

INCLUSIÓN FINANCIERA PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE, un enfoque de derechos en el proceso de RECONSTRUCCIÓN POST PANDEMIA



European Anti-Poverty Network (EAPN) es una Plataforma Europea de Entidades Sociales que trabajan y luchan contra la Pobreza y la Exclusión Social en los países miembros de la Unión Europea. La EAPN busca permitir que aquellas personas que sufren la pobreza y la exclusión social puedan ejercer sus derechos y deberes, así como romper con su aislamiento y situación, y tiene como objetivo principal situar ambas cuestiones en el centro de los debates políticos de la Unión Europea.

En España, la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español (EAPN-ES) es una or-

ganización horizontal, plural e independiente que trabaja para trasladar este objetivo a la realidad española y por incidir en las políticas públicas, tanto a nivel europeo como estatal, autonómico y local.

Actualmente está compuesta por 19 redes autonómicas y 19 entidades de ámbito estatal, todas ellas de carácter no lucrativo y con un componente común: la lucha contra la pobreza y la exclusión social. En total, EAPN-ES engloba a más de ocho mil entidades sociales en todo el Estado.

Título:

ESTUDIO: Inclusión financiera para el desarrollo sostenible, un enfoque de derechos en el proceso de reconstrucción post pandemia

Edita:



EAPN España

C/Tribulete, 18 Local, 28012 Madrid
91 786 04 11 - eapn@eapn.es
www.eapn.es

Depósito Legal: M-28285-2021

Coordinación: Secretaría Técnica EAPN-ES

Autoras: **Graciela Malgesini Rey**, Responsable de Incidencia Política y Asuntos Europeos de EAPN-ES y co-chair del EUISG, Grupo de Inclusión Social de EAPN EU y **Síara Sánchez Gonçalves**, Técnica Dinamizadora de EAPN-ES.

Fecha: Octubre 2021

Financiado por:



Esta publicación ha recibido el apoyo económico del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 dentro del Programa de Subvenciones con cargo a la asignación tributaria del IRPF (Expediente: IRPF. 101 / 2020 / 227 / 2 /). La información contenida en la publicación no refleja la posición oficial del Ministerio.

Diseño: Guindilla Comunicación

© **de la Edición:** EAPN España

Se permite la reproducción total o parcial de este documento siempre y cuando se citen las fuentes, respetándose el contenido tal como está editado sin ningún tipo de tergiversación o cambio.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	6
1. OBJETIVOS.....	10
2. EXCLUSIÓN FINANCIERA.....	11
2.1 Causas y tipos de la exclusión financiera.....	12
2.2 Consecuencias de la exclusión financiera.....	15
3. LA POBLACIÓN EN EXCLUSIÓN FINANCIERA	18
3.1 Incapacidad para afrontar gastos imprevistos	18
3.2 Llegar con dificultad a fin de mes.....	22
3.3 Retrasos en el pago de gastos relacionados con la vivienda principal (hipoteca o alquiler, recibos de gas, comunidad...) en los últimos 12 meses	26
3.4 Sobreendeudamiento y ahorro	31
3.5 Sobreendeudamiento	31
3.5.1 Retrasos en el pago de recibos no relacionados con la vivienda	31
3.5.2 Nivel de endeudamiento	33
3.5.3 Propósito de los préstamos.....	35
3.6 Capacidad de ahorro al final de un mes normal	38
3.7 Capacidad para mantener el mismo nivel de vida utilizando sus ahorros.....	40
3.8 Resumen de las variables de sobreendeudamiento y capacidad de ahorro	42
4. LA ENCUESTA DE EAPN A LAS PERSONAS ATENDIDAS POR LAS ENTIDADES SOCIALES	43
4.1 Perfil sociodemográfico de las personas encuestadas ²⁹	43
4.2 Impacto de la pandemia en la situación de vulnerabilidad financiera	44
4.2.1 Problemas principales según sexo.....	45
4.2.2 Historias de vida de las personas encuestadas	46
4.3 Situación socioeconómica de los hogares en situación de exclusión financiera	53
4.3.1 Presión financiera alta.....	55
4.3.2 Ingresos mensuales en el hogar.....	55
4.3.3 Endeudamiento y préstamos	57
4.3.4 Situación bancaria e impacto de la pandemia en los servicios bancarios	59
a) Falta de información y mala atención:	61
b) Elevadas tasas y comisiones:	61

c) Trabas administrativas, requisitos excesivos y falta de servicios	62
4.3.5 Banca online y brecha digital.....	63
4.3.6 Situaciones derivadas de la pandemia.....	65
4.3.7 Cambios deseados con respecto a la situación financiera	67
4.3.8 Cambios deseables con respecto al servicio de los bancos en relación con su situación.....	67
4.4 Propuestas	70
ANEXO - NORMATIVA SOBRE LA CUENTA DE PAGO BÁSICA	73

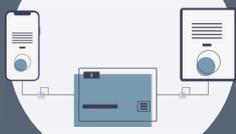
RESUMEN EJECUTIVO

El concepto de “**exclusión financiera**” hace referencia a la incapacidad o dificultad de acceso y/o uso de servicios y productos financieros en el mercado general, que sean apropiados a sus necesidades y les permita llevar una vida social normal en la sociedad a la que pertenecen. Por lo tanto, una persona se

considera económicamente excluida cuando no tiene acceso a los servicios ofrecidos por las instituciones financieras convencionales en su país de residencia o cuando no hace uso de estos servicios, lo que puede tener su origen en diversos factores.

Los servicios financieros pueden estar clasificados en las siguientes áreas:

Transacciones bancarias



Ahorro



Crédito



Seguros



Los obstáculos para el acceso y utilización de los servicios financieros se pueden clasificar en cuatro grupos:

- 1** Características de naturaleza económica, educativa, geográfica y social que frenan o impiden la demanda de servicios financieros por parte de una parte importante de la población.
- 2** Problemas en la forma de operar del sector bancario, que excluyen a determinados grupos de personas del mercado o que las penalizan a través de prácticas específicas.
- 3** Deficiencias institucionales relacionadas con el control de las entidades, de la transparencia de sus actuaciones y de la publicidad engañosa.
- 4** Regulaciones que tienden a distorsionar la provisión de servicios financieros, dado que permiten ciertas prácticas que están en el límite.

En el estudio se analizan un conjunto de factores que inciden en la exclusión financiera de las personas, particularmente de las que se encuentran en POBREZA Y EXCLUSIÓN SOCIAL:

- > Exclusión **geográfica** y ‘desbancarización’.
- > ‘redlining’.
- > Exclusión **comercial** mediante algoritmos predictivos.
- > Exclusión **legal** o por estatus administrativo.
- > Exclusión ‘**psicológica**’ o autoexclusión.
- > Exclusión basada en la ‘**brecha digital**’.
- > Causada por el **encarecimiento** de los servicios financieros (comisiones o intereses de los créditos) o por el efecto de **productos inadecuados**.
 - > Debido al **endeudamiento con usura** a través de ‘**microcréditos**’ o ‘**créditos rápidos**’.

Seguidamente, se analizan algunas de las CONSECUENCIAS generadas por esa exclusión:

- > Sobreendeudamiento
- > Empobrecimiento de los hogares
- > Morosidad
- > Bancarrota personal
- > Pérdida de la vivienda habitual
- > Aumento de las reclamaciones
- > Estigmatización de las personas que sufren la exclusión financiera.

Los datos proporcionados por la Encuesta de Condiciones de Vida permiten establecer las características de las tres variables que indican una situación de exclusión financiera:



“No poder afrontar gastos imprevistos”
 “Llegar a fin de mes con mucha dificultad”
 “Tener retrasos en los pagos de la vivienda principal”.

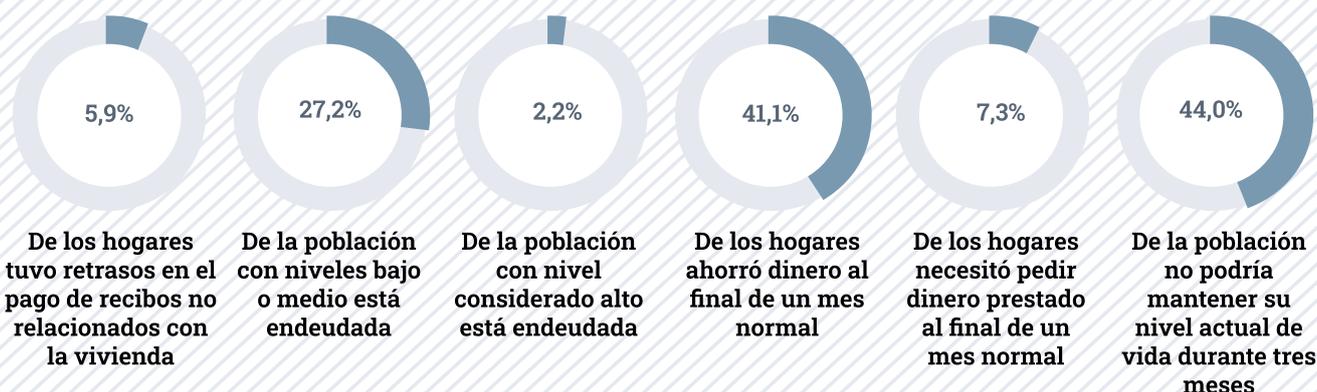
Los perfiles que registran mayor incidencia de problemas relacionados con la exclusión financiera son los siguientes:

Personas con una nacionalidad extracomunitaria, que viven en un hogar monoparental o conformado por adultos (no progenitores) con niños/as, cuyos ingresos les sitúan en el primer decil de renta por unidad de consumo, que cuentan con un nivel educativo bajo, con estudios primarios o la primera etapa de la educación secundaria, que tienen entre 16 y 29 años de edad y residen en Canarias y Ceuta.

Tabla 1. Tabla resumen de las categorías sociodemográficas con mayor incidencia de las variables de la exclusión económica-financiera.

Categorías	Situación con mayor incidencia	Personas que...		
		No pueden afrontar gastos imprevistos	Llegan a fin de mes con "muchísima dificultad"	Tienen retrasos en el pago de los gastos de la vivienda principal
Nacionalidad	Nacionalidad extracomunitaria	69,5%	20,8%	35,6%
Tipo de hogar	Hogares monoparentales	55,8%	19,7%	19,5%
	Otros hogares con hijos/as	46,5%	13,9%	23,5%
Decil de renta	Primer decil de renta	68,3%	29,5%	35,3%
Nivel educativo	Educación primaria	48,6%	13,8%	14,0%
	Educación secundaria	45,8%	13,6%	15,8%
Sexo y edad	Hombre de 16 a 29 años	40,3%	12,4%	17,8%
	Mujer de 16 a 29 años	39,6%	11,7%	15,7%
Comunidades y Ciudades Autónomas	Canarias	63,1%	34,3%	21,6%
	Ceuta	55,9%	2,7%	28,2%

Considerando el análisis desde el punto de vista de los hogares, con datos correspondientes al módulo 2020 de "Sobreendeudamiento y capacidad de ahorro" de dicha Encuesta, se observa que:

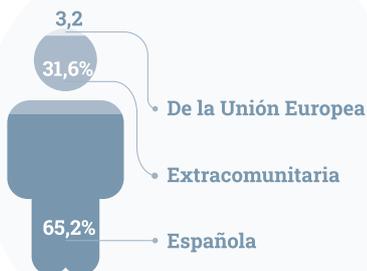


Con el objetivo de conocer la situación de acceso a las dificultades financieras de los hogares en el contexto de crisis social y económica derivada de la pandemia de la COVID-19, se llevó a cabo desde EAPN-ES una encuesta dirigida a personas en situación de mayor vulnerabilidad, pertenecientes a las 19 redes autonómicas de EAPN-ES y las entidades estatales miembro de la red.

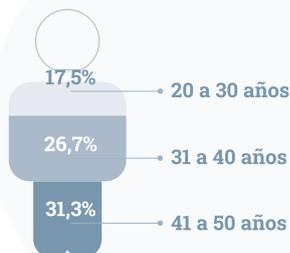
A través de dicho cuestionario se recogió información sobre la gestión de los recursos en los hogares, la situación de endeudamiento de las personas, el acceso a la banca y los servicios bancarios, aspectos conflictivos relativos a la gestión, al exceso y cuantía de las comisiones y la falta de crédito, además de problemas como la pérdida de servicios en las zonas rurales.

Los datos que se exponen, aunque son consistentes con los expuestos anteriormente, no son representativos más que de la personas encuestadas, por lo que no deben generalizarse al resto de la población.

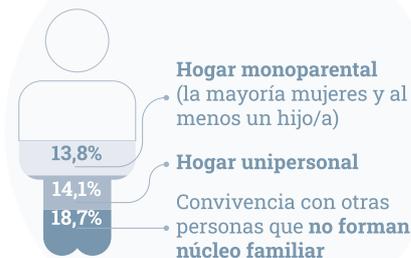
Nacionalidad de las personas encuestadas



Grupos de edad más numerosos



Tipo de hogar



Los factores que más destacaron en relación con el impacto de la pandemia han sido la dificultad para acceder a un empleo digno y de calidad, la pérdida de empleo y la caída de ingresos

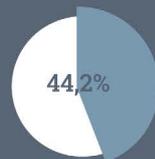
en sus hogares. La mayoría señaló que en su hogar solo estaban llegando a fin de mes con dificultad y 3 de cada 10 indicaron que se estaban endeudando.



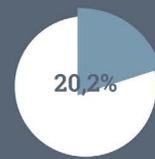
Situación bancaria y acceso a los servicios



En el último año ha sufrido un gran incremento de las comisiones por servicios de su entidad bancaria



Las condiciones de su cuenta han empeorado y le han quitado bonificaciones



Han querido abrirse una cuenta bancaria y se la han denegado

Las principales causas de exclusión al acceso de una cuenta bancaria señaladas por las personas encuestadas son porque desde las entidades bancarias les piden requisitos que no pueden cumplir (80%), el 60% queda excluido debido a que sus ingresos son muy escasos y el 20% porque les hacen operar por internet y les da miedo.

RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS

Los gobiernos centrales y autonómicos deberían realizar una intervención amplia para erradicar la pobreza entre la población que trabaja y la que está desempleada o inactiva. Las tasas actuales de riesgo de pobreza y exclusión que sufren superan con creces la media europea y afectan al 26,4% de toda la población residente en el país. Estas personas y hogares, además de sufrir privaciones materiales, se ven obligados a endeudarse para poder afrontar los gastos habituales. Es importante que establezcan medidas para la reducción de los costes de la vivienda habitual, a fin de reducir el peso excesivo que hoy tienen sobre la renta de la mayoría de los hogares, especialmente los más pobres. La escasez continuada de recursos económicos es una tendencia peligrosa que lleva al sobreendeudamiento y la exclusión financiera, ya que -al tener un déficit de liquidez prolongada y no existir fuentes de crédito accesibles en el sistema bancario- las personas y hogares terminan utilizando productos financieros que les atrapan en esta espiral.

El Gobierno central debería garantizar la operatividad de la cuenta básica, tal como obliga la ley. También es necesario establecer que las entidades bancarias no apliquen comisiones por cobro de servicios a las cuentas con menores cuantías o que éstas no puedan superar unos límites máximos, para evitar que sean confiscatorias. Como parte de su misión de lucha contra la discriminación, debería estudiar los comportamientos discriminatorios que pueden estar aplicando las entidades bancarias por razones no financieras.

El Gobierno central debería mejorar la opción de la bancarrota personal, para que las personas afectadas por impagos puedan volver a empezar y no queden lastradas por el endeudamiento durante toda la vida, incluyendo la de sus descendientes, quienes heredan sus deudas.

El Gobierno central debería lanzar una campaña de acceso a competencias digitales, para evitar que las personas no puedan acceder a servicios básicos por carecer de los conocimientos o los instrumentos necesarios. Con el proceso de cierre de oficinas físicas y de traspaso a la operatividad digital de las entidades bancarias, esta política de digitalización popular es urgente para garantizar el acceso a las personas que actualmente se ven afectadas por dicha brecha. En esta campaña, deberían contar con la participación de las entidades bancarias y el apoyo de las entidades sociales del tercer sector.

El Banco de España debería controlar a todas las entidades de créditos rápidos que actualmente operan sin su supervisión y que encuentran clientes entre las personas desesperadas, que no pueden acceder a los servicios financieros tradicionales. Desde la competencias de Consumo, se deberían controlar las campañas que ofrecen créditos instantáneos y otros productos engañosos.

Es necesario que las Comunidades Autónomas con mayor grado de exclusión financiera dediquen recursos para actuar en contra de este problema, así como para que dirijan recursos a los perfiles más afectados: los hogares monoparentales, a las personas con bajo nivel educativo y/o brecha digital, las personas jóvenes, las desocupadas, las que tienen un nivel muy bajo de renta, y la población de nacionalidad extracomunitaria como grupos diana para las actuaciones de prevención y actuación ante el endeudamiento.

Desde el ámbito de los servicios sociales locales, se deberían establecer líneas de microcréditos sin intereses, asociados a personas con itinerarios de inserción sociolaboral, para evitar que estas caigan en situaciones desesperadas por falta de liquidez y sobreendeudamiento, así como para promover el emprendimiento inclusivo.

Las entidades del Tercer sector de acción social, además de luchar para que todas las personas tengan un ingreso que les permita vivir dignamente, deberían apoyar a las personas en pobreza para mejorar su educación financiera y superar la brecha digital.

1. OBJETIVOS

La inclusión financiera es un factor que propicia 7 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, y se está convirtiendo en una prioridad para las autoridades, los órganos encargados de las reglamentaciones y los organismos de desarrollo a nivel mundial, según los informes del Banco Mundial. **El objetivo de este estudio es conocer la situación financiera de los hogares en situación vulnerable, atendidos por entidades sociales, y el acceso a servicios financieros especialmente teniendo en cuenta el impacto de la pandemia.**

El acceso a los servicios financieros se ha convertido en una condición necesaria para participar en la vida económica y social. No obstante, en la mayoría de los países muchas personas tienen dificultades para acceder a o utilizar los servicios financieros pertinentes del mercado convencional. La exclusión financiera está profundamente vinculada a la exclusión social. Por lo general, a las personas en situación de pobreza o exclusión social se les niega el acceso a los servicios financieros y la imposibilidad de acceder a estos servicios intensifica el riesgo de exclusión social¹.

Es decir que la exclusión financiera forma parte de una exclusión social mucho más amplia, a la que se enfrentan algunos grupos que no tienen acceso a servicios esenciales, tales como el empleo, la vivienda, la educación o la asistencia sanitaria.

En los países de la UE-15, dos de cada diez adultos carecen de acceso a servicios bancarios transaccionales; aproximadamente tres de cada diez no tienen ahorros y cuatro de cada diez no tienen facilidades de crédito, aunque son bastantes menos (menos de uno de cada diez) los que afirman que se les ha denegado crédito.

Las personas con bajos ingresos son las primeras afectadas, como es el caso de las que sufren desempleo de larga duración, tienen prestaciones no contributivas como principales fuentes de ingreso, tienen empleos precarios y/o estacionales (como los servicios de cuidado o limpieza), están fuera del mercado porque se encargan del cuidado de hijos/as u otras personas dependientes a tiempo completo, las personas que no pueden trabajar por motivos de enfermedad o discapacidad, o directamente obtienen sus ingresos de la economía sumergida.

El hecho de vivir en una región desfavorecida aumenta la probabilidad de exclusión financiera, al igual que vivir en una zona rural, debido a la escasez y al cierre constante de servicios bancarios².

En 2016, más de 37 millones de ciudadanos/as adultos/as de la UE carecían de acceso a servicios financieros formales. Un análisis de la asociación comercial de ahorro y banca minorista WSBI, que analiza a las personas “bancarizadas” según el Findex del Banco Mundial y las cifras de población del World Factbook, señala que **el 8,6% de la población europea sigue excluida financieramente**. Rumanía sufre la tasa más alta de población “sin cuenta” con un 39,2%, mientras que Bulgaria enfrenta la segunda tasa más alta de exclusión financiera con un 37%. Le siguen los países de Visegrado, Eslovaquia (22,8%), Hungría (27,7%) y Polonia (ambos con 22,1%). Solo dos Estados miembros de la UE, Dinamarca y Finlandia, tienen el 100% de la población totalmente incluido en el sistema financiero. Suecia, Holanda y Alemania no están lejos, completando los cinco primeros países, con más del 99%. En ese ranking, España no estaba lejos, con el 96,7% de la población bancarizada y 961.811 personas sin bancarizar³.

La banca por Internet es un fenómeno que está transformando la realidad de las operaciones bancarias tradicionales, pero no todos los/as clientes pueden acceder del mismo modo y hay grupos que se quedan detrás. Por un lado, los que sufren brecha digital, por otro, las variables sociodemográficas, como las poblaciones más envejecidas y rurales. En 2020, en la UE27, el 63% de las personas que viven en grandes ciudades opera de este modo (66% en España), el 56% de las que viven en ciudades intermedias y suburbios (59% en España) y el 51% de las que residen en zonas rurales (53% en España)⁴.

1 Comisión Europea, Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales e Igualdad de Oportunidades (2010?), Exclusión financiera – Garantizar un acceso suficiente a servicios financieros básicos. Disponible en: ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=4574&langId=es

2 Messkoub, M. (2018). Towards inclusive service delivery through social investment in the EU. The case of financial services (Delivery 6.3). Rotterdam/Leuven: Erasmus University, IISS/HIVA-KU Leuven. Disponible en https://www.re-invest.eu/images/docs/reports/D6.3_Financial_EIND.pdf

3 WSBI-ESBG Financial inclusion in EU Member States, disponible en <https://www.wsbi-esbg.org/press/latest-news/Pages/Close-to-40-million-EU-citizens-outside-banking-mainstream.aspx>

4 Eurostat, Ebanking and Ecommerce, isoc_bde15cbc, disponible en: <https://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/submitViewTableAction.do>

2. EXCLUSIÓN FINANCIERA

En 2007, la UE comenzó a abordar la cuestión de la inclusión financiera en el contexto del mercado único y con el objetivo de “mejorar la competitividad y la eficiencia del mercado europeo de servicios financieros minoristas”. La UE buscó soluciones de mercado para abordar la exclusión financiera y, al mismo tiempo, desarrolló indicadores para evaluar la magnitud del problema; de acuerdo con los tres indicadores (“sin cuenta bancaria”, “sin acceso a productos de ahorro” y “sin acceso a crédito renovable”), el 7% de todos los adultos en la UE15 y el 34% de los adultos en los nuevos países miembros (un total de 30 millones de personas) no tenían acceso a estos servicios financieros y, por lo tanto, podría considerarse “excluidos/as financieramente”. Los datos a nivel de hogares también revelan una fuerte correlación entre la pobreza de los hogares y la exclusión financiera. Dentro de la UE, España estaba en el grupo de exclusión “baja a media” (3% a 8% de la población adulta).

En 2008, la Unión Europea (UE) examinó la problemática de la exclusión financiera en el estudio “Financial services provision and prevention of financial exclusion” que tenía por objeto identificar y analizar las medidas políticas más efectivas para evitarla al estar directamente vinculada a la exclusión social, dado que existen causas sociales, como el envejecimiento, que, unidas al desequilibrio tecnológico, la aumentan. En ese momento, se detectó que dos de cada diez adultos carecían de acceso a servicios bancarios transaccionales, como las cuentas de ahorro y corrientes y las transacciones bancarias más básicas. Dentro de la UE, España era el segundo país con peor ratio de acceso a servicios bancarios tras Grecia.

En los últimos años el proceso de globalización, y la mayor innovación y aumento de las nuevas herramientas y la transformación digital han dado lugar a que el sector financiero realice cambios relacionados con el diseño y aplicación de estrategias acordes al nuevo entorno, buscando así aumentar su eficacia, tanto productiva (coste e ingreso) como asignativa (riesgo y rendimiento). En este contexto, y a consecuencia de este desarrollo e innovación y del cambio de enfoque atendiendo al perfil rentabilidad-riesgo de la clientela, **se genera un proceso de discriminación positiva hacia los segmentos que generan mayor valor añadido y, por lo tanto, una discriminación negativa y excluyente hacia aquellos colectivos que no cumplen y responden a las exigencias mínimas establecidas por el mercado.** En este contexto tiene lugar el surgimiento de la denominada “exclusión financiera”, la cual afecta actualmente a un gran porcentaje de la población⁵.

Según el informe⁶ de expertos de la Comisión Europea, *el concepto de “exclusión financiera” hace referencia a la incapacidad o dificultad de acceso y/o uso de servicios y productos financieros en el mercado general, que sean apropiados a sus*

necesidades y les permita llevar una vida social normal en la sociedad a la que pertenecen. Por lo tanto, una persona se considera económicamente excluida cuando no tiene acceso a los servicios ofrecidos por las instituciones financieras convencionales en su país de residencia o cuando no hace uso de estos servicios, lo que puede tener su origen en diversos factores. Los servicios financieros pueden estar clasificados en las siguientes áreas: transacciones bancarias, el ahorro, el crédito y los seguros.

El eje principal del problema con relación a la exclusión financiera es la dificultad de acceso a los servicios financieros, pero dicha definición debe ir ligada también a la incapacidad de uso de estos servicios. En este sentido, la definición aportada por Sinclair (2021) hace referencia a la naturaleza multidimensional de este problema: “La exclusión financiera es la incapacidad de acceder a los servicios financieros básicos de una forma adecuada. Puede surgir como resultado en el acceso, las condiciones, los precios, el marketing o la autoexclusión en respuesta a diferentes experiencia o intuiciones negativas”.

Un estudio del Réseau Financement Alternatif establece una lista de servicios financieros básicos considerados indispensables en la vida cotidiana de las personas:

- > Disponer de una cuenta para recibir los ingresos personales.
- > Tener una cuenta bancaria que autorice las transacciones para disponer de un medio que permita efectuar pagos.
- > Tener una cuenta de ahorros con el fin de poder guardar dinero.
- > Disfrutar de un crédito sin aval para gestionar la falta de liquidez temporal o los gastos inesperados.

Existen diversos factores y causas que pueden llevar a una persona a encontrarse en situación de exclusión financiera. Según el Banco Mundial se puede clasificar la exclusión financiera en dos tipos: por un lado, la exclusión voluntaria en la que los/as posible usuarios/as de los recursos financieros tienen acceso a ellos, pero prefieren no hacer uso de los mismos debido a una falta de necesidad o por motivos culturales o religiosos; y, por otro lado, la exclusión involuntaria que es consecuencia de diversos factores. La probabilidad de sufrir exclusión financiera es mayor en aquellas personas en situación de vulnerabilidad, con menos recursos e ingresos, a las mujeres, a las personas trabajadoras a tiempo parcial, a las personas desempleadas, a las personas con discapacidades, a los y las pensionistas, estudiantes, o familias monoparentales.

5 Zubeldia, A. M. (2008), Reflexiones sobre el origen y las implicaciones de la exclusión financiera, disponible en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2751715.pdf>

6 Financial services provision and prevention of financial exclusion, <https://www.fi-compass.eu/publication/other-resources/financial-services-provision-and-prevention-financial-exclusion>

2.1 Causas y tipos de la exclusión financiera

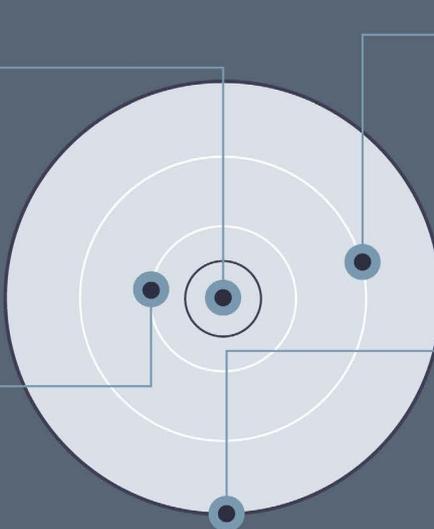
Los obstáculos para el acceso y utilización de los servicios financieros se pueden clasificar en cuatro grupos⁷:

1. Características de naturaleza económica, educativa, geográfica y social que frenan o impiden la demanda de servicios financieros por parte de una parte importante de la población.

3. Deficiencias institucionales relacionadas con el control de las entidades, de la transparencia de sus actuaciones y de la publicidad engañosa.

2. Problemas en la forma de operar del sector bancario, que excluyen a determinados grupos de personas del mercado o que las penalizan a través de prácticas específicas.

4. Regulaciones que tienden a distorsionar la provisión de servicios financieros, dado que permiten ciertas prácticas que están en el límite.



A continuación, exploramos los tipos de exclusión financiera más frecuentes y analizamos cómo afectan a las personas en situación de vulnerabilidad social o en posible exclusión financiera.

Exclusión geográfica y 'desbancarización'

Debido a la ausencia de una entidad financiera en un territorio o a su retirada del mismo. Según un estudio realizado por el sindicato CCOO, el mayor del sector financiero, España es el país que, tras Grecia, más ha reducido el empleo del sector en Europa, con un recorte del 37% desde 2008, frente a una media del 18,9% de media a Europa. En total, desde entonces han salido del sector bancario 120.000 empleados, y han ingresado 26.000. El cierre de oficinas se eleva al 50%, porcentaje que se incrementará en el futuro, tras los procesos de fusión que se están llevando a cabo, como otros de ajustes, con una previsión de cierre de oficinas del 34%. Esta 'desbancarización' afecta más a la clientela de la llamada 'España vaciada', por el cierre de sucursales y la falta de opciones⁸.

Redlining

Este concepto de 'trazar una línea roja' procede de Estados Unidos y se ha generalizado. Consiste en una discriminación

consciente realizada por los gestores financieros para excluir financieramente a barrios, distritos o vecindarios por razones de pobreza, inestabilidad o conflictividad social, a fin de reducir el riesgo de pérdidas⁹.

Exclusión en el acceso de determinados perfiles

Las entidades financieras buscan clientes que ofrezcan seguridad, expulsando de las carteras a los clientes que potencialmente no ofrecen las garantías necesarias y no aceptando a aquella clientela que no cumplen con sus requisitos. Esto puede conducir a un sobredimensionamiento de las exigencias por servicios (que son sin cargo para otros) a determinados perfiles de clientes con menores recursos, de origen extranjero, con manejo insuficiente del idioma, con bajo nivel de logro educativo, con brecha digital, con ingresos inestables, etc.

Exclusión comercial mediante algoritmos predictivos

Las estrategias de marketing apartan en ocasiones a determinados clientes. Muchos de los instrumentos que se comercializan se realizan en un ámbito digital, donde la persona tiene impresas sus "huellas", ya sea por su propia actuación en redes sociales o en espacios públicos, como por el acceso a ficheros con datos personales (incluso biométricos¹⁰, como imágenes

7 Mendizábal Zubeldia, A.; Mitxeo Grajirena, J.; Olasolo Sogorb, A. y Zubia Zubiaurreet, M. (2008), **Reflexiones sobre el origen y las implicaciones de la exclusión financiera**, disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2751715>

8 Ángeles Gonzalo Alconada, "CC OO alerta sobre el riesgo de exclusión financiera con el cierre de oficinas y recorte de plantilla", Cinco Días, 3 diciembre 2020, disponible en https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/12/03/companias/1606988970_413429.html

9 En los Estados Unidos, 'redlining' (esp. "línea roja") es la negación sistemática de varios servicios por agencias del gobierno federal, gobiernos locales, y el sector privado, o directamente o a través del aumento selectivo de precios. De este modo, los barrios con proporción alta de residentes pertenecientes a la población negra, latina o con altas tasas de pobreza están 'redlined', por lo que se les niegan servicios financieros, como los bancos o el seguro y otros servicios.

10 Según la definición del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), los datos biométricos son aquellos datos personales referidos a las características físicas, fisiológicas o conductuales de una persona que posibiliten o aseguren su identificación única. El artículo 9 del Reglamento establece que los datos biométricos

faciales), a los que pueden tener acceso las entidades bancarias. En los últimos años, se ha generalizado la adopción de decisiones comerciales basadas en algoritmos predictivos. Los algoritmos recogen datos, los analizan de acuerdo con los modelos complejos, establecidos por la entidad bancaria, y adaptan las ofertas y los productos de un banco en función del historial de un/a cliente y de otras circunstancias sectoriales. Sin embargo, este proceso no es "objetivo" o "neutro", pues arrastran sesgos presentes en la sociedad y se traducen en diferentes condiciones al conceder un crédito o al lanzar ofertas, por ejemplo, según se trate de un hombre o una mujer. Es decir, que incorporan sesgos discriminatorios por razones sociales y no sólo por solvencia económica; por ejemplo, por razones étnicas, de nacionalidad, edad, código postal de la vivienda habitual, u otras¹¹.

Exclusión legal o por estatus administrativo

Es la provocada en aquellas personas o pequeñas empresas que, ante la falta de una identidad legal o la carencia de título de propiedad sobre los activos, no pueden acceder a los servicios financieros. Así, por ejemplo, las personas en situación irregular en un país no pueden acceder a los productos financieros, dado que la normativa les impide abrir una cuenta bancaria sólo con su documentación del país de origen; es decir, sin un permiso de residencia en vigor.

Exclusión 'psicológica' o autoexclusión

Acontece a aquellas personas que, aunque tienen libertad de acceso a las sucursales bancarias, no se dirigen a ellas, ya que no quieren ser atraídas por las entidades financieras como clientes. Muchas de estas personas por su parte, se sienten en "inferioridad" con respecto a la entidad bancaria y a las personas que les atienden en la ventanilla por su falta de cultura

financiera. La autoexclusión está ligada a la exclusión histórica de minorías étnicas, las barreras de idiomas, la falta de una educación financiera, la falta de capacidades digitales y el estigma de la pobreza¹².

La exclusión causada por la 'brecha digital'

La falta de recursos y herramientas para el acceso a las nuevas tecnologías y la banca digital. El acceso a métodos de pago digitales, como la banca online, las tarjetas de crédito, los servicios de 'billetera móvil' (como el Bizum) reducen la necesidad del contacto personal y el desplazamiento para realizar operaciones. No obstante, generan dificultades para aquellas personas que sufren la brecha digital, que carecen de educación financiera lo cual les impide comprender las consecuencias de las condiciones de operación (intereses, plazos y sistemas de devolución de capital e intereses, etc.), o que no tienen conocimientos suficientes sobre seguridad en las operaciones online. Dentro de las personas en situación de pobreza, un perfil mayoritario es el que está excluido de este proceso debido a que no cuentan con la posibilidad de obtener los productos necesarios para operar, como una cuenta bancaria, por carecer de ahorros e ingresos para abrirla o porque están embargadas por impago.



La 'desbancarización' física ya mencionada está generando un trasvase de las operaciones hacia la banca virtual, que tiene un crecimiento muy destacado desde el confinamiento obligado por la pandemia de COVID-19. Antes de finalizar 2020, la banca había ganado 6,5 millones de clientes digitales en España¹³. Además, existen diversos factores como la edad,

deben ser considerados como una categoría especial de datos personales. Por tanto, por regla general, no estará permitido su tratamiento, especialmente cuando el fin buscado sea ajeno a identificar de forma unívoca a una persona de una forma tan invasiva y cualificada. Establece la prohibición de tratar datos personales relativos al origen étnico o racial, las opiniones políticas, las convicciones religiosas o filosóficas, o la afiliación sindical. No obstante, estos pueden ser complementados con otras fuentes digitales.

11 Según se concluye en un foro organizado este lunes por la asociación de consumidores Asufin. Ver artículo de Diego Larrouy, "Los sesgos de los algoritmos en la banca: créditos más caros para ellas y diferentes ofertas de productos", en Eldiario.es, 8 marzo 2021, disponible en https://www.eldiario.es/economia/sesgos-algoritmos-banca-creditos-caros-diferentes-ofertas-productos_1_7284998.html En un artículo de 2019, se recogen las variables que, según un estudio de la Universidad de Oxford, hacen que los algoritmos de las entidades bancarias otorguen o no un crédito a una determinada persona. Jorge García, "Oxford te enseña cómo hacer que el algoritmo del banco te dé el crédito", 5 de noviembre de 2019, El País, disponible en: https://elpais.com/retina/2019/11/04/tendencias/1572855891_630662.html Ver también el artículo de Victoria Nadal "Cómo educar a los algoritmos para que no elijan la información por ti", en El País, 30 de abril de 2018, disponible en https://elpais.com/retina/2018/04/26/tendencias/1524759010_020184.html

12 Un estudio de Cruz Roja comprobó que el 39,95% de los hogares atendidos por la entidad que se encontraban en riesgo de pobreza y exclusión (AROPE) también estaban afectados por distrés financiero y/o sobreendeudamiento. Dos de cada 10 personas atendidas indicaron que "nunca entraban en las oficinas de sucursales bancarias". Las 8 restantes sí entraban, pero sólo un porcentaje se sentía "relajada y confiada" (66,7%), en tanto que el 32,6% "no eran capaces de entender lo que le ofrecían o explicaban" y el 6,5% se sentían "discriminadas o minusvaloradas". Malgesini, Graciela (Coordinadora) (2015), Boletín sobre Vulnerabilidad Social N° 11. Noviembre. Cruz Roja Española. Páginas 65 y ss. Disponible en: <https://www2.cruzroja.es/documents/5640665/13549052/Boletin+sobre+vulnerabilidad+social+N11.pdf/50aa2efb-81d7-707d-968c-47c569d73c23?t=1556527894623>

13 En los últimos años las entidades se han volcado en potenciar sus estrategias digitales para proporcionar una mayor oferta de productos y servicios a los clientes sin necesidad de que acudan a la oficina. Debido a los bajos tipos de interés las entidades habían apostado por la reducción de costes a través del cierre de sucursales y la reducción de plantilla aprovechando la extensión de los canales digitales. Todo ello, unido al estallido de la crisis del nuevo coronavirus, ha potenciado la captación de clientes y el uso de las plataformas. Ver Ricardo Sobrino, "La gran banca gana 6,5 millones de clientes digitales en 2020, impulsada por el COVID", Cinco Días, 12 de septiembre de 2020, disponible en https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/09/04/companias/1599252280_451113.html

el género, el lugar de residencia, etc., que son determinantes a la hora de elegir los canales digitales para acceder a servicios de las entidades financieras. De acuerdo con la oleada de la Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares del INE, con datos del año 2020 y publicada el pasado noviembre, de una población internauta de entre 16 y 74 años que suponen 32,8 millones de personas, cerca de siete de cada diez (67%) declaran ser usuarios de la banca electrónica, cuando en 2019 lo hacían seis de cada diez (61%); casi 22 millones de usuarios de banca online en España. Sin embargo, existen importantes diferencias. Esta digitalización llega al 65% de las mujeres y al 69% de los hombres, es decir 4 puntos porcentuales de distancia. Comparando el tamaño de la localidad de residencia, se aprecia que, a mayor tamaño de la localidad, mayor porcentaje de personas usuarias de banca electrónica.

