanzas mediante el uso de los dispositivos electrónicos y que, por lo tanto, quede financieramente excluido. Esta consecuencia aumentaría la exclusión financiera y puede ser vista en casos como las personas mayores, que se ven obligados a prescindir de servicios básicos como el acceso al efectivo y/o disponer de una cuenta corriente (*La exclusión financiera de los mayores*, 2022). Esta situación los convertiría en el nuevo sector marginado y nos mantendría lejos de lograr la inclusión financiera. Y, por otro lado, suponemos que este recorte en oficinas debido a una preferencia por el uso de la banca en línea y la banca móvil traerá un enorme auge en el empleo de muchos servicios financieros digitales, y que dicho incremento vendrá reflejado en los próximos indicadores que miden la utilización de las tecnologías financieras.

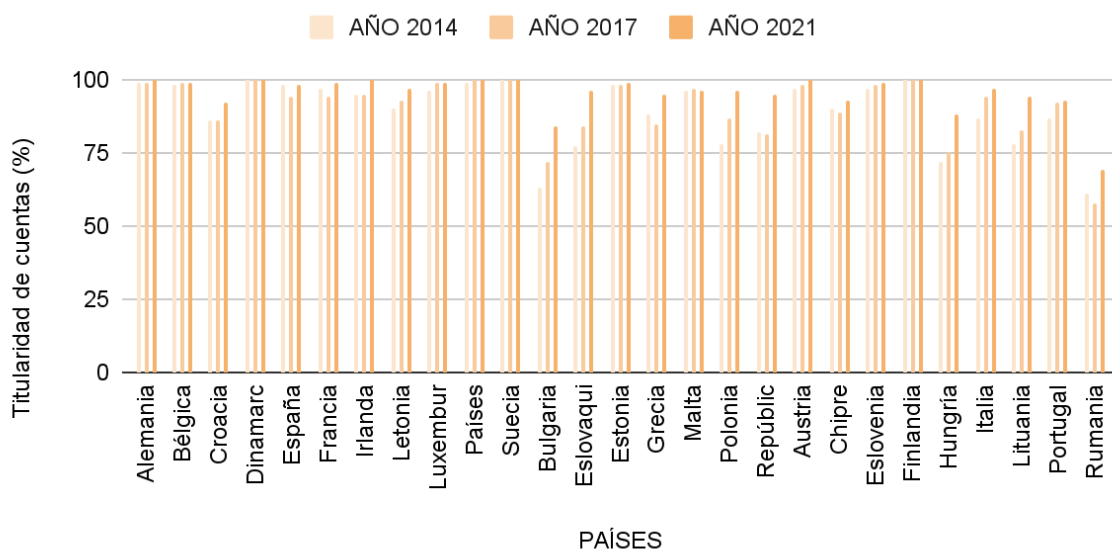
### 3.3 ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN USO

Siguiendo el esquema, a continuación, examinaremos las variables de la dimensión uso. Comenzaremos con la *titularidad de cuentas en mayores de 15 años y la titularidad de cuentas en mujeres*, seguiremos con el análisis de *transferencias P2P u online* y finalmente analizaremos la *titularidad de préstamos*.

#### 3.3.1 TITULARIDAD DE CUENTAS EN MAYORES DE 15 AÑOS Y TITULARIDAD DE CUENTAS EN MUJERES

En el siguiente gráfico se muestra la proporción de personas titulares de una cuenta bancaria en la Unión Europea en los años 2014, 2017 y 2021.

Gráfico 6: Titularidad de cuenta en clientes mayores de 15 años (en porcentajes)



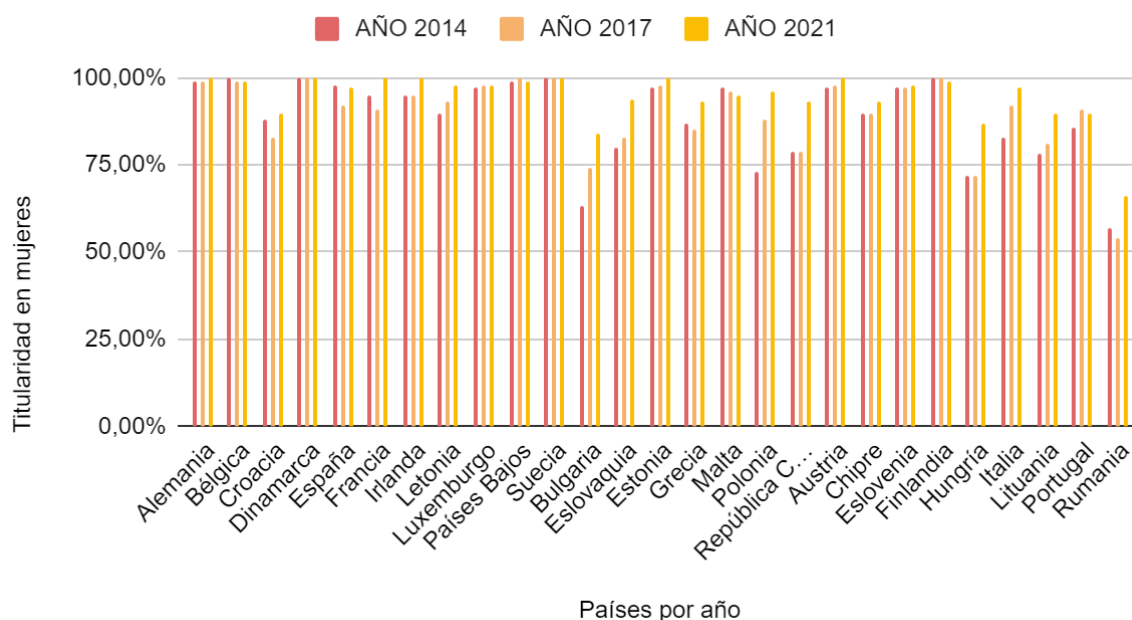
Fuente: Elaboración propia a partir de GPFI (2022)

Este gráfico nos permite comprobar la evolución que se ha dado en el uso de las operaciones financieras básicas dentro del marco europeo. Podemos observar que el porcentaje en los 27 países ha sido muy alto, tanto es así, que como se muestra en 2014, todos los países contaban con más de la mitad de la población bancarizada. En general, la tendencia que se da a lo largo de los años es creciente, excepto en países como Alemania, Bélgica, Dinamarca, Países Bajos, Suecia, Estonia, Austria y Finlandia que ya contaban con más del 90% de la población titular de al menos una cuenta corriente y su variación se mantiene casi constante. Una mayor apertura de cuentas bancarias en un país está relacionada con el crecimiento económico de dicho país porque el uso de una cuenta ayuda a personas a hacer frente a su estado de pobreza mediante el impulso de la inversión en educación y negocios. También ofrece mayor facilidad para hacer frente a cualquier imprevisto pudiendo prevenir que las personas caigan en la pobreza (Demirguc-Kunt, Klapper y Singer, 2020). En el caso de los países que hemos mencionado, cuentan con un elevado producto interior bruto, indicador del crecimiento económico de sus respectivos países, además de disponer de un sólido sistema financiero que da

mayor confianza en el momento de utilizar cualquier servicio bancario. Además, los países de Europa del Norte ocupan los primeros puestos en la propensión a ahorrar más (Guillén, 2018). Esta práctica, junto a una baja tasa de desempleo y de pobreza, podrían tener una estrecha relación con este resultado tan alto en cuentas corrientes. Sin embargo, todos los países de la Unión Europea cuentan con unas tasas de bancarización elevadas.

Siguiendo con la titularidad de cuentas, en este nuevo gráfico se muestran los datos de la titularidad de cuentas en mujeres dentro de la UE a lo largo de los años.

Gráfico 7: Titularidad de cuenta en mujeres (en porcentajes)



Fuente: Elaboración propia a partir de GPFÍ (2022)

En general, los resultados muestran elevadas tasas de bancarización en mujeres en todos los países. La información que recabamos mediante estos datos guarda una estrecha relación con la interpretación que se hizo en el informe The Global Findex el Banco Mundial (2021) en el que se afirma que la brecha de género en la tenencia de una cuenta bancaria se ha reducido notablemente en todas las economías en desarrollo en los últimos años.

En general, observamos cómo en 2014 más de la mitad de la población europea contaba con una cuenta bancaria. En Bélgica, Dinamarca, Suecia y Finlandia todas las mujeres eran titulares de al menos una cuenta corriente. Alemania (99%), Países Bajos (99%), España (98%), Luxemburgo (97%), Eslovenia (97%), Austria (97%), Malta (97%), Estonia (97%) y más países les siguen a los anteriores con un porcentaje muy alto de mujeres bancarizadas. Para el 2021, la mayoría de los países contaban con más del 90% de mujeres titulares y aquellos países que se acercaban al 100% de la población femenina adulta en 2014, lograron sus objetivos.

Sorprende que Rumanía, que es el país que tiene un menor número de cuentas abiertas por mujeres, contaba con un 57% de la población, que supone la mitad de su población femenina, y que pasó en el 2021 a alcanzar el 66% de la población bancarizada. En el 2021, exceptuando Rumanía, todos los países

cuentan con elevadas tasas de bancarización en mujeres suponiendo este porcentaje alrededor del 90%.

