



MODELOS DE BANCARIZACIÓN DE LA POBLACIÓN
CON MENOS INGRESOS

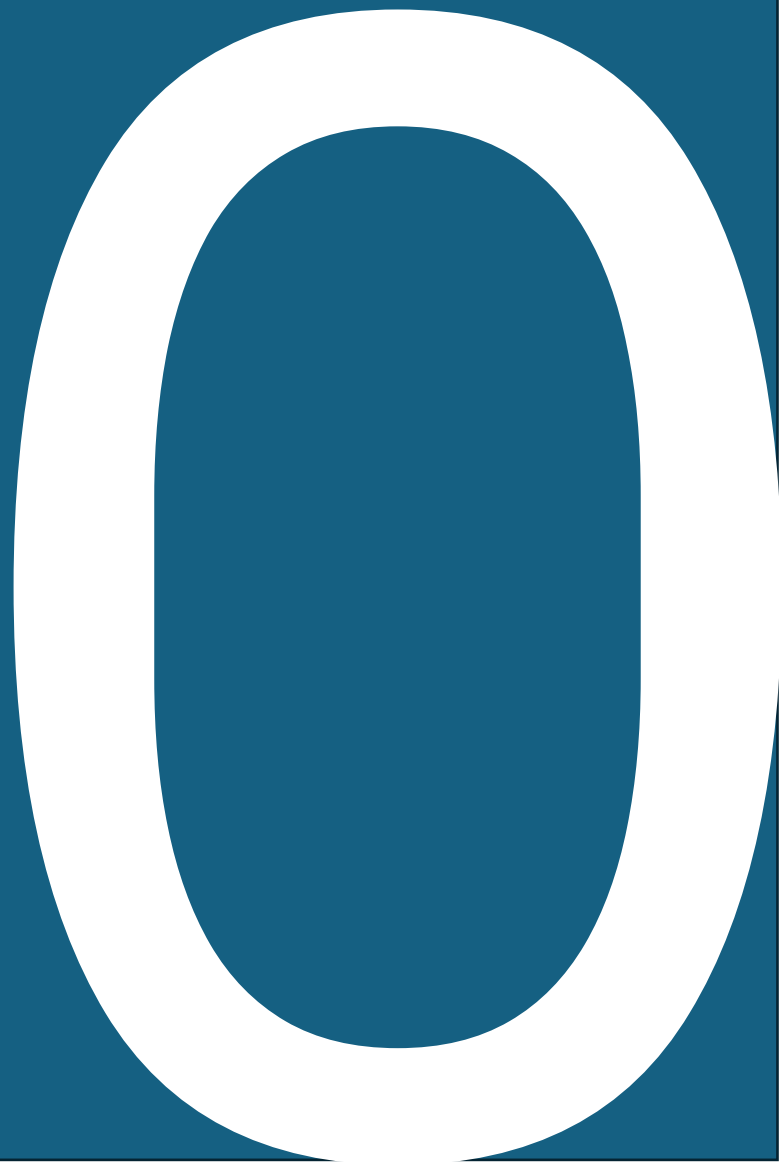
Noviembre 2025

Índice

SUMARIO	4
INTRODUCCIÓN.....	7
1) Objetivo de la investigación	8
CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN CON BAJOS INGRESOS	10
1) Caracterización social y demográfica	11
2) Perfil actitudinal ante las entidades financieras	14
3) Nivel de educación financiera.....	24
a) Percepción vs. realidad de conocimientos financieros	24
b) Presencia del sesgo cognitivo	26
RELACIÓN CON LAS ENTIDADES FINANCIERAS	28
1) Nivel de bancarización	29
2) Ruta vital de la relación con las entidades financieras	30
a) Relación con entidades financieras	30
3) Percepción y evaluación de entidades financieras.....	34
b) Satisfacción con la entidad principal.....	34
c) Recomendación.....	37
4) Sentimiento de exclusión financiera	40
5) Tenencia de productos	43
d) Tarjetas.....	44
e) Productos de ahorro.....	45
f) Productos de inversión	46
g) Productos de financiación	47
h) Seguros	48
i) ¿Influye la nacionalidad en la tenencia de productos?	49
6) Denegación de productos financieros.....	51
7) Preferencias de interacción y el impacto de la digitalización.....	53
8) Población no bancarizada	56
j) Caracterización socioeconómica de la población no bancarizada	57
k) Nivel de interés en el acceso al sistema financiero	63
SOLUCIONES PARA LA INCLUSIÓN.....	67
1) Ahorro y financiación: estrategias y desafíos en la economía doméstica	72

a) Dinámicas de ahorro entre personas con menos ingresos	72
2) Necesidades de financiación y fuentes de apoyo	75
LA POBLACIÓN DE ORIGEN EXTRANJERO	80
1) Relación con las entidades financieras	82
b) Vínculos financieros transnacionales.....	82
ANEXOS	84
1) Ficha técnica	84
2) Sumario metodológico del análisis de segmentación	86
3) Detalles metodológicos sobre el nivel de conocimientos financieros.....	87
4) El cálculo del Net Promoter Score.....	90

SUMARIO



El acceso a servicios financieros puede representar un desafío particular para las personas con ingresos más bajos, es decir, aquellos que enfrentan barreras económicas y estructurales, lo que puede limitar su inclusión financiera. Este informe examina en detalle las necesidades específicas de este segmento de población y explora estrategias para promover su integración en el sistema financiero formal.