En 2020 se ha observado un cambio importante al aumentar la presencia digital en las localidades de menos de 10.000 habitantes, con ocho puntos de subida, llegando al 63%. En aquellas poblaciones con más de 100.000 habitantes o que tienen la condición de capital de provincia este porcentaje asciende al 70% (64% en 2019). Es decir que, aunque se cierran sucursales, el crecimiento de la banca digital parece estar reduciendo la brecha rural-urbana, aunque participada por personas que cuentan con las capacidades y los dispositivos necesarios, además del acceso a la banda ancha correspondiente¹⁴.

Exclusión por productos inadecuados

Se produce de dos formas: por un lado, cuando las entidades financieras ofertan los productos financieros con condiciones inadecuadas para las necesidades de los agentes demandantes de financiación. Por otro, cuando las entidades ofertan productos inadecuados para determinados perfiles, con un

perjuicio para estos. Incluiremos en este punto al ya conocido como “fraude de las preferentes”, que ha originado numerosos juicios y algunas devoluciones de los importes a las personas afectadas, debido a que se trataba de un producto no dirigido al público al que fue vendido y, en definitiva, una mala praxis¹⁵.

Exclusión causada por el encarecimiento de los servicios financieros, como las comisiones o los intereses de los créditos

Ante la caída de ingresos de las entidades financieras, además de las reestructuraciones de personal y oficinas, han surgido nuevos recursos para captar dinero a través del incremento de las comisiones bancarias. Estas redirigen a la clientela hacia determinado tipo de consumos (por ejemplo, hacia la banca online, a la contratación de ciertos servicios, como pólizas de salud privada como requisito para acceder a créditos personales, a domiciliar la nómina para solicitar una hipoteca, etc.) y cobran por aquellas cuestiones que antes no tenían cargo o éste era apenas evidente (como sacar dinero de la propia cuenta, de un cajero automático). Además del coste desorbitado de las comisiones, otros aspectos que han dado pie a reclamaciones han sido los créditos con condiciones abusivas y de los intereses desorbitados de las tarjetas *revolving*¹⁶. En 2020, el Banco de España recibió un total de 2.134 quejas relacionadas con el cobro de comisiones. En total, el incremento de estas reclamaciones aumentó en un 91% respecto al año anterior y más de la mitad de las quejas estaban relacionadas con los gastos de mantenimiento¹⁷. Hasta 240 euros al año podría llegar a pagar una persona usuaria por una cuenta corriente si no está vinculado, según la web comparadora de productos financieros HelpMyCash.com. El Banco de España ha aclarado que cada entidad bancaria cuenta con la libertad de decidir el importe o precio que considera oportuno por prestar sus servicios, a excepción de las operaciones con gastos máximos

14 INE, Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares 2019 y 2020.

15 Las participaciones preferentes (PPR) fueron títulos valores emitidos por sociedades (banco o caja de ahorros) que, no confiriendo el derecho a la participación en su capital social ni derecho de voto tenían un carácter perpetuo y una alta rentabilidad esperada, generalmente variable pero no garantizada. El fraude o estafa de las preferentes vivido en España se gestó en los años 90 del siglo pasado, acentuándose desde 2003. Con el inicio de la crisis financiera del 2008, los bancos españoles comenzaron a necesitar más capital para cubrir sus fuertes disminuciones de ingresos y capitalizarse. Entonces, introdujeron las “preferentes” de forma masiva en el período 2009 a 2011, cuando estalla la burbuja inmobiliaria y la morosidad se dispara. Las preferentes tuvieron dos circunstancias que hacen más graves las consecuencias sobre los aproximadamente 700.000 afectados por su compra. Se comercializaron sin la debida transparencia ya que era difícil entender el producto por su complejidad y en segundo lugar, las personas destinatarias, mayores de edad y pensionistas con ahorros y un perfil de inversión conservador, pensaron que estaban comprando renta fija cuando en realidad se trataba de renta variable. Las preferentes, que alcanzaron un valor contratado de unos 30.000 millones de euros en España, tuvieron el visto bueno inicial del Banco de España de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) pero la realidad es que se colocaron con técnicas comerciales agresivas a ahorradores sin los conocimientos suficientes para entender lo que estaban suscribiendo. Cuando estalló la crisis y estas “acciones sin derechos” perdieron su valor de mercado por la crisis de los bancos, el Gobierno de España admitió que su comercialización fue un fallo y la CNMV reconoció también que en muchas ocasiones se comercializaron sin cumplir la ley. Ver: “El fraude de las preferentes en España”, disponible en <https://www.consumoteca.com/economia-familiar/fraude-las-preferentes-espana/>

16 Este producto se ofrece generalmente a los clientes con la denominación de “tarjeta de crédito” y, en muchos casos, se comercializa sin que aparezca la palabra *revolving* y/o sin informar adecuadamente de las características de este tipo crédito asociado, pudiendo ofrecerse también en colaboración con grandes comercios o intermediarios bajo la marca comercial de estos. Después de una investigación del Banco de España sobre este producto, se introdujeron cambios en la normativa con vigor a partir de enero de 2021. La nueva orden ministerial relativa al crédito revolving publicada el pasado mes de julio incorpora mejoras destinadas a aumentar la transparencia con los clientes y a prevenir futuras situaciones de endeudamiento insostenible mediante el fortalecimiento de la evaluación de solvencia que las entidades deben realizar antes de conceder el crédito revolving. Orden ETD/699/2020, de 24 de julio, de regulación del crédito revolvente y por la que se modifica la Orden ECO/697/2004, de 11 de marzo, sobre la Central de Información de Riesgos, la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios. Disponible en https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-8583

17 Pepa Montero, “Los usuarios de banca, indignados: se duplican las reclamaciones por comisiones”, 65 y más, 15 julio 2021, disponible en https://www.65ymas.com/economia/banca/usuarios-indignados-reclamaciones-comisiones-duplicado-2020_29780_102.html

establecidos por la normativa actual. Esta nueva política agresiva de las entidades bancarias implica una sobre-exigencia para aquella clientela con menor renta y capacidad de buscar alternativas.

Exclusión por endeudamiento con usura a través de 'microcréditos' o 'créditos rápidos'

A diferencia de lo que sucede en los países asiáticos y latinoamericanos, donde los microcréditos son recursos que democratizan el acceso a la financiación a personas emprendedoras en pobreza o con renta baja, muchas de ellas mujeres, en España conocemos como "crédito rápido o microcrédito" a un tipo de crédito o préstamo personal al consumo que se concede por pequeños importes, y se caracteriza por reducir al mínimo los trámites y gestiones necesarios para su concesión. Los créditos rápidos se convierten en créditos de usura cuando existe un interés excesivo en el mismo, con un plazo de devolución muy corto y una elevada penalización en caso de impago o pago atrasado. En muchos casos, las empresas que los conceden no están supervisadas por el Banco de España. Por lo tanto, no es posible reclamar legalmente ante esta entidad. Las personas solicitantes suelen tener una renta baja o están sobreendeudadas, por lo que recurren a estos microcréditos, que se anuncian constantemente en la televisión, para poder llegar a fin de mes o adquirir ciertos bienes y servicios que, de otro modo, estarían fuera de su alcance¹⁸. Recurren algo más a los créditos rápidos (14,1%) para pagar bienes de primera necesidad, que a familiares o amistades (13,9%), peculiaridad que se puede explicar teniendo en cuenta un factor que influye en estos casos: la importante y agobiante publicidad que a través de todos los medios nos recuerda lo "fácil" que es obtener un préstamo rápido, que no dejemos de hacer algo o comprar cualquier cosa, y que nos facilitan el dinero de forma rápida y sencilla. Según los datos de ADICAE, tener

problemas con las entidades financieras es habitual: **el 60% de los que tienen hipoteca han tenido problemas, así como el 67% de los que tienen préstamos rápidos**. No ha mejorado la sensación y percepción de engaño de los consumidores frente a las entidades financieras: un 28,6% se ha sentido engañado en el último año y un 76,3% se ha sentido engañado en algún momento. Resulta curioso que las hipotecas tengan casi el mismo porcentaje de problemas que los préstamos rápidos, aunque probablemente no se están valorando por los encuestados los costes de la operación, y no han tenido en cuenta los TAE de los préstamos rápidos, que en algunas ocasiones llegan al 2.000%¹⁹.



2.2 Consecuencias de la exclusión financiera

Debido a la importancia que tienen los productos financieros para poder desarrollar las actividades normales, la imposibilidad de acceder a los mismos genera una amplia lista de consecuencias negativas, algunas de las cuales destacamos a continuación.

Sobreendeudamiento y empobrecimiento de los hogares

No conocemos cifras actualizadas y consolidadas del endeudamiento familiar, procedentes del Banco de España, que permitan reflejar el impacto de la crisis atribuible a la COVID-19²⁰.

Los datos disponibles reflejan una disminución de 705.000 millones a 698.000 (cancelaron financiación por un importe que supuso un 0,3 % del PIB), debido al ahorro 'forzoso' generado por las medidas restrictivas y la imposibilidad de realizar una actividad convencional²¹. A fines de 2020, los activos financieros de los hogares -dinero en efectivo, acciones, depósitos y valores en renta- bajaron un 1,8 % en comparación con un año antes, y quedaron en 2,313 billones.

18 ASOCIACIÓN DE APOYO AL PROYECTO FIARE EN LA CAPV y EAPN EUSKADI (2019), Informe sobre la detección de préstamos de usura y sobreendeudamiento en personas en situación de vulnerabilidad social.

19 ADICAE (2020), **Consumidores y usuarios vulnerables ante los servicios financieros y grandes temas del consumo**. Páginas 71-72. Disponible en: https://intranet.adicae.net/img-news/uploader1/An%C3%A1lisis_social%20social%20de_consumidores_vulnerables_en_Servicios_financieros_y_grandes_temas_de_consumo_302.pdf

20 La última encuesta del Banco de España sobre la situación financiera de las familias es de 2017 y los datos no están actualizados, como para reflejar la crisis generada por la pandemia de COVID-19. Disponible https://www.bde.es/bde/es/areas/estadis/estadisticas-por/encuestas-hogar/relacionados/Encuesta_Financi/eff_2017.html

21 Banco de España, Nota de prensa estadística, Madrid, 12 de julio de 2021, disponible en https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/SalaPrensa/Noticias%20Ultima%20Hora/Fich/presbe2021_52.pdf

No obstante, desconocemos la desagregación de estas cifras por deciles de renta; es altamente probable que aquellos hogares con ingresos medios y altos pudieran ahorrar, mientras que no lo hicieran los que contaban con renta baja o muy baja. Esta hipótesis la puede confirmar los datos del INE, que analizamos en este estudio.

Morosidad y bancarrota

En España hay tres ficheros de personas morosas principales, ASNEF, CIRBE y RAI. La inclusión en dichas bases de datos puede originarse por un retraso en el pago de alguno de los servicios, que haya generado un proceso por parte de la compañía de suministro, por la no devolución de créditos personales o hipotecarios, por deudas con la administración general del estado y otros motivos. Estos ficheros son utilizados para bloquear el acceso al crédito y a los recursos normalizados de las entidades bancarias a las personas que figuran en ellos, incluso si la cuantía es pequeña, con lo cual éstas deben dirigirse a prestamistas particulares y sufrir un nivel de intereses usurario para poder obtener la liquidez adicional necesaria.

En muchos casos, estas listas se nutren de personas que se encuentran en un proceso de insolvencia grave. Debido a las consecuencias de las medidas restrictivas de la actividad económica generadas por la pandemia, muchas son las personas que se han visto obligadas a tener que cerrar sus negocios durante meses. Una vez se ha permitido volver a abrirlos, para muchos ya ha sido tarde. Las ayudas para PYMEs y personas trabajadoras autónomas han aparecido con cuentagotas, dependiendo de la gestión de las Comunidades Autónomas²². En consecuencia, no pueden afrontar el pago de créditos y sufren un proceso grave de endeudamiento, que les está llevando a la insolvencia (imposibilidad de poder hacer frente a sus deudas). Este estado de insolvencia obliga a muchas personas a declararse en bancarrota.

El mecanismo para que una persona se declare en bancarrota en España es el concurso de acreedores de persona física que surge con la Ley de Segunda Oportunidad aprobada en

2015. Es importante tener en cuenta que existen dos regulaciones de esta figura dependiendo si se es persona física o jurídica. Cualquier persona física insolvente puede ser declarada en concurso sin necesidad de qué tenga que desempeñar actividad empresarial o profesional de ningún tipo. Con este instrumento las personas que se encuentran en situación de deuda y no pueden afrontarlas por haber hecho una gestión inadecuada de sus ingresos pueden verse aliviadas e incluso pueden llegar a cancelar sus deudas²³.

Pérdida de la vivienda habitual

La ley española es anómala porque la ejecución hipotecaria no implica la cancelación de la deuda, así que la caída en el precio de la vivienda supuso que muchas familias hipotecadas ni tan siquiera pudieran escapar de la deuda vendiendo su casa. Por este motivo, no ofrece ningún beneficio a los deudores aceptar voluntariamente una ejecución hipotecaria. Es decir, se pierde la casa sin liberarse de la deuda, mientras se mantiene la condición de insolvencia, que bloquea la autonomía y el desarrollo personal y familiar, con la posibilidad de embargar salarios y algunas prestaciones, para pagar la deuda.

Como consecuencia del denominado “Escudo Social” del Gobierno para frenar la caída de ingresos de los hogares vulnerables, se establecieron algunos recursos para suspender la devolución de créditos y el pago de las hipotecas, así como para el pago de los alquileres de la vivienda habitual. A fines de 2020, el Banco de España alertó de que, a pesar de que el crédito a las familias ha vuelto a crecer tímidamente en los últimos meses de 2020, la situación patrimonial de los hogares se había deteriorado. Por ello, anticipó que “una eventual eliminación de las medidas de protección de rentas y de las moratorias de deudas a medio plazo” puede comprometer la capacidad de afrontar las deudas de “algunos hogares en una situación más vulnerable”. El Banco ha puesto el acento en defender el mantenimiento de las ayudas a familias y empresas mientras sea necesario, aunque focalizándolas en los colectivos que las necesitan en mayor medida²⁴. La nueva

22 El Gobierno anunció la puesta en marcha en 2021 de un Plan de ayudas directas para pymes y autónomos para hacer frente a la situación de crisis generada por la COVID-19. Las encargadas de gestionar estas ayudas son las comunidades autónomas. Más información en: <https://www.infoautonomos.com/ayudas-subservicios-autonomos/ayudas-y-subservicios-para-autonomos/#ayudasCOVID>

23 Estos serían los pasos que deben seguirse. El primer paso es intentar llegar a un acuerdo extrajudicial con los/las acreedores/as. A este fin, debe acudir a la Notaría, donde se nombrará una persona mediadora concursal y se convocará a todos los/as acreedores/as para proponerles un plan de pagos. En el acuerdo pueden pactarse esperas (posponer el pago) por un plazo no superior a 10 años, quitas sin límite alguno (reducción en el importe de la deuda), o bien, cesión de bienes o derechos a los/las acreedores/as. En el caso de que el intento de acuerdo sea fallido, el paso siguiente es presentar una solicitud de concurso en un juzgado de Primera Instancia, que ha de ir firmado por abogado/a y procurador/a. En la solicitud, debe incluirse un listado de los bienes que disponga la persona, así como la renta que prevé percibir en un futuro; se hará mención también de los/as acreedores/as, así como las cuantías concretas que se deben a cada uno de ellos/as y, por último, se debe señalar los gastos que afronta la familia en su día a día. Se exigen requisitos para optar a esta segunda fase, entre otros: que la deuda sea superior a 15.000€; que se actúe de buena fe; haber intentado el acuerdo extrajudicial; no haber sido culpable en el caso de haberse enfrentado a un ‘concurso de acreedores’ en el pasado; no haber sido condenado/a por delitos contra el patrimonio, el orden socioeconómico, la Hacienda Pública y la Seguridad Social; no endeudarse más, etc. Para poder dar inicio al ‘concurso de acreedores’ tienen que aceptarlo los/las acreedores/as, a quienes se debe pagar el 50% de lo adeudado. El juez o jueza dictará auto por el que declara el ‘concurso de acreedores de persona física’ y con este se paralizan las ejecuciones de facturas y los embargos que puedan tener lugar. Sin embargo, no paralizará la ejecución en curso de las hipotecas. En este caso se nombrará a una persona administradora concursal que negociará para que se pueda aprobar el acuerdo con los/las acreedores/as. La reducción de la deuda no está sujeta a más límite que a esta voluntad. No se podrán incluir en este proceso ni la hipoteca, ni las deudas con las administraciones públicas (Hacienda, Seguridad Social o multas administrativas) Real Decreto-ley 1/2015, de 27 de febrero, de mecanismo de segunda oportunidad, reducción de carga financiera y otras medidas de orden social. Disponible en: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2015-2109

24 Alicia Rodríguez De Paz, “El Banco de España alerta del riesgo de morosidad en familias vulnerables”, *La Vanguardia*, 19 de noviembre de 2020, disponible en <https://www.lavanguardia.com/economia/20201219/6134692/riesgo-morosidad-familias-banco-de-espana.html>

normativa²⁵ no impidió que los desahucios aumentaran en el primer trimestre del año 2021. Los desahucios derivados de impago de alquiler se incrementaron un 14% interanual, hasta los 7.862 casos; los derivados de impago de hipoteca fueron 2.548, un 6,5% más que un año atrás, y los provocados por “otros motivos” llegaron a 551 casos, un 46,2% más que hace un año, según el Consejo General del Poder Judicial.

Aumento de las reclamaciones

La Memoria del Banco de España de 2020, publicada en 2021, refleja que las reclamaciones crecieron el 45,6% durante el año pasado hasta llegar a las 21.320²⁶. Las entidades bancarias admitieron su error ante la clientela en el 69,4% de los casos, es decir, que en un tercio de los expedientes no lo hicieron. Además, los servicios de atención al cliente de los bancos recibieron 828.000 quejas de sus entidades.

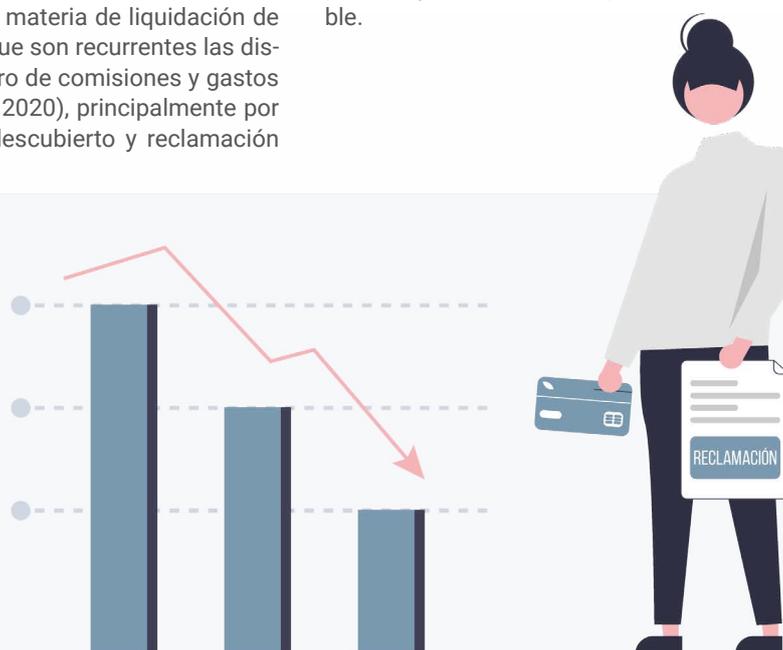
Las hipotecas son el producto por el que más reclama la clientela de entidades bancarias al Banco de España (26,9% del total), destacando las motivadas por el pago de gastos de formalización y por productos vinculados a las hipotecas. Le siguen de cerca las reclamaciones por tarjetas (26,4% del total), la categoría que más crecimiento ha registrado (un incremento del 114,7%). De ellas, destacan las reclamaciones por operaciones fraudulentas²⁷ y por falta de entrega de contratos o liquidaciones. En tercer lugar, están las reclamaciones por cuentas y depósitos (19,7%), destacando las relativas al cargo de comisiones en cuenta. En materia de liquidación de cuentas de pago, la Memoria dice que son recurrentes las discrepancias relacionadas con el cobro de comisiones y gastos (un total de 2.134 se analizaron en 2020), principalmente por conceptos como mantenimiento, descubierto y reclamación de posiciones deudoras.

Numerosos conflictos estuvieron originados en el incremento o el establecimiento de nuevas comisiones por parte de la entidad.

Estigmatización de las personas en situación de exclusión financiera

La Directiva 2014/92/UE²⁸ contempla el acceso a cuentas de pago básicas, que debería trasponerse a la legislación española no más tarde de septiembre de 2016. Esto no sucedió en tiempo y forma, porque finalmente se hizo operativa en noviembre de 2017, mediante el Real Decreto-ley 19/2017 que define la ‘Cuenta de Pago Básica’ como aquella cuenta de pago abierta en una entidad de crédito que permita prestar, al menos, los servicios de depósito de fondos, retirada de dinero, domiciliaciones, tarjeta de débito y transferencias, sujeta a comisiones máximas establecidas por el ministro de Economía, Industria y Competitividad (Ver Anexo).

Como hemos explicado en el apartado anterior, la exclusión financiera está producida por una multiplicidad de factores. Algunos de estos están vinculados directamente con las condiciones socioeconómicas de las personas en pobreza, cuya falta de acceso pueden contribuir a estigmatizarles ante los bancos y ante la sociedad. En teoría, una parte de los problemas analizados deberían estar resueltos por la normativa mencionada, pero ésta presenta numerosos problemas en la práctica y no termina de aportar el nivel de protección deseable.



25 Real Decreto-ley 16/2021, de 3 de agosto, por el que se adoptan medidas de protección social para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica. Publicado en: «BOE » núm. 185, de 4 de agosto de 2021, páginas 94753 a 94769 (17 págs.). Disponible en: [https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2021-13259#:~:text=A%2D2021%2D13259-Real%20Decreto%2Dley%2016%2F2021%2C%20de%203%20de%20agosto,a%2094769%20\(17%20p%C3%A1gs.%2\)](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2021-13259#:~:text=A%2D2021%2D13259-Real%20Decreto%2Dley%2016%2F2021%2C%20de%203%20de%20agosto,a%2094769%20(17%20p%C3%A1gs.%2))

26 Banco de España, Memoria de Reclamaciones 2020, publicada el 12 de julio de 2021. Disponible en: <https://www.bde.es/bde/es/secciones/informes/informes-y-memorias-anuales/memoria-de-reclamaciones/>

27 La problemática de la operativa de pagos más común en el ejercicio 2020 se ha circunscrito a pagos supuestamente fraudulentos con tarjeta y dispositivo móvil (1.942 expedientes en 2020). Destacan los casos en los que el titular de una tarjeta afirma no haberla utilizado en compras ni de forma presencial ni por internet.

28 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/es/TXT/?uri=CELEX%3A32014L0092>

3. LA POBLACIÓN EN EXCLUSIÓN FINANCIERA

La Encuesta de Condiciones de Vida publicada en julio de 2021 contiene información relevante para poder conocer el estado de exclusión financiera que experimenta la población española y el efecto que ha tenido la crisis económica generada por la pandemia de COVID-19 en las variables analizadas.

Para determinar la situación de exclusión financiera utilizare-

mos algunas de las variables de dicha Encuesta:

1. Incapacidad para afrontar gastos imprevistos
2. Llegar con dificultad a fin de mes
3. Retraso en el pago de gastos de la vivienda habitual

3.1 Incapacidad para afrontar gastos imprevistos

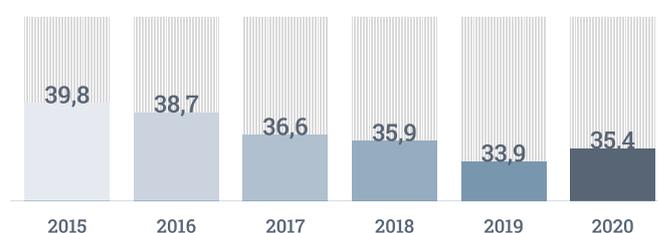
En primer lugar, analizamos la estadística correspondiente a una de las carencias específicamente relacionadas con el tema de la exclusión financiera: la capacidad para afrontar gastos imprevistos de 700 euros y realizar el pago con sus propios recursos, es decir, sin pedir financiación o comprar a plazos. Los gastos inesperados pueden ser diversos, como hacer frente a los gastos de funeral y entierro, una reparación importante en el hogar o del automóvil, reemplazar un aparato electrodoméstico, un viaje al país de origen por una causa de fuerza mayor, etc.

En 2020, el 35,4% de las personas no puede hacer frente a un imprevisto económico. La pandemia ha supuesto un cambio en la tendencia a la baja de este indicador, de los últimos 5 años.

Sexo y edad

En 2020, las personas más jóvenes, especialmente los hombres, sufren la incapacidad para afrontar gastos imprevistos en mayor grado. Concretamente, los grupos más afectados son los hombres (40,3%) y las mujeres (39,6%) de 16 a 29 años. Entre los hombres jóvenes de dicha franja de edad y la franja siguiente más afectada por esta carencia, la que tiene entre 45 y 64 años, hay 6,7 puntos porcentuales de distancia. En el caso de las mujeres, las diferencias entre grupos etarios son menores, de 3,5 puntos con el grupo siguiente más afectado, el de 30 a 44 años. Es decir, **las mujeres jóvenes presentan esta carencia en una proporción algo menor que los hombres,**

Gráfico 1. Personas con carencia material, "No tiene capacidad para afrontar gastos imprevistos", 2015-2020, en porcentajes.



Fuente: INE, Encuesta de Condiciones de Vida publicada en julio de 2021, disponible en <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=9967>

pero en los restantes grupos de edad hay porcentajes más elevados de afectación.

Comparando el año 2019 con el 2020 con el fin de obtener indicios del impacto de la crisis generada por la pandemia de COVID-19, se aprecia que excepto en el caso de los hombres del grupo de 30 a 44 años (que experimentan una leve mejora de -1,2 pp), en el resto de las franjas etarias hay un incremento del porcentaje de personas con esta incapacidad. La diferencia interanual más destacada es la de los hombres y mujeres más jóvenes (con 3,6 y 2,8 puntos porcentuales respectivamente).

Tabla 2. Personas con carencia material "No tiene capacidad para afrontar gastos imprevistos", por edad y sexo, 2019-2020.

		No tiene capacidad para afrontar gastos imprevistos en porcentajes		Comparación 2020-2019 en puntos porcentuales
		2020	2019	
HOMBRES	De 16 a 29 años	40,3	36,7	3,6
	De 30 a 44 años	31,1	32,3	-1,2
	De 45 a 64 años	33,6	31,4	2,2
	65 años y más	30,8	27,7	3,1
MUJERES	De 16 a 29 años	39,6	36,8	2,8
	De 30 a 44 años	36,1	35,4	0,7
	De 45 a 64 años	35,6	33,6	2
	65 años y más	35,6	34,2	1,4

Fuente: INE, Encuesta de Condiciones de Vida publicada en julio de 2021, disponible en <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=9967>

Tabla 3. Personas con carencia material "No tiene capacidad para afrontar gastos imprevistos", comparativa por edad y sexo.

	Hombres %	Mujeres %	Comparación mujeres-hombres en puntos porcentuales
De 16 a 29 años	40,3	39,6	-0,7
De 30 a 44 años	31,1	36,1	5
De 45 a 64 años	33,6	35,6	2
65 años y más	30,8	35,6	4,8

Fuente: INE, Encuesta de Condiciones de Vida publicada en julio de 2021, disponible en <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=9967>

Nivel educativo

Las personas que se ven afectadas, en mayor porcentaje, por la incapacidad de afrontar gastos imprevistos son las que tienen educación primaria o inferior, casi 5 de cada 10. La proporción ya era elevada en 2019 y se incrementó en 2 puntos porcentuales en 2020. En segundo lugar, se encuentran las que tienen la primera etapa de la educación secundaria; este grupo también ha registrado un crecimiento durante la pande-

mia, de 2,8 puntos porcentuales. Aunque hay menor proporción de personas con esta carencia entre quienes cuentan con la segunda etapa de educación secundaria, este grupo es el que ha experimentado el mayor incremento de 2019 a 2020, con 4 puntos porcentuales. Menos de 2 personas de cada 10 no pueden afrontar gastos imprevistos entre quienes cuentan un nivel de formación superior.

Tabla 4. Personas con carencia material "No tiene capacidad para afrontar gastos imprevistos", por nivel de formación alcanzado.

	No tiene capacidad para afrontar gastos imprevistos en porcentajes		Diferencia entre 2020-2019 en puntos porcentuales
	2020	2019	
Educación primaria o inferior	48,6	46,6	2
Educación secundaria primera etapa	45,8	43	2,8
Educación secundaria segunda etapa	35,5	31,5	4
Educación superior	18,1	17	1,1

Fuente: INE, Encuesta de Condiciones de Vida publicada en julio de 2021, disponible en <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=9968>

Considerando la ocupación, el grupo que mayor carencia para afrontar gastos imprevistos presenta es el de las personas paradas, con 60% y 60,4% respectivamente en 2019 como

en 2020. En segundo lugar, le siguen "otros inactivos/as", con 41,6% afectados/as y un empeoramiento de esta situación, con 1,7 puntos porcentuales de incremento desde 2019.

Tabla 5. Personas con carencia material "No tiene capacidad para afrontar gastos imprevistos", por relación con la actividad.

	No tiene capacidad para afrontar gastos imprevistos en porcentajes		Diferencia entre 2020 y 2019 en puntos porcentuales
	2020	2019	
Ocupados/as	27,2	26,2	1
Parados/as	60,4	60	0,4
Jubilados/as	29,1	27,8	1,3
Otros/as inactivos/as	41,6	39,9	1,7

Fuente: INE, Encuesta de Condiciones de Vida publicada en julio de 2021, disponible en <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=9969>

Nacionalidad

La nacionalidad extracomunitaria es el factor que más determina la falta de capacidad para afrontar gastos imprevistos, con casi 7 de cada 10 personas afectadas. La nacionalidad de otro país europeo también es importante, con un 48,8% de las personas sufriendo de esta incapacidad, en tanto que el por-

centaje para personas con nacionalidad española desciende al 32%. El impacto de la pandemia se aprecia especialmente entre la población extracomunitaria y comunitaria, con incrementos de esta carencia de 6,9 y 6,7 puntos porcentuales respectivamente.

Tabla 6. Personas con carencia material "No tiene capacidad para afrontar gastos imprevistos", por nacionalidad, 2019-2020.

	No tiene capacidad para afrontar gastos imprevistos en porcentajes		Diferencia entre 2020 y 2019 en puntos porcentuales
	2020	2019	
Española	32	31	1
Extranjera (Unión Europea)	48,8	42,1	6,7
Extranjera (Resto del mundo)	69,5	62,6	6,9

Fuente: INE, Encuesta de Condiciones de Vida publicada en julio de 2021, disponible en <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=9970>

Decil de renta por unidad de consumo

Vivir en un hogar con bajos ingresos es el factor más determinante sobre la capacidad de afrontar gastos imprevistos, ya que el 68,3% del primer decil y el 62,8% del segundo decil no pueden afrontarlos. El primer decil, correspondiente a los ingresos más bajos, está integrado por personas que sufrían pobreza en 2019 por lo que, en esta carencia concreta, su situación prácticamente no ha cambiado o incluso han registrado una incidencia algo menor (un descenso de 3,2 puntos por-

centuales). La incidencia de la carencia se reduce conforme se avanza en el nivel de renta, llegando al grupo de mayor nivel, en el que el 4,8% señala no poder afrontar los gastos imprevistos. Con distintos niveles, se registran aumentos de la incidencia en 8 de los 10 deciles, con respecto a 2019, siendo los más elevados los correspondientes a la que podríamos ubicar como "clase media", los deciles sexto y séptimo.

Tabla 7. Personas con carencia material "No tiene capacidad para afrontar gastos imprevistos", por deciles de renta.

	No tiene capacidad para afrontar gastos imprevistos en porcentajes		Diferencia entre 2020 y 2019 en puntos porcentuales
	2020	2019	
Primer decil	68,3	71,5	-3,2
Segundo decil	62,8	59,4	3,4
Tercer decil	56,4	52,8	3,6
Cuarto decil	43,4	42,7	0,7
Quinto decil	38	36,9	1,1
Sexto decil	31,6	27,1	4,5
Séptimo decil	25,2	20,7	4,5
Octavo decil	14,4	13,8	0,6
Noveno decil	8,8	9,9	-1,1
Décimo decil	4,8	4	0,8

Fuente: INE, Encuesta de Condiciones de Vida publicada en julio de 2021, disponible en <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=9973>

Tipo de hogar

Analizando los tipos de hogar, los **monoparentales (una persona adulta más uno o más niños, niñas o adolescentes) aparecen como los más afectados, ya que el 55,8% de ellos no puede afrontar gastos imprevistos**. Esta situación era similar, aunque con algo menor incidencia en 2019, cuando el porcentaje llegaba al 53,3%. Le siguen los hogares unipersonales, con

el 41,1% en 2020 y el 38,8% en 2019, es decir con un incremento de 2,3 puntos porcentuales. Los hogares en los que más ha aumentado la incidencia de esta carencia son los denominados "otros hogares sin niños/as dependientes", los cuales han experimentado un crecimiento de 4,3 puntos porcentuales en un año.

Tabla 8. Personas con carencia material "No tiene capacidad para afrontar gastos imprevistos", por nacionalidad, 2019-2020.

	No tiene capacidad para afrontar gastos imprevistos en porcentajes		Diferencia entre 2020 y 2019 en puntos porcentuales
	2020	2019	
Hogares de una persona	41,1	38,8	2,3
2 personas adultas sin niños/as dependientes	28,7	28,1	0,6
Otros hogares sin niños/as dependientes	37,7	33,4	4,3
1 persona adulta con 1 ó más niños/as dependientes	55,8	53,3	2,5
2 personas adultas con 1 ó más niños/as dependientes	31	30,5	0,5
Otros hogares con niños/as dependientes	46,5	46	0,5

Fuente: INE, Encuesta de Condiciones de Vida publicada en julio de 2021, disponible en <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=9971>

Comunidades y Ciudades Autónomas

Considerando la distribución geográfica de la incapacidad para afrontar gastos imprevistos, se aprecia una enorme desigualdad entre la población de Ceuta, que alcanza el 55,9% y la del País Vasco, que se sitúa en el 19%. La población que más vio esta carencia incrementada corresponde a las Islas Canarias, con 12,9 puntos porcentuales, afectada por la crisis del turismo derivada de las restricciones a la movilidad durante

2020. Una situación similar, aunque de menor peso, se registra en las Islas Baleares, con un aumento interanual de 7,9 puntos porcentuales.

El mapa siguiente muestra la situación de las Comunidades y Ciudades Autónomas en 2020.

Tabla 9. Personas con carencia material "No tiene capacidad para afrontar gastos imprevistos" por Comunidades y Ciudades Autónomas, en porcentajes.

	No tiene capacidad para afrontar gastos imprevistos en porcentajes		Diferencia entre 2020 y 2019 en puntos porcentuales
	2020	2019	
01 Andalucía	43,9	44,3	-0,4
02 Aragón	26	27,6	-0,5
03 Asturias, Principado de	27,6	28,1	7,9
04 Balears, Illes	36,6	28,7	12,9
05 Canarias	63,1	50,2	-8,7
06 Cantabria	31,5	40,2	0,8
07 Castilla y León	24,7	23,9	-6,2
08 Castilla - La Mancha	33,1	39,3	7,3
09 Cataluña	33,4	26,1	1,5
10 Comunitat Valenciana	36,8	35,3	2,1
11 Extremadura	46,8	44,7	3,7
12 Galicia	28,1	24,4	-1,1
13 Madrid, Comunidad de	30,1	31,2	-4,1
14 Murcia, Región de	43,1	47,2	-5,2
15 Navarra, Comunidad Foral de	20,1	25,3	-4,6
16 País Vasco	19	23,6	5,5
17 Rioja, La	24,5	19	5,3
18 Ceuta	55,9	50,6	8,6
19 Melilla	52,3	43,7	

Fuente: INE, Encuesta de Condiciones de Vida publicada en julio de 2021, disponible en <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=9971>

Mapa 1. Personas con carencia material, "No tiene capacidad para afrontar gastos imprevistos", 2020



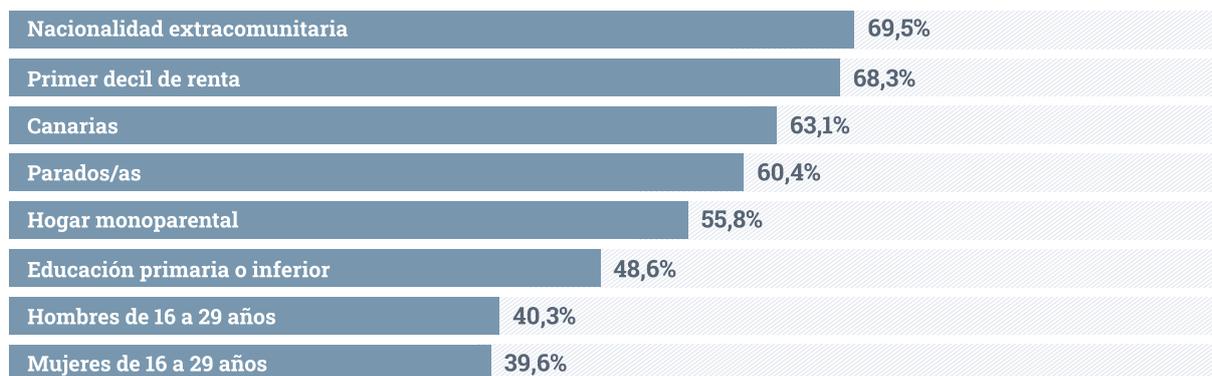
Fuente: INE, Encuesta de Condiciones de Vida publicada en julio de 2021, disponible en <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=9972#!tabs-mapa>

Resumen de la variable

Hemos comprobado que los factores que determinan esta falta de capacidad financiera son **vivir en Canarias, poseer una nacionalidad extranjera extracomunitaria, tener ingresos muy bajos, estar desocupado/a, vivir en un hogar monoparental,**

tener educación primaria o inferior, y ser joven, entre 16 y 29 años. La diferencia entre hombres y mujeres es menor a 1 punto porcentual, por lo tanto, no es destacada.