A pesar de que los resultados sean muy buenos, es importante poner el foco en las mujeres que no disponen de una cuenta corriente. Y es que, todavía existen desafíos sustanciales que enfrentan las mujeres con rentas bajas en su búsqueda de participar en el sistema financiero formal. Algunas de las explicaciones que pueden estar detrás de estos motivos son las siguientes (UN Women Data Hub, 2021):

- Mayor probabilidad de pobreza en mujeres: la mujer es más propensa a caer en la pobreza que el hombre. Existen factores como el divorcio y la viudez que perjudican más la situación económica de la mujer. Y caer en la pobreza restringe la capacidad financiera de cualquier individuo. Aunque este aspecto afecte más en economías en desarrollo, puede desfavorecer igualmente a mujeres en países desarrollados que sean más vulnerables con un acceso limitado a obtener ingresos. Lo que puede suponer un obstáculo a la hora de acceder a diferentes servicios financieros, ya sea un seguro o un préstamo.
- Discriminación por segmentación de clientes: los bancos comerciales tienden a enfocarse concretamente en hombres descuidando la atención a las mujeres y privándolas de tener el mismo acceso a las finanzas que ellos (*Género e inclusión financiera*, 2020)

Después de considerar estos dos motivos por los que la mujer es mayormente excluida en el sector financiero, y acogiéndonos al caso de la Unión Europea, suponemos que la mujer tiene una gran accesibilidad al entorno financiero. Este hecho puede estar sujeto a una mayor presencia de la mujer en el mercado laboral, en comparación con otros países que por diferentes causas tienen una menor tasa de empleo femenino. Una alta tasa de empleo podría promover un aumento en la apertura de cuentas. De acuerdo con Mejía (2015), el empoderamiento a nivel particular aumenta un poder de liderazgo dentro de los hogares y en la comunidad. Esta capacidad en la toma de decisiones favorece a la participación de la mujer en el trabajo fuera de casa y finalmente, en la autonomía de gestionar una cuenta bancaria. Según los datos que nos ofrece Eurostat en general en 2017 la tasa de empleo en los países de la Unión Europea fue bastante alta. Países como Bulgaria, Eslovenia, Rumanía, Portugal, Croacia y Estonia crecieron respecto al 2016 más de dos puntos porcentuales. En Suecia, República Checa, Países Bajos, Estonia, Alemania, Dinamarca, Lituania y Austria se obtuvieron porcentajes por encima del 75%. Unas cifras muy positivas, a pesar de que el objetivo sea obtener alrededor de un 100% de ocupación. Por otro lado, Grecia, España y Croacia, no alcanzaron el 75% de la tasa de empleo en mujeres, lo que significa que todavía faltaba mucho por hacer (Europe 2020 employment indicators, 2018). En 2019 según los datos que ofrece Eurostat (2020) la tasa de empleo en mujeres tenía una tendencia creciente que supuso la reducción de la brecha de géneros. La brecha de género en Malta experimentó desde el año 2002 hasta 2019 una reducción en la variación de hasta 24,3 puntos porcentuales. En España la brecha se redujo a 12,8 puntos porcentuales y en Luxemburgo se redujo en 11,9 puntos porcentuales. Los motivos que hay detrás de estas variaciones tan significativas en la brecha de género se deben al incremento en la tasa de empleo en mujeres y un pequeño descenso en la tasa de empleo en hombres (Empleo- estadísticas anuales, 2020). En vista del alto incremento en la tasa de empleo femenina, podemos confirmar que este factor puede estar detrás del incremento en la tasa de bancarización en mujeres.

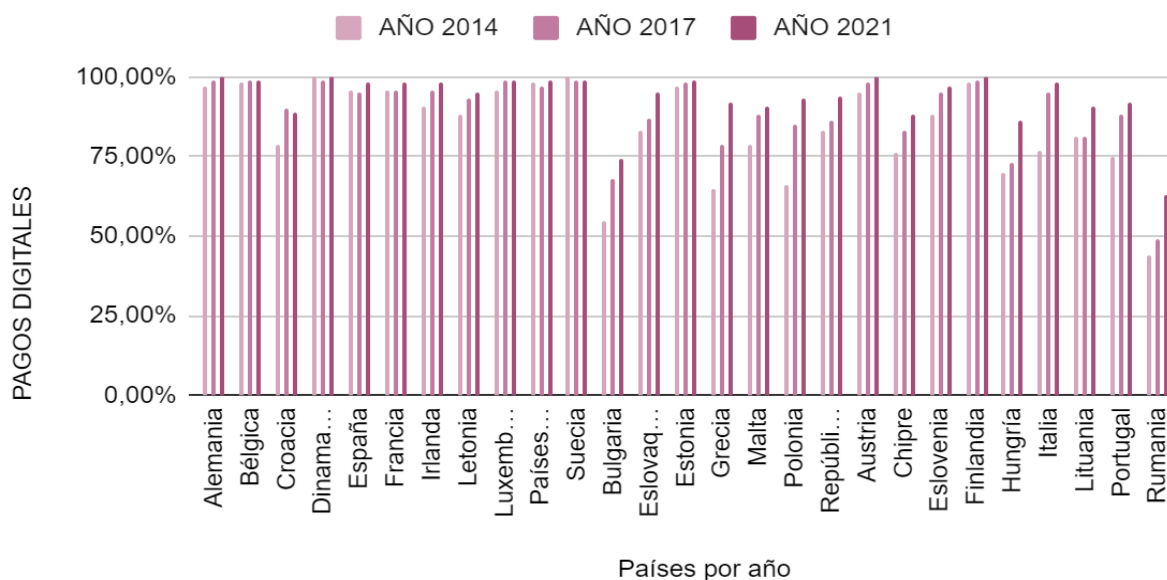


Estos resultados se traducen como un logro acerca de la autonomía que tienen las mujeres en Europa en cuanto al uso de los servicios financieros y una reducción significativa en la brecha de género que tanto ha marcado a la sociedad durante la historia.

### 3.3.2 TRANSFERENCIAS P2P U ONLINE

En este gráfico, se muestran los pagos digitales realizados por personas mayores de 15 años en la Unión Europea en los años 2014, 2017 y 2021. Los datos reflejan una alta frecuencia en el uso de estas operaciones en todos los países.

Gráfico 8: Pagos digitales realizados por clientes mayores de 15 años (en porcentajes)



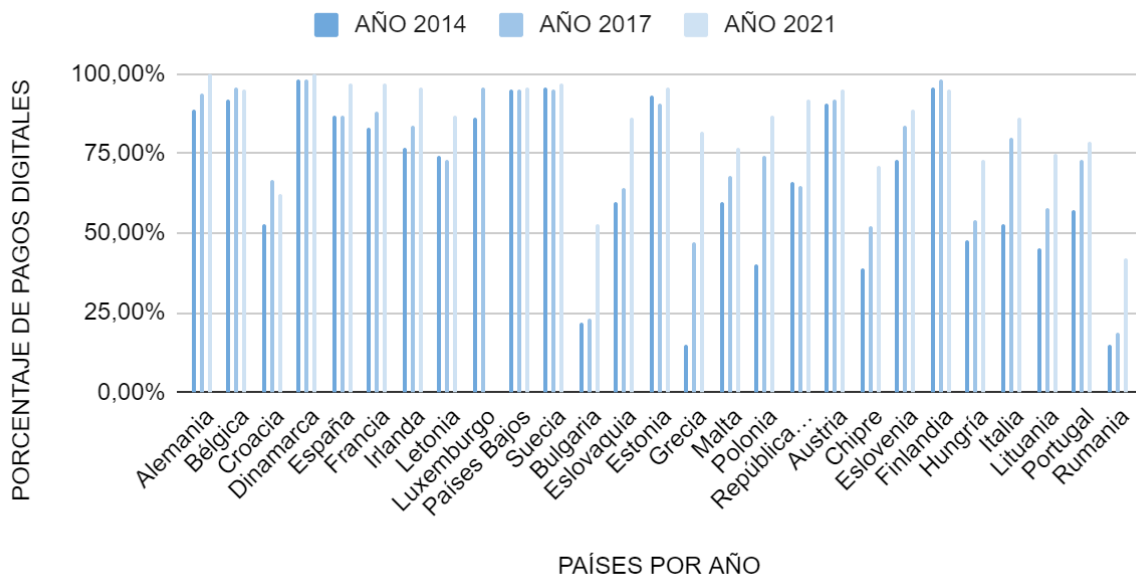
Fuente: Elaboración propia a partir de GPF (2022)

Se aprecia un crecimiento notorio en Bulgaria que en 2014 realizaba el 55% de pagos digitales, en 2017 aumentó y pasó a ser el 68% y finalmente en 2021 alcanzó el 74%. Grecia contaba con un 65% de pagos digitales que aumentaron significativamente a lo largo de los años, ascendiendo al 92% en 2021 lo que significa que es mucho más frecuente el uso de los pagos digitales, mientras que los pagos mediante el dinero físico empiezan a quedar en el olvido. En el caso de Rumanía, este contaba con una baja costumbre de realizar pagos de forma digital, ya que en 2014 tan solo el 44% de los pagos se llevaban a cabo mediante el uso de las tecnologías. Cifra que ascendió en 2017 al 49% y en 2021 resultó suponer el 63% de los pagos que se hacían. La baja frecuencia en realizar este tipo de operaciones podía deberse a la falta de digitalización por parte de la sociedad durante años atrás. Sin embargo, los gobiernos de los países tomaron diferentes medidas mediante la publicación de acuerdos como el Programa de Extensión de la Banda Ancha de Primera Generación 2014-2020 con el compromiso de digitalizar la población de todos los países europeos. Por lo tanto, las medidas llevadas a cabo por los gobiernos pueden estar detrás de un mayor uso de los pagos digitales.

Además, el uso de la digitalización ha aumentado considerablemente después de la pandemia de la Covid-19 en la que muchos países frenaron el contacto físico y tuvieron que requerir de otras vías para poder continuar con cualquier tipo de operación. Europa no fue una excepción: se adoptaron

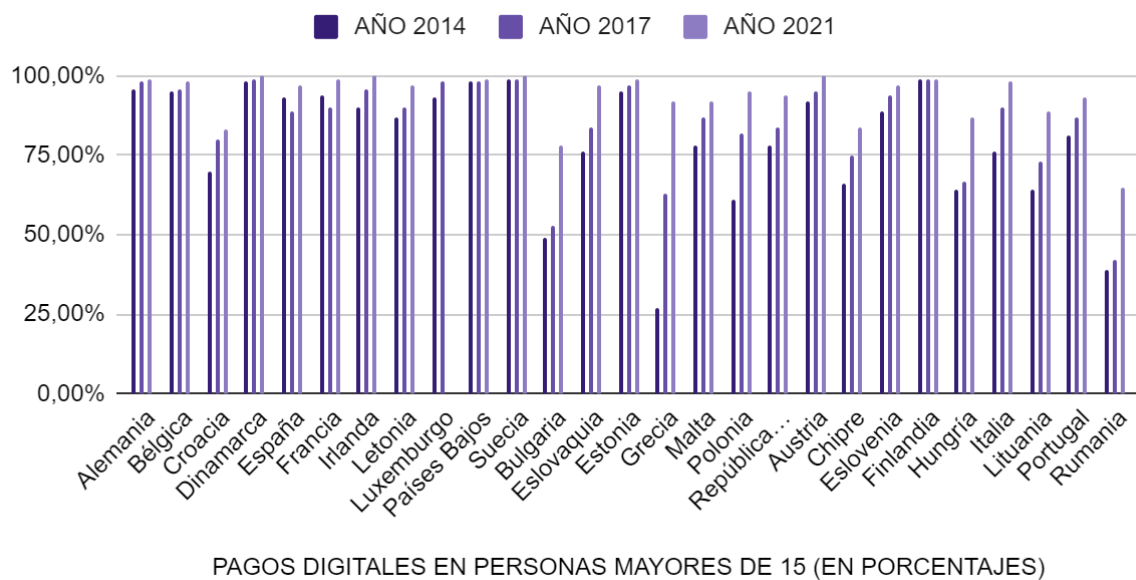
diferentes vías para poder llegar a toda la ciudadanía, incluso a aquellos que, por motivos económicos, sociales, geográficos, les resulte más complicado poder sumarse al mundo de la tecnología (Inclusión digital, 2022.). Son mencionables algunos de los medios digitales que han percibido un gran incremento, en cuanto a su uso, como las siguientes aplicaciones digitales: Apple Pay, Samsung Pay y PayPal (Bátiz-Lazo *et al.*, 2021).

Gráfico 9: Pagos digitales en clientes con rentas bajas mayores de 15 años (en porcentajes)



Fuente: Elaboración propia a partir de GPFÍ (2022)

Gráfico 10: Pagos digitales en clientes con rentas altas mayores de 15 años (en porcentajes)



Fuente: Elaboración propia a partir de GPFÍ (2022)

Mediante los anteriores gráficos se pretende esclarecer si el nivel de ingresos puede estar relacionado con la tasa de pagos digitales realizados. Observamos que, en países con rentas más altas como Alemania, Bélgica, Dinamarca, Francia, Austria, Suecia y Finlandia, entre otros, las tasas se mantienen elevadas independientemente del nivel de ingresos de los usuarios. Llama la atención el caso de Rumanía, que mientras que los datos de usuarios de renta alta nos ofrecen una frecuencia en el uso de pagos digitales del 39% en 2014, el 42% en 2017 y el 65% en 2021, los clientes cuyas rentas son bajas mantienen unos datos del 15% en 2014, 22% en 2017 y finalmente el 42% en 2021. Este caso particular nos muestra que ha habido un auge en el uso de las tecnologías financieras, pero que, a lo largo de los años, el proceso de digitalización ha estado más relacionado con clientes de renta alta.

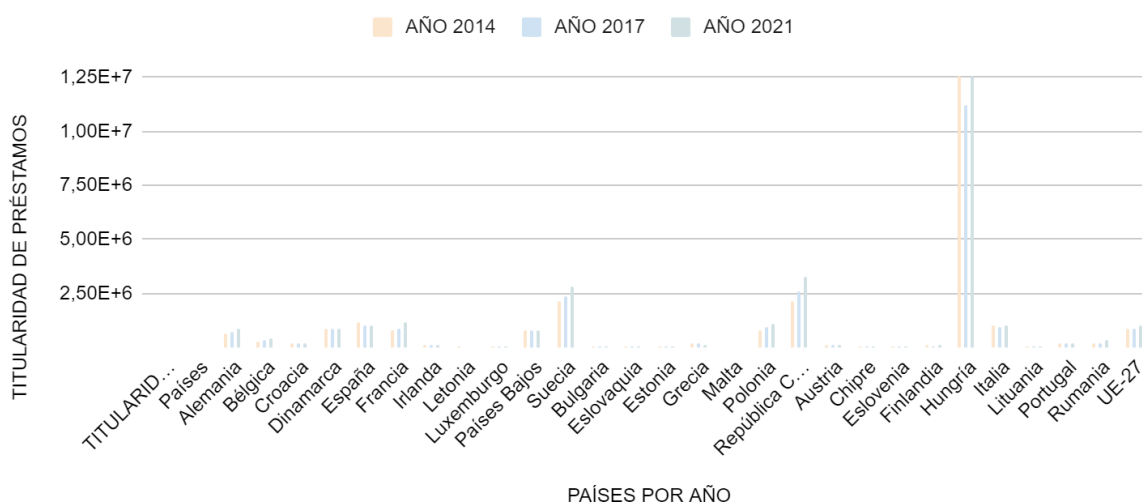
También se puede destacar el caso de Eslovaquia, en el que se puede observar, al igual que con Rumanía, una clara disparidad en el uso de pagos digitales dependiendo si estudiamos el caso de un cliente con un nivel de ingresos alto o bajo. En cualquier caso, observamos que, con el paso del tiempo, los usuarios de renta más baja también utilizan los pagos digitales con una mayor frecuencia ya que han incrementado su uso con los años.

En conclusión, podemos apreciar cómo el factor económico jugaba un papel importante en el uso de los servicios financieros digitales, siendo la población más pobre la que mayormente se relaciona con el uso de los pagos tradicionales y la población con mayor poder adquisitivo con las operaciones digitales. También podemos afirmar que la época COVID-19 es determinante en el auge que han tenido dichos pagos, como también lo han sido acontecimientos como el Programa de Extensión de la Banda Ancha de Primera Generación 2014-2020 de parte de los gobiernos llevado a cabo por exigencias de la Unión Europea, y las inversiones realizadas por compañías fintech e instituciones financieras para digitalizar las transacciones.

### 3.3.3 TITULARIDAD DE PRÉSTAMOS

En este último gráfico se muestra el número de personas titulares de un préstamo sin vencer durante los años 2014, 2017 y 2021.

Gráfico 11: Titularidad de préstamos sin vencer en la Unión Europea (en cifras)



Fuente: Elaboración propia a partir de GPF (2022)

Si observamos la media de la Unión Europea, la titularidad de préstamos ha aumentado, aunque el crecimiento ha sido bastante leve -aproximadamente el número de titulares de un préstamo a lo largo de los años se situaba alrededor de un millón-. No obstante, las cifras en Hungría llaman la atención. Hungría es con diferencia el país con mayor número de titulares. Se observa que, en 2014, 12.596.800 personas tenían un préstamo concedido por una institución financiera. Para el 2017, la cifra se redujo a 11.256.423 personas, no obstante, la cifra volvió a crecer para el año 2021 ascendiendo a 12.562.013. Uno de los motivos de que exista un número de titularidad de préstamos tan elevado, puede deberse a los bajos tipos de interés a los que se contrataron dichos préstamos. Para el 23 de julio de 2014 el tipo de interés en Hungría se situaba en el 2,10%, el cual fue descendiendo hasta llegar el 25 de mayo de 2016 a posicionarse en 0,9%. Desde esa fecha solo se encuentran disponibles los datos a partir del año 2020, situándose el tipo de interés para mediados de año en 0,6%. Durante el 2021 los tipos de interés comenzaron a crecer nuevamente alcanzando el 2,4% para mediados de diciembre. Estos datos nos indican, que el tipo de interés no es el único factor que ha afectado en la concesión de préstamos, ya que en periodos en los que era más reducido, el número de préstamos ofrecidos por los bancos, a pesar de ser elevado, había disminuido en comparación con otros años (Banco Central de Hungría, 2022).

Como habíamos mencionado, en general, el resto de países rondan una media de un millón de titulares de préstamos y, es evidente que las cifras han aumentado entre el 2017 y 2021. A pesar de que necesitaríamos más datos para confirmar este supuesto, podemos entender que las políticas que se aplicaron en el 2020 con la llegada de la Covid-19 tuvieron una repercusión significativa en el crecimiento del préstamo concedido. Ya que los gobiernos y las entidades bancarias adoptaron medidas excepcionales para reducir los estragos causados en la economía debido a los problemas de liquidez que enfrentaron las familias y las empresas debido al descenso de la actividad económica. Las medidas adoptadas fueron, la suspensión temporal del pago de cuotas de préstamo, solo del principal o del interés y avales públicos para la contratación del crédito empresarial (Martín *et al.*, 2020).