Gráfico 2. Personas que “No tienen capacidad para afrontar gastos imprevistos” por distintos rasgos, en porcentajes de personas afectadas por características sociodemográficas.



Fuente: Elaboración propia, con datos del INE, Encuesta de Condiciones de Vida publicada en julio de 2021, Personas con carencia material.

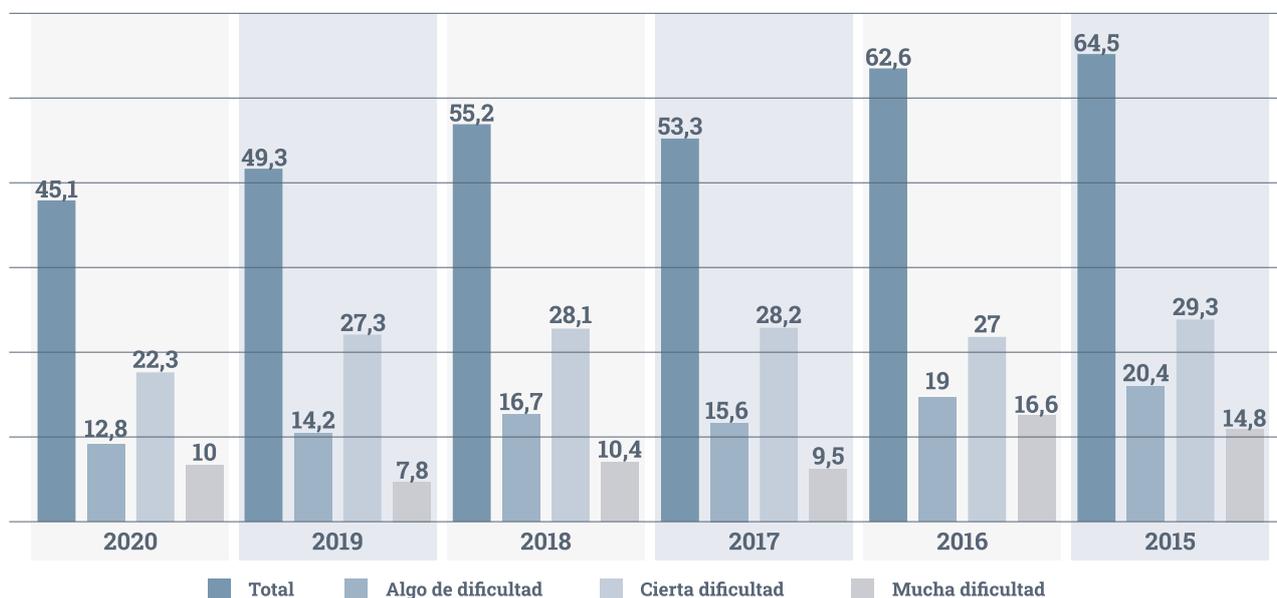
3.2 Llegar con dificultad a fin de mes

La Encuesta de Condiciones de Vida analiza la situación de las personas, según su grado de facilidad o dificultad para llegar a fin de mes. Las personas que llegan con algún grado de dificultad a fin de mes tienen mayores probabilidades de padecer carencias materiales y de endeudarse para tratar de solventarlas. Por lo tanto, este indicador es adecuado para medir un aspecto de la exclusión económica-financiera mencionada.

El total de personas que sufren algún grado de dificultad para llegar a fin de mes ha ido decreciendo desde 2015, cuando llegó a representar el 64,5% del total de las personas, hasta el 2020, con un 45,1% (casi 20 puntos porcentuales menos).

La evolución de las personas que experimentan “mucho dificultad” para llegar a fin de mes presenta oscilaciones importantes desde 2015, con el porcentaje más elevado en el año 2016. Considerando los últimos años, el porcentaje ha bajado de 14,8% en 2015 al 10% en 2020. Este menor porcentaje podría explicarse por el menor gasto realizado durante la pandemia debido a los confinamientos, a las restricciones a la movilidad y a la actividad económica, pero sería una hipótesis para confirmar con otra investigación específica. **El grupo que sufre “mayor dificultad” es el que tiene mayor probabilidad de encontrarse en exclusión financiera.**

Gráfico 3. Personas con dificultades para llegar a fin de mes, 2015-2020, en porcentajes.



Fuente: INE, Encuesta de Condiciones de Vida publicada en julio de 2021, disponible en <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=9985>

Sexo y edad

Analizando los hogares que señalan “muchísima dificultad”, vemos que tanto en los hombres como en las mujeres de todos los grupos de edad se han producido incrementos porcentuales entre 2019 y 2020. El 10,3% de las mujeres y el 9,7% de los

hombres presentan esta grave situación financiera. El grupo de edad más afectado es el de 16 a 29 años entre los hombres y las mujeres.

Tabla 10. Personas con mucha dificultad para llegar a fin de mes, por edad y sexo.

		Con mucha dificultad en porcentajes		Diferencia entre 2020-2019 en puntos porcentuales
		2020	2019	
HOMBRES	Total	9,7	7,3	2,4
	De 16 a 29 años	12,4	9,3	3,1
	De 30 a 44 años	9,3	6,1	3,2
	De 45 a 64 años	10,4	7,7	2,7
	65 años y más	5,6	4,6	1
MUJERES	Total	10,3	8,4	1,9
	De 16 a 29 años	11,7	10,1	1,6
	De 30 a 44 años	10,5	7,9	2,6
	De 45 a 64 años	11,1	9,3	1,8
	65 años y más	7	5,1	1,9

Fuente: INE, Encuesta de Condiciones de Vida publicada en julio de 2021, disponible en <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=9985>

Nivel educativo

Teniendo en cuenta el nivel de logro educativo alcanzado, se observa la coincidencia entre los dos grados más bajo (estudios primarios o menos y el nivel secundario), con respecto al mayor nivel de dificultad para llegar a fin de mes en 2020,

13,8% y 13,6% respectivamente. También se aprecia cómo estos grupos, junto con aquellas personas con la segunda etapa de la educación secundaria, han sido los que mayor incremento han experimentado durante la pandemia.

Tabla 11. Personas con mucha dificultad para llegar a fin de mes, por nivel de formación alcanzado.

	Con mucha dificultad en porcentajes		Diferencia entre 2020-2019 en puntos porcentuales
	2020	2019	
Total	9,7	7,4	2,3
Educación primaria o inferior	13,8	10,9	2,9
Educación secundaria primera etapa	13,6	9,8	3,8
Educación secundaria segunda etapa	9,8	6,8	3
Educación superior	4,3	3,5	0,8

Fuente: INE, Encuesta de Condiciones de Vida publicada en julio de 2021, disponible en <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=9986>

Situación ocupacional

Al analizar la situación ocupacional, las personas desempleadas presentan los porcentajes más elevados de quienes sufren un mayor grado de dificultad para llegar a fin de mes, un 24,7% en 2020 y 21,8% en 2019, así como el crecimiento en

puntos porcentuales más elevado, con 2,9 puntos porcentuales. Nótese que las personas ocupadas también registraron un incremento importante en este nivel más elevado de dificultad, con 1,9 puntos porcentuales más desde el año 2019.

Tabla 12. Personas con mucha dificultad para llegar a fin de mes, por nivel de formación alcanzado.

	Con mucha dificultad en porcentajes		Diferencia entre 2020-2019 en puntos porcentuales
	2020	2019	
Total	9,7	7,4	2,3
Ocupados/as	6,5	4,6	1,9
Parados/as	24,7	21,8	2,9
Jubilados/as	5	4,6	0,4
Otros inactivos/as	12,1	8,8	3,3

Fuente: INE, Encuesta de Condiciones de Vida publicada en julio de 2021, disponible en <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=9987>

Nacionalidad

Las personas inmigrantes y refugiadas, con nacionalidad extracomunitaria, sufren en una proporción más elevada que el resto las mayores dificultades para llegar a fin de mes, con un 20,8% del total afectadas. Este porcentaje se ha incrementado

de manera espectacular, 6,2 puntos porcentuales, entre 2019 y 2020. La población española presenta el porcentaje más bajo, el 8,9% afectada en 2020 y ha vivido un incremento de 2 puntos porcentuales en el marco de la pandemia.

Tabla 13. Personas con mucha dificultad para llegar a fin de mes, por nivel de formación alcanzado.

	Con mucha dificultad en porcentajes		Diferencia entre 2020-2019 en puntos porcentuales
	2020	2019	
Total	9,7	7,4	2,3
Española	8,9	6,9	2
Extranjera (Unión Europea)	10,2	8,5	1,7
Extranjera (Resto del mundo)	20,8	14,6	6,2

INE, Encuesta de Condiciones de Vida publicada en julio de 2021, disponible en <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=9988>

Decil de renta por unidad

La dificultad para llegar a fin de mes está claramente asociada a la escasez de recursos, por lo que, cuanto menor renta, mayores dificultades. El primer decil acumula el 29,5% de personas que indican el grado más alto de dificultad, pero el em-

peoramiento más grande se observa en el segundo decil, con un salto de 5,7 puntos porcentuales entre el 2019 y el año de la pandemia.

Tabla 14. Personas con mucha dificultad para llegar a fin de mes, por decil de renta.

	Con mucha dificultad en porcentajes		Diferencia entre 2020-2019 en puntos porcentuales
	2020	2019	
Total	10	7,8	2,2
Primer decil	29,5	27,3	2,2
Segundo decil	21,1	15,4	5,7
Tercer decil	16	11	5
Cuarto decil	8,6	7,1	1,5
Quinto decil	9,5	7	2,5
Sexto decil	7,5	4,1	3,4

Fuente: INE, Encuesta de Condiciones de Vida publicada en julio de 2021, disponible en <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=9991>

Tipo de hogar

Los hogares monoparentales, compuestos mayoritariamente por mujeres, son los que registran la tasa más elevada de dificultad para llegar a fin de mes, con casi 2 de cada 10. Los hogares compuestos por una persona sola presentan el mayor aumento porcentual, con 4,1 puntos porcentuales, siendo el

grupo más afectado durante la pandemia en este sentido. Las parejas sin hijos/as sufren este grado extremo de dificultad en menor proporción, aunque se ha observado un incremento de 2 puntos porcentuales entre 2019 y 2020.

Tabla 15. Personas con mucha dificultad para llegar a fin de mes, por tipo de hogar.

	Con mucha dificultad en porcentajes		Comparativa 2020-2019 en puntos porcentuales
	2020	2019	
Total	10	7,8	2,2
Hogares de una persona	12,4	8,3	4,1
2 personas adultas sin niños/as dependientes	7,2	5	2,2
Otros hogares sin niños/as dependientes	10,1	8,2	1,9
1 persona adulta con 1 ó más niños/as dependientes (monoparentales)	19,7	19,1	0,6
2 personas adultas con 1 ó más niños/as dependientes	8,9	6,5	2,4
Otros hogares con niños/as dependientes	13,9	12,9	1

Fuente: INE, Encuesta de Condiciones de Vida publicada en julio de 2021, disponible en <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=9989>

Comunidades y Ciudades Autónomas

Considerando la distribución geográfica, Canarias es la Comunidad en la que mayor porcentaje de personas presentan algún grado de dificultad para llegar a fin de mes, con el 66,7%. En el polo opuesto, La Rioja, con el 27,7%, es la que registra la menor proporción de personas con algún grado de dificultad para llegar a fin de mes.

Los territorios que cuentan con los porcentajes más elevados de personas afectadas por el mayor grado de dificultad son Melilla y Canarias, con el 17,6% y 15,6% respectivamente. Las que menor proporción presentan son Ceuta y Aragón, con el 2,7% y el 5,5% respectivamente.

Tabla 16. Personas por grado de dificultad para llegar a fin de mes, por Comunidades y Ciudades Autónomas, 2020, en porcentajes.

	Con mucha dificultad	Con dificultad	Con cierta dificultad	Total dificultad
01 Andalucía	14,8	16,4	21,9	53,1
02 Aragón	5,5	7	15,7	28,2
03 Asturias, Principado de	9,3	8,4	16,3	34
04 Baleares, Illes	9	13,1	26,9	49
05 Canarias	15,6	16,8	34,3	66,7
06 Cantabria	6,1	13,2	21,3	40,6
07 Castilla y León	8,4	7,1	18,5	34
08 Castilla - La Mancha	6,5	13,4	19,3	39,2
09 Cataluña	9,2	12,8	23	45
10 Comunitat Valenciana	10,7	10,5	26,6	47,8
11 Extremadura	12,7	15,7	26,9	55,3
12 Galicia	6,6	8,7	21,6	36,9
13 Madrid, Comunidad de	8,5	13,2	20,5	42,2
14 Murcia, Región de	11,2	18,4	27,2	56,8
15 Navarra, Comunidad Foral de	5,9	11,9	14,6	32,4
16 País Vasco	5,6	9,4	16,7	31,7
17 Rioja, La	6	8,1	13,6	27,7
18 Ceuta	2,7	28,7	11,2	42,6
19 Melilla	17,6	17,1	15,8	50,5

Fuente: INE, Encuesta de Condiciones de Vida publicada en julio de 2021, disponible en <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=9990#!tabs-tabla>

Mapa 2. Personas con mucha dificultad para llegar a fin de mes, en 2020



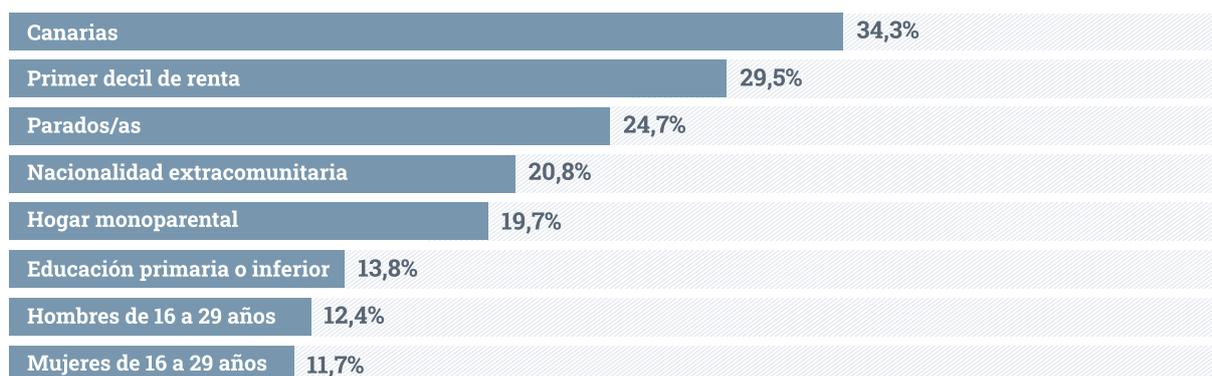
Fuente: Ibidem.

Resumen de la variable

Hemos comprobado que los factores que determinan que las personas lleguen a fin de mes con mucha dificultad son **vivir en Canarias, tener ingresos muy bajos, estar desocupado/a, poseer una nacionalidad extranjera extracomunitaria, vivir en**

un hogar monoparental, tener educación primaria o inferior, y ser joven, entre 16 y 29 años. La diferencia entre hombres y mujeres es menor a 1 punto porcentual, por lo tanto, no llega al punto porcentual.

Gráfico 4. Personas con “mucha dificultad para llegar a fin de mes” por distintos rasgos, en porcentajes de personas afectadas por características sociodemográficas.



Fuente: Elaboración propia, con datos del INE, Encuesta de Condiciones de Vida publicada en julio de 2021, Personas con carencia material.

3.3 Retrasos en el pago de gastos relacionados con la vivienda principal (hipoteca o alquiler, recibos de gas, comunidad...) en los últimos 12 meses

La acumulación de retrasos en el pago de los gastos relacionados con la vivienda principal en el último año es otra de las variables del indicador de “carencia material” de la Encuesta de Condiciones de Vida, que mide la capacidad financiera.

El total de personas que sufren retrasos en el pago de los gastos relacionados con la vivienda principal ha ido decreciendo desde 2015, cuando llegó a representar el 11% del total de

las personas, hasta el 2019, con un 7,8%, para sufrir un salto debido a la situación económica de la pandemia hasta los 12,2%. El grupo que sufre un grado más intenso de retrasos en los pagos tiene mayor probabilidad de encontrarse en exclusión financiera, además de en exclusión residencial (sin techo o en distintas circunstancias del sinhogarismo) y pobreza energética (por el corte de suministros).

Gráfico 5. Personas con retrasos en el pago de los gastos relacionados con la vivienda, 2015-2020, en porcentajes.



Fuente: INE, Encuesta de Condiciones de Vida publicada en julio de 2021, disponible en <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=9967>

Sexo y edad

En 2020, nuevamente **las personas más jóvenes, especialmente los hombres, tienen pagos acumulados de la vivienda**. Concretamente, los grupos más afectados son los hombres (17,8%) y las mujeres (15,7%) de 16 a 29 años. Entre los hombres jóvenes de dicha franja de edad y la franja siguiente más afectada por estas deudas, la que tiene entre 30 a 44 años, hay 4,5 puntos porcentuales de distancia. En el caso de las

mujeres, las diferencias entre grupos etarios son menores, de 1,1 puntos con el grupo siguiente más afectado, también el de 30 a 44 años. Se aprecia que los hombres jóvenes endeudados por la vivienda han aumentado en 8,2 puntos porcentuales entre el 2019 y el 2020. En el caso de las mujeres jóvenes, este crecimiento fue importante, pero algo menor, con 5,7 puntos porcentuales.

Tabla 17. Personas con retrasos en el pago de los gastos relacionados con la vivienda, por sexo y edad, en porcentajes.

		Ha tenido retrasos en el pago de gastos relacionados con la vivienda principal (hipoteca o alquiler, recibos de gas, comunidad...) en los últimos 12 meses, en porcentajes		Comparación 2020-2019 en puntos porcentuales
		2020	2019	
HOMBRES	De 16 a 29 años	17,8	9,6	8,2
	De 30 a 44 años	13,3	8,3	5
	De 45 a 64 años	11,3	7,6	3,7
	65 años y más	4,8	3,2	1,6
MUJERES	De 16 a 29 años	15,7	10	5,7
	De 30 a 44 años	14,6	9,1	5,5
	De 45 a 64 años	11,9	8,3	3,6
	65 años y más	4,1	1,9	2,2

Fuente: INE, Encuesta de Condiciones de Vida publicada en julio de 2021, disponible en <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=9967>

Nivel educativo

Considerando el nivel educativo, **las personas que se ven afectadas, en mayor porcentaje (15,8%), por la imposibilidad de pagar las deudas relativas a la vivienda en los últimos 12 meses son las que tienen la primera etapa de la educación secundaria**. La proporción también era la más elevada en 2019, con el 10,4%, pero se incrementó en 5,4 puntos porcentuales en 2020. En segundo lugar, se encuentran las que tienen estudios primarios o inferiores; este grupo también ha

registrado un crecimiento durante la pandemia, de 4,9 puntos porcentuales. Aunque hay menor proporción de personas con esta carencia entre quienes cuentan con la segunda etapa de educación secundaria, este grupo también ha notado un incremento elevado, de 5,7 puntos porcentuales. Sólo el 5,5% de las personas con educación superior sufren retrasos en los pagos de la vivienda.

Tabla 18. Personas con retrasos en el pago de los gastos relacionados con la vivienda, por nivel de formación alcanzado.

	Ha tenido retrasos en el pago de gastos relacionados con la vivienda principal (hipoteca o alquiler, recibos de gas, comunidad...) en los últimos 12 meses, en porcentajes		Diferencia entre 2020-2019 en puntos porcentuales
	2020	2019	
Educación primaria o inferior	14	9,1	4,9
Educación secundaria primera etapa	15,8	10,4	5,4
Educación secundaria segunda etapa	13,1	7,4	5,7
Educación superior	5,5	2,9	2,6

Fuente: INE, Encuesta de Condiciones de Vida publicada en julio de 2021, disponible en <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=9968>

Situación ocupacional

Carecer de empleo, especialmente si es de forma prolongada, es un factor que incide en la capacidad financiera de hacer frente a los pagos de la vivienda, lo cual puede tener consecuencias muy graves, como los desahucios. **El grupo en el que más incide la incapacidad de estar al día con las deudas de**

la vivienda es el de las personas paradas, con 27,4% en 2020 y 17,3% en 2020, es decir con un incremento de 10,1 puntos porcentuales. En segundo lugar, le siguen “otros inactivos/as”, con 11,7% afectados/as y un empeoramiento de esta situación, con 3,5 puntos porcentuales de incremento desde 2019.

Tabla 19. Personas con retrasos en el pago de los gastos relacionados con la vivienda, por situación ocupacional.

	Ha tenido retrasos en el pago de gastos relacionados con la vivienda principal (hipoteca o alquiler, recibos de gas, comunidad...) en los últimos 12 meses, en porcentajes		Diferencia entre 2020-2019 en puntos porcentuales
	2020	2019	
Ocupados/as	10	6,1	3,9
Parados/as	27,4	17,3	10,1
Jubilados/as	3,9	2,7	1,2
Otros/as inactivos/as	11,7	8,2	3,5

Fuente: INE, Encuesta de Condiciones de Vida publicada en julio de 2021, disponible en <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=9969>

Nacionalidad

Ser inmigrante o persona refugiada, es decir tener una nacionalidad extracomunitaria, también está relacionado con tener una menor capacidad para afrontar el pago de los gastos de la vivienda principal, con casi 4 de cada 10 personas afectadas (35,6%). La nacionalidad de otro país europeo también es importante, con un 19,8% sufriendo de esta morosidad, en

tanto que el porcentaje para personas con nacionalidad española desciende al 9,5%. El impacto de la pandemia se aprecia especialmente entre la población extracomunitaria y comunitaria, con incrementos de esta carencia de 13,7 y 6,6 puntos porcentuales respectivamente.

Tabla 20. Personas con retrasos en el pago de los gastos relacionados con la vivienda, por nacionalidad.

	Ha tenido retrasos en el pago de gastos relacionados con la vivienda principal (hipoteca o alquiler, recibos de gas, comunidad...) en los últimos 12 meses, en porcentajes		Diferencia entre 2020-2019 en puntos porcentuales
	2020	2019	
Española	9,5	6	3,5
Extranjera (Unión Europea)	19,8	13,2	6,6
Extranjera (Resto del mundo)	35,6	21,9	13,7

Fuente: INE, Encuesta de Condiciones de Vida publicada en julio de 2021, disponible en <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=9970>

Decil de renta por unidad

Vivir en un hogar con bajos ingresos es un factor muy determinante sobre la capacidad de afrontar el pago de los gastos de la vivienda, ya que el 35,3% del primer decil y el 24,1% del segundo decil no pueden realizarlos. El primer decil, correspondiente a los ingresos más bajos, ha registrado un ascenso

de 9,6 puntos porcentuales desde 2019 y, el segundo decil, un salto de 7,2 puntos porcentuales. Es decir que la crisis económica generada por la pandemia se vio reflejada directamente en la dificultad de mantenimiento de la vivienda habitual para los grupos de ingresos más bajos.

Tabla 21. Personas con retrasos en el pago de los gastos relacionados con la vivienda, por decil de renta por unidad de consumo.

	Ha tenido retrasos en el pago de gastos relacionados con la vivienda principal (hipoteca o alquiler, recibos de gas, comunidad...) en los últimos 12 meses, en porcentajes		Diferencia entre 2020 y 2019 en puntos porcentuales
	2020	2019	
Primer decil	35,3	25,7	9,6
Segundo decil	24,1	16,9	7,2
Tercer decil	17,1	13,7	3,4
Cuarto decil	12,1	6,5	5,6
Quinto decil	11,7	6,4	5,3
Sexto decil	7,9	2,7	5,2
Séptimo decil	6,1	2	4,1
Octavo decil	4	2,7	1,3
Noveno decil	2,2	1,2	1
Décimo decil	1,5	0,4	1,1

Fuente: INE, Encuesta de Condiciones de Vida publicada en julio de 2021, disponible en <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=9973>

Tipo de hogar

Analizando el tipo de hogar, **el conformado por “otros hogares con niños/as dependientes” es el que peor incidencia de esta carencia registra, con un 23,5% de las personas afectadas y un empeoramiento de 9,7 puntos porcentuales desde 2019.** Tener un hogar en situación de monoparentalidad es un factor importante con respecto a la capacidad de realizar los pagos

de la vivienda habitual. Con un incremento de 2,5 puntos porcentuales por efecto de la pandemia de COVID-19, el 18,9% de los hogares monoparentales sufre retraso en los pagos de la vivienda, frente al 6,9% de los hogares integrados por una pareja de personas adultas, la tasa más baja.

Tabla 22. Hogares con carencia material por tipo de hogar.

	Ha tenido retrasos en el pago de gastos relacionados con la vivienda principal (hipoteca o alquiler, recibos de gas, comunidad...) en los últimos 12 meses, en porcentajes		Diferencia entre 2020 y 2019 en puntos porcentuales
	2020	2019	
Hogares de una persona	10,2	6,4	3,8
2 adultos sin niños/as dependientes	6,9	3,9	3
Otros hogares sin niños/as dependientes	11,3	7,5	3,8
1 persona adulta con 1 ó más niños/as dependientes (monoparentales)	19,5	17	2,5
2 personas adultas con 1 ó más niños/as dependientes	12,1	8	4,1
Otros hogares con niños/as dependientes	23,5	13,8	9,7

Fuente: INE, Encuesta de Condiciones de Vida publicada en julio de 2021, disponible en <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=9974>

Comunidades y Ciudades Autónomas

La Comunidad que presenta el mayor porcentaje de incidencia es Ceuta con el 28,2% de las personas con deudas debidas a la vivienda en los últimos 12 meses. El menor porcentaje de

población afectada por esta incapacidad financiera se sitúa en Aragón, con una afectación del 4,9% de las personas.

Tabla 23. Personas que han tenido retrasos en el pago de gastos relacionados con la vivienda principal (hipoteca o alquiler, recibos de gas, comunidad...) en los últimos 12 meses, 2020, en porcentajes.

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

Fuente: INE, Encuesta de Condiciones de Vida publicada en julio de 2021, disponible en <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=9972>

El mapa siguiente muestra la distribución en grupos de Comunidades y Ciudades Autónomas según la proporción de personas que acarrean retrasos en los pagos de su vivienda en el último año. Puede notarse la mayor incidencia en el sur y este

del país, así como en los archipiélagos, territorios gravemente afectados por el cierre del turismo masivo y con porcentajes elevados de empleo sumergido, el cual se vio afectado por el cese de la actividad económica habitual.

Mapa 3. Comunidades y Ciudades Autónomas agrupadas según los niveles de afectación de personas que han tenido retrasos en el pago de gastos relacionados con la vivienda principal (hipoteca o alquiler, recibos de gas, comunidad...) en los últimos 12 meses, 2020.



Fuente: Ibidem

Resumen de la variable

Hemos comprobado que los factores que determinan que las personas lleguen a fin de mes con mucha dificultad son poseer una nacionalidad extranjera extracomunitaria, tener ingresos muy bajos, vivir en Ceuta, estar desocupado/a, vivir en

“otros hogares con niños/as dependientes”, tener la primera etapa de la educación secundaria, y ser joven, entre 16 y 29 años. La diferencia entre hombres y mujeres es de 2,1 puntos porcentuales.

Gráfico 6. Personas con retrasos en los pagos de la vivienda principal por distintos rasgos, en porcentajes de personas afectadas por características socio-demográficas.

Nacionalidad extracomunitaria	35,6%
Primer decil de renta	35,3%
Ceuta	28,2%
Parados/as	27,4%
Otros hogares con niños/as...	23,5%
Hombres de 16 a 29 años	17,8%
Educación secundaria 1ª etapa	15,8%
Mujeres de 16 a 29 años	15,7%

Fuente: Elaboración propia, con datos del INE, Encuesta de Condiciones de Vida publicada en julio de 2021, Personas con carencia material.

3.4 Sobreendeudamiento y ahorro

En la Encuesta de Condiciones de Vida de 2020, publicada en 2021, se ha incluido un módulo especial sobre “Endeudamiento y Ahorro”. Información procedente de esta fuente nos permite aportar datos para terminar de perfilar la situación de exclusión financiera que afecta a la población residente en España. Analizaremos una serie de variables. La primera se refiere al sobreendeudamiento y contiene información sobre

retrasos en el pago de recibos no relacionados con la vivienda, sobre el nivel de endeudamiento, y acerca de los motivos de los préstamos contraídos. La segunda se refiere a la capacidad de ahorro al finalizar un mes normal. La tercera trata sobre la capacidad para mantener el mismo nivel de vida utilizando sus ahorros disponibles.

3.5 Sobreendeudamiento

3.5.1 RETRASOS EN EL PAGO DE RECIBOS NO RELACIONADOS CON LA VIVIENDA

El 5,9% de los hogares tuvo retrasos en el pago de recibos no relacionados con la vivienda.

Sexo y edad

Considerando el sexo y la edad de la persona de referencia (que más ingresos aporta al hogar), se aprecia una vez más el terrible impacto de la exclusión financiera en el tramo de edad

de 16 a 29 años, con el 13,1% de las mujeres y el 11,2% de los hombres de esa edad. El segundo grupo etario más afectado es el de 30 a 44 años.

Tabla 24. Hogares según su retraso en el pago de recibos no relacionados con la vivienda por sexo y edad de la persona de referencia, en porcentajes.

	Ambos sexos	Hombres	Mujeres
De 16 a 29 años	12	11,2	13,1
De 30 a 44 años	8	7,7	8,6
De 45 a 64 años	7	6,9	7,1
65 años y más	2,1	2,5	1,6

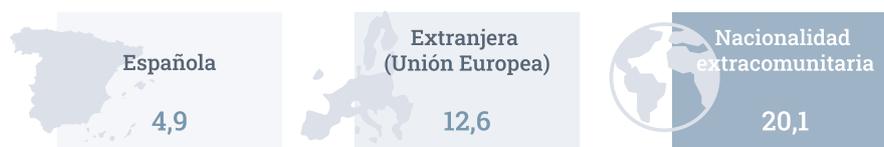
Fuente: INE; Encuesta de Condiciones de Vida, Módulo 2020, “Sobreendeudamiento y ahorro”, disponible en <https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?tpx=48793>

Nacionalidad

Por nacionalidad de la persona de referencia, los retrasos fueron del 4,9% para las personas españolas, del 12,6% para los

extranjeros de la Unión Europea y del 20,1% para las personas extranjeras extracomunitarias.

Tabla 25. Hogares según su retraso en el pago de recibos no relacionados con la vivienda por nacionalidad, en porcentajes.



Fuente: INE; Encuesta de Condiciones de Vida, Módulo 2020, "Sobreendeudamiento y ahorro", disponible en <https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?tpx=48794>

Tipo de hogar

Por tipo de hogar, el denominado "otros hogares con niños/as dependientes" es el que presenta la incidencia más elevada, con el 12,7%, seguido por los monoparentales, con una tasa del 9,7%.

Tabla 26. Hogares según su retraso en el pago de recibos no relacionados con la vivienda por tipo de hogar, en porcentajes.

Hogares de una persona	4,9
2 personas adultas sin niños/as dependientes	4,3
Otros hogares sin niños/as dependientes	6,6
1 persona adulta con 1 ó más niños/as dependientes	9,7
2 personas adultas con 1 ó más niños/as dependientes	6,4
Otros hogares con niños/as dependientes	12,7
No consta	2,6

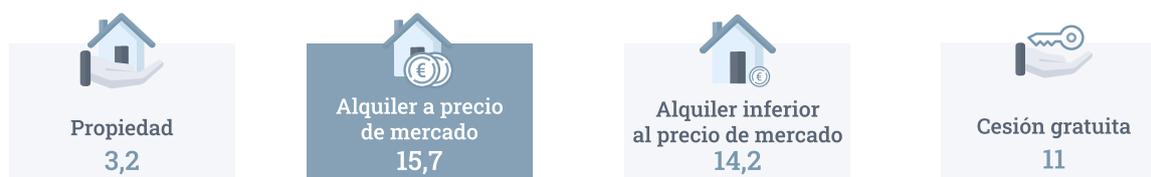
Fuente: INE; Encuesta de Condiciones de Vida, Módulo 2020, "Sobreendeudamiento y ahorro", disponible en <https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?tpx=48795>

Régimen de tenencia de la vivienda

Considerando el régimen de tenencia de la vivienda, tener que pagar un alquiler a precio de mercado es el factor que más condiciona los retrasos en el pago de recibos no relacionados con la vivienda, con una tasa de personas afectadas que llega

al 15,7%. Le sigue el grupo de quienes tienen un alquiler con precios inferiores al mercado, con un 14,2% de hogares con esta causa de morosidad.

Tabla 27. Hogares según su retraso en el pago de recibos no relacionados con la vivienda por régimen de tenencia de la vivienda, en porcentajes.



Fuente: INE; Encuesta de Condiciones de Vida, Módulo 2020, "Sobreendeudamiento y ahorro", disponible en <https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?tpx=48796>

Quintil de renta por unidad de consumo

Las deudas por otros motivos distintos de la vivienda afectan mucho más a los hogares situados en el primer quintil de renta por unidad de consumo, con el 15,1%. La distancia es muy im-

portante con respecto al segundo quintil, donde el porcentaje se reduce al 7,4%.

Tabla 28. Hogares según su retraso en el pago de recibos no relacionados con la vivienda por régimen de tenencia de la vivienda, en porcentajes.

Primer quintil	Segundo quintil	Tercer quintil	Cuarto quintil	Quinto quintil
15,1	7,4	4,7	2,1	0,9

Fuente: INE; Encuesta de Condiciones de Vida, Módulo 2020, "Sobreendeudamiento y ahorro", disponible en <https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?tpx=48797>

3.5.2 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO

El 72,8% de la población no tiene préstamos, ni créditos. El 14,2% tiene un nivel bajo de endeudamiento, dado que el importe es igual al 10% de la renta neta del hogar. El 10,7% presenta un nivel considerado medio, con una cuantía superior

al 10%, pero inferior o igual al 33% de la renta neta del hogar. Por último, el 2,2% registra un nivel alto, superior al 33% de la renta neta del hogar. **En total, el 27,2% de la población está endeudada.**

Sexo y edad

En ambos sexos, el grupo de personas de referencia del hogar con una edad comprendida entre 30 y 44 años es el que presenta una mayor tasa de endeudamiento, con un 36,1% para

las mujeres y 35,3% para los hombres. Analizando a las personas con un nivel de endeudamiento alto, también destaca este grupo etario.

Tabla 29. Hogares según nivel de endeudamiento respecto a la renta neta por sexo y edad de la persona de referencia, en porcentajes.

		Sin préstamos	Bajo: menor o igual al 10% de la renta neta del hogar	Medio: superior al 10% pero menor o igual al 33% de la renta neta del hogar	Alto: superior al 33% de la renta neta del hogar	TOTAL
AMBOS SEXOS	De 16 a 29 años	70	13,8	14,2	2	30
	De 30 a 44 años	64,4	16,8	15,5	3,3	35,6
	De 45 a 64 años	67,6	18,4	11,4	2,6	32,4
	65 años y más	87,7	6,4	5,2	0,7	12,3
MUJERES	De 16 a 29 años	70,6	12,2	15,1	2,1	29,4
	De 30 a 44 años	64,7	16,6	15,2	3,5	35,3
	De 45 a 64 años	66,4	18,8	12	2,8	33,6
	65 años y más	86,7	7,4	5,3	0,6	13,3
MUJERES	De 16 a 29 años	69,2	15,7	13,3	1,8	30,8
	De 30 a 44 años	63,8	17	16,1	3	36,1
	De 45 a 64 años	69,4	17,8	10,5	2,3	30,6
	65 años y más	88,8	5,2	5,2	0,8	11,2

Fuente: INE; Encuesta de Condiciones de Vida, Módulo 2020, "Sobreendeudamiento y ahorro", disponible en <https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?tpx=48798>

Nacionalidad

Considerando la nacionalidad de la persona de referencia del hogar, **son las personas de referencia de nacionalidad extranjera comunitaria quienes tienen la mayor incidencia de en-**

deudamiento, con 3 de cada 10. Sin embargo, si se analiza la situación de endeudamiento alto, destacan las personas con nacionalidad extracomunitaria, que llegan al 3,9%.

Tabla 30. Hogares según nivel de endeudamiento respecto a la renta neta por nacionalidad de la persona de referencia, en porcentajes.

	Sin préstamos	Bajo: menor o igual al 10% de la renta neta del hogar	Medio: superior al 10% pero menor o igual al 33% de la renta neta del hogar	Alto: superior al 33% de la renta neta del hogar	Porcentaje total de endeudamiento
Total	72,8	14,2	10,7	2,2	27,1
Española	72,6	14,5	10,8	2,1	27,4
Extranjera (Unión Europea)	70	10,8	16,9	2,4	30,1
Extranjera extracomunitaria	78,2	11	6,9	3,9	21,8

Fuente: INE; Encuesta de Condiciones de Vida, Módulo 2020, "Sobreendeudamiento y ahorro", disponible en <https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?tpx=48799>

Tipo de hogar

Considerando el tipo de hogar, **destacan las parejas con hijos/as como las más endeudadas, con el 38,2%. Si se analiza el nivel de endeudamiento alto, el tipo de familia con más incidencia es el monoparental, compuesto mayoritariamente por**

mujeres, con un 6,3%. En todos los hogares en los que hay niños o niñas se registra una tasa de endeudamiento total más elevada que en los tipos sin niños o niñas dependientes.

Tabla 31. Hogares según nivel de endeudamiento respecto a la renta neta por tipo de hogar, en porcentajes.

	Sin préstamos	Bajo: menor o igual al 10% de la renta neta del hogar	Medio: superior al 10% pero menor o igual al 33% de la renta neta del hogar	Alto: superior al 33% de la renta neta del hogar	Porcentaje total de endeudamiento
Hogares de una persona	81	6,3	9,6	3,2	19,1
2 personas adultas sin niños/as dependientes	78,1	11,6	9,1	1,2	21,9
Otros hogares sin niños/as dependientes	71,9	19,3	7,6	1,2	28,1
1 persona adulta con 1 ó más niños/as dependientes	63,3	11,8	18,5	6,3	36,6
2 personas adultas con 1 ó más niños/as dependientes	61,7	21,7	14,2	2,3	38,2
Otros hogares con niños/as dependientes	64,3	22,3	11,5	2	35,8

Fuente: INE; Encuesta de Condiciones de Vida, Módulo 2020, "Sobreendeudamiento y ahorro", disponible en <https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?tpx=48800>

Régimen de tenencia de la vivienda

El análisis de esta variable desagregada por el tipo de vivienda permite observar que tanto aquellos que la tienen cedida gratuitamente como los que pagan un alquiler de mercado registran los porcentajes más altos de hogares afectados. Sin em-

bargo, si se observa el nivel de endeudamiento alto, destacan aquellos que pagan un alquiler inferior al precio de mercado, con un 4,1%.