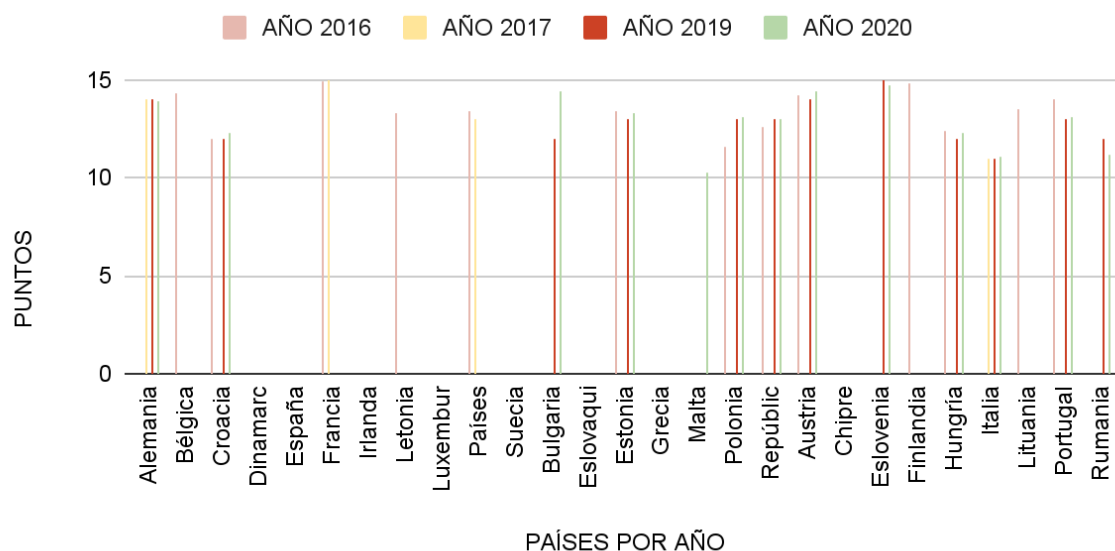
### **3.4 ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN CALIDAD**

Como veníamos diciendo, dispondremos de la educación financiera para analizar la situación de la dimensión calidad a lo largo del tiempo.

#### **3.4.1 EDUCACIÓN FINANCIERA**

El siguiente gráfico recopila los resultados de un estudio realizado por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) que evalúa el nivel de educación financiera entre la población adulta y su evolución.

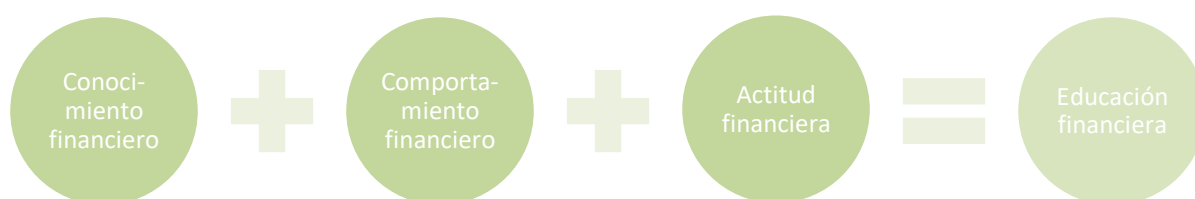
Gráfico 12: Educación financiera en los países de la Unión Europea (en puntos)



Fuente: Elaboración propia a partir de GPFÍ (2022) y OECD (2020)

Los países participantes en el estudio fueron 19, con datos anuales entre 2016 y 2020. Para hacer el estudio, se analizaron variables que miden la educación financiera y que son el conocimiento financiero, la actitud financiera y el comportamiento financiero<sup>13</sup> y se siguió la siguiente fórmula:

Figura 1: Fórmula de la educación financiera



Fuente: Elaboración propia a partir de OECD (2020)

La valoración de cada país se hacía mediante una puntuación de la educación financiera entre 1 y 21 puntos, siendo 1 la puntuación más baja y 21 la puntuación más alta. Como puede apreciarse, no contamos con todos los datos para algunos de los países de la muestra.

<sup>13</sup> *Conocimiento financiero*: se refiere a las habilidades que tiene el individuo para conocer y utilizar diferentes operaciones financieras básicas.

*Comportamiento financiero*: se define como el procedimiento que sigue cada sujeto para su propia gestión monetaria.

*Actitud financiera*: explica la postura que tiene cada persona frente a las operaciones financieras básicas. (OECD, 2020)

Para empezar, observemos los países para los que sí se dispone de información para más de un año. Alemania no muestra ninguna variación, manteniéndose en 14 su puntuación en esta materia durante los años 2017, 2019 y 2020. Una puntuación que a pesar de que no sea baja, se supone debería incrementarse con el tiempo. Croacia, por su parte, contaba en 2016 con una puntuación de 12, una calificación que a pesar de suponer un “aprobado”, es bastante baja. En 2019 volvió a obtener la misma puntuación y en 2020 creció ligeramente hasta el 12,3. Asimismo, Francia obtuvo un 14,9 en 2016, que en 2017 apenas ascendió hasta 15 puntos. Finalmente, Bulgaria sí incrementó hasta en 2 puntos su resultado entre los años 2019 y 2020, una variación mayor comparada con la del resto de países.

Más allá de los casos concretos, lo que los datos de este estudio infieren es que los países no han logrado avanzar en educación financiera. Y si ha habido incremento en algunos países, éste ha sido poco relevante. Estos resultados demuestran que la implicación que ha habido en mejorar la educación relacionada con las finanzas en los países europeos no ha sido suficiente, y que a pesar de que los resultados disponibles superen la línea del “aprobado”, esto es, más de 10,5 puntos sobre 21, se percibe una falta de interés por lograr una mejora social dentro de esta disciplina. Es necesario que los gobiernos observen los datos, e ideen nuevas estrategias más adaptadas a la época actual para que cualquier ciudadano o ciudadana conozca los diferentes servicios que se ofrecen, tenga la capacidad de gestionar sus operaciones y sienta la seguridad suficiente como para poder entablar una estrecha relación con el sector financiero.

### 3.5 RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES

En este punto vamos a centrarnos en los resultados que se han obtenido en las tres dimensiones analizadas: acceso, uso y calidad.

Para empezar, hemos medido el **acceso** a partir de las variables: *acceso a cuentas a través de internet o un dispositivo móvil, tarjetas de pago, y sucursales bancarias*. Comenzando por la apertura de cuentas a través de banca en línea o banca móvil, podemos afirmar que su crecimiento es indiscutible. Se evidencian dos aspectos importantes a lo largo de estos gráficos que explican bien la evolución de cada país. En primer lugar, destacamos los esfuerzos llevados a cabo por los bancos para reforzar la banca digital. Cuánto más temprano se ha dado este proceso, menor ha sido la dificultad que ha supuesto afrontar la época de pandemia. Y, en segundo lugar, la implementación por parte de los gobiernos de una banda ancha para garantizar la digitalización en sus respectivos países. Hemos observado, por ejemplo, en Alemania, cómo es imprescindible que los gobiernos tomen acciones a favor de la banca digital, porque de lo contrario, una parte de la ciudadanía pierde la posibilidad de digitalizarse y, por lo tanto, de sumarse a la revolución que está viviendo el sector financiero. En relación al número de tarjetas de débito en circulación, observamos que mientras que el dinero en efectivo se ha reducido, las tarjetas de débito han ido aumentando gradualmente. Este hecho ha sucedido por un cambio en las costumbres del cliente a la hora de pagar, sobre todo desde la época de la pandemia. El acceso a la tarjeta de débito supone una oportunidad para que todos los usuarios dispongan de total autonomía, de forma sencilla, sin tener que recurrir a alguna sucursal o cajero automático para realizar cualquier pago. Y asegurar el acceso de cualquier cliente es sinónimo de una mayor inclusión. En tercer lugar, disponemos de la variable que mide las sucursales bancarias. Apreciamos que, en general, las instituciones financieras optaron por cerrar muchas de sus oficinas y reducir el trato al cliente de manera presencial, sustituyéndolo por el canal digital. Podemos suponer

que esta decisión, por una parte, puede perjudicar a un sector de la población que por diferentes motivos no pueda acceder a sus finanzas mediante el uso de los dispositivos electrónicos y que, por lo tanto, quede financieramente excluido. Esta consecuencia aumentaría la exclusión financiera y puede ser vista en casos como las personas mayores, que se ven obligadas a prescindir de servicios básicos como el acceso al efectivo y/o disponer de una cuenta corriente (*La exclusión financiera de los mayores*, 2022). Esta situación los convertiría en el nuevo sector marginado y nos mantendría lejos de lograr la inclusión financiera. Y, por otro lado, podemos entender que este recorte en oficinas, debido a una preferencia por el uso de la banca en línea y la banca móvil, traerá un enorme auge en el empleo de muchos servicios financieros digitales, y que dicho incremento vendrá reflejado en los próximos indicadores que miden la utilización de las tecnologías financieras. Por los resultados obtenidos de los tres indicadores que hemos analizado, concluimos que la dimensión acceso ha percibido una mejora entre los años 2014-2021.

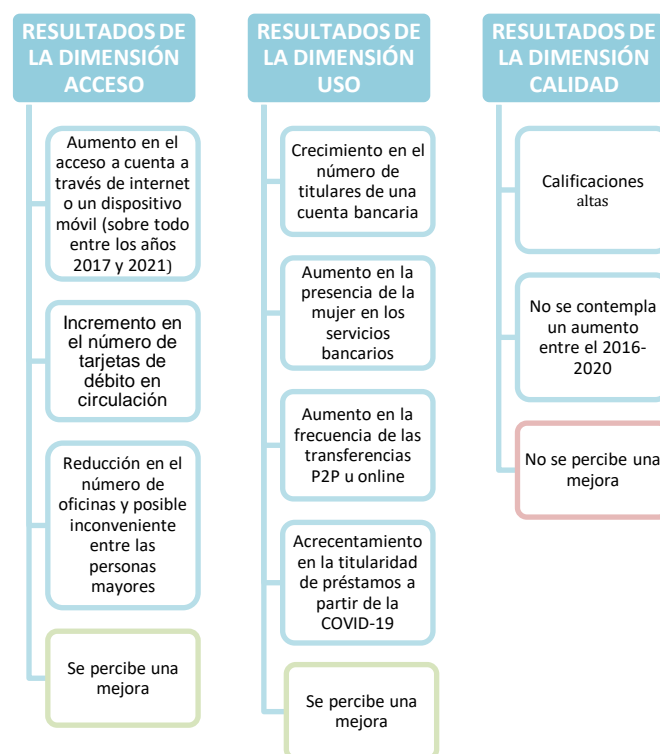
Continuamos analizando los resultados obtenidos en la dimensión **uso**. Se han seleccionado los indicadores *titularidad en mayores de 15 años* y *titularidad en mujeres, transferencias P2P u online* y *titularidad de préstamos*. Empezando por la titularidad en mayores de 15 años y titularidad en mujeres, por un lado, apreciamos un incremento en ambas variables. Desde el año 2014 hasta el año 2021 observamos que existe un mayor uso de cuentas entre todos los clientes, y también especialmente entre las mujeres. Estos resultados podrían traducirse como un logro en la autonomía que tienen las mujeres en Europa en cuanto al uso de los servicios financieros y una reducción significativa en la brecha de género que tanto ha marcado a la sociedad. Aunque en 2014 ya contaban muchas mujeres con una cuenta propia, el aumento que se da posteriormente se podría explicar con el crecimiento en la tasa de empleo femenina. También es cierto que nos referimos a países desarrollados, y que estos efectos no se dan en la misma magnitud que en países en vías de desarrollo o sin desarrollar. Sin embargo, las cifras también sugieren que hay que prestar atención a aquellas mujeres que todavía no disponen de una cuenta corriente, analizando los diferentes factores que podrían estar detrás y dándoles una respuesta. La siguiente variable que analizamos fueron las transferencias P2P u online. En ellas volvemos a evidenciar el efecto de la innovación digital y de las medidas que se implantaron en la época de la pandemia, en su indiscutible variación. También podríamos relacionar, nuevamente, el Programa de Extensión de la Banda Ancha de Primera Generación 2014-2020 y las inversiones realizadas por compañías fintech e instituciones financieras para digitalizar las transacciones. Además, comprobamos cómo el factor económico juega un papel importante en el uso de los servicios financieros digitales, siendo la población más pobre la que mayormente se relaciona con el uso de los pagos tradicionales y la población con mayor poder adquisitivo con las operaciones digitales. Para dar por finalizado el examen de la dimensión uso, en cuanto a los resultados de la titularidad de préstamos, en general, se intuye el aumento en el número de préstamos adquiridos por las familias entre el 2017 y el 2021. A pesar de que necesitaríamos más datos para confirmar este supuesto, podemos entender que las políticas que se aplicaron en el 2020 con la llegada de la Covid-19 tuvieron una repercusión significativa en el crecimiento del préstamo concedido. Ya que los gobiernos y las entidades bancarias adoptaron medidas excepcionales para reducir los estragos causados en la economía debido a los problemas de liquidez que enfrentaron las familias y las empresas debido al descenso de la actividad económica (Martín *et al.*, 2020).

Como conclusión, podemos afirmar que existe un progreso en las variables que miden la dimensión uso para el periodo 2014-2021.

En cuanto a la última **calidad**, hemos utilizado la variable *educación financiera*. Según los resultados obtenidos, aunque hayamos podido observar un incremento en el nivel de educación financiera de la ciudadanía en algunos países europeos, en general, no se percibe una gran variación en su evolución. Por un lado, las calificaciones anuales que han conseguido no son del todo negativas. La mayoría de los países aprueban la encuesta. Sin embargo, los resultados son bajos y no se evidencia la implicación que habíamos observado en el marco teórico, con respecto a los esfuerzos de los países de la Unión Europea por fomentar la educación financiera de su población. Por otro lado, la variación a lo largo del tiempo se ha mantenido constante, con un ligero incremento en algunos países, y descensos en alguno que otro. Otra vez más, no se aprecian los esfuerzos realizados en fomentar la educación financiera. Estos resultados nos llevan a plantearnos que todavía falta abordar la introducción de las finanzas dentro de la educación, siguiendo medidas que, quizás, se ajusten más a las necesidades actuales. Una medida podría ser, incorporar la educación financiera como una asignatura obligatoria en la educación primaria y secundaria. La presencia de la educación financiera en las aulas, en conjunto con la introducción de nuevas medidas que incluyan a toda la sociedad, podrían lograr que la población tenga un alto nivel en este campo y adquiera la autonomía suficiente para poder tomar decisiones propias y aumentar así la inclusión financiera. Por lo tanto, como conclusión, y a diferencia de en las dos dimensiones anteriores, en la dimensión calidad no podemos confirmar que se haya percibido una mejora. Más bien podríamos afirmar que la dimensión calidad se ha mantenido constante a lo largo del tiempo.

Para finalizar, exponemos a continuación una tabla que explica resumidamente los resultados de las tres dimensiones.

Figura 2: Resumen de los resultados obtenidos en las tres dimensiones



Fuente: Elaboración propia



## **4. CONCLUSIONES**

La selección de la inclusión financiera en este trabajo surgió por la combinación de diferentes motivos. Para empezar, la inclusión financiera tiene una consideración a nivel global, a pesar de que sea un concepto conocido bastante recientemente. Se le conoce por su relevancia en aminorar los efectos de la exclusión financiera en nuestra sociedad. La exclusión financiera, como hemos explicado anteriormente, es un problema grave que afecta a todos los países del mundo, y que crea una mayor pobreza y disparidad entre la riqueza de los individuos. Dadas las circunstancias, muchos países (sobre todo países desarrollados) han contemplado diferentes vías para garantizar la inclusión financiera. Han sido muchos los esfuerzos que se han realizado, y es por ello, que no podíamos dejar pasar el protagonismo que ha tenido la Unión Europea en este ámbito.

La Unión Europea ha llevado a cabo diversas medidas para lograr la inclusión financiera en todos los países miembro: aquellas que han sido diseñadas por la Comisión Europea, algunas que han sido ejecutadas de forma exclusiva en algunos países miembro, otras que han llevado a cabo los organismos que han sido creados por la Unión Europea y las que han puesto en marcha las instituciones financieras. También hemos observado que entre las vías que existen se distinguían las que favorecen la inclusión mediante una mayor facilidad en la obtención de financiación, las que garantizan un mayor acceso en los servicios bancarios y las que brindan la oportunidad de mejorar la educación financiera en los individuos. Tanto ha sido el empeño, que podemos intuir que los esfuerzos realizados han debido de traer una mejora en este ámbito.

Como alumna de Administración y Dirección de Empresas con un gran interés en el funcionamiento del sistema financiero siento una gran curiosidad e inquietud por la situación que vive Europa desde el punto de vista financiero. La relevancia del concepto de la inclusión financiera y el protagonismo que ha cobrado en la Unión Europea, son algunos de los motivos por los que he seleccionado la inclusión financiera como tópico de este trabajo. También me conciernen preocupaciones de carácter global como son la pobreza y cualquier forma de exclusión social. Por último, reconozco el impacto que ha tenido la digitalización en los servicios bancarios, y subrayo la transformación que ha generado en la operativa básica de los servicios bancarios, brindando una mayor facilidad, disponibilidad y seguridad de dichas operaciones. Es por todo ello que, he considerado la inclusión financiera como tema principal de este trabajo. De este modo, tenía la oportunidad de investigar y evaluar la situación dentro de la Unión Europea y además, conociendo la relación que tiene la inclusión financiera en la consecución de los objetivos de la Agenda 2030, me permitía constatar su contribución dentro del marco europeo y así contemplar la aportación que ha producido este fenómeno en los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

El objetivo principal de este trabajo es analizar la evolución de la inclusión financiera en los países de la Unión Europea, a través de las tres dimensiones que la definen y para el periodo 2014-2021. Así, empleando el método analítico sintético hemos estudiado la inclusión financiera desde distintas perspectivas: el concepto, las dimensiones que lo definen, su evolución, las medidas puestas en marcha para su consecución, así como los beneficios que genera su desarrollo. Esto nos ha permitido establecer un marco teórico, necesario para completar el objetivo principal. Tras seleccionar las variables significativas y recoger los datos correspondientes al periodo de análisis, hemos podido

observar cómo ha sido la evolución de la inclusión financiera en los países miembros de la Unión Europea. De este análisis se extraen las conclusiones que se detallan a continuación.

La primera conclusión a la que hemos llegado, centrándonos en la fase analítica, es que no existe consenso absoluto para definir la inclusión financiera. Las definiciones que ofrecen las diferentes personas expertas son distintas entre sí. A pesar de que tengan ciertas similitudes, cada definición depende del enfoque que cada uno le dé a su interpretación. Teniendo en cuenta las similitudes que tienen todas entre sí en este trabajo hemos desarrollado una definición en base a dichas semejanzas obteniendo la siguiente definición: “La inclusión financiera es la oportunidad de garantizar a todos los agentes económicos, sin ninguna excepción, formar parte de un sistema financiero inclusivo en el que todos ellos puedan usar y acceder a los diferentes productos y servicios financieros formalmente ofrecidos, y siempre garantizando la calidad de los mismos.”