Tabla 32. Hogares según nivel de endeudamiento respecto a la renta neta por régimen de tenencia de la vivienda, en porcentajes.

	Sin préstamos	Bajo: menor o igual al 10% de la renta neta del hogar	Medio: superior al 10% pero menor o igual al 33% de la renta neta del hogar	Alto: superior al 33% de la renta neta del hogar	Porcentaje total de endeudamiento
Propiedad	74,4	14,4	9,4	1,8	25,6
Alquiler a precio de mercado	67,9	14,7	14,1	3,2	32
Alquiler inferior al precio de mercado	70,3	16,5	9,1	4,1	29,7
Cesión gratuita	67,8	10,3	18,2	3,6	32,1

Fuente: INE; Encuesta de Condiciones de Vida, Módulo 2020, "Sobreendeudamiento y ahorro", disponible en <https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?tpx=48801>

Quintil de renta por unidad de consumo

Analizando el endeudamiento total por quintiles de renta del hogar, se aprecia que es el tercer quintil, la clase media, el que presenta la tasa más alta, con un 30,2%. No obstante, si se

examina el nivel alto, el quintil primero, el de ingresos más bajos, es el que registra la tasa más elevada, con el 5,9% de los hogares afectados.

Tabla 33. Hogares según nivel de endeudamiento respecto a la renta neta por régimen de tenencia de la vivienda, en porcentajes.

	Sin préstamos	Bajo: menor o igual al 10% de la renta neta del hogar	Medio: superior al 10% pero menor o igual al 33% de la renta neta del hogar	Alto: superior al 33% de la renta neta del hogar	Porcentaje total de endeudamiento
Primer quintil	77,5	7,1	9,4	5,9	22,4
Segundo quintil	73,7	10,6	13,8	1,9	26,3
Tercer quintil	69,8	14,8	14	1,4	30,2
Cuarto quintil	70,3	18,9	9,2	1,6	29,7
Quinto quintil	73,2	19,3	7,1	0,4	26,8

Fuente: INE; Encuesta de Condiciones de Vida, Módulo 2020, "Sobreendeudamiento y ahorro", disponible en <https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?tpx=48802>

3.5.3 PROPÓSITO DE LOS PRÉSTAMOS

Quintil de renta por unidad de consumo

El 12,7% de los préstamos contraídos por la población se dirigen a financiar la adquisición de coches, motocicletas u otros medios de transporte. En segundo lugar, figuran los dirigidos a la compra de bienes o servicios de la vivienda, con un 7,6%. En tercer lugar, otros gastos con el 4,2% y, en cuarto, la financiación de los gastos diarios, con un 2,8%.

De forma consistente entre casi todos los grupos de edades y en ambos sexos, la compra de vehículos es como el motivo más importante para la contratación de préstamos. La única excepción es el grupo de mujeres mayores de 65 años, para quienes la causa principal es la adquisición de bienes y/o servicios de la vivienda.

Tabla 34. Hogares según nivel de endeudamiento respecto a la renta neta por régimen de tenencia de la vivienda, en porcentajes.

	Total ambos sexos y todas las edades	HOMBRES				MUJERES			
		De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 64 años	65 años y más	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 64 años	65 años y más
Bienes y/o servicios de la vivienda (p.ej. mobiliario del hogar, electrodomésticos, decoración, etc.)	7,6	7,6	9,5	8,6	3,9	11,6	10,1	8,7	4,2
Coches, motocicletas u otros medios de transporte	12,7	23,1	19,7	16,3	4,8	16,2	17,8	13,3	1,9
Vacaciones	0,4	0,4	0,9	0,4	0,1	0	0,2	0,4	0,1
Sanidad o relacionados con la salud	2,1	0	2,5	2,5	1,8	1	0,8	2,5	1,8
Educación	0,7	0	0,8	1	0,1	0,4	1,4	1,2	0,1
Cubrir los gastos diarios	2,8	1	2,7	3,6	1,5	1,8	4,5	4	1,1
Préstamos para financiar empresas o negocios propios	1,7	0	3,1	2,1	0,7	1	1,8	1,9	0,2
Refinanciar préstamos	0,7	0	1,5	0,5	0,5	0	0,6	0,7	0,6
Otros	4,2	2,8	4,4	5,4	2,5	1,5	5	4,9	2,5

Fuente: INE; Encuesta de Condiciones de Vida, Módulo 2020, "Sobreendeudamiento y ahorro", disponible en <https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?tpx=48803>



Nacionalidad

Analizando la nacionalidad, también se aprecia que la adquisición de vehículos de transporte es el principal motivo en cuanto al porcentaje de hogares afectados. No obstante, la incidencia es mayor en el caso de los hogares de población extranjera comunitaria, con un 18%, seguida por el 12,9% de los hogares españoles y el 7,7% de los encabezados por una persona con nacionalidad extracomunitaria. En segundo lugar, figuran los

bienes o servicios de la vivienda. En el caso de los hogares con una persona de referencia comunitaria, un 4,1% ha contraído préstamos para financiar empresas o negocios propios, cuatro veces más que en los otros dos grupos. Entre los hogares de la población inmigrante o refugiada, destaca el hecho de que el 3,6% utiliza los préstamos para cubrir gastos diarios.

Tabla 35. Hogares según el propósito de sus préstamos por nacionalidad de la persona de referencia, en porcentajes.

	Española	Extranjera (Unión Europea)	Extranjera extracomunitaria
Bienes y/o servicios de la vivienda (p.ej. mobiliario del hogar, electrodomésticos, decoración, etc.)	7,7	5,2	5,3
Coches, motocicletas u otros medios de transporte	12,9	18	7,7
Vacaciones	0,3	0,7	0,3
Sanidad o relacionados con la salud	2,2	0,5	0,8
Educación	0,8	0,4	0,7
Cubrir los gastos diarios	2,8	2,9	3,6
Préstamos para financiar empresas o negocios propios	1,6	4,1	1,4
Refinanciar préstamos	0,7	1,1	0,2
Otros	4,1	4,2	6,2

Fuente: INE; Encuesta de Condiciones de Vida, Módulo 2020, "Sobreendeudamiento y ahorro", disponible en <https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?tpx=48804>

Tipo de hogar

Analizando el motivo de los préstamos contraídos por tipo de hogar, se aprecia que en todos los tipos el predominante es la compra de vehículos para transporte. Sin embargo, la incidencia es más elevada en el caso de los hogares con dos personas adultas y 1 o más niños/as dependientes, con un 20,7%. Los tres porcentajes más altos de endeudamiento por esta causa corresponden a los hogares con niños y niñas, por enci-

ma del 15,2%. El segundo destino de los créditos es el pago de bienes y servicios de la vivienda, donde también se aprecia esa mayor incidencia en los hogares con niños y niñas. **Un dato destacado es que el 5,9% de los hogares monoparentales se endeuda para cubrir los gastos diarios**, el porcentaje más alto en esta categoría.

Tabla 36. Hogares según el propósito de sus préstamos por tipo de hogar, en porcentajes.

	Total	Hogares de una persona	2 personas adultas sin niños/as dependientes	Otros hogares sin niños/as dependientes	1 persona adulta con 1 ó más niños/as dependientes	2 personas adultas con 1 ó más niños/as dependientes	Otros hogares con niños/as dependientes
Bienes y/o servicios de la vivienda (p.ej. mobiliario del hogar, electrodomésticos, decoración, etc.)	7,6	6,1	5,8	8,1	9,8	10,4	8,5
Coches, motocicletas u otros medios de transporte	12,7	6,5	10,7	12,5	15,2	20,7	17,4
Vacaciones	0,4	0,1	0,3	0,2	0,4	0,5	1,1
Sanidad o relacionados con la salud	2,1	1,7	2	2	1,8	2,6	2,2
Educación	0,7	0,3	0,7	0,4	1,9	0,9	2
Cubrir los gastos diarios	2,8	3,1	1,9	3,2	5,9	2,8	4,3
Préstamos para financiar empresas o negocios propios	1,7	1,3	0,8	1,5	4	2,4	3,2
Refinanciar préstamos	0,7	0,9	0,4	1	0,4	0,8	0,9
Otros	4,2	3,2	3,5	4,4	4,7	5,8	4,1

Fuente: INE; Encuesta de Condiciones de Vida, Módulo 2020, "Sobreendeudamiento y ahorro", disponible en <https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?tpx=48805>

Régimen de tenencia de la vivienda

El análisis de esta variable según el régimen de tenencia de la vivienda no arroja excesivos cambios con respecto a los realizados previamente, con otras categorías: el transporte aglutina la mayor parte de esos préstamos. Aquellos hogares que viven de alquiler a precio de mercado presentan el porcentaje más elevado, el 14,6%. En los hogares con alquiler por deba-

jo del precio de mercado presentan el mismo porcentaje de préstamos dirigidos a vehículos y a los bienes y servicios de la vivienda, con el 8,6% respectivamente. **Destaca el dato de que las personas que tienen que afrontar un alquiler a valores de mercado destinan el 5,4% de sus créditos a cubrir los gastos diarios.**

Tabla 37. Hogares según el propósito de sus préstamos por tipo de hogar, en porcentajes.

	Total	Propiedad	Alquiler a precio de mercado	Alquiler inferior al precio de mercado	Cesión gratuita
Bienes y/o servicios de la vivienda (p.ej. mobiliario del hogar, electrodomésticos, decoración, etc.)	7,6	73	7,6	8,6	10,3
Coches, motocicletas u otros medios de transporte	12,7	12,6	14,6	8,6	12,1
Vacaciones	0,4	0,3	0,8	0,5	0
Sanidad o relacionados con la salud	2,1	2	2,4	2,1	2
Educación	0,7	0,6	0,8	3,6	0,3
Cubrir los gastos diarios	2,8	2,1	5,4	3,8	5,1
Préstamos para financiar empresas o negocios propios	1,7	1,6	1,9	1,6	2,3
Refinanciar préstamos	0,7	0,5	1,8	1,2	0,4
Otros	4,2	3,6	5,2	5,5	6,8

Fuente: INE; Encuesta de Condiciones de Vida, Módulo 2020, "Sobreendeudamiento y ahorro", disponible en <https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?tpx=48806>

Quintil de renta por unidad de consumo

La compra de coches, motocicletas u otros medios de transporte es el destino prioritario de todos los perfiles de hogares por quintil de renta. No obstante, este peso porcentual es más notable desde el tercero hasta el quinto que en el caso de los

dos primeros, correspondientes a los grupos con menos renta. **Un 3,8% y un 3,3% de los hogares del segundo y primer quintil respectivamente se endeudan para sobrevivir, es decir para cubrir los gastos diarios.**

Tabla 38. Hogares según el propósito de sus préstamos por tipo de hogar, en porcentajes.

	Primer quintil	Segundo quintil	Tercer quintil	Cuarto quintil	Quinto quintil
Bienes y/o servicios de la vivienda (p.ej. mobiliario del hogar, electrodomésticos, decoración, etc.)	6,5	8,1	8,4	8,2	6,5
Coches, motocicletas u otros medios de transporte	8,4	11,2	14	16,6	13,4
Vacaciones	0,1	0,7	0,4	0,4	0,2
Sanidad o relacionados con la salud	1,5	1,3	2,7	3,2	1,6
Educación	0,7	0,5	0,4	0,9	1,2
Cubrir los gastos diarios	3,3	3,8	2,9	3	1,3
Préstamos para financiar empresas o negocios propios	2,4	1,6	1,7	1,5	1,2
Refinanciar préstamos	0,6	1,2	0,7	0,9	0,3
Otros	3,3	3,8	4,8	3,7	5,1

Fuente: INE; Encuesta de Condiciones de Vida, Módulo 2020, "Sobreendeudamiento y ahorro", disponible en <https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?tpx=48807>

3.6 Capacidad de ahorro al final de un mes normal

Al final de un mes normal, el 41,1% de los hogares ahorró dinero, mientras que el 7,3% necesitó pedir prestado. La situación de distrés financiero se produce cuando los hogares deben recurrir a sus ahorros o pedir dinero prestado; en estas circuns-

tancias se encuentra el 15,7% de los hogares, con un 8,4% que recurre a lo ahorrado y un 7,3% que pide dinero en préstamo. Un 43,2% logra mantenerse sin necesitar recurrir a sus ahorros o a dinero prestado. Finalmente, un 41,1% logra ahorrar.

Sexo y edad

Analizando la edad y el sexo, se observa que el 11,9% de los hogares cuyas personas de referencia son mujeres de 16 a 29 años y el 8,1% de aquellos que tienen al frente a hombres de 45 a 64 años tienen que utilizar sus ahorros. En el caso de quienes tienen que pedir prestado, destacan los hogares con una persona de referencia femenina y edad de 30 a 44, también

con un 11,9% de hogares afectados, y los que tienen al frente a hombres de 45 a 64 años, con un 8,1%. **Los problemas de distrés financiero se aprecian más entre los hogares encabezados por mujeres con edades comprendidas entre 30 y 44 años (20,9%) y los encabezados por hombres de 45 a 64 años (16,2%), una diferencia de 4,7 puntos porcentuales.**

Tabla 39. Hogares según su capacidad de ahorro al final de un mes normal por edad y sexo de la persona de referencia, en porcentajes.

	AMBOS SEXOS					HOMBRES					MUJERES				
	Total	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 64 años	65 años y más	Total	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 64 años	65 años y más	Total	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 64 años	65 años y más
El hogar ahorra dinero	41,1	45,9	47,2	38,5	39,1	44,1	51,2	49,8	41,4	41,9	36,8	39,6	42,8	33,9	35,9
El hogar necesita recurrir a los ahorros	8,4	9,4	7,2	9,2	8,2	7,3	7,3	6,1	8,1	7,2	10	11,9	9	10,9	9,3
El hogar necesita pedir dinero prestado	7,3	7,3	9,5	8,7	3,6	6,7	7,8	8	8,1	2,8	8,2	6,7	11,9	9,4	4,5
El hogar no ahorra dinero, no necesita recurrir a los ahorros ni pedir dinero prestado	43,2	37,4	36,2	43,7	49,1	42	33,8	36,1	42,4	48,1	45	41,8	36,4	45,8	50,3
Distrés financiero (recurre a ahorros y pide dinero prestado)	15,7	16,7	16,7	17,9	11,8	14	15,1	14,1	16,2	10	18,2	18,6	20,9	20,3	13,8

Fuente: INE; Encuesta de Condiciones de Vida, Módulo 2020, "Sobreendeudamiento y ahorro", disponible en <https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?tpx=48808>

Nacionalidad

Según la nacionalidad de las personas de referencia del hogar, las que tienen nacionalidad extracomunitaria presentan los niveles más elevados entre quienes deben sacar dinero de sus ahorros y entre quienes necesitan pedirlo prestado (9,4% y

19,3% respectivamente); por consiguiente, **las personas inmigrantes y refugiadas son el grupo que indica una mayor incidencia del distrés financiero (28,7%).**

Tabla 40. Hogares según su capacidad de ahorro al final de un mes normal por nacionalidad de la persona de referencia, en porcentajes.

	Total	Española	Extranjera (Unión Europea)	Extranjera extracomunitaria
El hogar ahorra dinero	41,1	43,1	21,6	16
El hogar necesita recurrir a los ahorros	8,4	8,3	8,5	9,4
El hogar necesita pedir dinero prestado	7,3	6,4	13,6	19,3
El hogar no ahorra dinero, no necesita recurrir a los ahorros ni pedir dinero prestado	43,2	42,2	56,3	55,3
Distrés financiero (recurre a ahorros y pide dinero prestado)	15,7	14,7	22,1	28,7

Fuente: INE; Encuesta de Condiciones de Vida, Módulo 2020, "Sobreendeudamiento y ahorro", disponible en <https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?tpx=48809>

Tipo de hogar

Los hogares monoparentales presentan el porcentaje más elevado de distrés financiero, con un 34,2% de afectados. El 13,1% está recurriendo a sus propios ahorros y el 21,1% debe

solicitar dinero prestado. El segundo tipo de hogar con un nivel alto de distrés es el integrado por otros hogares con niños/as dependientes, con un 20,2%.

Tabla 41. Hogares según su capacidad de ahorro al final de un mes normal por nacionalidad de la persona de referencia, en porcentajes.

	Hogares de una persona	2 personas adultas sin niños/as dependientes	Otros hogares sin niños/as dependientes	1 persona adulta con 1 ó más niños/as dependientes	2 personas adultas con 1 ó más niños/as dependientes	Otros hogares con niños/as dependientes
El hogar ahorra dinero	40,5	45,3	37,7	24,5	44,3	27,5
El hogar necesita recurrir a los ahorros	9,2	7,8	8,4	13,1	6,9	10,5
El hogar necesita pedir dinero prestado	8,9	4,9	6	21,1	6,6	9,7
El hogar no ahorra dinero, no necesita recurrir a los ahorros ni pedir dinero prestado	41,4	42	47,9	41,3	42,2	52,3
Distrés financiero (recurre a ahorros y pide dinero prestado)	18,1	12,7	14,4	34,2	13,5	20,2

Fuente: INE; Encuesta de Condiciones de Vida, Módulo 2020, "Sobreendeudamiento y ahorro", disponible en <https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?tpx=48810>

Régimen de tenencia de la vivienda

Las personas que tienen vivienda en propiedad están sufriendo más la necesidad financiera, lo cual les lleva a recurrir a sus propios ahorros, con un 8,7% de los hogares afectados. Sin embargo, si se considera la urgencia de pedir dinero prestado,

destacan los hogares que pagan alquiler a precio de mercado, con un 18%, y también con el nivel más elevado de distrés financiero, el 26,5%.

Tabla 42. Hogares según su capacidad de ahorro al final de un mes normal por régimen de tenencia de la vivienda, en porcentajes.

	Propiedad	Alquiler a precio de mercado	Alquiler inferior al precio de mercado	Cesión gratuita
El hogar ahorra dinero	44,8	26,9	27,6	36,8
El hogar necesita recurrir a los ahorros	8,7	8,5	5,7	6,3
El hogar necesita pedir dinero prestado	4,2	18	17,1	13,9
El hogar no ahorra dinero, no necesita recurrir a los ahorros ni pedir dinero prestado	42,3	46,5	49,5	42,9
Distrés financiero (recurre a ahorros y pide dinero prestado)	12,9	26,5	22,8	20,2

Fuente: INE; Encuesta de Condiciones de Vida, Módulo 2020, "Sobreendeudamiento y ahorro", disponible en <https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?tpx=48811>

Quintil de renta por unidad de consumo

Los hogares del primer quintil de renta son los más pobres desde una perspectiva económica. Concentran las tasas más altas de necesidad de financiación, tanto recurriendo a sus

propios ahorros, como pidiendo prestado, con 10,4% y 19,3% respectivamente. El distrés financiero llega al 29,7% de los hogares con que pertenecen al quintil de ingresos más bajos.

Tabla 43. Hogares según su capacidad de ahorro al final de un mes normal por quintil de renta por unidad de consumo, en porcentajes.

	Primer quintil	Segundo quintil	Tercer quintil	Cuarto quintil	Quinto quintil
El hogar ahorra dinero	16	27,9	39,1	52,6	67,7
El hogar necesita recurrir a los ahorros	10,4	8,8	9,1	7	6,8
El hogar necesita pedir dinero prestado	19,3	9,2	6	2,2	0,6
El hogar no ahorra dinero, no necesita recurrir a los ahorros ni pedir dinero prestado	54,4	54,1	45,8	38,1	24,9
Distrés financiero (recurre a ahorros y pide dinero prestado)	29,7	18	15,1	9,2	7,4

Fuente: INE; Encuesta de Condiciones de Vida, Módulo 2020, "Sobreendeudamiento y ahorro", disponible en <https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?tpx=48812>

3.7 Capacidad para mantener el mismo nivel de vida utilizando sus ahorros

Sexo y edad

La escasa posibilidad de mantener el nivel de vida de las personas jóvenes que son referencia de un hogar es un dato especialmente destacado: **el 55,5% de quienes tienen entre 16 y 29 manifiestan poder mantenerse menos de 3 meses**. El grupo de edad que mayor capacidad tiene es el conformado por personas de 65 y más años, ya que más de 2 de cada 10 pueden mantenerse durante 12 meses o más, con los recursos de los que disponen.

las mujeres, ya que el 48,5% de ellas ha señalado no llegar a los 3 meses; este porcentaje es 7,6 puntos porcentuales que la media masculina, de 40,9%. Las personas jóvenes son las que más sufren esta falta de capacidad, con el 56,6% de los hombres y el 54,3% de las mujeres entre 16 y 29 años. La mejor posición relativa de las personas mayores de 65 años se registra especialmente entre los hombres, y en menor grado entre las mujeres, con 27,4% y 20,1% respectivamente de hogares que pueden soportar más de 1 año con sus recursos actuales.

Analizando por sexo, se aprecia una menor capacidad entre

Tabla 44. Hogares según capacidad para mantener el mismo nivel de vida utilizando los ahorros por edad y sexo de la persona de referencia, en porcentajes.

	AMBOS SEXOS					HOMBRES					MUJERES				
	Total	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 64 años	65 años y más	Total	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 64 años	65 años y más	Total	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 64 años	65 años y más
Menos de 3 meses	44	55,5	44	44,6	42,2	40,9	56,6	40,8	42	37,7	48,5	54,3	49,3	48,6	47,4
Entre 3 y 12 meses	36,4	33,3	41	35,5	33,8	37,7	28,7	43,3	36,3	35	34,5	38,8	37,2	34,3	32,5
Más de 12 meses	19,6	11,2	15	19,9	24	21,4	14,8	15,9	21,7	27,4	16,9	6,8	13,5	17,2	20,1

Fuente: INE; Encuesta de Condiciones de Vida, Módulo 2020, "Sobreendeudamiento y ahorro", disponible en <https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?tpx=48813>

Nacionalidad

La liquidez disponible entre los hogares residentes en España es baja. Un análisis del factor de la nacionalidad permite observar que las 3 categorías presentan porcentajes elevados de personas que no tienen capacidad de mantener el mismo nivel

de vida utilizando sus ahorros. **Esta situación afecta a casi 8 de cada 10 personas con nacionalidad extracomunitaria y a 4 de cada 10 personas españolas.**

Tabla 45. Hogares según capacidad para mantener el mismo nivel de vida utilizando los ahorros por edad y sexo de la persona de referencia, en porcentajes.

	Española	Extranjera (Unión Europea)	Extranjera extracomunitaria
Menos de 3 meses	41,4	65,3	78,8
Entre 3 y 12 meses	37,8	27,8	16,9
Más de 12 meses	20,9	6,9	4,3

Fuente: INE; Encuesta de Condiciones de Vida, Módulo 2020, "Sobreendeudamiento y ahorro", disponible en <https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?tpx=48814>

Tipo de hogar

La monoparentalidad/monomarentalidad es un factor determinante en la capacidad reducida de mantener el nivel de vida con los ahorros, ya que **6 de cada 10 hogares puede hacerlo por menos de 3 meses**. Como hemos visto anteriormente, el 34,2% de este tipo de hogares sufre distrés financiero. En ge-

neral, todos los tipos de hogares se ven afectados por esta escasa capacidad, siendo el conformado por dos personas adultas sin niños/as el que registra un porcentaje menor, con el 37,6%.

Tabla 46. Hogares según capacidad para mantener el mismo nivel de vida utilizando los ahorros por tipo de hogar, en porcentajes.

	Hogares de una persona	2 personas adultas sin niños/as dependientes	Otros hogares sin niños/as dependientes	1 persona adulta con 1 ó más niños/as dependientes	2 personas adultas con 1 ó más niños/as dependientes	Otros hogares con niños/as dependientes
Menos de 3 meses	44,9	37,6	46,6	60,8	43,3	58
Entre 3 y 12 meses	34,6	37,1	37,1	28,8	40	30,1
Más de 12 meses	20,5	25,2	16,3	10,4	16,7	11,9

Fuente: INE; Encuesta de Condiciones de Vida, Módulo 2020, "Sobreendeudamiento y ahorro", disponible en <https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?tpx=48815>

Régimen de tenencia de la vivienda

Los hogares con alquileres a precio inferior al de mercado son las que más sufren de la falta de capacidad de mantener su nivel de vida, ya que el 72,1% señala que podría hacerlo menos de 3 meses. Muy cerca de estos, con 65,4%, se sitúan los hogares que abonan alquiler a precio de mercado, lo cual indica que el alquiler es un peso negativo importante a la hora de garantizar un determinado nivel de vida. Por el

contrario, los porcentajes más bajos corresponden a quienes tienen la vivienda en propiedad, con el 38,1%; el 23,1% de estos hogares propietarios señala poder aguantar más allá de 12 meses. Casi la mitad de los hogares con vivienda cedida pueden aguantar menos de tres meses y sólo el 11,3% podría hacerlo más allá de un año.

Tabla 47. Hogares según capacidad para mantener el mismo nivel de vida utilizando los ahorros por régimen de tenencia de la vivienda, en porcentajes.

	Propiedad	Alquiler a precio de mercado	Alquiler inferior al precio de mercado	Cesión gratuita
Menos de 3 meses	38,1	65,4	72,1	49
Entre 3 y 12 meses	38,8	27,3	16,1	39,7
Más de 12 meses	23,1	7,4	11,8	11,3

Fuente: INE; Encuesta de Condiciones de Vida, Módulo 2020, "Sobreendeudamiento y ahorro", disponible en <https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?tpx=48816>

Quintil de renta por unidad de consumo

Finalmente, analizando la capacidad de los hogares para mantener su nivel de vida con sus ahorros por quintil de renta, concluimos que cuanto más pobres son los hogares, menor capacidad indican; en el primer quintil, casi 7 de cada 10 ho-

gares (66,5%) no llega a los 3 meses manteniendo su nivel de vida con sus ahorros. Inversamente, el quintil más rico señala la capacidad más elevada de resiliencia, con el 37,6% que declara poder mantener dicho nivel durante más de un año.

Tabla 48. Hogares según capacidad para mantener el mismo nivel de vida utilizando los ahorros por quintil de renta por unidad de consumo, en porcentajes.

	Primer quintil	Segundo quintil	Tercer quintil	Cuarto quintil	Quinto quintil
Menos de 3 meses	66,5	58,1	46,2	32	19,3
Entre 3 y 12 meses	26	30,3	37,7	44,2	43,2
Más de 12 meses	7,6	11,7	16,1	23,8	37,6

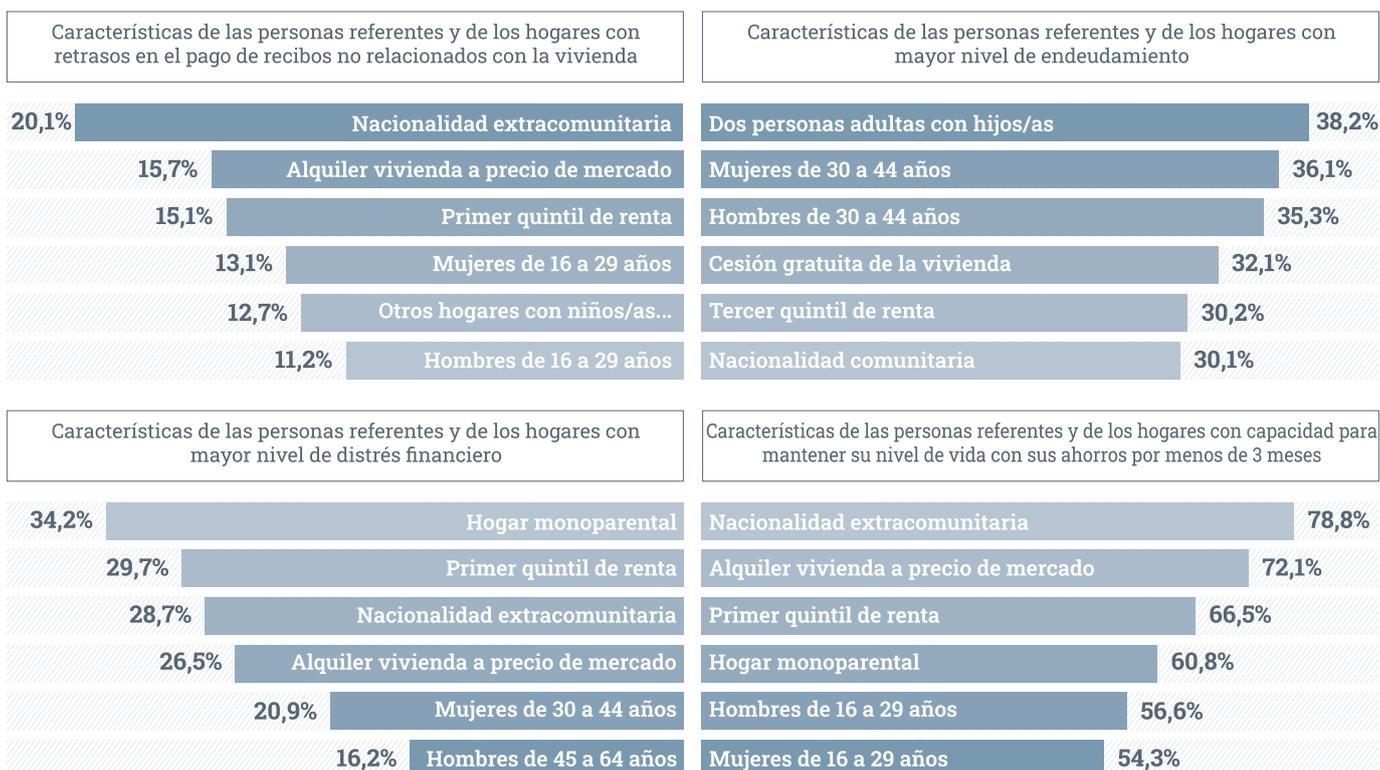
Fuente: INE; Encuesta de Condiciones de Vida, Módulo 2020, "Sobreendeudamiento y ahorro", disponible en <https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?tpx=48817>

3.8 Resumen de las variables de sobreendeudamiento y capacidad de ahorro

La nacionalidad extracomunitaria aparece destacada en tres de las cuatro variables analizadas. La condición de monoparentalidad/monomarentalidad y la de ser mujer (en dos grupos

etarios, de 16 a 29 y de 30 y 44 años) constituyen características predominantes en dos de las cuatro variables.

Gráfico 7. Resumen de las características de las personas referentes y de los hogares que sufren sobreendeudamiento y baja capacidad de ahorro.



Fuente: elaboración propia sobre la base de INE; Encuesta de Condiciones de Vida, Módulo 2020, "Sobreendeudamiento y ahorro"



4. LA ENCUESTA DE EAPN A LAS PERSONAS ATENDIDAS POR LAS ENTIDADES SOCIALES

La encuesta realizada en el marco de este estudio e investigación sobre la situación de las personas atendidas por las entidades que forman parte de nuestra Red se ha llevado a cabo con el objetivo de conocer la situación financiera y el impacto de la pandemia en los ingresos de los hogares, así como el acceso a los servicios bancarios. Estos temas son muy importantes para mejorar la asistencia que recibe por parte de las entidades y para tener argumentos sólidos que nos permitan

defender sus derechos ante las autoridades.

La encuesta se ha realizado en la plataforma online Encuesta Fácil desde el 4 de febrero hasta el 29 de marzo de 2021 y ha contado con 30 preguntas. Su difusión se ha realizado a través de los canales habituales de comunicación de EAPN-ES y nuestras redes sociales. Cabe mencionar que la encuesta poseía un carácter aleatorio y solo es representativa del objeto de estudio. En la consulta han participado 348 personas.

4.1 Perfil sociodemográfico de las personas encuestadas²⁹

En este apartado se explicarán las principales características de las personas que participaron en la encuesta. Por un lado, se mencionarán las principales entidades miembro de la Red de las que forman parte las personas encuestadas. Por otro lado, se atenderá al sexo haciendo principalmente referencia a hombres y mujeres y si poseen alguna discapacidad certificada o no. Con relación a la nacionalidad se divide a las personas encuestadas entre las que poseen la nacionalidad española, de algún país fuera de la Unión Europea o de algún país comunitario.

Con relación a la edad, se ha clasificado a las personas en los siguientes grupos de edad: entre 20 y 30 años; entre 31 y 40; entre 41 y 50 años; entre 51 y 60 años; entre 61 y 70 años; entre 71 y 80 años; entre 81 y 90 y por último entre 91 y 100.

Haciendo referencia al nivel de estudios, de las personas encuestadas se clasifica entre los que poseen estudios primarios, secundarios, de bachillerato, universitarios, de postgrado universitario, los que poseen formación profesional, los que no poseen ningún estudio y por último, los que indicaron poseer otros estudios no contemplados en la encuesta.

Por último, se clasifica a las personas participantes de la encuesta atendiendo a su lugar de residencia entre las Comunidades y Ciudades Autónomas de España.

Entidad en la que participa

Las personas encuestadas pertenecían a las 19 redes autonómicas de EAPN-ES y las entidades estatales miembro de la red: Accem, Acción Contra el Hambre, Cáritas Española, Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR), Confederación de Centros de Desarrollo Rural (COCEDER), Confederación española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE), Cruz Roja Española, Fundación Cepaim, Fundación Cruz Blanca, Fundación Secretariado Gitano, Hogar Sí, Provienda, Unión Española de Asociaciones y Entidades de Atención al Drogodependiente (UNAD).

Sexo

De las personas encuestadas, 227 eran mujeres, 119 hombres y 2 personas indicaron otros.

Discapacidad certificada

La mayoría de las personas que contestaron aseguraron no tener ninguna discapacidad certificada (79,6%) frente al 19% que aseguraba sí tenerla y el 1,4% que ha contestado otras opciones.

Nacionalidad

La mayoría de las personas encuestadas tiene nacionalidad española (65,2%), un 31,6% fuera de la Unión Europea y un 3,2% comunitaria.

Grupos de edad

Los grupos de edad más numerosos son el de entre 41 y 50 años (31,3%), el de entre 31 y 40 años (26,7%) y el de entre 20 y 30 años (17,5%). Los grupos de edad con menor representatividad han sido el de entre 51 y 60 años (16,1%), el de entre 61 y 70 años (6,3%) y el de entre 71 y 80 años (1,1%). Los que tuvieron una representación muy escasa fueron los de entre 81 y 90 (0,3%) y entre 91 y 100 (0,6%).

Nivel educativo

El nivel de estudios de las personas encuestadas que contestaron a este apartado es heterogéneo, destacando el 22,7% con estudios universitarios, un 15,8% con estudios de bachillerato, un 13,8% con estudios de formación profesional, con estudios post-universitarios y estudios primarios y en menor medida, un 12,1% con estudios secundarios, un 5,5% sin estudios y 2,6% que posee otro tipo de estudios.

Lugar de residencia

29 La muestra se realiza sobre un total de 348 casos.

De las personas encuestadas, 50,9% reside en Galicia, el 15,8% en Castilla y León y el 8,9% en la Comunidad Valenciana. Con porcentajes inferiores al 9%, han participado personas residentes en Andalucía, Aragón, Cantabria, Castilla La Mancha, Comunidad de Madrid, Región de Murcia, País Vasco y Ciudad Autónoma de Ceuta. Por otro lado, el 35,6% aseguran vivir en

un población de 100.001 a 500.000 personas, el 15,8% en una población de 50.001 a 100.000 y el 10,6% en una población de más de 500.000 personas. En menor medida, con porcentajes inferiores a 9% las personas encuestadas aseguraron vivir en poblaciones desde 2.000 hasta 50.000 personas.

4.2 Impacto de la pandemia en la situación de vulnerabilidad financiera

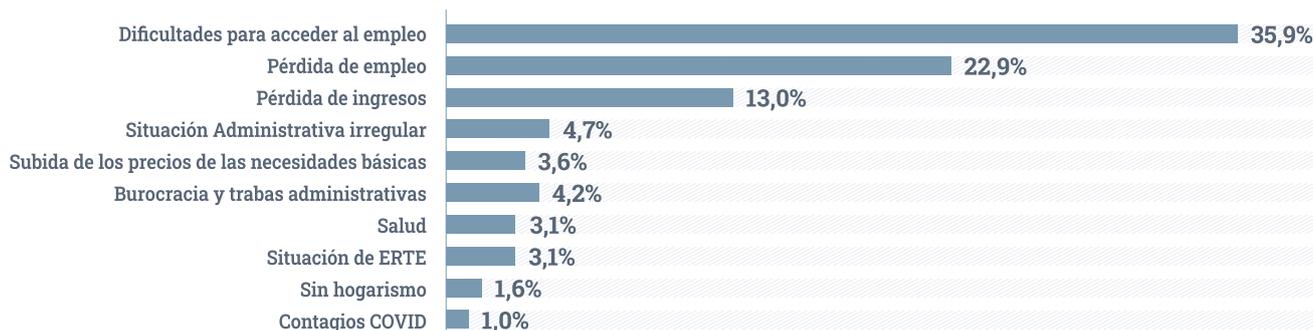
Para conocer la situación económica de las personas encuestadas y cómo les ha afectado la situación de la pandemia a su bienestar económico y financiero se realizó una pregunta específica, que se analiza a continuación. La mayoría de las personas encuestadas han asegurado que la situación de crisis social y sanitaria derivada de la pandemia le había perjudicado muchísimo, siendo que el 22,7% ha valorado esta pregunta con un 10. Por otro lado, el 10,6% ha valorado con un 9 y el 13,5% con un 8. Con valores inferiores al 10% se encuentran las valoraciones del 1 al 5, por lo tanto, podemos concluir que la mayoría de las personas que han contestado a la encuesta indicaron que la pandemia ha perjudicado a su bienestar económico y financiero de su hogar.

Principales problemáticas detectadas

A la pregunta "Nos ha dicho que la pandemia le ha perjudicado, por favor explique por qué" han contestado 192 del conjunto total de las personas encuestadas, las cuales expusieron las causas del empeoramiento de su situación socioeconómica en contexto de pandemia.

El 35,9% de las personas encuestadas que han contestado a esta pregunta aseguran que la pandemia le ha afectado principalmente aumentando su **dificultad para acceder a un empleo** digno y de calidad. La segunda problemática más destacada ha sido la pérdida del empleo, representando al 22,9% de las personas. Ligada a esta **pérdida de empleo** y deterioro del mercado laboral, el 13% de las personas contestaron que la pandemia les había perjudicado produciéndoles una **pérdida de ingresos** en sus hogares. Con relación al mercado de trabajo, el 3,1% destacaban que habían quedado en **situación de ERTE**. Por lo tanto, la mayoría de los/as encuestados/as señalaban que la situación de pandemia les había perjudicado enormemente en su situación laboral y por consiguiente en su situación financiera y estabilidad económica.