Hemos observado que existe cierto consenso a la hora de medir la inclusión financiera, partiendo de tres dimensiones: Acceso, Uso y Calidad. El acceso hace referencia a los puntos de acceso que existen para utilizar los productos y servicios financieros. Mediante la medición de estos, obtenemos la disponibilidad que ofrecen dichos servicios y su penetración en la sociedad. El uso analiza el empleo realizado por particulares y por empresas y la frecuencia del uso de los servicios financieros disponibles. Y la calidad se enfoca en la adecuación de los servicios financieros o las necesidades del cliente mediante la medición de aspectos como la alfabetización y capacidad financiera, la conducta comercial y la protección al consumidor, la asequibilidad y otras barreras que pueden existir en la contratación o en el uso de los productos financieros. Hemos revisado las diferentes variables que incluyen las tres dimensiones y cómo cada institución utiliza la selección de variables que considera conveniente. Partiendo de las diferentes variables que proponían las organizaciones e instituciones internacionales, hemos realizado nuestra propia selección en este proyecto. Esta selección se ha elaborado en base a la recopilación de un conjunto de variables que ofrecen una mayor inclusión entre los diferentes segmentos de la población. Para ello, se ha escogido un conjunto de operaciones básicas que van a ofrecer un resultado más completo debido a la repercusión que tienen en toda la población.

Hemos detectado que no se conoce el origen exacto de la inclusión financiera, pero que fue escuchado a partir de la década de los noventa para responder a la exclusión financiera. También hemos comprobado que en la década del 2010 las organizaciones que ya existían y organizaciones nuevas como AFI y GPFI reconocieron la importancia de la inclusión financiera y comenzaron a poner en marcha diferentes vías para contribuir en el fomento de la inclusión financiera. Y es imprescindible mencionar cómo ha habido diferentes sucesos que han comprometido el desarrollo de la inclusión financiera en el marco europeo. Empezando por la crisis económica del 2008, siguiendo por la revolución digital de la década de 2010, y terminando por la pandemia que dio lugar en 2020.

Hemos llegado a la conclusión de que los gobiernos, las instituciones financieras y las organizaciones mundiales se han involucrado en la consecución de la inclusión financiera, y que este esfuerzo ha traído consigo el resultado que hemos podido observar en los diversos indicadores que mencionamos antes. Concretamente, en Europa hemos observado que todos los agentes que han colaborado en un mayor alcance de la inclusión financiera han trabajado de forma individual, pero también en grupo. En ocasiones, los gobiernos reforzaban su relación con diferentes instituciones para la elaboración de medidas que resultasen eficaces para combatir la exclusión financiera.

Hemos percibido un conjunto de efectos positivos que se consiguen a partir de la inclusión financiera. Destacan la reducción de la exclusión financiera, el crecimiento económico, la reducción de costes y el surgimiento de nuevos productos y servicios. Todas ellas son ventajas que favorecen el bienestar social y económico de los países.

Centrándonos en el análisis de este trabajo, exponemos a continuación las conclusiones que sacamos acerca de las tres dimensiones que hemos evaluado. Para empezar, se evidencia una mejora en la dimensión de acceso en el periodo de análisis que hemos examinado. Su mejoría puede apreciarse en los diferentes indicadores que hemos utilizado para medirla. Ha incrementado el número de usuarios que acceden a su cuenta desde el uso de banca en línea y banca móvil entre los años 2014 y 2021 y el número de tarjetas de débito también ha aumentado considerablemente. Sin embargo, el número de sucursales bancarias se ha visto reducido a lo largo de los años. Las tres evidencias que hemos obtenido pueden deberse a los siguientes acontecimientos: El refuerzo que han llevado a cabo los bancos en la banca digital con motivo de un aumento en la competencia con la llegada de la revolución digital que se da en torno a la década del 2010 y que aumenta mayormente con la época de la Covid-19 y el cambio que se da en las costumbres de los clientes al ponerse en contacto con sus instituciones financieras. Debido a estos dos sucesos es posible que las variables de la dimensión acceso se hayan visto positivamente afectadas. En el caso de las sucursales bancarias, aunque su número se haya reducido tanto, intuimos que el canal digital puede estar a la altura de atender a una mayor parte de usuarios. El nuevo modelo de negocio digital cumple un papel muy importante, y como hemos podido observar en los gráficos que se muestran, en la actualidad es necesaria para favorecer a la inclusión financiera. Con lo cual, hay que poner el foco en garantizar un uso de la tecnología que sea de calidad en todos los rincones de Europa.

Continuando con la dimensión uso, una vez analizadas las variables que hemos escogido para medir dicha dimensión, hemos comprobado que ha existido una mejoría. Hemos observado cómo la presencia de las mujeres en el sector financiero ha aumentado a lo largo de los años mediante el incremento en la titularidad de cuentas en mujeres. También se ha observado un aumento en el uso de las transferencias P2P u online y un incremento en la titularidad de préstamos, sobre todo entre los años 2017 y 2021. Los factores más importantes que pueden estar detrás de estos resultados son, un aumento en la tasa de empleo femenina que explicaría el incremento de la titularidad de cuenta en mujeres, la revolución digital nuevamente y la época de COVID-19 que como hemos explicado anteriormente, darían respuesta al incremento de cuentas y a las transferencias P2P y la titularidad de préstamos. La última que analizamos fue la dimensión calidad, en ella, a diferencia de en las dos dimensiones anteriores, no podemos concluir una mejoría, ya que la variable de educación financiera, indicaba un estancamiento en sus resultados con motivo de los programas puestos en marcha por los diferentes responsables. Los datos analizados muestran, por una parte, un escaso volumen de datos sobre el nivel de educación financiera que tienen los europeos y una mala monitorización de su seguimiento, y, por otra parte, a pesar de que los datos disponibles muestran un cierto nivel de educación financiera, hemos podido comprobar que la evolución entre años ha sido escasa o nula. Vistas las conclusiones que sacamos de las tres dimensiones que hemos analizado y dando respuesta a nuestro objetivo principal, podemos concluir que la evolución de la inclusión financiera en la Unión Europea para el periodo 2014-2021 ha sido favorable. En general, las dimensiones muestran una mejoría a lo largo del tiempo, no obstante, es importante poner el foco en las variables que miden la dimensión calidad, dar una mayor relevancia a estas variables y en la medida de lo posible, diseñar nuevas vías para garantizar su mejora.

Estas conclusiones podrían ser útiles para todos los responsables, que hemos mencionado a lo largo del proyecto, de poner en funcionamiento las diferentes medidas para lograr la inclusión financiera y de aquellos que realizan un seguimiento de ella a través de sus indicadores. También puede ser útil para los agentes implicados en la consecución de Objetivos de Desarrollo Sostenible. Y es que como hemos explicado anteriormente, el objetivo principal de este trabajo tiene una estrecha relación con la Agenda 2030, ya que la inclusión financiera además de resolver la exclusión financiera, permite abordar los Objetivos de Desarrollo Sostenible desde el uso inclusivo de las finanzas. Y analizar la inclusión financiera en Europa también permite valorar el cumplimiento de los ODS dentro del marco europeo.

Cabe mencionar las limitaciones a las que hemos tenido que hacer frente. La más importante ha sido la falta de información de fuentes rigurosas. Siendo un fenómeno tan reciente, nuestro objetivo y las conclusiones que hemos reunido han quedado limitadas por los datos que ponen a disposición las diferentes organizaciones consultadas.

Por último, de las conclusiones que sacamos en este estudio se desprenden dos líneas de investigación a futuro. En primer lugar, y dada la necesidad de ajustarnos al objetivo principal, no ha sido posible profundizar en la segmentación de los individuos, en cada uno de los indicadores, por diferentes criterios, ya sea la edad, el género, o la renta. Tan solo en algunos de ellos. Es por ello que sería interesante cuestionarse si se ha producido un progreso en la presencia de la mujer en el sector financiero, a través de un análisis de la evolución de la inclusión financiera en la Unión Europea. Y en segundo lugar, atendiendo a la implicación que tiene la inclusión financiera en la consecución de los ODS, tampoco se ha profundizado en la elaboración de un análisis para cuantificar el efecto que pueda tener la inclusión financiera en diferentes indicadores macroeconómicos que evalúa el progreso de la Agenda 2030 y podría ser interesante para futuras líneas de investigación abordar esta cuestión.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

About GPFI | GPFI. (s. f.). <https://www.gpfi.org/about-gpfi>

Afp. (2021, 2 junio). Brexit transforma a Lituania en un eje de tecnologías financieras para el Reino Unido. *El Financiero*. <https://www.elfinancierocr.com/economia-y-politica/brexit-transforma-a-lituania-en-un-eje-de/SJPANA36HBFJTCIMLVO55KWTDI/story/>

Agyemang-Badu, A. A. (2018, 1 abril). *Financial Inclusion, Poverty and income Inequality: Evidence from Africa*. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3167200](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3167200)

Aljure, Y., & Gallego, J. A. (2010). Desigualdad y leyes de potencia (53.ª ed., Vol. 29). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3584146>

Alliance for Financial Inclusion - Homepage. (s. f.). Alliance for Financial Inclusion - Homepage. <https://www.afi-global.org/>

Alliance for Financial Inclusion policy model: AFI core set of financial inclusion indicators. (2019). En AFI. [https://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/2019-12/AFI\\_PM\\_Core%20Set\\_FINAL\\_digital.pdf](https://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/2019-12/AFI_PM_Core%20Set_FINAL_digital.pdf)

Amidžić, G. (2014, 1 febrero). *Assessing countries' financial inclusion standing: a new Composite index*. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2407529](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2407529)

Andrews, C., De Montesquiou, A., Sánchez, I. A., Dutta, P. V., Samaranyake, S., Heisey, J., Clay, T., & Chaudhary, S. (2021). *The State of Economic Inclusion Report 2021: The Potential to Scale*. World Bank Publications.