Gráfico 8. Distribución de las personas encuestadas por problemática.



Fuente: Encuesta EAPN. Se ha eliminado del gráfico el porcentaje de personas que han marcado otros, las cuales representan el 6,8%, ese es el motivo por el cual el gráfico no suma el 100%.

Por otro lado, 4,7% de las personas indicaban que debido a su **situación administrativa irregular** la pandemia les había afectado principalmente retrasando los trámites burocráticos y sus solicitudes de asilo, y permiso de residencia y trabajo. Debido a esta situación, le ha dificultado el acceso al empleo, teniendo que realizar en su mayoría trabajos sin contrato, temporales y en situación de precariedad.

El 3,6% de las personas explicaban que la pandemia le había afectado y perjudicado debido a la **subida de los precios de las necesidades básicas**. Al encontrarse la mayoría en situación de desempleo y con menos recursos e ingresos, muchas familias no han podido hacer frente a todos los gastos del hogar, teniendo así que ajustar su economía y hacer recortes, e incrementando así una mala alimentación y una escasez de recursos.

En menor medida, el 4,2% señalaban que la pandemia les había perjudicado por **motivos de salud**, principalmente relacionados con problemas de ansiedad y estrés debido al confinamiento domiciliar y a la pérdida del empleo y el 1% no pudo seguir con sus actividades habituales debido a **contagio de COVID-19**.

Por último, el 3,1% incidieron en que la pandemia les había perjudicado con relación a los **trámites administrativos** para acceder a prestaciones y ayudas sociales, siendo estos muy burocráticos y con muchas trabas, ralentizando así el acceso a este tipo de ayudas. El 1,6% señalaba encontrarse en situación de **sinhogarismo**, aumentando así su situación de vulnerabilidad y el 6,8% indicaban otras opciones y que les había afectado a otras situaciones como por ejemplo pérdida de proyectos personales y trabajos al ser autónomos, dificultades para seguir con la educación en la modalidad online, y en gran medida por la soledad y el desconocimiento a esta nueva situación.

Lugar de residencia

De las personas 192 encuestadas que contestaron a esta pregunta, el 52% reside en Galicia, el 20% en Castilla y León y el 9% en la Comunidad Valenciana. Con porcentajes inferiores al 8%, han participado personas residentes en Andalucía, Aragón, Cantabria, Castilla La Mancha, Comunidad de Madrid, Región de Murcia, País Vasco y Ciudad Autónoma de Ceuta.

En las tres Comunidades Autónomas con mayor porcentaje, los temas principales destacados como problemáticas debido a la situación de pandemia fueron los siguientes:

a. Dificultades para acceder al empleo

Como consecuencia de la pandemia las opciones para conseguir empleo se redujeron drásticamente, ya que las ofertas de trabajo eran muy limitadas. Uno de los sectores de mayor actividad en España siempre ha sido la hostelería y durante la pandemia ha sido uno de los más perjudicados, teniendo un volumen de trabajo mucho más bajo. Si la situación de crisis y la dificultad para acceder a un empleo digno y de calidad ya suponía un problema anteriormente, en este nuevo periodo de crisis social derivada de la COVID-19 ha incrementado esta dificultad para acceder al mercado laboral. Hay varios testimonios que explican esta situación:

- > “Porque me ha perjudicado para encontrar trabajo (Si ya lo tenía difícil antes de la pandemia con la pandemia lo tendré más complicado”
- > “Porque ha limitado aún más el mercado laboral, haciendo mucho más difícil encontrar un empleo”.
- > “Principalmente en la economía, ya que, por motivos de la COVID, los empleos han escaseado”.
- > “No se encuentran oportunidades de empleo y menos para indocumentados”
- > “Se habilitó mi permiso Laboral en septiembre del 2020, con la pandemia el flujo de trabajo disminuyó en todos los campos, creando una gran dificultad de conseguir como ganarse la vida”.
- > “Porque busco trabajo y no lo encuentro, todos los días ando en ello y me encuentro desesperada”.
- > “Como trabajador en restauración, veo difícil mantener un trabajo en la situación COVID y post-COVID”
- > “Por qué no he conseguido empleo y me he visto alcanzada a la hora de pagar la renta de mi habitación y comprar mis cosas de primera necesidad”

b. Pérdida de empleo

Ligado a la dificultad para encontrar trabajo, otro de los temas

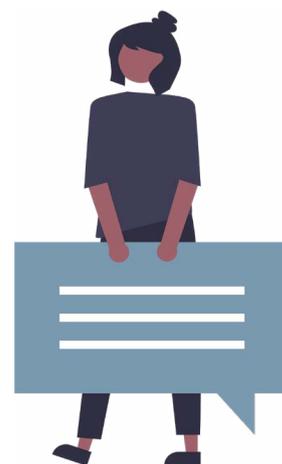
más señalados ha sido la pérdida de empleo durante la pandemia. Muchos negocios y comercios han cerrado, prescindiendo así de las labores de sus trabajadores/as. Por otro lado, varias personas se han visto en situación de ERTE, con un ingreso mucho más bajo que apenas les permitía llegar a fin de mes.

- > “Inicié un empleo días antes de empezar la pandemia que quedó suspendido por este motivo”
- > “Nos han reducido las horas en el trabajo y mi marido no encuentra empleo.”
- > “Estaba empezando mi carrera laboral y tuve que parar en seco la actividad”
- > “Trabajaba en hostelería”.
- > “Tuve que cerrar mi comercio”
- > “Me quede sin trabajo, vivo en un pueblo turístico. Mi familia tiene una empresa pesquera pequeña, el bienestar de las demás personas hace que el trabajo este mejor o peor.”
- > “Al trabajar haciendo seguros la gente tiene miedo, no abre la puerta. Y al perder puestos de trabajo cancelan seguros”.

c. Pérdida de ingresos

Como consecuencia de la dificultad para acceder a un trabajo con un salario digno y la pérdida del empleo, muchas personas y familias han perdido su fuente de ingresos principal y sin tener ahorros se han visto imposibilitados para poder hacer frente a los gastos de alquiler, luz, agua, necesidades básicas y alimentación.

- > “Porque hemos tenido que tirar de lo ahorrado y ya estamos casi en cero”
- > “Porque no tenemos casi ingresos”.
- > “Cobro menos, y tengo depresión”
- > “La situación de ERTE ha menguado en 70% unos ingresos que no superaban el salario mínimo pero los bienes de primera necesidad han continuado subiendo”
- > “Yo vivía con mi hijo estudiante y ahora con mi pensión también se vino mi hija y sus dos niños de 3 y 10 años sin recursos”
- > “Porque supone un mayor gasto en el domicilio habitual con el mismo o inferior nivel de ingresos”.



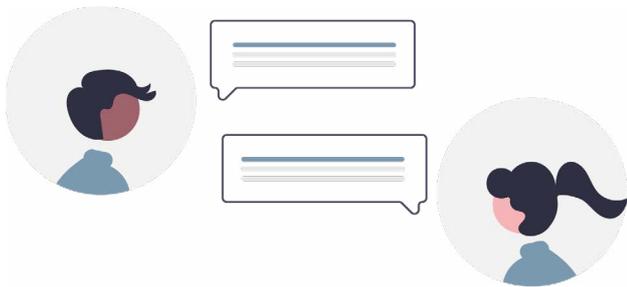
4.2.1 PROBLEMAS PRINCIPALES SEGÚN SEXO

Dentro de las 192 personas que contestaron a la pregunta sobre el impacto de la pandemia de COVID-19, los problemas principales destacados tanto por hombres, como mujeres también han sido las dificultades para acceder al empleo o su pérdida, la caída de ingresos y la subida de los precios de las necesidades básicas. Esta situación se agudiza para aquellas personas que se encuentran en situación administrativa

irregular, teniendo que acceder a trabajos sin contratos y de muy mala calidad. La mayoría de las mujeres extranjeras que han participado de la encuesta, aseguran que han tenido que trabajar sin contrato como empleadas del hogar y servicio de cuidados de personas. La situación también ha perjudicado en mayor medida a los hogares monoparentales, en su mayoría encabezado por mujeres.

Testimonios de las mujeres:

- > “Tenía una oferta de empleo para poder optar a permiso de residencia y trabajo y por la situación se echaron atrás. Hasta ahora no he podido conseguir otra.”
- > “Actualmente mi hijo y yo somos positivos al COVID y mi marido no está trabajando ya que por haber convivido con dos positivos tuvo que dejar de ir al trabajo y estar en aislamiento, al no tener trabajo es muy difícil mantener la familia de 4 personas y mi embarazo de 19 semanas”
- > “En casa vivimos 5 adultos y 2 niños. 1 trabaja, Otro en paro y el resto sin trabajo. Poco trabajo”
- > “Cuesta conseguir trabajo a raíz de eso se tiene pocos alimentos en casa”
- > “Mis familiares no tienen trabajo, y además nos ha afectado emocionalmente”
- > “Al trabajar en economía sumergida y estar irregular he perdido el trabajo y además no tengo derecho a las ayudas”
- > “Porque no encuentro trabajo y por lo tanto me he quedado sin ningún recurso económico. Además, debido al coronavirus no he podido hacer nuevas formaciones que me ayuden a encontrar trabajo”
- > “Encarecimiento de los precios, alimentación y otros sectores. Además, tengo que comprar guantes, mascarillas, y demás productos de protección”.



Testimonios de los hombres:

- > “La pandemia por COVID19 me ha perjudicado personalmente porque me ha dificultado el proceso para la búsqueda de empleo digno y he tenido la necesidad de mudarme de

Mérida a Madrid para poder tener más opciones en la búsqueda de empleo”.

- > “Los procesos migratorios se han paralizado, quedamos en un vacío el cual no nos permite trabajar legalmente ni en economías sumergidas”
- > “Porque estoy en paro y no cobro nada”
- > “Me quedé sin trabajo y me está afectando a mi salud también”.
- > “Estoy en ERTE, con más gastos que antes”
- > “Trabajaba sin contrato y me he quedado sin recursos ni prestaciones”
- > “Soy una persona sin hogar, y tengo más dificultades que antes para conseguir cualquier cosa”

Edad

En este grupo integrado por las 192 personas que contestaron a la pregunta sobre el impacto de la COVID-19, los grupos de edad más numerosos son el de entre 41 y 50 años (32%), el de entre 31 y 40 años (31%) y el de entre 20 y 30 años (18%). Los grupos de edad con menor representatividad han sido el de entre 51 y 60 años (14%), el de entre 61 y 70 años (4%) y el de entre 71 y 80 años (1%).

Nacionalidad

La mayoría de las personas encuestadas que contestaron a dicha pregunta tiene nacionalidad española (50%), un 46% fuera de la Unión Europea y un 4% comunitaria.

Nivel educativo

El nivel de estudios de las personas encuestadas que contestaron a este apartado es heterogéneo, destacando el 22% con estudios de bachillerato, un 18% con estudios Universitarios, otro 18% con estudios de formación profesional y en menor medida, un 13% con estudios primarios, un 13% con estudios secundarios, un 10% con estudios de post grado universitario, un 3% que posee otro tipo de estudios y un 3% que no asegura no tener ningún estudio.

4.2.2 HISTORIAS DE VIDA DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

MARÍA JESÚS, mujer entre 31 y 40 años, de nacionalidad española con estudios de EGB certificado de profesionalidad Nivel 1, reside en una localidad de 2.001 a 5.000 personas en Castilla La Mancha en un hogar monoparental con sus tres hijos/as de 18,19 y 21 años. Asegura que la situación de pandemia ha perjudicado el bienestar económico y financiero de su hogar, ya que el empleo ha disminuido y ha encontrado muchas dificultades a la hora de encontrar empleo y acceder a recursos sociales económicos y de formación y orientación laboral.

Esta unidad familiar vive con 430 euros al mes y se encuentran todos en situación de desempleo recibiendo un subsidio extraordinario por desempleo, asegura que le gustaría que cambiara la forma de la entrada de ingresos de su hogar y que estos fueran por tener un empleo digno y de calidad.

“Me gustaría que nos dieran también oportunidad de cambiar a cuenta sin comisión. Si quiero buena cuenta sin comisiones necesito tener en el banco un depósito de 1000 € y una nómina no inferior a 700€, si no tengo esos requisitos, podría hacerla, pero con la obligación de hacerme un seguro de vida”. “En el último año 2020 he pagado alrededor de 120 euros en comisiones bancarias”.

Posee cuenta en: Liberbank

MIGUEL, hombre de entre 31 y 40 años, con nacionalidad extranjera fuera de la unión europea con estudios de bachillerato finalizados, reside en la Comunidad de Madrid en una

localidad de 100.001 a 500.000 personas y comparte vivienda con otras personas que no forman parte del núcleo familiar. La pandemia le ha perjudicado en el proceso de búsqueda de empleo digno y ha tenido la necesidad de mudarse de Extremadura a Madrid para poder tener más opciones de trabajo. Asegura que durante los meses de pandemia en su hogar se están endeudando y que vive con alrededor de 300 euros al mes y ha tenido que pedir dinero a familiares y amigos.

“Me gustaría que todos en el hogar donde vivo pudiéramos generar ingresos estables para poder pagar a tiempo nuestros compromisos con los servicios de luz, agua, internet, comida y también poder ahorrar dinero para tener estabilidad financiera y poder invertir en algún negocio rentable a medida que se normaliza la situación de la pandemia por COVID19”.

“Me gustaría que los bancos redujeran significativamente el cobro que se hace por mantenimiento de cuenta, por entrega de tarjeta y que sigan desarrollando opciones de servicio para crear confianza en la gente y para la gente, que no se apliquen comisiones extras, sin previo acuerdo o negociación con las personas que acuden a un banco para poder tener una cuenta y hacer las gestiones financieras básicas como recibir el pago de una nómina, pagar los servicios básicos del hogar y poder optar a créditos sin ningún tipo de abuso y en total transparencia.”

Posee cuenta en: Liberbank

MARÍA ROCÍO, mujer de entre 51 y 60 años de nacionalidad extranjera fuera de la Unión Europea con estudios universitarios asegura que por su situación irregular no puede conseguir un contrato de trabajo. Reside en un hogar monoparental en una localidad de 100.001 a 5.000 personas en Galicia. Con sus ingresos mensuales de 600 euros apenas llegan a fin de mes y ha realizado trabajos puntuales de servicios doméstico o cuidado de personas sin un contrato. No posee cuenta bancaria, pero estaría interesada pero no lo dejan acceder ya que piden requisitos que no tiene al estar en situación administrativa irregular. Le gustaría poder tener permiso de trabajo y un contrato con un salario que les permita a ella y a su hija vivir dignamente.

“Me gustaría que diesen más facilidades para abrir una cuenta ya que es imprescindible para muchas cosas importantes”.

JUANA MARTHA, mujer de entre 61 y 70 años con estudios de bachillerato finalizados, de nacionalidad comunitaria de la UE 27, residente en una localidad de 10.001 a 20.000 personas de Castilla y León, comparte vivienda con otras personas que no forman parte de su núcleo familiar. Indica que en marzo de 2020 había conseguido su primer empleo, pero lo perdió por la pandemia, estuvo meses en paro y en diciembre de ese mismo año encontró otro empleo, pero le cuesta debido a ser una persona mayor con dolores de articulaciones del cuerpo. Indica que parte de su salario lo gasta en mandar dinero a su país para ayudar a sus familiares y tiene que pagar un presta-

mo que tiene en su país.

“Me gustaría poder tener un ingreso extra de dinero o cualquier ayuda que sea posible para vivir más desahogada y poder ahorrar para mi futuro y mi vejez”.

“Me gustaría que los bancos diesen ayudas a los que no tienen nada y que pronto no podrán trabajar por problemas de salud como los que tengo yo en la actualidad, dolores en los huesos y otras dolencias y que dentro de unos años más ya no podré trabajar porque mi cuerpo está muy resentido por los años que tengo y por la lucha que he librado en mi juventud para poder salir a flote en la vida y que con la ayuda que esos bancos me facilitaran yo podría vivir tranquila el tiempo que me quede por vivir...gracias por su encuesta es de mucha ayuda para uno”.

Posee cuenta bancaria en: Bankia

JOSÉ JIMMY, hombre de entre 20 y 30 años de nacionalidad extranjera fuera de la Unión Europea con una formación profesional residente en una localidad de más de 500.000 personas en la Comunidad de Madrid, comparte vivienda con personas externas a su núcleo familiar. La pandemia le ha perjudicado porque no consiguen trabajo y a raíz de esta situación le echaron de su vivienda porque ya cumplían el mes de arriendo y tuvieron que irse a un albergue. Ahora vive con su hermana, entre los dos ingresan alrededor de 800 euros al mes. Él ha trabajado haciendo mudanzas y ella cortando cabello a domicilio. Para llegar a fin de mes ha tenido que vender cosas en EBay o Cashconverter. Posee cuenta bancaria pero no realiza trámites online porque necesita ayuda con los ordenadores y no tiene acceso a internet, por esta razón asegura no usar su cuenta bancaria.

MARÍA GABRIELA, mujer de entre 31 y 40 años de nacionalidad extranjera fuera de la Unión Europea con estudios secundarios finalizados, vive en una localidad de 50.001 personas de la comunidad de Castilla y León, reside con su pareja y sus hijos/as. Asegura que la pandemia ha afectado a la situación económica de su hogar:

“Actualmente mi hijo y yo somos positivos al COVID y mi marido no está trabajando ya que por haber convivido con dos positivos tuvo que dejar de ir al trabajo y estar en aislamiento, al no tener trabajo es muy difícil mantener la familia de cuatro personas y mi embarazo de 19 semanas”.

Viven con alrededor de 900 euros al mes, el salario de su pareja, y tienen muchos gastos al ser familia numerosa y tener que comprar medicamentos para el embarazo.

“Nos gustaría generar más ingresos mi marido y yo para poder solventar los gastos del hogar al día y con éxito, y que los bancos nos ofreciesen más herramientas y servicios con un coste accesible y cómodas cuotas para personas que generamos pocos ingresos”.

Posee cuenta bancaria en: Caixaabank

ELIEXER, hombre de entre 31 y 40 años de nacionalidad de un país comunitario de la Unión Europea con estudios universitarios reside en una localidad de 100.001 a 500.000 personas de Galicia y comparte vivienda con dos o más núcleos familiares. La situación de desempleo les ha afectado durante la pandemia, ya que conviven cinco personas en el piso y solos dos de ellas perciben prestación por desempleo y con ese dinero no alcanza para comprar alimentos y pagar los gastos del piso. Viven con 806 euros al mes con la pensión por desempleo, con los que apenas pueden costearse alimentos y necesidades básicas y no pueden usar el transporte público para movilizarse porque no les llega el presupuesto.

Le gustaría encontrar un empleo donde tenga estabilidad. Posee cuenta bancaria pero solo la utiliza para lo básico, no están en condiciones de pedir ningún préstamo.

Posee cuenta bancaria en: BBVA

FERNANDO, hombre de entre 31 y 40 años de nacionalidad de un país comunitario de la Unión Europea con estudios de bachillerato finalizados vive en una localidad de 20.001 a 50.000 personas de la Comunidad de Castilla y León y comparte vivienda con personas que no forman parte del núcleo familiar. Vive en un piso de acogida de la Fundación Cepaim con alrededor de 354 euros al mes.

“La pandemia nos perjudicó hacer los trámites de residencia y obtener NIE, para luego seguir con el permiso de trabajo. No pudimos asistir a cursos de formación. Sin trabajo, sin papeles se nos dificultó una necesidad básica como la alimentación y medicación”.

“Nos gustaría tener mi pareja y yo ingresos estables de salario, conseguir empleo para no depender de fundaciones ni organismos ya que otras personas pueden necesitar estar en nuestro lugar en estos momentos”.

“Los bancos deberían considerar que al no tener ingresos demostrables y estar en una fundación deberían ser más flexibles a la hora de querer cobrar comisión de mantenimiento de cuenta”.

Posee cuenta bancaria en: Banco Santander

EDINSON, hombre de entre 41 y 50 años de nacionalidad extranjera fuera de la unión europea, sin estudios, reside en un hogar unipersonal en una localidad de entre 50.001 a 100.000 personas en Galicia. Durante la pandemia ha tenido dificultad para acceder al empleo y para acceder a las ayudas de organismos públicos ya que pedían demasiados trámites administrativos y burocráticos. Sus últimos ingresos fueron de 235 euros al mes y tiene que devolver deudas a prestamistas y otras personas. Percibe la Renta Mínima de la Comunidad Autónoma (RISGA; RMI, IGI, etc.), posee cuenta bancaria pero no accede a los trámites online debido a que no sabe cómo hacerlo y no tiene conocimiento de informática, asimismo le da miedo e inseguridad.

“Me cobran gastos y comisiones por no llegar a unos

ingresos mínimos, también tengo que pagar cada vez que pido un certificado de ingresos para poder acceder a las ayudas que preciso que son muchas”.

“Me gustaría poder acceder a un trabajo digno con una nómina para poder pagar mis gastos esenciales de vivienda, alimentación...”.

“Los bancos no deberían cobrar a las personas sin recursos ni gastos de mantenimiento, ni comisiones excesivas y abusivas”.

Posee cuenta bancaria en: ABANCA

YORLINES, mujer de entre 31 y 40 años, de nacionalidad extranjera fuera de la Unión Europea, con estudios universitarios, vive en una localidad de 2.0001 a 5.000 personas de la Comunidad Valenciana y reside en una vivienda con personas que no forman parte del núcleo familiar. Señala que la situación de pandemia la ha dificultado el acceso al empleo y acarreado problemas de salud:

“Estoy sin trabajo, metida en deudas con mucho estrés que han parado en migraña y vómitos, generado en si mal estado de salud”.

Sus ingresos el último mes fueron de 250 euros y tiene que devolver deudas a familiares y amigos. Con los pocos ingresos que recibe de préstamos familiares, no puede tener una alimentación adecuada porque solo compra lo que alcanza y porque tiene que pagar el alquiler y salir de deudas que ha ido adquiriendo.

Posee cuenta bancaria en: Bankia

YAKELINE, mujer de entre 41 y 50 años, de nacionalidad extranjera fuera de la Unión Europea, con estudios universitarios, vive en una localidad de 5.001 a 10.000 personas en Galicia en un hogar monoparental. En este contexto de pandemia su solicitud para la cita de asilo político se ha retrasado y por lo tanto ha dificultado el acceso al empleo por no tener permiso de trabajo. Al estar en situación de desempleo ha tenido que pedir prestado dinero a amigos para poder vivir. Le interesa tener una cuenta bancaria pero no puede acceder a una ya que no cumple con los requisitos que le piden en el banco.

“Me gustaría conseguir trabajo estable para mejorar mi situación económica y la de mis hijos”.

“Quisiera abrirme una cuenta bancaria para poder solicitar alguna ayuda”.

JOHANA MARÍA, mujer de entre 41 y 50 años, de nacionalidad extranjera fuera de la Unión Europea, con estudios de bachillerato, reside en una localidad de 2.001 a 5.000 personas en Galicia en un hogar monoparental. Asegura que la pandemia ha afectado a su bienestar y su situación económica:

“Mi hermana residente en España desde hace 16 años, se desesperó a tal modo que me echó de la

casa de ella con mi hijo me tiro a la calle y eso duele bastante, es un país ajeno y es muy duro sentirse en esa situación”.

En su hogar viven con alrededor de 500 euros al mes, reciben la Renta Mínima de la Comunidad Autónoma (RISGA; RMI, IGI, etc.) con este ingreso llegan con mucha dificultad a fin de mes y tiene muchos gastos en pagar el transporte para que su hijo vaya a estudiar y en medicamentos para ella que se está recuperando de un tumor. Le gustaría tener un buen empleo para tener una vida digna. A pesar de tener cuenta bancaria, no acude a los bancos ya que desconoce sus servicios y hacer pocos trámites online porque no entiendo cómo se hacen y su teléfono móvil falla muchas veces.

Posee cuenta bancaria en: Caixabank

KAILZA, mujer de entre 41 y 50 años, de nacionalidad extranjera fuera de la Unión Europea, con estudios de bachillerato, reside en una localidad de 10.001 a 20.000 personas en Galicia y vive un hogar con su pareja e hijos/as. La pandemia le ha perjudicado por su situación administrativa irregular:

“Esta situación me ha perjudicado porque todavía espero respuesta de extranjería por arraigo familiar, además no puedo acceder a ayudas ni a trabajo y mi hijo también ha quedado fuera del colegio por irregularidad”.

Sus últimos ingresos del mes fueron de 240 euros y cuando puede, realiza labores de servicios doméstico y cuidado de personas sin contrato. Llega a fin de mes con dificultad y tiene que pedir apoyo económico a ONG y/o los servicios sociales municipales. Tiene cuenta bancaria y realiza los trámites en persona ya que necesita ayuda con los ordenadores y le da

miedo e inseguridad realizar trámites online.

“En mi caso me asignaron una única ayuda social el año pasado y la Caixa me restó ciento treinta y algo de euros solo de comisiones aun sabiendo que estoy en pobreza y cuando he necesitado extractos bancarios en ocasiones me los cobran”.

“Me gustaría tener mis documentos para mejorar mi situación”.

“Los bancos deben analizar cada cliente y según su situación cobrar sus comisiones, al que está en pobreza no deben llevarlos a una situación peor o de pobreza extrema”.

Posee cuenta bancaria en: Caixabank

MOUHSSINE, hombre de entre 31 y 40 años, de nacionalidad extranjera fuera de la Unión Europea, con estudios de bachillerato finalizados, residente de una localidad de 20.001 a 50.000 personas de la Comunidad de Aragón, compartiendo vivienda con su pareja e hijos/as. Durante la pandemia se quedó en situación de ERTE, realizando algún trabajo temporal en el campo, pero con una duración corta y de mala calidad. Llegan a dificultad a fin de mes y sobreviven con un único salario, el de su pareja. Parte de sus ingresos los envía a Marruecos para ayudar a su familia.

ELIZABETH, mujer de entre 41 y 50 años, de nacionalidad extranjera fuera de la Unión Europea, con estudio de bachillerato, vive en una localidad de 100.001 a 500.000 personas en Galicia en una vivienda de dos o más núcleos familiares. La situación de crisis social sanitaria le ha afectado especialmente por su situación de irregularidad:



“No tengo permiso de trabajo y por eso me dedico al empleo doméstico. Muchas personas han prescindido de ese tipo de servicios durante la pandemia y cuando no, al no tener contrato no tenía justificación para salir de mi domicilio durante el confinamiento, arriesgándome a pagar una multa cada vez que salía a trabajar (y también a que me pidieran la documentación y me multaran también por mi situación irregular. Nuestros ingresos han bajado mucho porque al no tener contrato ni permiso no puedo solicitar ERTES ni ayudas”.

“Vendimos todo lo que teníamos en nuestro país, pero al cambiar el dinero a euros se quedó en nada. Hasta ahora fuimos complementando lo ganado como empleada del hogar con esos ahorros para poder hacer frente a los gastos obligatorios (alquiler, suministros...) la alimentación intentamos cubrirla con alimentos de ONGs. Lo peor de todo es que para recibir las ayudas me piden obligatoriamente cuenta bancaria. Como estoy irregular ningún banco me la hacía, pero el BBVA me la hizo con la condición de pagar un seguro médico durante un año (40€ al mes). Esto es un gasto muy grande para nosotros. Cuando pasó el año intenté darlo de baja, pero me dijeron que no podía porque no avisé con la antelación suficiente de la baja y ya se renovó el contrato automáticamente. Voy a intentar reclamar esto, pero por ahora tengo que pagarlo”.

“Yo sólo quiero tener permiso de residencia y trabajo para poder tener un contrato y una seguridad. Me gustaría que no fuera obligatorio tener cuenta bancaria para recibir ayuda ya que al final lo que recibimos de la ayuda se lo queda el banco”.

SANTIAGO, hombre de entre 41 y 50 años, de nacionalidad española, con estudios secundarios, reside con su pareja e hijos/as en una localidad de 50.001 a 100.000 personas en Galicia. La situación de la pandemia les ha perjudicado laboral y económicamente:

“Mi esposa es autónoma y desde marzo del año pasado cuando todo empezó la economía del pequeño comercio (mercadillo) cayó drásticamente en todos los sentidos, muchísimos ayuntamientos aun con todo lo acontecido nos siguieron cobrando la tasas los autónomos licencias etc. solo el ayuntamiento de Coruña y Payosaco Carballo se consideraron de nosotros. La situación en muchas familias es caótica no tienen ni para comer y aun por encima los bancos los aplastan con intereses y por abrir una nueva cuenta en banco Santander a las personas más desfavorecidas les exigen nómina, en otros bancos lo mismo no lo entiendo, como no paren esto no sé a dónde vamos a llegar”.

“Sí, lo que cobramos son 1.860€. Pagamos 2 préstamos 410€, coche 332€, autónomo 120€, hipoteca 220€, comunidad propietarios 50€, seguro defunción 50€, dos tarjetas 70€, teléfono 51€, suministros mes si mes no 120€. Lo que sucede es que a mí me dejan

hasta un descubierto de 360€ por tener mi nómina domiciliada en el banco, cuando llega la nómina me cobran los 360€ de 1500€ que cobro y me queda 1.140€, con esto pago todo lo dicho. Si me pueden asesorar se lo AGRADECERÍA para poder salir de esta situación. Todo estos gastos sin la comida. En su día quise hacer una refinanciación (todas mis deudas meterlas en el préstamo hipotecario y que así me quedase una solo cuota), pues no quisieron no lo veían aceptable, les dije que tengo 60% de hipoteca pagado, les dije lo entiendo, ustedes y el gobierno son todos unos ladrones solo nos quieren ahogar con intereses y tenernos ahí durante años...ESTAMOS DESESPERADOS, a mis niñas no les puedo ni siquiera comprar ropa, ni muchas cosas que son muy necesarias...es muy triste”.

“Los intereses de los bancos son muy abusivos y no entendemos lo que nos dicen en muchísimas ocasiones. Nos gustaría que hubiese menos intereses agrupar todas mis deudas en una sola y que a los bancos se les controlase mucho más con más rigor, y que dieran más oportunidades a los ciudadanos de poder beneficiarse”.

Posee cuenta bancaria en: ABANCA

CRISTINA, mujer de entre 31 y 40 años, de nacionalidad española con estudios primarios, viviendo en un hogar monoparental en una localidad de 101 a 500 personas en Castilla y León. Asegura que con lo que cobra de IMV entre gastos de alquiler y facturas no le dan para comer y con la COVID se ha visto impedida de hacer otros trabajos puntuales que le permitan ganar algo más de dinero para comer. Vive con 430 euros al mes del ingreso mínimo vital y ha tenido que pedir prestado dinero para poder comprar alimentos y bienes de necesidades básicas. Tiene cuenta bancaria pero no la usa mucho y casi nunca hace trámites por internet porque necesita ayuda con los ordenadores. Asegura tener tarjeta de crédito, pero no la usa porque le da miedo endeudarse y no poder pagar lo que gasta.

“Me gustaría no tener que pedir prestado para poder vivir y que los bancos no cobrasen comisiones a personas sin recursos”.

Posee cuenta bancaria en: Sabadell

VANESSA, mujer de entre 31 y 40 años, de nacionalidad extranjera de un país fuera de la Unión Europea, con estudios universitarios, reside en Galicia en una localidad de 100.001 a 500.000 personas en un hogar con dos o más unidades familiares con su madre y su hermana. Ha tenido que salir de su país debido a la pandemia, pero su situación en España también es muy precaria:

“Mi país está pasando desde hace años por situaciones muy complicadas, donde ya es muy difícil vivir y trabajar allí, pero desde el comienzo de la pandemia la situación se hizo más insostenible... y yo he perdido el trabajo por esta cau-



sa; por ese motivo he venido a vivir a España con familiares para poder conseguir un futuro mejor. Aquí me encuentro de nuevo con muchas complicaciones para acceder a un trabajo y la situación generada por la pandemia no ayuda (hay mucho retraso para que me atiendan en diferentes servicios, muchas colas, muchos negocios cerrados...).

Viven con 750 euros al mes, con el salario de la madre y llegan a fin de mes con mucha dificultad. Escasamente pueden pagar el alquiler y las facturas, son cinco personas en casa y la alimentación es muy básica y se han visto obligadas a pedir dinero a familiares y amigos.

No tiene cuenta bancaria, pero le interesa tenerla, pero el banco le pide requisitos que no tiene.

"Necesito una cuenta de pago básica (para poder cobrar ayudas del Concello) pero me cobran comisiones que no podré afrontar sin ingresos".

"Lo que preciso es conseguir un empleo para poder tener unos ingresos que me permitan vivir, a mí y a mi hijo, y poder así también ayudar a mi familia que ahora me está ayudando a mí. Mientras no tenga esa posibilidad me gustaría poder optar a ayudas o prestaciones, aunque lo que quiero es trabajar por encima de todo. No poder tener una cuenta bancaria me dificulta aún más mi situación porque no me pueden ingresar ninguna ayuda a mi nombre, además de lo denigrante que está siendo para mí".

"Me gustaría que se tuvieran en cuenta todas las situaciones de las personas, yo he estado en buena situación en mi país y tenía las puertas abiertas en todos los bancos; ahora en la situación actual, no te

dan ninguna posibilidad y además que ni siquiera se dan cuenta de tu situación, el trato no ha sido bueno. En el único banco que consigo que me abran una cuenta, me hablan de unos gastos en comisiones que no comprendo, cuando no voy a tener un ingreso fijo al mes, solo es, por el momento, para poder recibir una ayuda puntual".

IVÁN, hombre de entre 31 y 40 años, con estudios universitarios, de nacionalidad española, residiendo en Galicia en una localidad de 50.001 a 100.000 personas en un hogar con su pareja sin hijos/as. La situación de pandemia ha afectado gravemente a la economía de su hogar:

"Mi jornada laboral se ha reducido, mi pareja trabaja por contratos temporales en la sanidad pública, somos dos personas de 30 y pocos años que no podemos realizar grandes gastos en nada; la factura de la luz ya parece una hipoteca mensual, el banco ha empezado a cobrar comisiones sin aviso con ahorros con los que ellos invierten."

Viven con 900 euros al mes del salario de su mujer y él cuando puede ha realizado trabajos puntuales (reparación de equipos informáticos, venta de música instrumental...), llegando a fin de mes con mucha dificultad. Les gustaría reducir los gastos de los suministros eléctricos e invertir en energías renovables, pero no se lo pueden permitir.

"Desde niño he tenido cuenta bancaria; primeramente, Caixa Vigo, posteriormente transformada a Caixa Nova, absorbida por la antigua Caixa Galicia que actualmente es Abanca. SIEMPRE me han cobrado comisiones, antiguamente le llamaban intereses (a una cuenta bancaria de un niño, irrisorio). No sola-

mente tengo dinero en la cuenta, si no que está sin utilizar ahí, me cobran comisiones porque sin previo aviso modificaron las condiciones contractuales y añadieron cláusulas como la obligación de tener 2 seguros contratados con ellos (lo he intentado, y SIEMPRE son más caros que el resto, como ejemplo un seguro de automóvil que me lo dejaban en 620€ y en compañía privada 380€ con cláusulas ampliadas. Si a la cuenta se le pasa un recibo, en vez de devolverlo automáticamente ellos lo pagan y queda en números rojos la cuenta aprovechando para cobrarle un saldo negativo, cuando el titular no ha dado ese permiso. Pasan recibos anuales de repente del seguro de una tarjeta de crédito que ni tan siquiera activé nunca... La evidente digitalización de la banca nos va a empobrecer más, nos va a quitar miles de puestos de trabajo, la atención va a ser muy pobre y hablamos de NUESTRO DINERO. No se puede hacer aprender a una persona de la tercera edad a utilizar equipos para realizar gestiones, he visto en primera persona la dificultad que ello conlleva. Me gustaría iniciar una solicitud para que los bancos nos paguen por ley nuestra estancia de capital en sus empresas, ya que ellos invierten con ese dinero, es decir, lo toman prestado de sus clientes. Al igual que yo pago intereses cuando ellos me prestan dinero, nosotros queremos lo mismo”.

Poseen cuenta bancaria en: ABANCA

SOULEYMANE, hombre de entre 51 y 60 años, de nacionalidad extranjera de fuera de la Unión Europea, sin estudios. Vive en Galicia, en una localidad de 100.001 a 500.000 personas en una vivienda en la que comparte con personas que no son de su núcleo familiar. Su actividad económica es la venta ambulante y durante la pandemia y el cierre de la hostelería esta ha bajado muchísimo. Además, al no tener permiso de residencia y trabajo realiza sus trabajos en negro en la economía informal.

Actualmente no percibe ingresos, posee una cuenta bancaria en la cual le cobran comisiones, pero no puede pagarlas. No realiza trámites online porque no tiene conexión a internet y no tiene conocimientos informáticos y de ordenadores.

“No se me ha permitido acceder a una cuenta básica pese a ser reconocido como persona muy vulnerable por los servicios sociales al no tener permiso de residencia en España. La única cuenta que me ofrece tiene 100 € de comisiones anuales con lo cual se llevará una buena parte de la ayuda de emergencia que me den”.

“Me gustaría tener ingresos estables cada mes y poder tener un permiso de trabajo en España”.

“Me gustaría poder tener derecho a una cuenta sin comisiones mientras no tenga ingresos y ser atendido en persona para trámites con mejores y más amplios horarios”.

Posee cuenta bancaria en: ABANCA

MARÍA CONCEPCIÓN, mujer de entre 41 y 50 años, de nacionalidad española, con estudios de bachillerato, vive en un hogar con su pareja y sin hijos/as en una localidad de 5.001 a 10.000 personas en Galicia. Al tener una incapacidad permanente, no ha podido trabajar y en situación de pandemia le ha sido muy difícil encontrar un nuevo empleo.

Viven con 1.500 euros al mes, del salario de su pareja y percibe una pensión por jubilación. Asegura tener una cuenta bancaria pero no la usa mucho. Le da miedo realizar trámites bancarios por internet y necesita ayuda con los ordenadores. Por otro lado, no sabe operar en la banca online y tiene que pedir ayuda siempre para poder hacerlo.

Posee cuenta bancaria en: Banco Santander.

LUCÍA (nombre ficticio), mujer de entre 31 y 40 años, de nacionalidad española con post-grado universitario, reside en una localidad de más de 500.000 en la Comunidad Valenciana en un hogar de dos o más núcleos familiares. La pandemia ha afectado a la economía de su hogar:

“Mi marido se quedó sin trabajo y sin ERTE y tuvimos que venir a vivir a casa de mi madre”

Al no tener ingresos, han tenido que tirar de sus ahorros para poder vivir, llegan con dificultad a fin de mes y tienen que mandar dinero a familiares en su país de origen para ayudarles económicamente. Posee cuenta bancaria y le gustaría pedir una hipoteca, pero su banco dice que tiene una restricción porque en el año 2012 adquirió una deuda de 80 euros la cual saldó inmediatamente.