*Banco Europeo de Inversiones (BEI) | Unión Europea*. (s. f.). European Union. [https://european-union.europa.eu/institutions-law-budget/institutions-and-bodies/search-all-eu-institutions-and-bodies/european-investment-bank-eib\\_es](https://european-union.europa.eu/institutions-law-budget/institutions-and-bodies/search-all-eu-institutions-and-bodies/european-investment-bank-eib_es)

Barruetaña, E. (2020). La influencia de las nuevas tecnologías en la inclusión financiera. En Banco de España (BDE). <https://repositorio.bde.es/handle/123456789/10527>

Bátiz-Lazo, B., Bautista-González, M. A., González-Correa, I., & Funcas. (2021). La transformación en el uso de efectivo y pagos digitales durante la pandemia de la COVID-19. *Papeles de economía española*. [https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2021/12/PEE-170\\_Batiz.pdf](https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2021/12/PEE-170_Batiz.pdf)

Blanco, A. M. (2023). El papel de las fintech en la transformación del sector bancario: colaboración y competencia. *es.linkedin.com*. <https://es.linkedin.com/pulse/el-papel-de-las-fintech-en-la-transformaci%C3%B3n-del-y-morales-blanco>

Cançado, A. A., Barros, C., & Instituto Brasileiro de Direitos Humanos. (2022). *The human rights of the vulnerable marginalized and excluded* [Libro electrónico]. Expressão Gráfica. <http://ibdh.org.br/wp-content/uploads/2016/02/2022-THE-HUMAN-RIGHTS-OF-THE-VULNERABLE-MARGINALIZED-AND-EXCLUDED.pdf#page=160>

Carballo, I. E. (2020). *Tecnologías financieras: Oportunidades y desafíos de las fintech para la regulación, la educación y la inclusión financiera*. DSpace-CRIS @ UCA. <https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/10788>

Carballo, I. E., & Dalle-Nogare, F. (2019). Fintech e inclusión financiera: los casos de México, Chile y Perú. *Revista CEA*, 5(10), 11-34. <https://doi.org/10.22430/24223182.1441>

Carbó, S., Cuadros-Solas, P. J., Rodríguez, F., & Funcas. (2021). Digitalización financiera y COVID-19: evidencia empírica. *Papeles de Economía Española*. [https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2021/12/PEE-170\\_Carb%C3%B3-Cuadros-Rodr%C3%ADguez.pdf](https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2021/12/PEE-170_Carb%C3%B3-Cuadros-Rodr%C3%ADguez.pdf)

Carbó, S., & Rodríguez, F. (2015). Concepto y evolución de la exclusión financiera: una revisión. En Funcas. <https://www.funcas.es/articulos/concepto-y-evolucion-de-la-exclusion-financiera-una-revision/>

Carné, G. (2020). La evolución y digitalización del sector bancario. Universidad Pontificia Comillas.

Comisión Nacional del Mercado de Valores. (s. f.). ¿Qué es fintech? En *CNMV*. [https://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/Fichas/GR03\\_Fintech.pdf](https://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/Fichas/GR03_Fintech.pdf)

*Comité Económico y Social Europeo | Unión Europea*. (s. f.). European Union. [https://european-union.europa.eu/institutions-law-budget/institutions-and-bodies/search-all-eu-institutions-and-bodies/european-economic-and-social-committee-eesc\\_es](https://european-union.europa.eu/institutions-law-budget/institutions-and-bodies/search-all-eu-institutions-and-bodies/european-economic-and-social-committee-eesc_es)

Coord, A. J. W., Investigador, R. V. J. I., Guerra, P., & De Instituciones Financieras De Desarrollo, R. R. (2019). ¿Qué es la inclusión financiera? Un análisis desde la teoría y la práctica. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6914/1/Araque%2c%20W.-CON-003-Que%20es%20la%20inclusion.pdf>

*Data | GPMI*. (2013). <https://www.gpmi.org/data>

de la Lastra, J., & Alonso, P. (2021). *Medios de Pago en Época de Pandemia: del Recelo Inicial a la Confianza en la Digitalización*. Universidad de Valladolid.

De Las Naciones Unidas, O. O. (2015). Marco de indicadores mundiales para los Objetivos de Desarrollo Sostenible y metas de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. *United Nations Statistics Division*. <http://repositorio.geotech.cu/jspui/handle/1234/3580>

Defining financial inclusion. (2017). Alliance for Financial Inclusion (AFI). [https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/publications/2017-07/FIS\\_GN\\_28\\_AW\\_digital.pdf](https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/publications/2017-07/FIS_GN_28_AW_digital.pdf)

Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., & Hess, J. (2020). The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and Opportunities to Expand Access to and Use of Financial Services\*. *The World Bank Economic Review*, 34(Supplement\_1), S2-S8. <https://doi.org/10.1093/wber/lhz013>

*Empleo- estadísticas anuales*. (2020). Eurostat. [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Employment\\_-\\_annual\\_statistics/es&oldid=496968#La\\_tasa\\_de\\_empleo\\_femenino\\_aumenta\\_con\\_el\\_tiempo](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Employment_-_annual_statistics/es&oldid=496968#La_tasa_de_empleo_femenino_aumenta_con_el_tiempo)

Estrategias y buenas prácticas de educación financiera en la Unión Europea. (2017). En CESE. <https://www.eesc.europa.eu/sites/default/files/resources/docs/qe-01-17-075-es-n.pdf>

EUR-LEX - L22031 - EN - EUR-LEX. (2011). <https://eur-lex.europa.eu/ES/legal-content/summary/financial-education.html>

EUR-LEX - 52015DC0630 - EN - EUR-LEX. (2015). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A52015DC0630>

Europa Press. (2023). *La Comisión Europea ve necesario ampliar la protección de los mayores en los bancos ante la digitalización*. europapress.es. <https://www.europapress.es/epsocial/derechos-humanos/noticia-comision-europea-ve-necesario-ampliar-proteccion-mayores-bancos-digitalizacion-20230516171022.html>

Europe 2020 employment indicators. (2018). En Eurostat. <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/2995521/8818246/3-20042018-AP-EN.pdf/c4d4085d-7e32-438b-bc44-61eca9a6998b>

European Banking Federation. (2014). *European Banking Sector: Facts & Figures*. En *European Banking Federation*. [https://www.ebf.eu/wp-content/uploads/2017/12/European\\_Banking\\_Sector\\_Facts\\_Figures\\_2014.pdf](https://www.ebf.eu/wp-content/uploads/2017/12/European_Banking_Sector_Facts_Figures_2014.pdf)

European Banking Federation. (2019). *European Banking Sector: Facts & Figures*. En *European Banking Federation*. <https://www.ebf.eu/wp-content/uploads/2018/09/Banking-in-Europe-2018-EBF-Facts-and-Figures.pdf>

European Central Bank. (2014, 29 abril). *SEPA for Cards continues efforts to create a truly European payments area*. <https://www.ecb.europa.eu/press/pr/date/2014/html/pr140429.en.html>

European Central Bank. (2018, 14 septiembre). *Payments Statistics: 2017*. <https://www.ecb.europa.eu/press/pr/stats/paysec/html/ecb.pis2017.en.html>

European Commission. (2008). *FINANCIAL SERVICES PROVISION AND PREVENTION OF FINANCIAL EXCLUSION*. En *University of Bristol*. <https://www.bristol.ac.uk/media-library/sites/geography/migrated/documents/pfrc0806.pdf>

*Financing start-ups and scale-ups in Europe*. (2001, 31 diciembre). [https://www.eif.org/who\\_we\\_are/index.htm](https://www.eif.org/who_we_are/index.htm)

*Four facts you need to know about gender and poverty today | UN Women Data Hub*. (2021, 5 marzo). UN Women Data Hub. <https://data.unwomen.org/features/four-facts-you-need-know-about-gender-and-poverty-today>

*G20 Financial Inclusion Indicators | GPMI*. (2016). <https://www.gpmi.org/news/g20-financial-inclusion-indicators>

García, K. D. (2021). *De la digitalización bancaria a la inclusión financiera: un estudio exploratorio desde las microfinanzas*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7896326>

*Género e inclusión financiera.* (2020, 6 marzo). [https://www.ilo.org/empent/areas/social-finance/WCMS\\_737756/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/empent/areas/social-finance/WCMS_737756/lang--es/index.htm)

Global financial development report: Financial Inclusion. (2014). En *The World Bank*. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/225251468330270218/pdf/Global-financial-development-report-2014-financial-inclusion.pdf>

Gobierno de España. (2022). REPÚBLICA DE BULGARIA. En *Ministerio de Asuntos Exteriores*. [https://www.exteriores.gob.es/documents/fichaspais/bulgaria\\_ficha%20pais.pdf](https://www.exteriores.gob.es/documents/fichaspais/bulgaria_ficha%20pais.pdf)

González, A., González, A., & González, A. (2021, 30 julio). Lituania quiere sacar partido a la tecnología financiera. *El País*. <https://elpais.com/internacional/2021-07-30/lituania-quiere-sacar-partido-a-la-tecnologia-financiera.html>

Goyal, K., & Kumar, S. (2020). Financial literacy: A systematic review and bibliometric analysis. *International Journal of Consumer Studies*, 45(1), 80-105. <https://doi.org/10.1111/ijcs.12605>

Guillén, J. S. (2018, 16 octubre). *¿Cómo se ahorra en otros países de Europa?* Raisin. <https://www.raisin.es/noticias/como-se-ahorra-en-otros-paises-de-europa/>

*Inclusión digital.* (2022). Configurar el futuro digital de Europa. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/es/policias/digital-inclusion>

Inclusión financiera. (2020). World Bank. <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview>

*Inclusive finance.* (2021, 21 junio). [https://www.eif.org/what\\_we\\_do/microfinance/index.htm](https://www.eif.org/what_we_do/microfinance/index.htm)