“Me gustaría que mi marido tuviese acceso a un trabajo decente siendo venezolano y poder tener mayor capacidad de autonomía y ahorro”.

“Quisiera que mi banco me quitase la restricción de 2012 para poder acceder a una hipoteca y dejar de vivir en casa de mi madre”.

Posee cuenta bancaria en: ING

SEVE, hombre de entre 61 y 70 años, de nacionalidad española con una formación profesional, parado y solicitando algún tipo de prestación. Vive en un hogar unipersonal en una localidad de 10.001 a 20.000 personas en Galicia.

En enero de 2020 una financiera le concedió un préstamo de 4.000 euros para eliminar un crédito que venía pagando desde el 2015, el cual le permitió montar un pequeño negocio de alimentación ecológica. Si ya era difícil vender antes de la pandemia, durante ese período los clientes dado al temor y la desconfianza creada, orientaron sus compras por internet y las ventas cayeron en picado. Actualmente vive con 300 euros al mes y asegura tener sensación de fracaso, inseguridad, falta de autoestima e imposibilidad de mejora a corto medio plazo. Tiene cuenta bancaria y tarjetas de créditos y utiliza principalmente las tarjetas “revolving” (para realizar compras aplazadas con tasas de usura).

"Me gustaría poder encontrar un trabajo estable que me permitiera hacer frente a los créditos, pagar el piso y alimentación".

"Pediría a los bancos que eliminasen las comisiones de mantenimiento y otras".

Posee cuenta bancaria en: Banco Santander

PEDRO, hombre de entre 41 y 50 años con una discapacidad certificada, de nacionalidad española con estudios primarios finalizados. Vive en una residencia en una localidad de 100.001 a 500.000 personas en el País Vasco. La situación de pandemia le ha afectado gravemente debido a su mayor situación de vulnerabilidad al ser una persona sin hogar y con escasos recursos. Sus ingresos son muy bajos y provienen únicamente de la Renta Mínima de su Comunidad Autónoma, llegando a fin de mes con mucha dificultad.

"En pandemia he tenido que hacer "lo que sea" para conseguir dinero (trapicheo, prostitución...)"

Posee cuenta bancaria pero no realiza operaciones por internet porque no tiene acceso a ordenadores ni conexión a internet, además no tiene conocimientos informáticos. Por otro lado, durante la pandemia su sucursal bancaria cerró, por lo tanto, asegura tener que desplazarse varios kilómetros para poder hacer algún trámite bancario y no le resulta fácil.

"Me gustaría que hubiese mayores ayudas y opciones de empleo y que el acceso a una cuenta bancaria

sean factibles".

Posee cuenta bancaria en: CaixaBank

ARMILDA, mujer de entre 61 y 70 años, de nacionalidad extranjera de fuera de la Unión Europea, con estudios post-grado universitarios y en situación de desempleo. Vive en Galicia en una localidad de 100.001 a 500.000 personas en un hogar de dos o más núcleos familiares. Durante la pandemia, ella y los miembros de su familia se han quedado sin trabajo, de cuatro personas que viven en el hogar, solo su hija que tiene dos hijos trabaja.

Viviendo solo con el salario de su hija, llegan con mucha dificultad a fin de mes, teniendo que pagar alquiler y gastos de servicios básicos, han tenido que recortar gastos de alimentación.

"No disponemos de Tarjetas de Crédito... Evitamos endeudarnos hasta más no poder... Deseamos ir a trabajar... Soy Migrante, aunque jubilada, pero en mi país no alcanza la pensión y no la envían al exterior".

"Me gustaría que tuviéramos mayores ingresos producto de alguna actividad económica y no depender de ayudas sociales... Tener capacidad de ahorros y de inversión".

"Quisiera tener mayor seguridad en operaciones online y que los cajeros no cobrarán tantas comisiones y sean solidarios con las personas vulnerables".

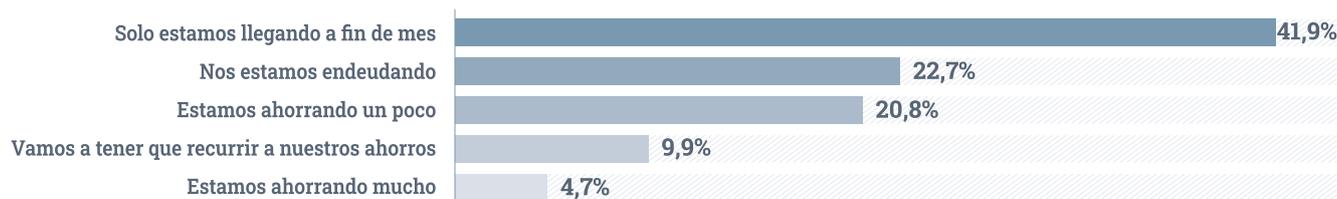
Posee cuenta bancaria en: ING

4.3 Situación socioeconómica de los hogares en situación de exclusión financiera

Tras conocer la situación financiera y socioeconómica de las personas encuestadas³⁰ se llevaron a cabo una serie de preguntas para conocer la situación más específica en sus hogares. En primer lugar, se pidió a las personas encuestadas que valorasen su situación financiera en el hogar en el último mes previo a la realización de la encuesta.

La mayoría de las personas (41,9%) contestaron que solo estaban llegando a fin de mes, el 22,7% indicaron que se estaban endeudando, el 20,8% señalaron que estaban ahorrando un poco, el 9,9% afirmaron que iban a tener que recurrir a sus ahorros y por último, solo el 4,7% dijeron que estaban ahorrando mucho.

Gráfico 9. Situación financiera del hogar de la persona encuestada en el último mes

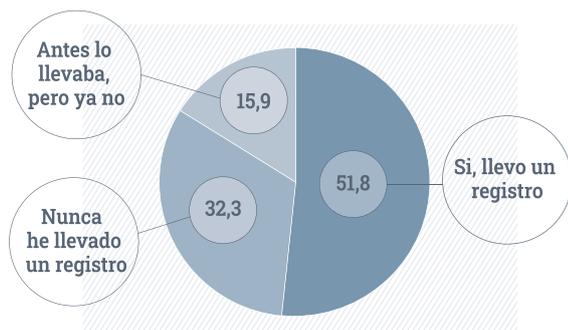


Fuente: Encuesta EAPN. Se ha eliminado del gráfico el porcentaje de personas que han marcado NS/NC, las cuales representan el 7,5%.

30 En este apartado se analizan los datos teniendo en cuenta el total de las personas encuestadas (348)

Por otro lado, se hizo una pregunta para saber si la persona encuestada o alguien de su familia llevaba un registro de gastos en el hogar, dado que una de las formas de gestionar eficazmente los recursos familiares escasos está relacionada con un control de los gastos domésticos. La mayoría de las personas encuestadas (51,8%) indicaron que sí llevaban un registro de los gastos en el hogar, el 32,3% aseguraron que nunca habían llevado un registro y el 15,9% dijeron que antes lo llevaba, pero ya no lo hacía.

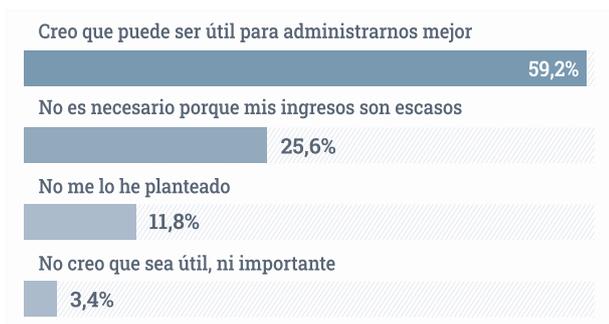
Gráfico 10. Registro de gastos del hogar de las personas encuestadas.



Fuente: Encuesta EAPN. Se ha eliminado del gráfico el porcentaje de personas que han marcado NS/NC, las cuales representan el 5,7%.

En cuanto a lo valoración sobre la utilidad de llevar un registro de gastos en el hogar, el 59,2% considera que puede ser útil para administrar mejor los gastos, un 25,6% cree que no es necesario ya que sus ingresos son escasos, un 11,8% nunca se lo ha planteado y, por último, un 3,4% indicaba que no creen que fuese ni útil ni importante.

Gráfico 11. Valoración de la utilidad de un registro de gastos del hogar por parte de las personas encuestadas.



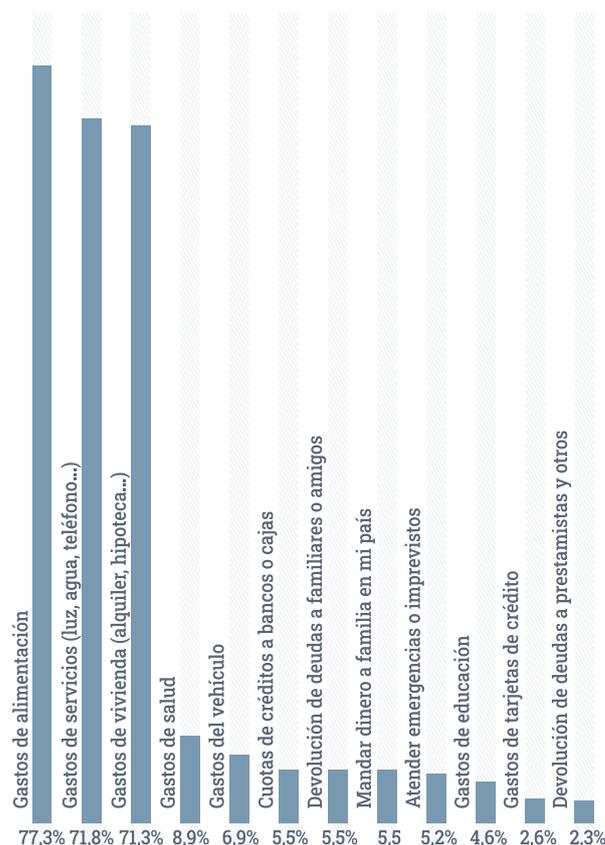
Fuente: Encuesta EAPN.

Con relación a los principales gastos en el hogar³¹, se realizó una pregunta para conocer los gastos en los que se gastan la mayoría de los ingresos de las personas encuestadas y los de sus familiares. La mayoría de las personas (77,3%) aseguró que su principal gasto es el relacionado con la alimentación; en segundo lugar, el de servicios de la vivienda, como la luz, agua, teléfono... (71,8%) y, en tercer lugar, los destinados al pago de la vivienda (alquiler, hipoteca...). (71,3%).

Los gastos con menor representación son los relacionados

con la salud (8,9%), los del vehículo (6,9%), las cuotas de créditos a bancos o cajas (5,5%), devolución de deudas a familiares/amigos (5,5%), mandar dinero a sus familiares en sus países (5,5%) y los gastos relacionados con atender emergencias o imprevistos (5,2%). Por último, los gastos minoritarios seleccionados por los/as encuestadas son los de educación (4,6%), los gastos de tarjetas de crédito (2,6%) y la devolución de deudas a prestamistas y otros (2,3%).

Gráfico 12. Principales gastos de los hogares de las personas encuestadas.



Fuente: Encuesta EAPN. La pregunta planteada en el cuestionario era multi-respuesta, motivo por el que los porcentajes no suman 100%.

Cabe destacar que el 4,3% han marcado la opción "otros", con lo cual han respondido de manera abierta acerca de los gastos habituales. A continuación, se presentan las respuestas más destacadas:

- > "Gastos derivados de la atención a animales domésticos (veterinario...)"
- > "Transporte urbano"
- > "Al vivir en un piso de acogida no tenemos gastos imprevistos"
- > "Gastos en papeleo para poder sobrevivir"
- > "La asistencia a domicilio que preciso se lleva más de un tercio de mis ingresos, puesto que no soy beneficiaria de prestaciones sociales públicas"
- > "Tasas bancarias por mantenimiento de cuenta"
- > "Pagar a las personas que me asisten 24 h"
- > "Gastos personales"

31 Se ha eliminado del gráfico el porcentaje de personas que han marcado otras opciones, las cuales representan el 29,3%.

4.3.1 PRESIÓN FINANCIERA ALTA

Analizando los datos de las personas encuestadas, se ha identificado a los perfiles que registran mayor incidencia de problemas relacionados con la presión financiera alta³²: personas con una nacionalidad española, seguida de aquellas que poseen una nacionalidad extracomunitaria, que viven con personas que no forman núcleo familiar, que forman parte de un hogar monoparental o que poseen un hogar unipersonal, cuyos ingresos van desde los 400 euros hasta 1.200, llegando

así con dificultad o mucha dificultad a fin de mes.

Son mujeres de 41 a 50 años (22,1%), con un nivel educativo alto, con estudios universitarios (24%), de bachillerato o formación profesional (16,7%). El porcentaje más elevado está formado por personas ocupadas (27,8%).

Tabla 49. Tabla resumen de las categorías sociodemográficas con mayor incidencia de las personas que se encuentran en situación de presión financiera alta.

Categorías	Situación con mayor incidencia	Personas que se encuentran en situación de presión financiera alta
Nacionalidad	Española	63,1%
	Nacionalidad extracomunitaria	33,8%
Tipo de hogar	Convivencia con otras personas que no forman núcleo familiar	18,3%
	Hogar monoparental	15,2%
	Hogar unipersonal	14,1%
Ingresos mensuales del hogar	Entre 401 y 800 euros	30%
	Entre 801 y 1.200 euros	24,7%
Llegan a fin de mes...	Con mucha dificultad	38,4%
	Con dificultad	33,8%
Sexo y edad	Mujer de 41 y a 50 años	22,1%
	Hombre de 41 a 50 años	13,7%
Nivel educativo	Estudio universitarios	24%
	Bachillerato	16,7%
Situación ocupacional	Ocupado/a	27,8%
	Parado/a (no percibo prestación desempleo)	23,2%
	Perceptor de IMV, Renta mínima, PNC, incapacidad	11,4%

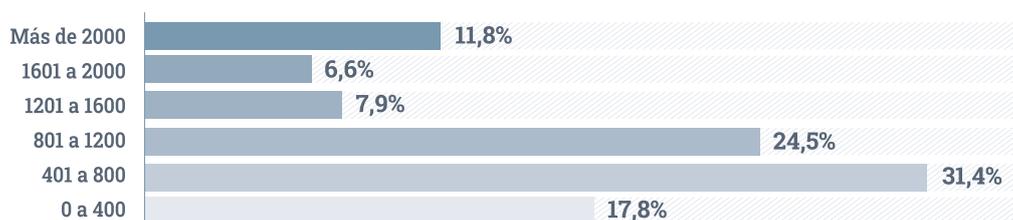
Fuente: INE; Encuesta de Condiciones de Vida, Módulo 2020, "Sobreendeudamiento y ahorro", disponible en <https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?tpx=48817>

4.3.2 INGRESOS MENSUALES EN EL HOGAR

Para conocer los ingresos mensuales en el hogar de las personas encuestadas, teniendo en cuentas a todas las personas que lo conforman, se ha realizado una pregunta en la que se les pedía que indicasen el ingreso mensual del mes previo a la realización de la encuesta. Como podemos observar en el gráfico, la mayoría de las personas (31,4%) indicaron que su hogar vive con un ingreso mensual de 401 a 800 euros. Por otro lado, el 24,5% señalaron que ingresaban entre 801 a 1200

euros y el 17,8%, entre 0 a 400 euros. El 7,9% mencionó que su hogar disponía entre 1201 a 1600 euros, el 6,6% entre 1601 a 2000 y el 11,8% indicó ingresos de más de 2.000 euros al mes. La mayoría de las personas que indicaron que no ingresaban más de 1.200 euros al mes en su hogar conforman hogares unipersonales, hogares monoparentales o son parejas con al menos un hijo/a, siendo este un ingreso muy bajo para una unidad familiar.

Gráfico 13. Ingresos mensuales de los hogares de las personas encuestadas.



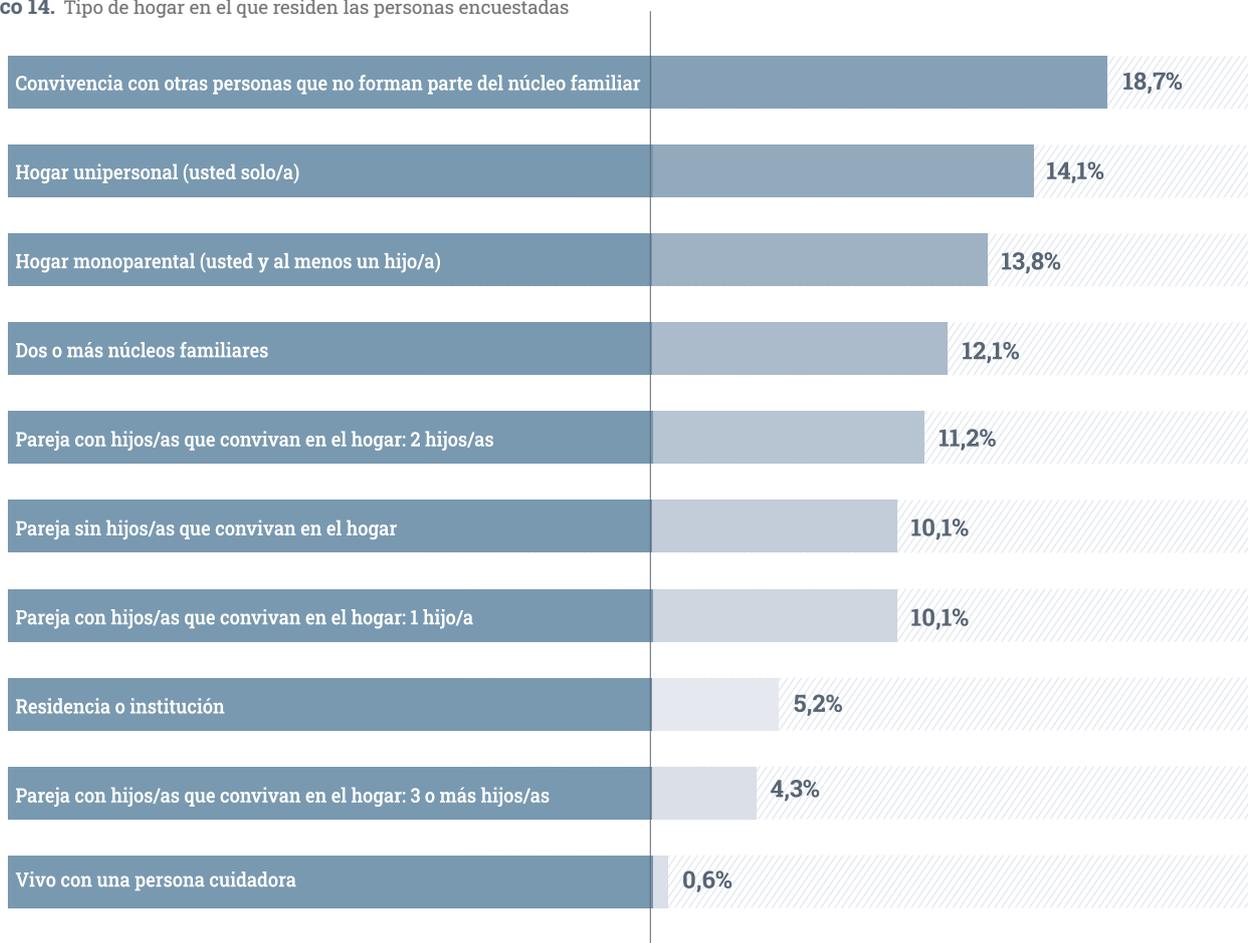
Fuente: Encuesta EAPN.

³² Personas que poseen gastos de hipoteca, de tarjeta de crédito, gastos de cuota de créditos a bancos o cajas y gastos de devolución de deudas a prestamistas y otros. (263 personas)

La mayoría de las personas encuestadas (18,7%) indicó que convive con otras personas que no forman núcleo familiar, el 14,1% vive en un hogar unipersonal y el 13,8% en un hogar monoparental, en su gran mayoría conformado por mujeres y al menos un hijo/a. Por otro lado, el 12,1% indicó vivir en dos o

más núcleos familiares, el 11,2% en pareja y con 2 hijos/as, un 10,1% con un hijo/a y otro 10,1% como pareja sin hijos/as. El 5,2% contestó que vivía en una residencia o institución, el 4,3% con 3 o más hijos/as y el 0,6% con una persona cuidadora.

Gráfico 14. Tipo de hogar en el que residen las personas encuestadas



Fuente: Encuesta EAPN.

Para conocer la procedencia de los ingresos del hogar de las personas encuestadas se preguntó sobre la procedencia de los principales ingresos de su hogar. El porcentaje más amplio, 33,9%, respondió que la mayoría de sus ingresos procedían de su salario. El 11,2% señaló que sus ingresos provenían de la Renta Mínima de la Comunidad Autónoma (RISGA; RMI, IGI, etc.); un grupo de 9,2% indicó que sus ingresos correspondían a la Pensión no contributiva (PNC). Además, el 8%, los/as encuestados/as dijeron que cobraban pensión de jubilación.

Los porcentajes más reducidos están relacionados con los ingresos procedentes de los ERE, PER (subsidio agrícola), ganancias por transportes con vehículos propios, por sus propios negocios y de sus profesiones, incluyendo "hacer chapuzas". Cabe destacar que el 29,3% han marcado la opción "otros", dando la opción de respuesta abierta para especificar la procedencia de sus ingresos. A continuación, se presentan los más destacados:

- > Subsidio extraordinario desempleo
- > Ayuda de 90 del cid
- > Ayuda de fundaciones
- > Estuve trabajando, haciendo mudanzas y mi hermana

cortando cabello a domicilio

- > *Manutención por CEPAIM*
- > *Economías sumergidas*
- > *Ayudas de amistades*
- > *Trabajo sin contrato*
- > *Subsidios mayores de 52 años, protección familiar*
- > *Prestaciones familiares*
- > *Ayuda de renta municipal*
- > *Asistencia a refugiados*
- > *Pensión de exmarido*
- > *Pensión incapacidad + pensión viudedad*
- > *Ayudas de programa de acogida a personas solicitantes*

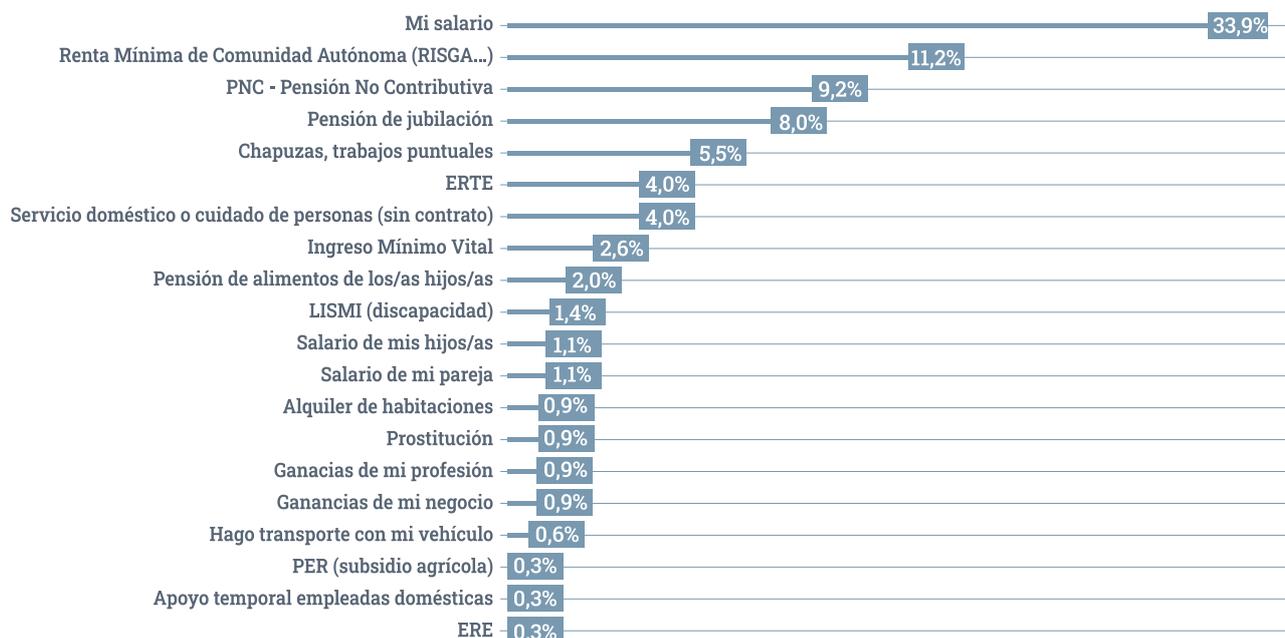
de asilo

- > *Venta de patrimonio*
- > *Ayudas económicas como solicitantes de protección*

internacional

- > *Apoyo temporal institución privada*
- > *Complemento de vivienda*
- > *Rentas autonómica, DGA y la RAI (Renta activa de inserción)*
- > *Pensión de orfandad*
- > *Salario de familiares*

Gráfico 15. Procedencia de los ingresos del hogar de las personas encuestadas



Fuente: Encuesta EAPN. La pregunta planteada en el cuestionario era multirespuesta, motivo por el que los porcentajes no suman 100%.

4.3.3 ENDEUDAMIENTO Y PRÉSTAMOS

Para conocer la situación de endeudamiento de las personas encuestadas se ha realizado una pregunta en la que se les pedía que valorasen en qué medida las deudas que tenían podían estar afectando a su bienestar familiar y personal.

De las personas que han contestado “muchísimo”, la mayoría de ellas (42,3%) se siente que “no sabe cómo salir de esta situación”, el 41,1% “ve comprometido el futuro suyo y/o de su familia”, el 38% “teme quedarse sin su vivienda habitual o se ha quedado sin su vivienda” y el 22,5% “ha tenido problemas serios dentro del hogar o con su familiar”.

Por otro lado, el 20,8% ha sufrido él/ella problemas de salud o alguno/a de sus familiares, el 19,7% ha tenido que vender o malvender bienes o propiedades y el 8,2% ha tenido que volver a financiar las deudas con un interés aún más elevado. Finalmente, al 4,7% le han embargado sus cuentas bancarias, el 4,2% ha sufrido situaciones de violencia, coacciones o amenazas para obligarlo/a a pagar y al 3,2% le han embargado sus propiedades y bienes.

Gráfico 16. Procedencia de los ingresos del hogar de las personas encuestadas

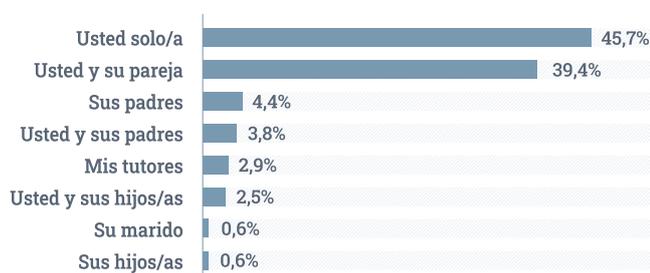


Fuente: Encuesta EAPN. La pregunta planteada en el cuestionario era multirespuesta, motivo por el que los porcentajes no suman 100%.

Teniendo en cuenta los ingresos de los hogares de las personas encuestadas, el 45,7% señalaba que ellos/as mismas eran los/as responsable de tomar la decisión de contraer una deuda o pedir un préstamo para su hogar. El 39,4% indicaba que él/ella misma y su pareja y, en menor medida, el 4,4% señalaron que eran sus padres. Por otro lado, el 3,8% aseguraba que la decisión la tomaban de forma conjunta con los padres, el 2,9 % con sus tutores y el 2,5 % con sus hijos/as.

Por último y en menor medida, el 0,6% de las personas encuestadas indicaban que la decisión era tomada por su marido y otro 0,6% por sus hijos e hijas. Cabe destacar que la opción de que sea la esposa quién tome esa decisión no ha obtenido ninguna respuesta, representando el 0%.

Gráfico 17. Responsables de la decisión de contraer préstamos o endeudarse, según las personas encuestadas.



Fuente: Encuesta EAPN.

Por otro lado, para conocer si las personas encuestadas poseían alguna deuda, se hizo una pregunta específica para saber si él/ella o algún miembro de su familia tenían que efectuar en las próximas fechas algún desembolso por compras a plazos o por devolución de préstamos (que no fuesen hipotecas).

En este sentido, el 32,3% contestó que sí tenían que realizar algún desembolso, el 61,2% que no y el 6,6% contestaron NS/NC. De las personas que contestaron que sí tenían que hacer alguna devolución de préstamos, el 55,9% indicaron que ese desembolso constituía una carga pesada para su hogar, un 41,4% una carga razonable y un 2,7% señaló que no suponía ninguna carga.

Finalmente, se preguntó a las personas encuestadas si creían que su hogar tiene la capacidad para hacer frente a un gasto imprevisto de 650 euros con sus propios recursos y **la mayoría contestó que no tenía esa capacidad (69,5%)**, frente al 30,5% que indicaron que sí podrían hacer frente a ese gasto. Este dato está en la línea de lo que sucede a las personas de la población general que se encuentran en exclusión financiera. En este contexto, el 36,2% de las personas encuestadas afirmaban que con sus ingresos mensuales llegaban a fin de mes con mucha dificultad, el 35,6% con dificultad, frente al 23,6% que indicaron que llegaban con facilidad y el 4,6% con mucha facilidad. Como podemos observar el porcentaje de personas que indican tener suficientes ingresos mensuales para poder cubrir todas las necesidades básicas y los gastos en el hogar es mucho menor.

Las personas que han contestado que llegan con dificultad o con mucha dificultad a fin de mes han expuesto cómo y en qué les está afectando en su vida cotidiana:

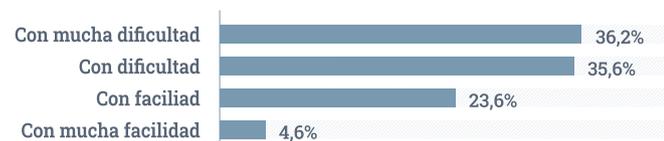
- > “Repercute en la alimentación”

- > “Limitarme a solo lo necesario del día a día”
- > “Como en un comedor social. No tengo para comprar cosas básicas”
- > “Porque no se puede vivir con ese dinero. No puedo hacer frente a los gastos derivados de la atención a mis animales”
- > “No podemos permitirnos ningún extra, cuando tengo que comprar ropa a mis hijos, lo hago en una tienda y voy pagando un poco todos los meses”
- > “Esto me afecta en mi vida diaria porque se me hace imposible poder ahorrar para tener estabilidad financiera en el futuro y poder solventar alguna que otra emergencia o gasto que se presente”
- > “Necesito una medicación y tratamientos especiales por temas de salud y alergias que tienen un coste que no siempre puedo asumir o que se llevan parte de los ingresos”
- > “Somos siete en casa y son muchos los gastos que tenemos que afrontar en la familia”
- > “Tengo que pedir comida al banco de alimentos; no puedo comprar ropa; no puedo ir al dentista; no puedo comprar mascarillas”
- > “A raíz del COVID ha bajado mucho la oferta de empleo en el hogar. Llego a fin de mes con mucha dificultad y controlando mucho los gastos y haciendo solo los imprescindibles para vivir. Dependiendo de las chapuzas que muy de vez en cuando puedo hacer, a veces no puedo comprar gasóleo para la calefacción y este invierno está siendo particularmente difícil”
- > “Es que estamos alquilando un piso de 550, gastos de luz 40-60 y 300 que quedan no es suficiente por una familia de 6 personas al mes”
- > “Me sale algún trabajo esporádico y algún mes puedo ganar algo, pero nada suficiente. Debo muchos meses de alquiler y en cualquier momento me quedo en la calle. No puedo pedir ayuda de emergencia porque necesito cuenta bancaria y como estoy irregular no me la pueden hacer”.
- > “Cuando tenemos gastos extras o inesperados no tenemos suficiente para pagar la hipoteca, a veces la empresa se demora en el pago de las nóminas por falta de liquidez o porque las administraciones no pagan durante periodos largos y entonces lo pasamos mal. Vendimos todo lo que teníamos en nuestro país, pero al cambiar el dinero a euros se quedó en nada. Hasta ahora fuimos complementando lo ganado como empleada del hogar con esos ahorros para poder hacer frente a los gastos obligatorios (alquiler, suministros...) la alimentación intentamos cubrirla con alimentos de ONGs. Lo peor de todo es que para recibir las ayudas me piden obligatoriamente cuenta bancaria. Como estoy irregular ningún banco me la hacía, pero el BBVA me la hizo con la condición de pagar un seguro médico durante un año (40€al mes). Esto es un gasto muy grande para nosotros. Cuando pasó el año intenté darlo de baja, pero me dijeron que no podía porque no avisé con la antelación suficiente de la baja y ya se renovó el contrato automáticamente. Voy a intentar reclamar esto, pero por ahora tengo que pagarlo”
- > “Ansiedad, incertidumbre, ataques de pánico e irritabilidad”
- > “Mi hijo debe ocuparse de mi atención domiciliaria: aseo y alimentación, varias veces al día, puesto que solo puedo contratar 4 horas y media de atención domiciliaria externa. No puedo renovar un mobiliario destrozado por su antigüedad ni hacer frente a gastos extraordinarios como reparación de

caldera o compra de electrodomésticos”

> “Sin dinero, no se puede vivir dignamente y menos contar con ayuda del estado que a pesar de pedir ayudas a la Unión Europea no ayuda económicamente a sus propios ciudadanos”.

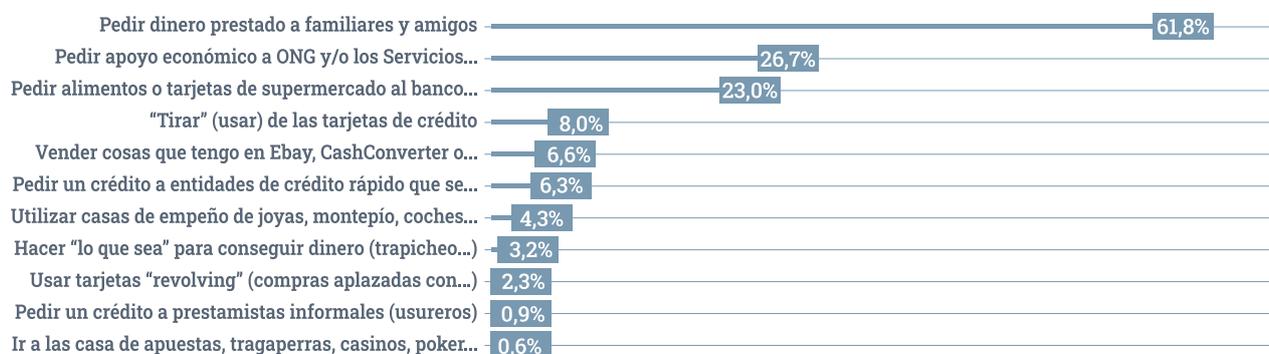
Gráfico 18. Grado de dificultad del hogar de las personas encuestadas para llegar a fin de mes.



Fuente: Encuesta EAPN.

Por último, se preguntó a las personas encuestadas cómo conseguían dinero en caso de necesitarlo de forma urgente. Como podemos observar en el gráfico, la mayoría de las personas (61,8%) indicaron que suelen pedir dinero prestado a familiares y amigos/as. En segundo lugar, el 26,7% señalaron que pedían apoyo económico a ONG y/o a los servicios sociales municipales y en tercer lugar el 23,0% pedían alimentos o tarjetas de supermercado al Banco de alimentos, Cruz Roja, Parroquias, etc. Por otro lado, en menor medida las personas indicaron que usaban tarjetas de crédito (8,0%), el 6,6% vendían cosas en EBay, Cashconverter o similares y el 6,3% pedía créditos a entidades de créditos rápidos que se anuncian por prensa/radio/TV/internet.

Gráfico 19. Principales medios o formas de conseguir dinero de las personas encuestadas.



Fuente: Encuesta EAPN. Los porcentajes no suman 100 debido a que la pregunta admitía respuestas múltiples.

Los medios menos utilizados para conseguir dinero de forma rápida han sido: utilizar casas de empeño de joyas, montepío, coches, etc. (4,3%), hacer “lo que sea” para conseguir dinero, como el trapicheo o la prostitución (3,2%), usar tarjetas “revolving” y compras aplazadas con tasas de usura (2,3%), pedir créditos a prestamistas informales (0,9%) y, por último, ir a casas de apuestas, tragaperras, casinos y póker online (0,6%). El 11,8% ha indicado utilizar otros métodos para conseguir dinero de forma urgente, entre las opciones más destacadas se encuentran las siguientes:

- > “Pedir un crédito y préstamos al banco o caja de ahorros”
- > “Intentar ahorrar algo e ir utilizando ese dinero”
- > “Limpiar casas”
- > “No me gustan las deudas, prefiero aguantar”
- > “Intentar reducir más los gastos”
- > “Pedir un crédito a una entidad bancaria o posponer el gasto hasta tener el dinero”
- > “No disponemos de Tarjetas de Crédito... Evitamos endeudarnos hasta más no poder... Deseamos ir a trabajar... Soy migrante, aunque jubilada, pero en mi país no alcanza la pensión y no la envían al exterior”
- > “Nada, esperar a ver si se soluciona, pedir en la calle”
- > “Robar, mendigar etc.”
- > “Trabajo sexual, si no tengo otra forma de conseguir dinero.”