International Monetary Fund & The World Bank Group. (2020). Finance for All: Promoting Financial Inclusion in Central Africa. En FINANCIAL INCLUSION, GROWTH AND POVERTY REDUCTION. BRAZZAVILLE, MARCH 23, 2015 ECCAS REGIONAL CONFERENCE, República del Congo. <https://www.imf.org/external/np/seminars/eng/2015/brazzaville/pdf/AgueraENG.pdf>

Klapper, L., & Mascaró, Y. (2022, 7 febrero). El aumento de la inclusión financiera digital durante la pandemia de COVID-19. *Blogs del Banco Mundial*. <https://blogs.worldbank.org/es/latinamerica/el-aumento-de-la-inclusion-financiera-digital-durante-la-pandemia-de-covid-19>

Koku, P. S. (2015). Financial exclusion of the poor: a literature review. *International Journal of Bank Marketing*, 33(5), 654-668. <https://doi.org/10.1108/ijbm-09-2014-0134>

Korynski, P., Pytkowska, J., & Microfinance Centre. (2016). Measuring Financial Inclusion in the EU: Financial Inclusion Score Approach. En *The Microfinance Centre*. <https://mfc.org.pl/wp-content/uploads/2016/09/Measuring-Financial-Inclusion-in-the-EU-research-paper.pdf>

*La exclusión financiera de los mayores.* (2022). *Alternativas Económicas*. <https://alternativaseconomicas.coop/articulo/actualidad/la-exclusion-financiera-de-los-mayores>

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



[Comunicado de prensa]. <https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/asuntos-economicos/Paginas/2022/210222-protocolo-sostenible-banca.aspx>

La base de datos Global Findex 2021: Inclusión financiera, pagos digitales y resiliencia en la era de la COVID-19. (2022). En *The World Bank*. <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/d0de6892fdd58f1b2effd71f594ad056-0050062022/original/Executive-Summary-Spanish.pdf>

Lusardi, A. (2019). Financial literacy and the need for financial education: evidence and implications. *Swiss Journal of Economics and Statistics*, 155(1). <https://doi.org/10.1186/s41937-019-0027-5>

Mahendra Dev, S. (2006). Financial Inclusion: Issues and Challenges. *JSTOR Economic and Political Weekly*, 41, 4310. <https://www.jstor.org/stable/4418799>

Malgesini, G., & Sánchez, S. (2021). Inclusión financiera para el desarrollo sostenible, un enfoque de derechos en el proceso de reconstrucción post pandemia. European Anti-Poverty Network (EAPN). [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)

Marajh, A., & Gallagher, T. (2023). Uso de pagos digitales para impulsar la inclusión financiera. *Miembro del Grupo del Banco Interamericano de Desarrollo*. <https://www.idbinvest.org/en/blog/financial-institutions/using-digital-payments-push-financial-inclusion>

Martín, R. A., De Rozas, L. G., Palomeque, E., & García, C. J. R. (2020). La respuesta regulatoria y supervisora frente a la crisis derivada del Covid-19. *Estabilidad financiera*, 39, 9-47. [https://repositorio.bde.es/bitstream/123456789/14222/1/Respuesta\\_regulatoria.pdf](https://repositorio.bde.es/bitstream/123456789/14222/1/Respuesta_regulatoria.pdf)

Martinez, L. B., Guercio, M. B., Orazi, S., & Vigier, H. P. (2022). Instrumentos financieros claves para la inclusión financiera en América Latina. *Revista Finanzas y Política Económica*, 14(1), 17-47. <https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.v14.n1.2022.2>

Maudos, J. (2022). Informe sobre la inclusión financiera en España. En *Ivie*. <https://www.ivie.es/wp-content/uploads/2022/02/Informe-sobre-la-inclusi%C3%B3n-financiera-en-Espa%C3%B1a-071022.pdf>

Meirea Cartea, P. Á. (2015). De los Objetivos de Desarrollo del Milenio a los Objetivos para el Desarrollo Sostenible: el rol socialmente controvertido de la educación ambiental. *Research Gate*. [https://www.researchgate.net/publication/292156264\\_De\\_los\\_Objetivos\\_de\\_Development\\_del\\_Mileno\\_o\\_a\\_los\\_Objetivos\\_para\\_el\\_Development\\_Sostenible\\_el\\_rol\\_socialmente\\_controvertido\\_de\\_la\\_educacion\\_ambiental](https://www.researchgate.net/publication/292156264_De_los_Objetivos_de_Development_del_Mileno_o_a_los_Objetivos_para_el_Development_Sostenible_el_rol_socialmente_controvertido_de_la_educacion_ambiental)

Mejia, C. (2015). Bancarización y empoderamiento femenino. *Desarrollo y Sociedad*, 75, 265-316. <https://doi.org/10.13043/dys.75.7>

Negrete, C. (2021, 17 noviembre). Alemania, una potencia fuera de cobertura con la peor banda ancha de Europa. *La Razón*. <https://www.larazon.es/internacional/20210922/oodea4hxcbemplqnrn4w3cws4.html>

Ngo. (2019). Index of Financial Inclusion and the Determinants: An investigation in Asia. *Asian Economic and Financial Review*, 9(12), 1368-1382. <https://doi.org/10.18488/journal.aefr.2019.912.1368.1382>

OECD/INFE 2020 International Survey of Adult Financial Literacy. (2020). En *OECD*. <https://www.oecd.org/financial/education/launchoftheoecdinfeglobalfinancialliteracysurveyreport.htm>

Omar, A., & Inaba, K. (2020). Does financial inclusion reduce poverty and income inequality in developing countries? A panel data analysis. *Journal of Economic Structures*, 9(1). <https://doi.org/10.1186/s40008-020-00214-4>

Park, C., & Mercado, R. (2015). Financial inclusion, poverty, and income inequality in developing Asia. *Social Science Research Network*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2558936>

Pearce, D., & Ruiz, C. (2012). Financial inclusion strategies: reference framework. World Bank. <http://documents.worldbank.org/curated/en/801151468152092070/Financial-inclusion-strategies-reference-framework>

Press corner. (2008). European Commission - European Commission. [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/fr/MEMO\\_08\\_51](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/fr/MEMO_08_51)

Programa Europeo de Empleo e Innovación Social (EaSI). (2014). Comisión Europea. <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1081&langId=es>

RODRÍGUEZ, A. (2006): “Fundamentos científicos de la economía de la empresa”. Apuntes del curso “Metodología para la investigación y el desarrollo del conocimiento en gestión empresarial” en el Programa de Doctorado *La empresa ante la globalización: riesgo y conocimiento*, Departamentos de Economía Financiera II, Economía Aplicada IV y Economía Aplicada V, Universidad del País Vasco, Bilbao, 1-39.

Rodríguez, A. y Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento, revista EAN, Vol. (82), pp.179-200. DOI: <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>

Rodríguez, J.A. (2022). *Las entidades financieras en el mundo rural*. Universidad de Valladolid. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

Sarma, M. (2008). *Index of Financial Inclusion*. <http://hdl.handle.net/10419/176233>

Sharma, A., Krumeja, S., & Maharaja Surajmal Institute. (2013). *An Analytical Study:Relevance of Financial Inclusion For Developing Nations* (6.<sup>a</sup> ed., Vol. 2) [Libro electrónico]. <https://www.shram.org/uploadFiles/20180116110929.pdf>

Serrao, M. V., Sequeira, A. H., & Hans, B. V. (2012). Designing a methodology to investigate accessibility and impact of financial inclusion. *Social Science Research Network*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2025521>

Site homepage. (2023). <https://www.oecd-ilibrary.org/>

*Social determinants of health.* (2016). Google Books. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=CQkiDAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA388&dq=social+exclusion&ots=QlZ9yfi an&sig=A4jphGvslBITmXVTI05YF18Lxm8#v=onepage&q=social%20exclusion&f=false>

SOLDEVILLA, E. (1995): "Metodología de investigación de la economía de la empresa". *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, vol. 1, nº 1, 13-63.

Subgroup on Financial Inclusion Data and Measurement | GPMI. (s.f.). <https://www.gpmi.org/subgroup-financial-inclusion-data-and-measurement>

Szczepanski, M. & European Parliamentary Research Service. (2019). A decade on from the crisis: Main responses and remaining challenges. En *European Parliament*.

Tay, L., Tai, H. T., & Tan, G. W. (2022). Digital financial inclusion: A gateway to sustainable development. *Heliyon*, 8(6), e09766. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e09766>

*Tipos del Banco Central de Hungría.* (2022). Datosmacro.com. <https://datosmacro.expansion.com/tipo-interes/hungria>

The European economy since the start of the millennium - Number of banks decreasing. Eurostat. (2020). The European economy since the start of the millennium. [https://ec.europa.eu/eurostat/cache/digpub/european\\_economy/bloc-3d.html](https://ec.europa.eu/eurostat/cache/digpub/european_economy/bloc-3d.html)

Understanding social exclusion. (2023). En *Centre for Analysis of Social Exclusion*. <https://eprints.lse.ac.uk/51311/1/CASEbrief23.pdf>

Universidad de Cantabria. (2023). *Banco Santander y SANFI acercan la educación financiera a los municipios y zonas Rurales del Camio Lebaniego*. <https://web.unican.es/noticias/Paginas/2023/04/finanzas-liebana.aspx>

World Bank Group. The Global Findex Database 2021. En World Bank. <https://www.worldbank.org/en/publication/globalfindex>

World Bank Group. (2015). How to Measure Financial Inclusion. En World Bank. <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/how-to-measure-financial-inclusion>

Zubeldia, A. M., Grajirena, J. M., Sogorb, A. O., & Zubiaurre, M. Z. (2008). Reflexiones sobre el origen y las implicaciones de la exclusión financiera. *Dialnet*, 209-218. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2751715.pdf>