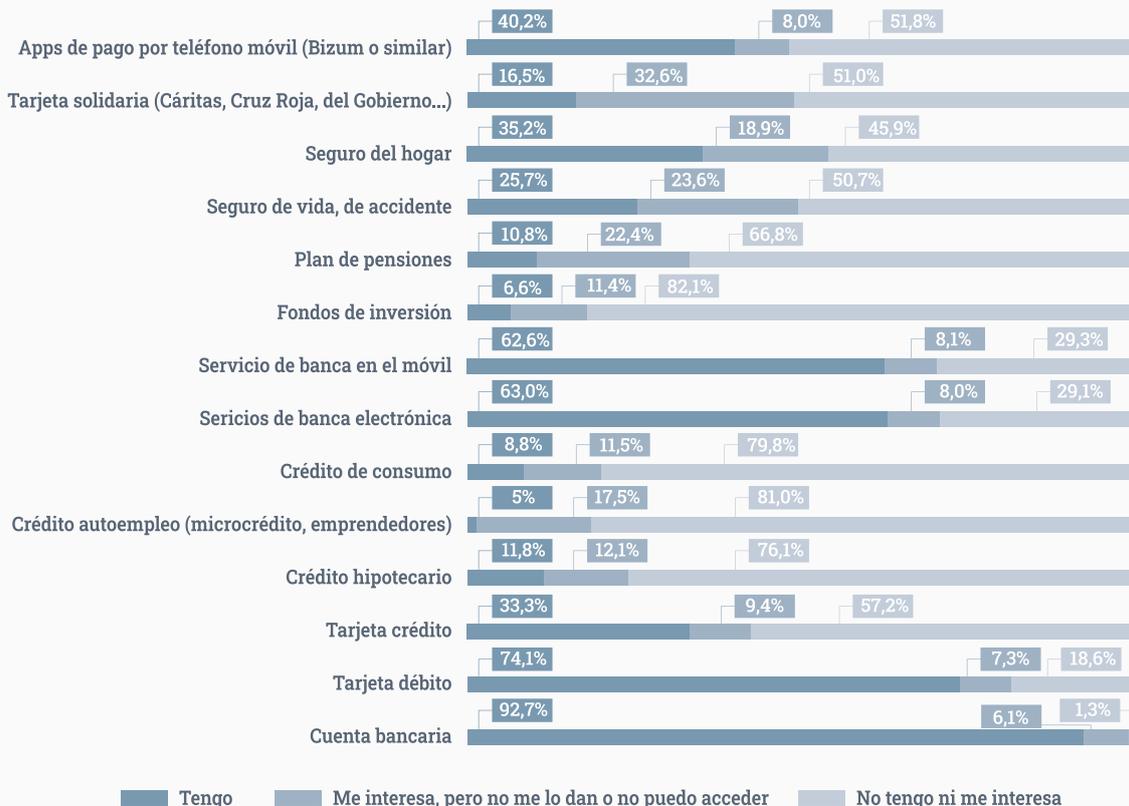
4.3.4 SITUACIÓN BANCARIA E IMPACTO DE LA PANDEMIA EN LOS SERVICIOS BANCARIOS

Para conocer la situación bancaria de las personas encuestadas y el impacto que ha tenido la pandemia sobre los servicios bancarios se preguntó si las personas tenían una serie de servicios bancarios, si les interesaba disponer de ellos o si no tenían ningún interés en obtenerlos. Por un lado, podemos observar que el 92,7% de las personas encuestadas afirmaron tener una cuenta bancaria, frente al 6,1% que tenían interés, pero no podían acceder a ella y el 1,3% que afirmaron que no tenían y tampoco tenían interés en acceder a una cuenta bancaria. Por otro lado, otro de los datos que debemos tener en cuenta es que el 74,1% tenían tarjeta de débito, el 33,3% tarjeta de crédito, el 63,0% estaba habituada/o a realizar servicios de

banca electrónica y el 62,6% servicios de banca en el móvil. Por lo tanto, podemos observar que la mayoría de las personas que contestaron a esta pregunta tienen acceso a unos servicios bancarios básicos.

Por otro lado, cabe destacar que los servicios menos concurridos son los relacionados con los préstamos y créditos bancarios. El 81,0% ha asegurado que no habían solicitado créditos autoempleo (microcrédito, emprendedores); por otro lado, el 79,8% nunca había accedido y no tenía interés en solicitar un crédito de consumo y el 76,1% no tenía interés ni quería pedir un crédito hipotecario.

Gráfico 20. Acceso a productos y servicios bancarios de las personas encuestadas.

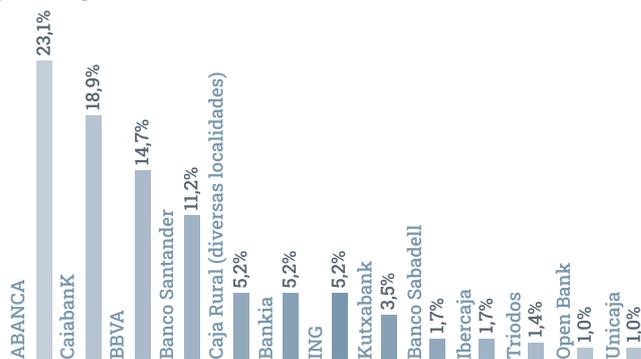


Fuente: Encuesta EAPN. La pregunta planteada en el cuestionario era multirrespuesta, motivo por el que los porcentajes no suman 100%. Se ha eliminado del gráfico las respuestas NS/NC.

De las personas que afirmaron tener cuenta bancaria, los bancos más utilizados por los/as encuestados son en primer lugar ABANCA con el 23,1%, por otro lado, Caixaabank con el 18,9% y por último BBVA con el 14,7%. Los otros bancos con porcentajes más o menos altos fueron Banco Santander con el 11,2% y Caja Rural, Bankia e ING con el 5,2%. Las bancos menos utilizados por las personas encuestadas son Kutxabank (3,5%), Banco Sabadell (1,7%) Ibercaja (1,7%), Triodos (1,4%), Open Bank (1%) y Unicaja (1%). Por otro lado, el 7,0% indicaron que utilizaban otros bancos, los más destaca fueron los siguientes:

- > Liberbank
- > Caixa Popular
- > Cajamar
- > Targobank
- > Caixa Rural
- > Fiare banca ética
- > Deutschbank
- > Bancolombia
- > Bank
- > Caja Laboral
- > Bancos en el extranjero

Gráfico 21. Entidades bancarias en las que las personas encuestadas disponen de productos bancarios.



Fuente: Encuesta EAPN. La pregunta planteada en el cuestionario era multirrespuesta, motivo por el que los porcentajes no suman 100%. Se ha eliminado del gráfico las respuestas otros (7%).

El 56,2% de las personas que indicaron tener cuenta bancaria señalaron que estaban satisfechos/as con el servicio que prestaba esa entidad bancaria o caja, el 32,1% señalaron que no lo estaban y el 11,7% marcaron la opción NS/NC. Para conocer por qué las personas no estaban satisfechas con los servicios prestados por su banco se pidió que explicasen los aspectos o problemas por los que indicaban que no estaban satisfechos/as. Estás han sido las principales causas:

a) Falta de información y mala atención:

- > “Me negaron información y me cobraron un seguro”.
- > “Informan eludiendo información importante de cobro de comisiones. Te ofrece por tu antigua tarjeta otra que no era la misma y quiere obligarte a tener VISA. La tengo hace tres meses y no la he activado. Estoy sin tarjeta de CC. Te permite sacar dinero en negativo de cajeros y después cobra comisiones descomunales”.
- > “Horarios limitados de atención. Ahora todo lo tienes que hacer por cajero automático”.
- > “Imposible atención personal”.
- > “El trato que le dan a las personas en riesgo de pobreza y a los mayores”.
- > “El trato general y la sensación de tener que estar a la defensiva”.
- > “Cada vez se hacen online más actividades, las consultas no se resuelven bien de modo presencial porque tienen “gestores” pensados para perfiles de clientes que no coinciden con el nuestro”.
- > “Problemas generales de comunicación y de resolución de problemas. Falta de información. Dificultan el acceso a operaciones fuera de ventanilla si no se tienen tarjetas contratadas”.
- > “No están cuando se les necesita solamente para cobrar intereses”.
- > “No me atienden adecuadamente para resolver problemas que yo no sé, por ejemplo, uso de cuentas online. Me ofrecieron una cuenta online para no pagar comisiones y me costó que me aceptasen tener una cuenta básica cuando comencé a cobrar la RISGA”.
- > “El trato que le dan a las personas sin recursos. Me han hecho firmar por desconocimiento del idioma un contrato de un seguro de vida cuando no tengo ingresos. Todo esto como condición para poder abrir una cuenta. Me descuentan cada mes del seguro de vida y cada seis meses comisiones de más de 45 euros. Si no tengo el dinero cuando tengo un pequeño ingreso me lo retiran sin que me dé tiempo a sacarlo para comprar comida. He puesto una reclamación y me han contestado que debo pagar igualmente”.
- > “No atienden apenas presencialmente, son bordes mal trato al cliente, los horarios malos”.
- > “Cajeros cerrados, menos horarios de atención, trato regular dependiendo de la oficina, todo debe hacerse por internet”
- > “La información que dan no es accesible. Incluso cuando se trata de cambios de tarifas o servicios, tienes que leer la carta un par de veces. También he detectado que me han cobrado comisiones por transferencias durante el confinamiento escudándose en pequeños detalles (sin informarme de las tasas). En el proceso de reclamación me pusieron muchas trabas, no me dejaron arreglarlo por teléfono, y al acudir a oficina para arreglarlo, incluso me “echaron la bronca” por acudir a una oficina en medio de una pandemia”.
- > “Trato vejatorio. No me atienden nunca cuando voy.

Hacen caso omiso a mis peticiones y siempre me dan largas. Al final tengo que recurrir a Cáritas para que me hagan caso”.

- > “Me cobran cosas que desconozco y no me han informado”.

b) Elevadas tasas y comisiones:

- > “Comisiones excesivas. Insisten en que use banca electrónica pero no quiero ni puedo”.
- > “Comisiones elevadas por mantenimiento de cuenta y tarjeta de débito, según menos ingresos, más comisión”.
- > “Son unos estafadores cobran muchos intereses”.
- > “Me están cobrando comisiones desde el año pasado porque me dicen que no cumplo el programa cero comisiones, además han cerrado oficinas cercanas y tienen cajeros poco accesibles para personas en silla de ruedas como es mi caso. Hay muchas oficinas inaccesibles”.
- > “Me cobran gastos y comisiones por no llegar a unos ingresos mínimos. También tengo que pagar cada vez que pido un certificado de ingresos para poder acceder a las ayudas que preciso que son muchas”.
- > “Me cobran por todas las gestiones que hago, por la tarjeta creo que es abusivo lo que me cobran al año”.
- > “Pago demasiado por la cuenta y la tarjeta”.
- > “Por el cobro de comisiones a personas que reciben ayuda”.
- > “Bueno en mi caso me asignaron una única ayuda el año pasado y la Caixa me resto ciento treinta y algo de euros solo de comisiones aun sabiendo que estoy en pobreza y cuando necesito extractos bancarios en ocasiones me los cobran”.
- > “En las comisiones que me cobran 128 euros y lo que recibo es una ayuda que es para renta y estoy desempleada”.
- > “Me cobraron un seguro y querían ponerme otro seguro por eso me cambie de banco”.
- > “Cobro abusivo de cuotas”.
- > “Son muy altos los cargos por tener una cuenta de ahorro, donde no cuente con depósitos de nómina u otros”.
- > “Me han cobrado 104,80 € de comisiones en el pasado ciclo semestral, aun sabiendo que mis únicos ingresos regulares vienen de percibir la RISGA. Ellos alegan que, al ser una transferencia, y no una prestación, deben de cobrar comisiones”.
- > “Porque tengo que pagar una gran cantidad de dinero para poder mantener la cuenta. Yo no tenía cuenta bancaria pero tuve un accidente en el autobús urbano y para que el seguro me pague una indemnización me obligan a tener cuenta bancaria. Una vez que me paguen la daré de baja pero no sé cuánto van a tardar (pueden ser meses y meses)”.
- > “Me cobran 60€ de comisión sin recibir ingresos”.
- > “Por las comisiones que son abusivas, la obligatoriedad de los servicios online frente a la atención presencial, que cobren por querer recibir la información por correo de los mo-

vimientos bancarios”.

> “Comisiones abusivas operando online, sin devolución cuando se les reclama y malas formas, como si fuera tonta... ¡Sólo el año pasado, y en medio de esta pandemia, nos han cobrado 146€!! Siendo siempre el saldo positivo en cuenta”.

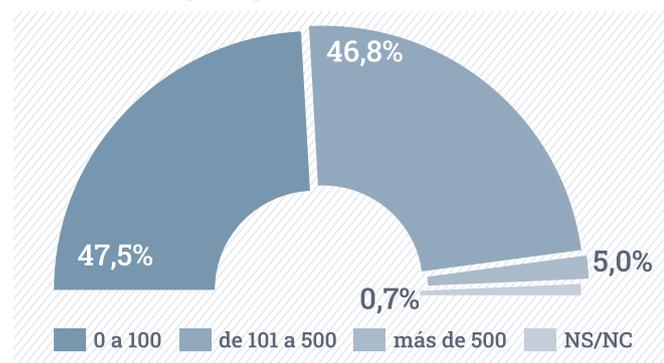
> “Porque están cobrando comisiones, cuando en mi contrato pone que no cobran comisiones, cuando se me ofreció la cuenta online me la ofrecieron sin comisiones, ahora como cambiaron las condiciones pues no cumplo los requisitos según ellos y por eso me las cobran”.

> “Me cobran 2€ por retirar efectivo en caja”.

> “Me obligan a retirar cantidades superiores a 600€ para que me lo entreguen en ventanilla ya que no sé emplear tarjeta de crédito”.

Las personas encuestadas indicaron cuánto les habían cobrado aproximadamente en el último año por las comisiones en su entidad bancaria. El 47,5% indicaron que les habían cobrado entre 101 a 500 euros, el 46,8% entre 0 a 100 euros, el 0,7% más de 500 euros y el 5% no sabían o desconocía el valor de sus comisiones bancarias.

Gráfico 22. Rango de comisiones cobradas en euros por parte de las entidades bancarias, según las personas encuestadas.



Fuente: Encuesta EAPN.

c) Trabas administrativas, requisitos excesivos y falta de servicios

A las personas encuestadas que contestaron que no tenían acceso a una cuenta bancaria y que les gustaría tenerla, se les pidió que explicasen el motivo de dicha exclusión. El 80% de las personas que contestaron a esta pregunta aseguraron que no pueden acceder a una cuenta en una entidad bancaria porque les piden requisitos que no pueden cumplir, por otro lado, el 60% queda excluido debido a que sus ingresos son muy escasos y el 20% porque les hacen operar por internet y les da miedo. Las explicaciones que proporcionan son las siguientes:

> “Me han puesto todas las pegas posibles para abrir la cuenta básica para personas en vulnerabilidad, no soy el único del pueblo a quien le ha pasado. Primero me piden que cierre la cuenta que tengo y retire el dinero. Con la tardanza en abrir a nueva casi no puedo cobrar la PNC y la RGI, porque me ha ayudado el educador, si no, no lo hubiera podido hacer. Me ha causado un estrés muy grande”.

> “Para justificar cada año la renovación de las prestaciones o ayudas que recibo tengo que presentar documentación y extractos bancarios para que vean mi nivel de ingresos. Dichos informes de movimientos me los cobran a razón de 8 euros cada uno que necesito”.

> “Para poder tener una cuenta bancaria me obligan a pagar casi 40€ cada mes de un seguro médico durante un año (porque dicen que si no lo pago no puedo abrir cuenta porque sin ese seguro puedo evadir capitales a mi país). Al pasar el año fui a darlo de baja, pero me dicen que no puede ser porque el contrato se renovó automáticamente por un año más al no solicitar yo la baja con suficiente antelación (antes de finalizar el año, tenía que haber ido, no después). Lo que pasa es que ningún otro banco me hacía la cuenta así que no tengo opción”.

> “En mi ayuntamiento ya no tengo oficina, ahora hay un agente. Durante la pandemia el cajero ha estado estropeado meses. Las comisiones son abusivas y cambian las condiciones frecuentemente. Por no cumplir condiciones ahora debería pagar 120 euros para tener una cuenta, la imposibilidad ahora mismo de analizar otras opciones por la situación sanitaria me ha obligado a contratar un seguro con ellos que no quería y así poder mantener por ahora mis cuentas dado que además de la mía necesitaba mantener la conjunta con mi pareja. Mi pareja hace tres años que no tiene ingresos, ha aprobado una oposición hace meses, pero en la que todavía no tiene destino pudiese mantener la cuenta en la que está como titular suponía otros 240 euros a mayores (y que necesita para domiciliar la nómina cuando se incorpore)”.

> “No tenemos servicio en la caja”.

> “Hay que cumplir unos requisitos básicos para que no te cobren comisiones. A menor dinero más problemas”.

> “Cambian las condiciones siempre para exigir más y por ello más difícil a la gente con pocos ingresos”.

> “No se me ha permitido acceder a una cuenta básica pese a ser reconocido como persona muy vulnerable por los servicios sociales al no tener permiso de residencia en España. La única cuenta que me ofrecen tiene 100 € de comisiones anuales con lo cual se llevará una buena parte de la ayuda de emergencia que me den.”

> “Me han quitado la sucursal bancaria más cercana y me viene muy mal ir a la que corresponde tengo que coger un bus, y cuando voy no me entienden y e intentan esquivarme, me lo ponen muy difícil y muchos gastos para todo”.

> “Me pusieron muchos problemas para poder abrir la cuenta y parte de las ayudas de emergencia que recibo se van en las comisiones”.

> “No tengo muchos cajeros para dinero físico”.

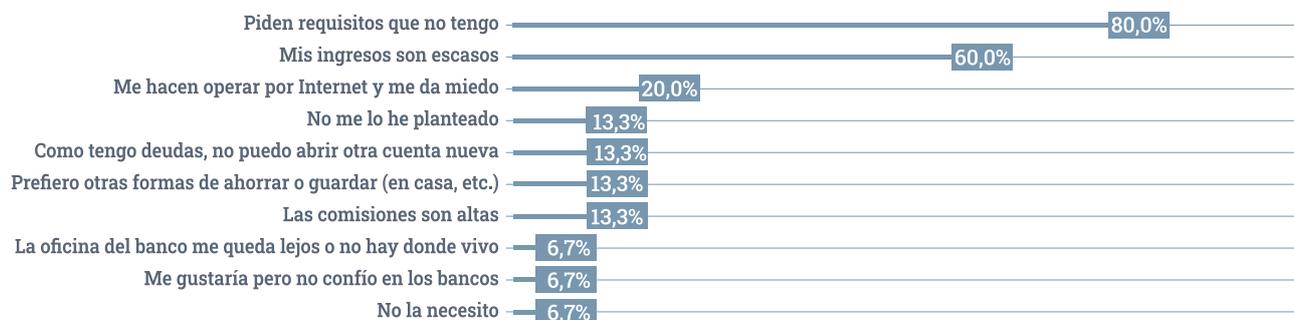
Como podemos observar, las otras causas de exclusión podrían ser: que no se hayan planteado nunca tener una cuenta bancaria (13,3%), porque prefieren otras formas de ahorrar o guardar dinero (13,3%), debido a que tienen deudas y no pueden abrirse una cuenta nueva (13,3%) y porque las comisiones que cobran son muy altas y no pueden pagarlas (13,3%). Por último, las causas con menor porcentaje serían: porque la oficina del banco queda lejos o no hay cajeros disponibles cerca

(6,7%), debido a la desconfianza hacía las entidades bancarias (6,7%) y último, porque no las necesitan (6,7%).

Cabe destacar que el 20% de las personas señalaron que su exclusión al acceso a una cuenta bancaria se debía a otras causas:

- > “Mi esposa es la que tiene la cuenta”.
- > “No tengo DNI”.
- > “Necesito una cuenta de pago básica (para poder cobrar ayudas del Concello), pero me cobran comisiones que no podré afrontar sin ingresos”.

Gráfico 23. Causas de exclusión del sistema bancario de las personas encuestadas.



Fuente: Encuesta EAPN. La pregunta planteada en el cuestionario era multirrespuesta, motivo por el que los porcentajes no suman 100%. Se ha eliminado del gráfico las respuestas otro (20%).

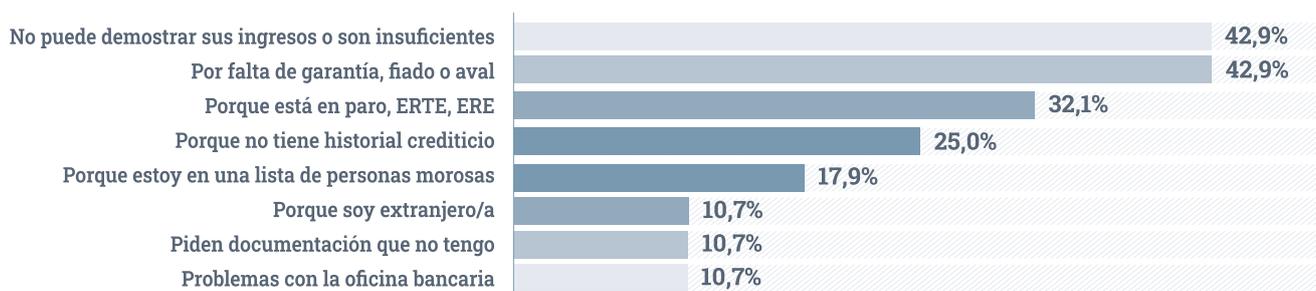
De las personas que han indicado que se les había denegado un crédito bancario, un 42,9% ha indicado que no se lo concedieron por no poder demostrar sus ingresos o porque estos eran insuficientes, otro 42,9% ha indicado que se lo denegaron por falta de garantía, fiador o aval y el 32,1% porque se encontraba en el paro, ERTE o ERE.

Un 7,1% ha indicado que no les concedieron el crédito bancario por otras razones:

- > “No les interesa ya lo expliqué, quise refinanciar todas mis deudas dentro de mi hipoteca, porque tengo más del 60% pagada, pues no les intereso”.
- > “Mi banco me dice que tengo una restricción porque en el 2012 adquirí una deuda de 80 euros (la saldé inmediatamente)”.

Por otro lado, un 25% ha indicado que no les concedieron el crédito por que no tienen historial crediticio, un 17,9% porque se encuentra en una lista de personas morosas y con un 10,7% por ser persona extranjera, porque piden documentación que no tienen y por problemas con la oficina bancaria.

Gráfico 24. Causas de la denegación del acceso al crédito por parte de las entidades bancarias, según las personas encuestadas.

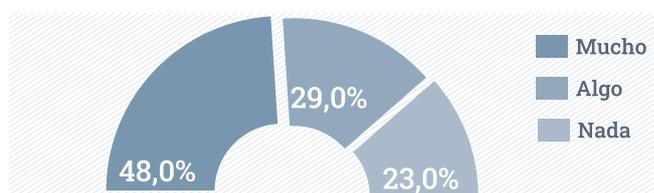


Fuente: Encuesta EAPN. La pregunta planteada en el cuestionario era multirrespuesta, motivo por el que los porcentajes no suman 100%. Se ha eliminado del gráfico las respuestas otro (7,1%).

4.3.5 BANCA ONLINE Y BRECHA DIGITAL

Se preguntó a las personas encuestadas si estaban familiarizadas a realizar trámites a través de internet. **El 48% indicaron que sí, que estaban muy habituadas, el 29% algo habituadas y el 23% nada acostumbradas a realizar trámites online.**

Gráfico 25. Conocimiento y capacidad de realizar trámites online (Internet), de las personas encuestadas.



De las personas que contestaron que estaban “algo” o “nada” habituadas a realizar trámites a través de internet, la mayoría de ellas (28,1%) indicaron que no lo hacían casi nunca, el 25,3% que no estaban habituadas porque necesitan ayuda con los ordenadores, el 18% no realizan muchos trámites online

Fuente: Encuesta EAPN.

debido a que no tienen conexión a internet.

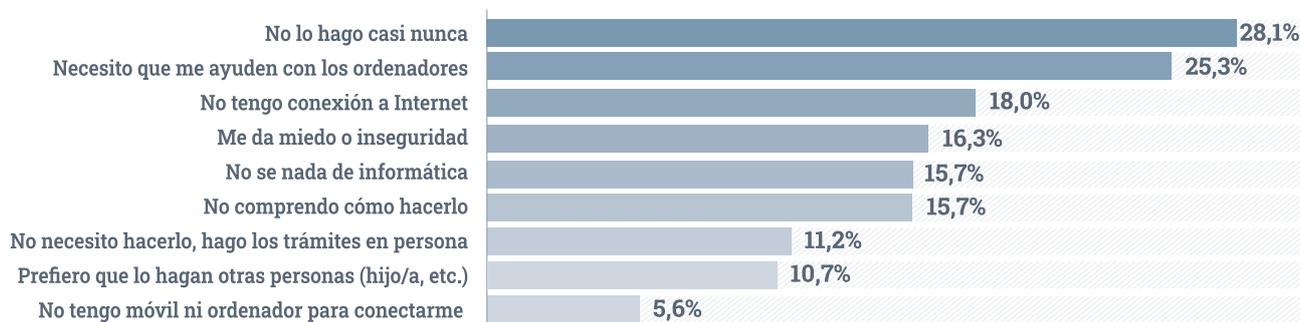
Por otro lado, el 16,3 % indicaron que les daba inseguridad o miedo realizar acciones bancarias por internet, el 15,7% porque no saben nada de informática y otro 15,7% porque no saben cómo hacerlo. Por último, un menor número de personas ha indicado que no suelen hacer trámites online porque no lo necesitan y lo suelen hacer en persona (11,2%), el 10,7% prefiere que los hagan otras personas por ellos/as y el 5,6% ha señalado que tiene móviles ni ordenadores para conectarse. Podemos observar que la brecha digital y la falta de recursos y de acceso de las personas principalmente en situación de mayor vulnerabilidad y riesgo de exclusión social es un factor que impide la garantía y uso de este tipo de servicios bancarias a través de internet.

El 9% de las personas han marcado la opción otro, por lo tanto, las otras causas señaladas por las que no están habituadas a realizar trámites por internet son las siguientes:

- > “Sólo la uso para pagar gastos de alquiler de la vivienda y otros gastos necesarios de la casa”.
- > “No sé cómo realizar trámites online y a veces mi teléfono móvil falla”.
- > “No tengo la nacionalidad española”.

- > “Me cuesta por falta de experiencia, prefiero hacer las gestiones de forma presencial, me da más seguridad”.
- > “Solo me desenvuelvo bien con los programas que conozco y app de mi banco. Los trámites administrativos me cuestan mucho y prefiero pedir cita y hacerlos en persona si tengo la posibilidad”.
- > “Si puedo evitarlo, prefiero hacerlo en persona”.
- > “No me resulta útil”.
- > “Desconozco los procedimientos de los trámites institucionales”.
- > “No puedo hacerlos al carecer de permiso de residencia”.
- > “No sé leer ni escribir y mucho menos navegar por internet”.
- > “Soy casi analfabeta y no sé qué internet”.
- > “Debido a mi situación irregular”.
- > “No dispongo de certificado digital a mi nombre, por lo que las acciones que puedo hacer son limitadas”.
- > “Necesito actualizar mi nivel informático”.

Gráfico 26. Principales motivos por los que no realizan trámites por Internet.



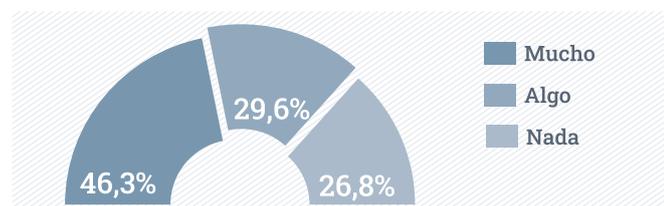
Fuente: Encuesta EAPN. La pregunta planteada en el cuestionario era multirespuesta, motivo por el que los porcentajes no suman 100%. Se ha eliminado del gráfico las respuestas otro (9%).

Las personas encuestadas que aseguraron tener una cuenta bancaria han contestado a sí estaban habituadas a operar con su cuenta bancaria a través de internet. El 43,6% ha indicado que estaban muy habituadas, el 29,6% algo y el 26,8% nada habituadas a operar de forma online.

Por otro lado, para conocer el tipo de servicios bancarios a los que tenían acceso que tenían las personas encuestadas y sus utilidades, a las personas que indicaron tener una tarjeta

de crédito, se les consultó si la utilizaban y cómo lo hacían. El 42,1% ha indicado que las utilizan habitualmente sin problemas, el 15,8% que las usa sobre todo para compras por internet, el 14,7% las usa principalmente para pagos de montos bajos y otro 14,7% prefiere pagar en efectivo. El 13,7% indica que no las usa mucho porque les da miedo endeudarse, el 12,6% no la usa mucho porque les impide controlar sus gastos, el 8,4% la utilizan para sus viajes y el 1,1% no las usan porque no las aceptan en los comercios donde suelen comprar. El 12,6% ha indicado utilizar su tarjeta de crédito de otras formas y con distinta frecuencia, estas han sido las más señaladas por las personas encuestadas:

Gráfico 27. Capacidad para realizar trámites de la cuenta bancaria por Internet, por parte de las personas encuestadas.



Fuente: Encuesta EAPN.

- > “La utilizado habitualmente porque si no, no puedo hacer frente a gastos imprevistos”
- > “Solo la uso para transferencias”
- > “Para pagar el alquiler a través de transferencias”
- > “La uso para pagar gastos”

- > “No la utilizo porque no tengo dinero en ella”
- > “Por pandemia he tenido que empezar a usarla”
- > “La tengo por seguridad, pero no la uso”
- > “La uso poco porque la entidad bancaria me cobra mensualmente por una de débito. La de crédito es gratis pero solo si realizas algún pago mensual con ella”
- > “Solo la uso una vez para poner gasolina y evitar de esta forma que me cobren comisión de mantenimiento en la cuenta”
- > “Para mandar dinero”
- > “Por si me hace falta sacar dinero”

Gráfico 28. Utilidad que ofrece para las personas encuestadas disponer de una tarjeta de crédito.



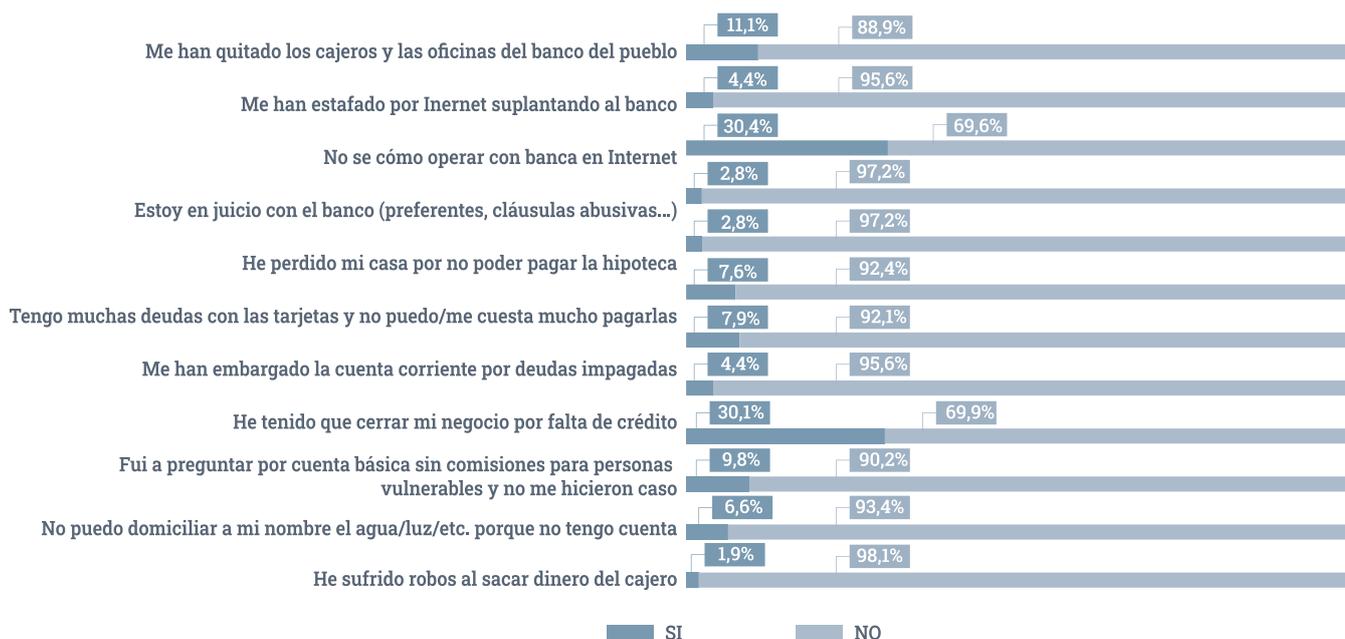
Fuente: Encuesta EAPN. La pregunta planteada en el cuestionario era multirrespuesta, motivo por el que los porcentajes no suman 100%. Se ha eliminado del gráfico las respuestas otro (12,6%).

4.3.6 SITUACIONES DERIVADAS DE LA PANDEMIA

La mayoría de las personas encuestadas (47,6%) ha indicado que en el último año ha sufrido un gran incremento de las comisiones por servicios de su entidad bancaria, por otro lado, el 44,2% ha asegurado que las condiciones de su cuenta han empeorado y le han quitado bonificaciones y el 20,2% han querido abrirse una cuenta bancaria y se la han denegado. En menor medida, el 13,6% ha indicado que han cerrado la sucursal en

la que operaba y debido a ello tienen que desplazarse a otro barrio/localidad, el 10,4% señalan que han tenido que cerrar su cuenta, bancaria, el 8,8% que le han denegado un crédito/tarjeta de crédito que antes les concedían, el 8,5% no ha podido pagar los créditos y el 3,8% se ha visto afectado/a por el escándalo de las “preferentes”.

Gráfico 29. Situaciones relacionadas con los sistemas bancarios en las que pueden haberse encontrado las personas encuestadas.

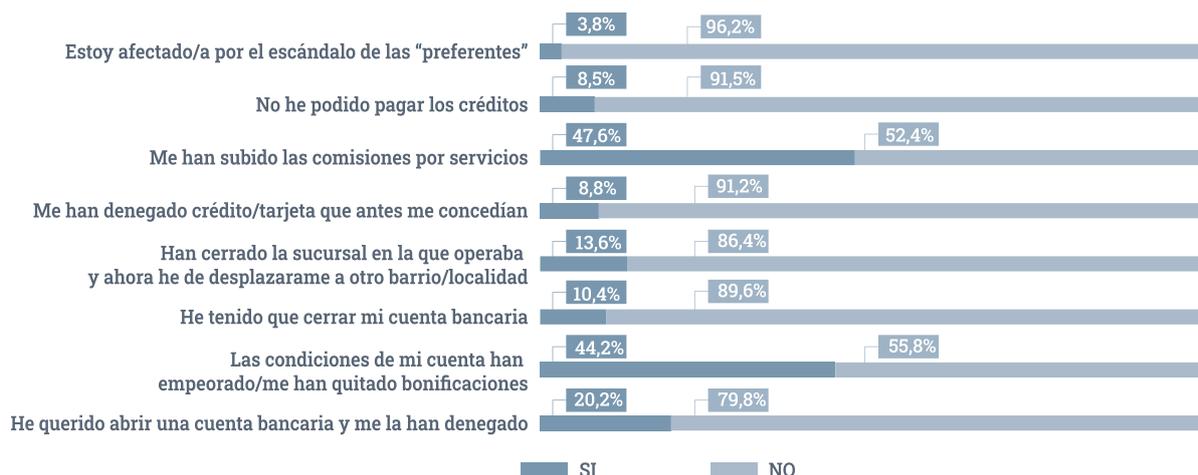


Fuente: Encuesta EAPN. La pregunta planteada en el cuestionario era multirrespuesta, motivo por el que los porcentajes no suman 100%.

Por otro lado, el 30,4% ha indicado que no saben cómo operar con banca en internet, el 30,1% durante la pandemia fue a preguntar por cuenta básica sin comisiones para personas en situación de vulnerabilidad y no le hicieron caso (no le han dado soluciones a pesar de tener muy pocos ingresos), el 11,1% han señalado que les habían quitado los cajeros y las oficinas del banco del pueblo y el 9,8% ha indicado que no puede recibir una nómina/pensión/ayuda porque no tiene una cuenta bancaria. En menor medida, al 7,9% le han embargado la cuenta

corriente por deudas impagadas, el 7,6% tiene muchas deudas con las tarjetas y no puede y les cuesta mucho pagarlas, el 6,6% no puede domiciliar a su nombre el agua/luz/etc. Porque no tiene cuenta, el 4,4% ha tenido que cerrar su negocio por falta de crédito, otro 4,4% ha sido estafado/a por internet suplantando al banco, un 2,8% ha perdido su casa por no pagar la hipoteca, otro 2,8% se encuentra en juicio con el banco, por ejemplo, por las preferentes, cláusulas abusivas de las hipotecas y el 1,9% ha sufrido robos al sacar del cajero.

Gráfico 30. Problemas que pudieron haber sufrido las personas en sus gestiones con las entidades bancarias en el último año.



Fuente: Encuesta EAPN. La pregunta planteada en el cuestionario era multirrespuesta, motivo por el que los porcentajes no suman 100%.

Por último, una de las consecuencias de la situación de pandemia derivada de la COVID-19 ha sido el cierre de muchas sucursales bancarias. Las personas que han contestado que se habían visto en esta situación han indicado las principales consecuencias que ha ocasionado este hecho.

La mayoría de las personas encuestadas (50%) ha indicado que se tiene que desplazar varios kilómetros para hacer una operación bancaria y no le resulta fácil, el 31% dice que hay cajero cerca, pero les cobran comisiones porque no es de su entidad bancaria, el 28,6% ha señalado que le resulta difícil operar porque antes les ayudaban los/as empleados/as del banco o caja y un 23,8% indica que no puede sacar dinero en efectivo porque no hay cajeros disponibles.

Por otro lado, un 16,7% considera que tiene que andar con mucho dinero en efectivo porque no hay cajeros y eso les genera inseguridad y miedo, un 14,3% no puede informarse sobre productos que les interesan y un 11,9% no sabe operar por internet y tiene que pedir ayuda a otras personas para hacerlo. Por último, un 14,3% ha señalado otras consecuencias:

- > "El anterior cajero era cubierto, este está expuesto en plena calle, en una localidad muy lluviosa"
- > "No me atrevo a utilizar cajeros automáticos"
- > "Cuando pregunto por cosas no me explican para que lo entiendo y me pongo hasta llorar..."
- > "Pierdo tiempo en ir a la otra localidad"

Gráfico 31. Consecuencias del cierre de sucursales bancarias para las personas encuestadas.



Fuente: Encuesta EAPN. La pregunta planteada en el cuestionario era multirrespuesta, motivo por el que los porcentajes no suman 100%. Se ha eliminado del gráfico las respuestas otro (14,3%).

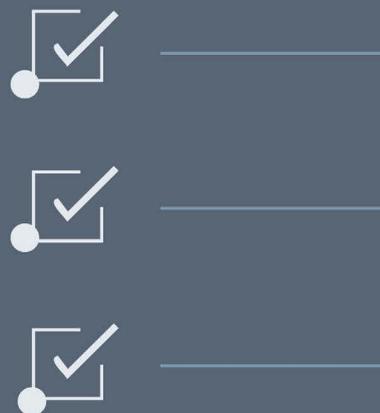
4.3.7 CAMBIOS DESEADOS CON RESPECTO A LA SITUACIÓN FINANCIERA

- > “Más ingresos y menos gastos”
 - > “Conseguir trabajo con mayor sueldo”
 - > “Poder llegar a fin de mes sin dificultades”
 - > “Volver a mi trabajo y tener ingresos estables y suficientes”
 - > “Que se informe más de la cuenta básica para no pagar comisiones, mi banco no me informo hasta que yo se lo dije”
 - > “Poder ahorrar dinero”
 - > “No vivir tan ahogada, subieron mucho los suministros”
 - > “Poder ahorrar para visitar a mis familiares y amigos en mi país de origen”
 - > “Me gustaría encontrar un empleo para que la economía familiar fuese más desahogada”
 - > “Me gustaría que cambiara la forma de la entrada de ingresos y que estos fueran porque tenemos un empleo digno”
 - > “Poder vivir con algo más de holgura para atender mejor las necesidades de mis hijos”
 - > “Me gustaría que todos en el hogar donde vivo pudiéramos generar ingresos estables para poder pagar a tiempo nuestros compromisos con los servicios de luz, agua, internet, comida y también poder ahorrar dinero para tener estabilidad financiera y poder invertir en algún negocio rentable a medida que se normaliza la situación de la pandemia por la COVID 19.”
 - > “Tener más ingresos y mejores salarios “
 - > “Tener un trabajo estable que me garantice unos ingresos estables”
 - > “Poder disponer de suficiente dinero para cubrir todas las necesidades de mi hogar”
 - > “Me gustaría tener un trabajo más estable y un buen empleo remunerado”
 - > “Tener un sueldo razonable con el que puedas vivir con cierta estabilidad”
 - > “Tener permiso de trabajo y un contrato con un salario que nos permita a mi hija y a mí, vivir dignamente y entonces ya me abrirían una cuenta bancaria”
 - > “Tener un buen trabajo, contrato fijo, remuneración decente y buen trato”
 - > “Pues me gustaría optar a un futuro con autosuficien-
- cia financiera”
- > “Aumento salarial y abaratamiento de los suministros, alimentación y transporte”
 - > “Tener ingresos económicos propios y poder acceder a una cuenta”
 - > “Tener trabajo y poder compatibilizarlo y que mi compañero tenga un mejor empleo, un mejor trabajo o más horas de trabajo y un alquiler más barato”
 - > “Poder tener un ingreso extra de dinero o cualquier ayuda que sea posible para poder vivir más desahogada y poder ahorrar para mi futuro y vejez”
 - > “Tener una oportunidad de vivir dignamente en este país”
 - > “Oportunidad de empleo para inmigrantes”
 - > “Que los bancos del gobierno ayudaran con dinero a las personas de pocos recursos como yo”
 - > “Poder volver a ejercer mi profesión, soy maquilladora”
 - > “Poder tener casa propia y pocos gastos”
 - > “Encontrar empleo donde tenga una estabilidad”
 - > “Que sea una persona que pueda trabajar legalmente y pueda mantener por mis propios medios”
 - > “Obtener un empleo con estabilidad económica y con contrato indefinido”
 - > “Poder tener mi permiso de trabajo, tanto mi pareja como yo y de esa manera, poder obtener un empleo para seguir con nuestros proyectos de vida”
 - > “Poder tener ingreso suficiente para poder sostener mi hogar con mis dos hijos, para poder brindarles las necesidades principales”
 - > “Poder terminar de estudiar para así mejorar mis ingresos económicos”
 - > “Que hubiera más fuentes de empleo flexibles para extranjeros”
 - > “Encontrar un trabajo que me permita sustentar mis necesidades”
 - > “Un sueldo estable que permita vivir a todo/as con dignidad”

4.3.8 CAMBIOS DESEABLES CON RESPECTO AL SERVICIO DE LOS BANCOS EN RELACIÓN CON SU SITUACIÓN

- > “Bajaran comisiones de mantenimiento si no hay movimientos en la cuenta”
- > “Más empatía y adaptabilidad”
- > “Que no cierren, ni desaparezcan los empleados de las sucursales”
- > “Que no pidan un mínimo de capital acceder a una hipoteca (suelen pedir un 20%)”
 - > “Que quitaran las comisiones”
 - > “Que cobrasen menos gastos e intereses”
 - > “Que sean más accesibles y comprensibles”
 - > “Que dejen de aplicarnos esas comisiones tan bestiales”

- > “Me gustaría poder sacar dinero más tranquilamente sin comisiones y no me gustan los cajeros a pie de calle porque son peligrosos”
 - > “Que sean factibles”
 - > “Que otorguen mayor confianza y sean más flexibles”
 - > “Que las personas seamos una prioridad y apoyen en situaciones tan dramáticas como las que estamos viviendo y dejen de intentar aprovecharse”
 - > “Que no cobraran comisiones, ni las trasferencias, ni las tarjetas”
 - > “Poder abrir una cuenta de pago básica ya que cobro una RISGA y las comisiones son excesivas”
 - > “Que no me embarguen nada de la cuenta ya que no pueden porque es renta básica, pero lo hacen”
 - > “Que pudiéramos abrir una cuenta con nuestro pasaporte (personas extranjera)”
 - > “Dejar de pagar comisiones y más ayudas para usar los cajeros”
 - > “Que sean más amables”
 - > “Quitar las comisiones cuando la situación de la persona hubiera cambiado por la crisis”
 - > “Que en el país donde estoy pueda abrir una cuenta sin problemas de países”
 - > “Recuperar la sucursal en el pueblo”
 - > “Los requisitos para conceder créditos de salud a personas vulnerables”
 - > “Que las personas del banco no me traten de malas formas”
 - > “Que no tuviesen tarifas por tarjetas, obligación de tener un ingreso mínimo mensual, no cobrar 35 euros si te quedas a descubierto...”
- > “Menos comisiones. Te quitan el dinero sin saber lo que tienes en la cuenta para pasar el mes”
 - > “Que me quitaran la restricción del 2012 para poder acceder a una hipoteca y dejar de vivir con mi madre “
 - > “Que haya más tiempo de atención directa y personal y no todo sea a través de cajeros y banca móvil”
 - > “Me gustaría que se valorara la permanencia y la confianza por ser buenos clientes, en lugar de penalizar con nuevas comisiones, siendo que a pesar de los apuros económicos por los que estamos atravesando este año, no hemos dejado de asumir nuestras obligaciones. Tenemos esa ‘cultura’ arraigada de que antes pagamos que comemos.
 - > “Tenerlos más cerca y más y trato personal y mejor explicaciones...”
 - > “Más cajeros y oficinas”
 - > “Que den servicio, porque lo que hacen ahora es tenerte esperando infinito para terminar diciéndote que eso lo tienes que hacer en el cajero o en el móvil...”
 - > “Poder tener la posibilidad de un préstamo sin tanto trámite”
 - > “Que no cobren tantas comisiones y que no me hagan contratar seguros por no tener residencia en España”
 - > “Alternar citas previas o presenciales, poder tener oficinas más cerca, atención al cliente más adecuada”
 - > “Mientras que esté en situación de precariedad no me cobren comisiones, mejorar el trato al cliente, horarios más flexibles, atención directa y más personalizada, que dieran soluciones”
 - > “Sin comisiones abusivas por no cumplir los requisitos mínimos de nómina”
 - > “Poder tener derecho a cuenta sin comisiones mientras no tenga ingresos. Ser atendido en persona para trámites



con mejores y más amplios horario”

> “Facilitar el acceso y apertura de una cuenta bancaria para personas inmigrantes o desempleadas”

> “Que no cobren comisiones tan altas por mantenimiento de cuenta cuando las personas están en condición vulnerable que se pueden demostrar”

> “No retirar el dinero mínimo que hay en mi cuenta con comisiones abusivas ni cobrar comisiones tan elevadas. No condicionarme a contratar seguros que no necesito para poder abrir una cuenta”

> “Podrían ser más considerados con sus clientes “

> “Mayor seguridad en operaciones online y cajeros no cobrarán tantas comisiones y sean solidarios con las personas vulnerables”

> “Mejor trato y atención, no ser tan usureros, cuando era pequeña el banco me daba intereses no me los cobra a. Ahora estamos indefensas contra la Banca.”

> “Mayor contacto, más información, y mayores números de oficinas”

> “Que nos den un servicio bueno y no abusivo. Que tengan menos pensamiento psicópata con respecto a la población estándar”

> “Debería haber una banca pública. Para gestión de mi dinero, sin préstamos hipotecas, etc. 0 comisiones, pago de intereses a mi cuenta por el uso de mi capital”

> “Evitar comisiones abusivas implantadas ahora mismo”

> “Controlar y sancionar a entidades financieras que impongan la compra de sus productos para evitar comisiones “

> “La nacionalización de la banca”

> “Que pueda ir a consultar mis dudas con un agente en la oficina”

> “Que me ofrezcan lo que mejor se adapte a mis necesidades y no a las suyas”

> “Que sean accesibles para personas sin recursos, o con problemas para acceder a internet (bien porque no son capaces de manejarse, o por otros problemas como discapacidades)”

> “Que dejen de exigir cada vez más comisiones cuando cierran sucursales y tienen a menos gente trabajando”

> “Que dejen sucursales en zonas remotas para que la gente, y sobre todo los mayores, no tengan que desplazarse a otras zonas lejos de sus viviendas”

> “Que me permitan abrir una cuenta para solicitar alguna ayuda en servicios sociales”

> “Que devuelvan el dinero del rescate a los bancos con dinero público”

> “Que la deuda solidaria de una empresa fallida se pudiese partir entre los miembros de la misma y que cada uno se hiciese cargo de su parte.”

> “Que transmitieran la información de forma clara y completa”

> “Que respetasen los derechos de las consumidoras”

> “Las altas comisiones y el lenguaje de los mensajes que recibo, que a veces no entiendo de qué me hablan”

> “Que dieran préstamos a la gente como yo para permitirnos entrar a vivir a una casa”

> “Me gustaría que se tuvieran en cuenta todas las situaciones de las personas, yo he estado en buena situación en mi país y tenía las puertas abiertas en todos los bancos; ahora en la situación actual, no te dan ninguna posibilidad y además que ni siquiera se dan cuenta de tu situación, el trato no ha sido bueno.”

> “En el único banco que consigo que me abran una cuenta, me hablan de unos gastos en comisiones que no comprendo, cuando no voy a tener un ingreso fijo al mes, solo es, por el momento, para poder recibir una ayuda puntual”

> “Que me hagan una hipoteca con más facilidad, llevo muchos años pagando alquiler y algo con opción a compra me vendría mejor”

> “Si creo que han pasado a no querer atender al público reduciendo las posibilidades de mucha gente para realizar operaciones”

> “Que a personas sin empleo o vulnerables no se les cobre el derecho de tener una cuenta”

> “Que dejen de subir las comisiones a las personas que no tenemos nómina para domiciliar o que no llegamos a un mínimo de dinero en cuenta. Cuanto menos tienes más nos quieren quitar”

> “Apoyo para comprar y que deja de cobrar por tarjeta y libreta”

> “Que no se aprovechen de la falta de conocimientos e información de las personas y de su confianza”

> “Que al no tener ingresos demostrables y estar en una fundación deberían ser más flexibles a la hora de querer cobrar comisión de mantenimiento de cuenta”

> “Facilidades para créditos al consumo sin usura”

> “Que bajaran los intereses para personas con bajos ingresos”

> “Que nos ofrecieran más artefactos, y cosas con un costo accesible y cómodas cuotas a las personas que generamos pocos ingresos”

> “Pues me gustaría que ayudaran un poco con ayudas para los que no tienen nada y que pronto no podrán trabajar por problemas de salud como los que tengo yo en la actualidad. Dolores en los huesos y otras dolencias”

> “Más cercanía y transparencia en la posibilidad de ayudar aquellos que no están pasando un buen momento y se han visto afectados”

> “Más agilidad en los trámites y poder sacar el dinero pidiéndoselo al cajero”

> “Eliminar comisiones en caso de reducción significativa de ingresos”

4.4 Propuestas

AGENDA 2030 DE NACIONES UNIDAS

Impulsar un **sector financiero inclusivo** es una meta que se incluye como un factor de cohesión social por parte los distintos gobiernos y organismos internacionales. En el año 2015 la nueva Agenda 2030 de las Naciones Unidas resaltó al acceso ampliado a servicios financieros en cinco de sus 17 nuevos objetivos para el desarrollo sostenible (ODS). No obstante, la inclusión financiera propiamente dicha es un concepto **multidimensional**. En este sentido, destacamos dos:

- > Apoyar la inclusión financiera de los hogares, como un mecanismo garantizado para reducir la pobreza y exclusión, en cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible 1.
- > Asegurar que las mujeres no son discriminadas en el acceso al crédito, en cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible 5.

UNIÓN EUROPEA³³

- > Asegurar que los Estados Miembro destinan recursos significativos de los Fondos de Recuperación y Resiliencia a aquellos aspectos de la pobreza y la privación material con incidencia directa en la capacidad financiera de los hogares, como el acceso y mantenimiento a la vivienda principal, el pago de los suministros, la cobertura sanitaria y educativa, o los cuidados de larga duración.
- > Asociar los cambios en el modelo económico promovido por la Unión Europea hacia una economía digital y sostenible, contando con los intereses de la personas en situación de pobreza y exclusión y, en concreto, con aquellas que sufren exclusión financiera.
- > Transformar las recomendaciones europeas sobre inclusión financiera en una Directiva y garantizar que los Estados Miembros realicen su transposición a sus ordenamientos internos (por ejemplo, de la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a los créditos al consumo³⁴).
- > Promover normativa que mejore la capacidad de protección social de los Estados Miembro. Apoyar las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas, las pequeñas y medianas empresas, mediante el acceso a servicios financieros.
- > Garantizar que los Estados Miembro realizan una educación para toda la ciudadanía en materia financiera (gestión financiera, tipos de intereses, y las consecuencias del endeudamiento, etc.) y dedican recursos para acceder a la sociedad digital por parte de la población, especialmente los más vulnerables y con mayor brecha digital.
- > Desarrollar directrices para alentar a los Estados miembro a integrar dichas competencias en el currículum escolar.

GOBIERNO CENTRAL

- > Llevar a cabo una regulación más estricta de los préstamos y garantizar que por parte de la entidad bancaria se ofrezca una información clara y transparente a los/as consumidores.
- > Abordar la reestructuración de la deuda de las personas y las familias y regular las prácticas existentes.
- > Facilitar y garantizar que la cuenta básica funciona eficazmente y es accesible, estableciendo tutorización

³³ Policy-Paper-Over-Indebtedness.pdf (eurodiaconia.org)

³⁴ https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:2df39e27-da3e-11eb-895a-01aa75ed71a1.0005.02/DOC_2&format=PDF

y acompañamiento para todas las personas con rentas bajas o en pobreza. Facilitar el acceso también para la población extranjera extracomunitaria.

- > Mejorar el funcionamiento de la ley de bancarrota personal, aportando apoyo financiero a las personas con situaciones vulnerables para que puedan rehacer sus vidas. El objetivo de los procedimientos de regulación de la deuda debe ser brindar a las personas deudoras “bien motivadas” una oportunidad realista de comenzar de nuevo.
- > Controlar el cobro de comisiones y cargos por servicios por parte de las entidades bancarias, impidiendo que afecten a las personas con niveles de renta bajos y medios.
- > Controlar la publicidad engañosa de empresas de préstamos rápidos.
- > Supervisar firmemente el ‘redlining’ y el sesgo discriminatorio establecido por los algoritmos que impiden el acceso a los servicios bancarios a grupos importantes de personas.
- > Priorizar a los hogares monoparentales, a las personas con bajo nivel educativo y/o brecha digital, las personas jóvenes, las desocupadas, las que tienen un nivel muy bajo de renta, y la población de nacionalidad extracomunitaria como grupos diana para las actuaciones de prevención del endeudamiento, financiables con el Fondo Social Europeo Plus.
- > Establecer una financiación prioritaria dirigida a los hogares con niños y niñas para la compra del automóvil familiar eléctrico, a fin de evitar el excesivo endeudamiento familiar y promocionar este tipo de automóviles sostenibles. Actualmente, la compra de vehículos es el principal motivo de los préstamos vivos, especialmente en los hogares con estas responsabilidades familiares.
- > Establecer mecanismos de supervisión de los alquileres a precios de mercado para perfiles de hogares en pobreza; debido al peso de estos alquileres en las economías domésticas, un 5,4% de los hogares que los pagan deben endeudarse para cubrir los gastos cotidianos.

GOBIERNO DE LAS COMUNIDADES Y CIUDADES AUTÓNOMAS

- > Ejecutar programas de concienciación a las entidades bancarias que operan en el territorio. Lograr el compromiso de que la ‘desbancarización’ como estrategia empresarial lícita vaya unida a un proceso de inclusión financiera de aquellas personas que quedan fuera por razones territoriales o por edad.
- > Incluir servicios de asesoramiento financiero dentro de los itinerarios personalizados de integración de las personas en pobreza y exclusión social.
- > Capacitar a los servicios sociales para que comprendan los procesos de endeudamiento familiar y conozcan los criterios para realizar un asesoramiento dirigido a los distintos tipos de hogares.
- > Formar a los servicios sociales en la gestión bancaria digital, a fin de que puedan transferir esos conocimientos a las personas usuarias de dichos servicios.
- > Orientar a los servicios sociales para que atiendan los problemas de exclusión financiera a los que se enfrentan los hogares monoparentales, a las personas con bajo nivel educativo y/o brecha digital, las personas jóvenes, las desocupadas, las que tienen un nivel muy bajo de renta, y la población de nacionalidad extracomunitaria.
- > Combatir y prevenir el sobreendeudamiento de los hogares, con apoyos financieros puntuales que permitan evitar o aliviar este problema familiar, impidiendo la caída en recursos usurarios.

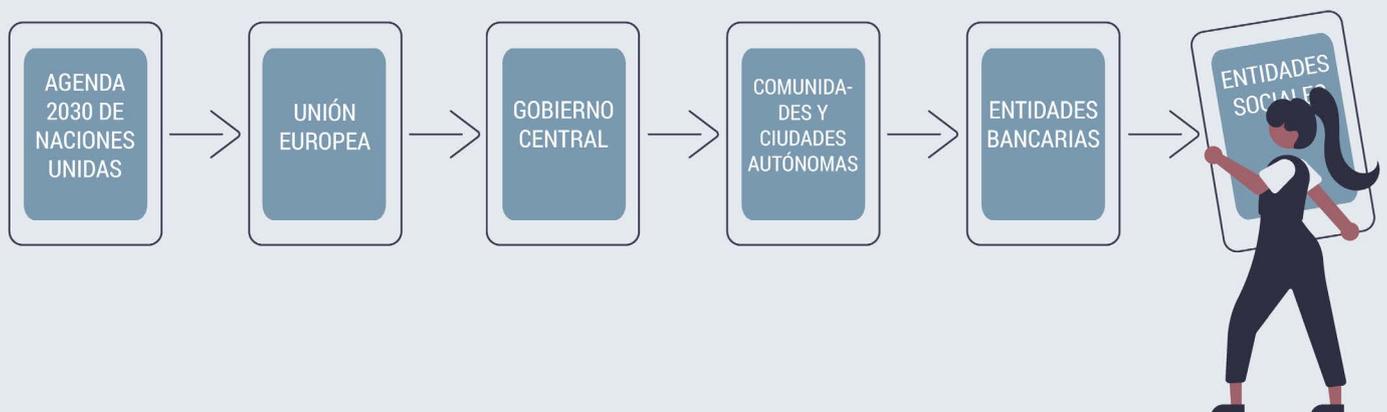
ENTIDADES BANCARIAS

- > Gestionar con transparencia y cumplir con la normativa sobre la Cuenta Básica.
- > Mejorar los canales de información y comunicación sobre los derechos y condiciones con relación a las cuentas bancarias. Garantizar la calidad y el acceso a los datos de evaluación del riesgo crediticio.
- > Mejorar la accesibilidad de la banca digital, abordando con las entidades sociales los principales factores determinantes que impiden el acceso a las personas en situaciones vulnerables a la plena operatividad.

- > Financiar acciones formativas sobre educación financiera³⁵ dirigidas a los perfiles de personas con brecha digital analizados en este estudio, que sufren este problema en mayores proporciones.
- > Cooperar con los gobiernos de las Comunidades y Ciudades Autónomas más afectadas por la crisis generada por la pandemia, para ayudarles a estabilizar financieramente a los grupos de población más afectados.
- > Establecer una línea de créditos sin comisiones y con condiciones de financiación ajustadas a la capacidad financiera de los hogares, con apoyo financiero del Gobierno Central.
- > Flexibilizar los requisitos para acceder a una cuenta bancaria, teniendo en cuenta la situación de las personas con una renta mínima y en mayor situación de vulnerabilidad.

ENTIDADES SOCIALES:

- > Continuar luchando contra la pobreza y exclusión, ya que ésta es la principal causa del sobreendeudamiento entre las personas y hogares con bajos ingresos. Esta pobreza y exclusión que afecta al 26,4% de la población se origina en los niveles inadecuados de los salarios, de las prestaciones contributivas y de las no contributivas, así como en el elevado impacto de determinados bienes y servicios imprescindibles en las rentas domésticas. En este sentido, es necesario seguir insistiendo a los gobiernos en que resuelvan la falta de acceso a una vivienda accesible y asequible, así como de la carestía de los suministros.
- > Establecer estándares éticos definidos por bancos y agencias de crédito en cooperación con otras ONG y con organizaciones de consumidores.
- > Apoyar a las personas en pobreza a mejorar su educación financiera y cooperar para sobrellevar la brecha digital.
- > Trabajar esta educación o procesos formativos con un enfoque de igualdad de género y, en particular, con las mujeres que tienen hogares monoparentales. Trabajar esta educación o procesos formativos con perspectiva de diversidad cultural, dirigido a las personas gitanas y de nacionalidad extracomunitaria, con actuaciones para mejorar su inclusión financiera.
- > Orientar a personas en situación de desempleo o inestabilidad laboral sobre nuevas vías de emprendimiento y acceso a financiación a través de microcréditos
- > Fomentar el trabajo en red y el diálogo entre las entidades de acción social, las entidades bancarias y las administraciones públicas.



35 En el contexto del asesoramiento sobre deudas, el término "educación financiera" se refiere a la comunicación de conocimientos y habilidades básicas para permitir un enfoque "saludable" del dinero y mejorar la educación financiera. La atención se centra en los fundamentos de la educación financiera para ayudar a los niños, niñas y jóvenes a tomar decisiones acertadas relacionadas con el dinero en la vida cotidiana, preparándolos así para la independencia financiera en la vida adulta de la mejor manera posible.

ANEXO - NORMATIVA SOBRE LA CUENTA DE PAGO BÁSICA¹

De acuerdo con el Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones², se entiende por cuenta de pago toda cuenta abierta a nombre de una o varias personas usuarias (clientela o potencial clientela) de servicios de pago y utilizada para la ejecución de operaciones de pago. Asimismo, se tienen otros conceptos:

Personas usuarias (clientela o potencial clientela): personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

Servicios de pago: servicios que permiten ingreso de efectivo en una cuenta de pago y todas las operaciones de gestión de la misma; servicios que permiten la retirada de efectivo de una cuenta de pago y toda operación de gestión asociada; ejecución de operaciones de pago (incluida la transferencia de fondos, así cuando los mismos estén cubiertos por una línea de crédito abierta); emisión de instrumentos de pago o adquisición de operaciones de pago; envío de dinero; servicios de iniciación de pagos; y servicios de información sobre cuentas.

Operación de pago: acción iniciada por la persona ordenante o por cuenta de esta, o por la persona beneficiaria, consistente en ingresar, transferir o retirar fondos.

Cuenta de pago básica: son las que permiten a la clientela, al menos, ejecutar una cantidad ilimitada de operaciones de los siguientes servicios:

- > Apertura, utilización y cierre de cuenta.
- > Depósito de fondos.
- > Retirada de dinero en efectivo en las oficinas de la entidad o en cajeros automáticos en la Unión Europea.
- > Dentro de la Unión Europea: adeudos domiciliados, operaciones de pago mediante tarjeta de débito o de crédito (incluidos pagos en línea), transferencias (incluidas órdenes permanentes en las oficinas de la entidad).

Derecho de acceso a una cuenta de pago básica

Las entidades de crédito que ofrezcan cuentas de pago tendrán la obligación de ofrecer cuentas básicas a la clientela que resida en la Unión Europea (incluidas las personas que no tengan domicilio fijo), la solicitante de asilo y las que no tengan permiso de residencia, pero su expulsión sea imposible por razones jurídicas o de hecho.

Solo se podrá rechazar el acceso a la cuenta básica por los siguientes motivos:

- > La clientela no aporte la información requerida en función del nivel de riesgo de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo.
- > La apertura de la cuenta sea contraria a los intereses de seguridad nacional o de orden público.
- > La clientela ya sea titular en España de una cuenta en una entidad proveedora de servicios de pago que le permita realizar los servicios mínimos de las cuentas de pago básicas.
- > El acceso a una cuenta básica no podrá supeditarse a la adquisición de otros servicios, ni de participaciones en el capital o instrumentos análogos de la entidad de crédito.

El rechazo del acceso a la cuenta básica se notificará de manera gratuita, por escrito, motivadamente y sin demora (a más tardar en plazo máximo de 10 días hábiles desde la fecha de recepción de la solicitud de acceso a la misma).

La entidad de crédito podrá resolver el contrato de acceso a una cuenta básica de manera unilateral cuando:

- > La clientela la haya utilizado deliberadamente para fines ilícitos.
- > No se haya efectuado ninguna operación en la cuenta durante más de 24 meses consecutivos.
- > La clientela haya facilitado información incorrecta para obtener acceso a la mencionada cuenta.
- > La clientela no resida legalmente en la Unión Europea (salvo que la expulsión sea imposible por razones jurídicas o de

1 "El derecho de acceso a una cuenta de pago básica de la clientela de entidades de crédito", información oficial recogida en la web https://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/el_derecho_de_acceso_una_cuenta_de_pago_basica_de_la_clientela_de_entidades_de_credito

2 Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones. Jefatura del Estado «BOE» núm. 287, de 25 de noviembre de 2017 Referencia: BOE-A-2017-13644 <https://www.boe.es/buscar/pdf/2017/BOE-A-2017-13644-consolidado.pdf>

hecho).

- > Se haya abierto posteriormente en España una cuenta que permita realizar los servicios mínimos de las cuentas de pago básicas.
- > La clientela no haya aportado la documentación o información requerida.

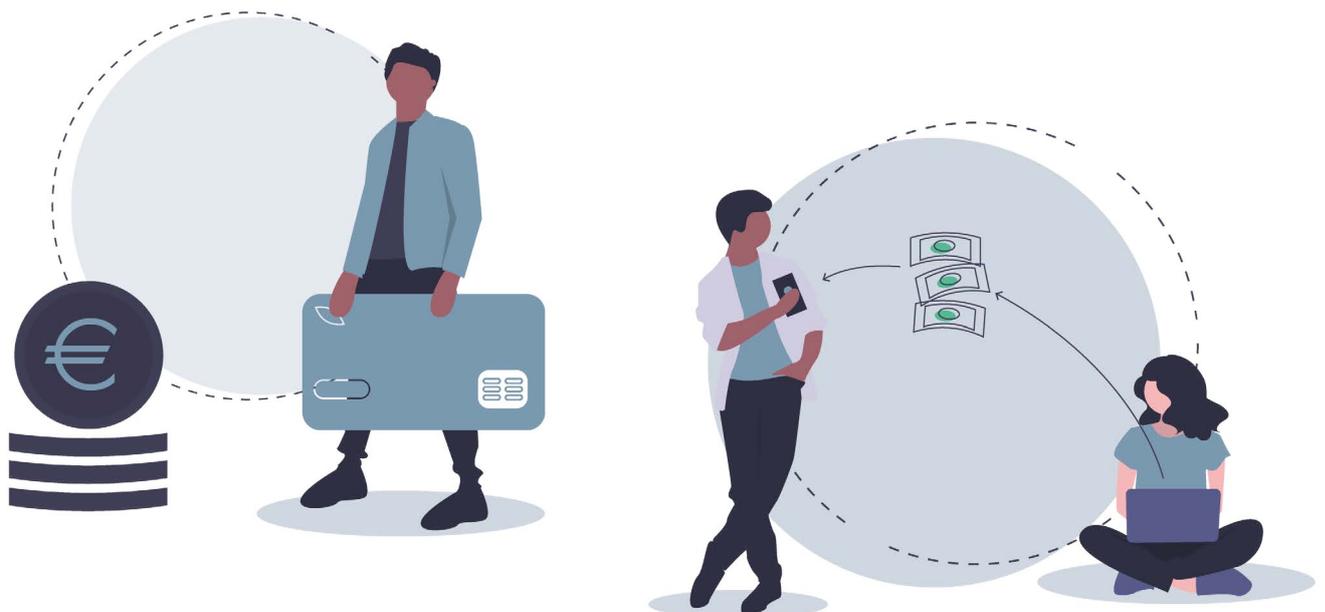
La notificación de la resolución del contrato será notificada a la clientela afectada de manera gratuita y por escrito (al menos 2 meses antes de que la resolución sea efectiva) indicándose los motivos y la justificación de la rescisión. Asimismo, se informará a la clientela del procedimiento que ha de seguir para, en su caso, presentar una reclamación contra la resolución.

Las comisiones que se deban percibir por los servicios prestados por las entidades de crédito con relación a las cuentas básicas serán las que se pacten libremente entre las entidades y la clientela, con independencia de las comisiones máximas que aquellas puedan cobrar, que deberán ser razonables y basadas en:

- > El nivel de renta nacional.
- > Las comisiones medias aplicadas por las entidades de crédito por tales servicios en cuentas diferentes de las cuentas básicas.
- > Las comisiones o gastos máximos que se establezcan, en su caso, por los servicios sobre: apertura, utilización y cierre de cuentas; depósito de fondos; retirada de dinero en efectivo en las oficinas de la entidad o en los cajeros automáticos de la Unión Europea; o en adeudos domiciliarios, operaciones de pago con tarjeta o transferencias.

De acuerdo con la Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero, sobre cuentas de pago básicas, procedimiento de traslado de cuentas de pago y requisitos de los sitios web de comparación³:

- > La utilización de las cuentas de pago básicas por la clientela responderá a los principios de buena fe y uso razonable.
 - + Las entidades de crédito que ofrezcan cuentas de pago darán a conocer gratuitamente en todos los establecimientos abiertos al público, al menos en el tablón de anuncios de los mismos, en sus sitios web, y en los demás canales que ofrezcan información de productos bancarios, la existencia y la forma de contratación de la cuenta de pago básica, sus servicios mínimos, las condiciones y las comisiones aplicadas a dichos servicios. En particular, deberán facilitar, al menos, la siguiente información y asistencia sobre la misma, relativa al producto "cuenta de pago básica":
- > Existencia de las cuentas de pago básicas, así como el derecho que tiene toda potencial clientela que carezca de otra cuenta de pago en España a obtener los servicios asociados a una cuenta de pago básica.



3 Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero, sobre cuentas de pago básicas, procedimiento de traslado de cuentas de pago y requisitos de los sitios web de comparación, en <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2019-3113>

- > Las características y la descripción de cada uno de los servicios incluidos en la cuenta de pago básica.
- > Que para disponer de la cuenta de pago básica no es obligatorio adquirir otros productos o servicios de la entidad.
- > Las comisiones que son de aplicación.
- > El procedimiento a seguir para la apertura de una cuenta de pago básica, incluyendo, en particular, la documentación a presentar.
- > La posibilidad de la clientela de utilizar el sistema de resolución alternativa de controversias o litigios.

La negativa por parte de la entidad a la apertura de una cuenta de pago básica, su cancelación injustificada o cualquier otra controversia surgida en relación con una cuenta de pago básica, podrá ser objeto de reclamación por parte de la clientela.

El traslado de las cuentas de pago

El traslado de cuentas de pago deberá cumplir una serie de requisitos:

- > Debe ser eficaz y ágil por parte de las entidades proveedoras de los servicios de pago.
 - > Las entidades proveedoras de servicios de pago que trasladen la cuenta facilitarán, a solicitud de la clientela, el traslado de cuentas, para lo cual suministrarán, tanto a la clientela, como a la entidad proveedora de servicios de pagos receptora:
 - > Las órdenes permanentes de transferencia.
 - > Los adeudos domiciliados periódicos.
 - > Las transferencias entrantes periódicas que se ejecuten en una cuenta de pago.
 - > El traslado de una cuenta requerirá la solicitud expresa de toda la clientela titular de la misma.
 - > Las entidades proveedoras de servicios de pago deberán reembolsar a la clientela (a la mayor brevedad posible) cualquier perjuicio financiero (incluidos gastos e intereses) en que se haya incurrido por motivo del incumplimiento de las obligaciones en el traslado de la cuenta. Esto no será aplicable cuando:
 - > Concurran circunstancias excepcionales e imprevisibles ajenas al control de la entidad proveedora de servicios de pago.
- La entidad proveedora de servicios de pago no pueda ejecutar en tiempo o plazo la solicitud del traslado de la cuenta por tener que cumplir otras obligaciones legales.

Las comisiones de las cuentas de pago

Con la suficiente antelación a la fecha de celebración de un contrato de cuenta las entidades proveedoras de este servicio deberán proporcionar un Documento Informativo de las Comisiones, en papel u otro soporte duradero. Dicho documento cumplirá unos requisitos:

- > Será breve e independiente.
- > De fácil lectura y con caracteres de tamaño legible.
- > Si el original se ha elaborado a color, no deberá perder claridad si se imprime o fotocopia en blanco y negro.
- > Se redactará en el idioma acordado por las partes.
- > Será preciso y no inducirá a error.
- > Las cantidades que figuren en él se expresarán en la moneda en que se haya contratado la cuenta, o en la moneda de la Unión Europea pactada entre las partes.
 - > Llevará en la parte superior de la primera página el título "Documento Informativo de las Comisiones", junto a un símbolo común que permita diferenciar este documento de otros documentos.
 - > Indicará expresamente que contiene las comisiones aplicables a los servicios más representativos asociados a la cuenta y que la información contractual o precontractual completa sobre el conjunto de los servicios ofrecidos figura en otros documentos.

Las entidades proveedoras de los servicios asociados a la cuenta facilitarán a la clientela, al menos con periodicidad anual y de manera gratuita, un Estado de Comisiones en que dicha clientela haya incurrido con relación a esa cuenta, acordándose el canal de comunicación que se utilizará para proporcionarse el estado de dichas comisiones (facilitándose en papel cuando la clientela lo solicite). El estado de las comisiones contendrá, al menos, la siguiente información:

- > La comisión unitaria aplicada a cada servicio y el número de veces que se utilizó el servicio durante el periodo de referencia.
- > El importe total de las comisiones aplicadas durante el periodo de referencia por cada servicio prestado.
- > El tipo de interés de descubierto aplicado a la cuenta y el importe total de los intereses cobrados con relación a la posibilidad de descubierto durante el periodo de referencia en su caso.
 - > El tipo de interés crediticio aplicado a la cuenta y el importe total de los intereses devengados durante el periodo de referencia en su caso.
 - > El importe total de las comisiones aplicadas por el conjunto de servicios prestados durante el periodo de referencia.

El Estado de Comisiones deberá cumplir los siguientes requisitos:

- > Tendrá una presentación y una estructura claras que permitan su fácil lectura, y utilizará caracteres de tamaño legible.
- > Estará redactado en el idioma en el que se ofrezca la cuenta, o en otro idioma acordado por las partes.
- > Será preciso y no inducirá a error.
- > Las cantidades que figuren en él se expresarán en la moneda en la que se contrató la cuenta, o en otra moneda acordada entre las partes.
- > Llevará en la parte superior de la primera página el título “Estado de Comisiones”, junto a un símbolo común que permita diferenciar este documento de otros documentos.
- >

De acuerdo con la Orden ECE/228/2019⁴, por la prestación de la totalidad de los servicios incluidos en la cuenta de pago básica la entidad no podrá cobrar ninguna comisión, ni repercutir costes o cargar gastos a la clientela. No obstante, la entidad podrá cobrar mensualmente a dicha clientela una comisión máxima, única y conjunta no superior a 3 euros por la prestación de los siguientes servicios (actualizable por el Banco de España cada 2 años):

- > Apertura, utilización y cierre de cuenta.
- > Depósito de fondos en efectivo en euros.
- > Retirada de dinero en efectivo en euros en las oficinas o cajeros automáticos de la entidad situados en España o en otros Estados miembros de la Unión Europea.
- > Operaciones de pago mediante una tarjeta de débito o prepago, incluidos pagos en línea en la Unión Europea.
- > Hasta 120 operaciones de pago anuales en euros dentro de la unión Europea consistentes en pagos realizados en ejecución de adeudos domiciliados y transferencias. Las comisiones o gastos por las operaciones que excedan de cada una de las cuantías señaladas anteriormente no podrán superar en cómputo anual a las comisiones o gastos medios que aplique la entidad para cada tipo de operación.

La entidad podrá repercutir a la clientela las comisiones o gastos que deba satisfacer a una entidad tercera.

4 Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero, sobre cuentas de pago básicas, procedimiento de traslado de cuentas de pago y requisitos de los sitios web de comparación, en <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2019-3113>

Nuestras redes y entidades miembro

19 redes autonómicas:

EAPN-Illes Balears-Xarxa per la Inclusió Social · Red Andaluza de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social · Red Aragonesa de Entidades Sociales para la Inclusión · Red Europea contra la Pobreza y la Exclusión Social en Castilla y León · Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión social en Asturias · Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social de Canarias · Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en Castilla-La Mancha · Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en Euskadi · Red Madrileña de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social · Red de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social de la Región de Murcia · Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social de Extremadura · Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social de Melilla · Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en Cantabria · Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en Ceuta · Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español de la Comunidad Autónoma de Galicia · Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en La Rioja · Red Navarra de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social · Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya · Xarxa per la Inclusió social de la Comunitat Valenciana

Y 19 entidades estatales:

Accem · Acción Contra el Hambre · Cáritas Española · Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR) · Confederación de Centros de Desarrollo Rural (COCEDER) · Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE) · Cruz Roja Española · Federación de Mujeres Progresistas (FMP) · Fundación Adsis · Fundación Cepaim · Fundación Cruz Blanca · Fundación Esplai · Fundación Secretariado Gitano · Hogar Sí · Movimiento por la Paz (MPDL) · Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) · Plena Inclusión · Provienda · Unión Española de Asociaciones y Entidades de Atención al Drogodependiente (UNAD)



Financia:



Red Española de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español (EAPN-ES)

c/ Tribulete, 18 1º - 28012 Madrid

Tel. 91 786 04 11

eapn@eapn.es · www.eapn.es