En este informe se evidencia que la población con menos ingresos presenta ciertas particularidades sociodemográficas concretas, como una mayor representación de jóvenes, mayor proporción de población extranjera, así como individuos con niveles educativos más bajos. Estas características sociodemográficas influyen en su relación con el sistema financiero, lo que puede terminar limitando su conocimiento sobre productos y servicios disponibles y aumentando su potencial vulnerabilidad económica.

En términos actitudinales, se identifican cinco perfiles: indiferente, autónomo, sostenible, suspicaz y atrevido. La población con menos ingresos tiende a identificarse más con el perfil "atrevido", lo que refleja una mayor disposición a asumir riesgos financieros, aunque con menor conocimiento financiero, lo que puede incrementar su exposición a decisiones desfavorables.

Aunque la autopercepción de conocimientos financieros es similar entre la población general y la de menores ingresos, los datos objetivos muestran un nivel significativamente más bajo en este último grupo. Solo el 11% de las personas con menos ingresos demuestra unas competencias financieras elevadas, mientras que el 37% tiene niveles muy bajos. Esto subraya la necesidad de implementar programas de educación financiera adaptados a sus necesidades.

Por lo general, el nivel de bancarización entre la población con menos ingresos es elevado, aunque ligeramente inferior al de la población general. Sin embargo, su relación con el sistema financiero es menos dinámica, caracterizándose por trabajar con una única entidad y limitarse a productos básicos, como tarjetas de débito. Además, la denegación de productos financieros es una experiencia común para una parte importante de esta población, lo que dificulta su acceso al crédito y limita sus posibilidades de mejorar su situación económica.

El sentimiento de exclusión financiera también afecta negativamente a su satisfacción y confianza en el sistema, ya que un porcentaje significativo se siente excluido por parte de las entidades financieras.

Un porcentaje importante de la población de menores ingresos detecta alguna barrera para acceder al sistema financiero.

La población extranjera con menos ingresos enfrenta retos específicos, como mayores tasas de no bancarización y una elevada dependencia de redes informales para cubrir necesidades financieras. Este grupo también muestra una mayor inclinación hacia el ahorro en efectivo y enfrenta dificultades para acceder a financiación formal, recurriendo con frecuencia a familiares, amigos o prestamistas particulares. Esto pone de manifiesto su vulnerabilidad financiera y la necesidad de diseñar soluciones inclusivas que atiendan sus necesidades específicas.

Un porcentaje importante de los extranjeros sin nacionalidad española continúa siendo cliente de alguna entidad bancaria fuera de España, lo que refleja la importancia de los vínculos financieros transnacionales para este grupo.

Las principales necesidades de financiación de la población con menos ingresos se centran en gastos del día a día e imprevistos. Los extranjeros, en particular, destacan por mencionar el pago de deudas como una prioridad, reflejando una mayor presión financiera. Su limitada capacidad de ahorro y acceso restringido a canales formales agravan esta situación, obligándolos a depender de alternativas menos favorables.

INTRODUCCIÓN



1) Objetivo de la investigación

El segmento de población con ingresos más bajos enfrenta dificultades para acceder a servicios financieros más sofisticados, construyendo un modelo específico de relación con las entidades financieras.

El acceso a servicios financieros que impliquen una mayor profundización en la relación con las entidades financieras, como pueda ser el acceso al crédito, depósitos u otros productos y servicios más allá de la cuenta bancaria y la tarjeta de débito puede ser complicado cuando los niveles de ingresos no permiten mantener un modelo de relación estable con las entidades financieras.

El 29,9% de la población vive con ingresos inferiores a 13.000€, entre los que se incluye a la población en riesgo de vulnerabilidad.

Mediante el análisis de los modelos de relación que la población con menos ingresos establece con los servicios

financieros y los distintos proveedores de los mismos podremos:

- Profundizar en las necesidades financieras de la población con menos ingresos.
- Identificar estrategias para mejorar la situación de las personas con menos ingresos, así como explorar los mecanismos para incorporar a esta población en el sector financiero.

Con este objetivo, se ha desarrollado la presente investigación, basada en una muestra aleatoria representativa del 30% de la población que vive en hogares con ingresos por unidad de consumo¹ por debajo de 13.600 euros anuales (importe más actualizado que definía el límite en el momento de realizar el trabajo de campo) residente en España, que respondió a un cuestionario online. En total se hicieron 1.003 encuestas entre este colectivo con edades entre 18 y 65 años.

¹ Según la definición del INE, una unidad de consumo es una persona viviendo sola. La renta equivalente (ingreso por unidad de consumo) de un hogar se calcula dividiendo la renta disponible total del hogar por el número

de unidades de consumo equivalentes que lo componen y el valor de este cociente se asigna como ingreso por unidad de consumo por igual a todos los miembros que componen ese hogar.

Además de esta investigación diseñada ad hoc para profundizar en el colectivo de menos ingresos de España, se acudió a dos investigaciones previas, realizadas ambas entre la población general, que nos aportó un enfoque comparativo de los datos, por lo que podremos comprobar la diferencia de comportamiento y actitudes entre el colectivo con menos ingresos en comparación con la población en general.

Estas dos investigaciones fueron:

- “Nuevas fronteras de la digitalización bancaria: La irrupción de la Inteligencia Artificial”, fruto de una colaboración de 2024 entre FUNCAS Y VML-The Cocktail.
- “Retos de la banca”, desarrollada por VML-The Cocktail en 2023².

Para facilitar la comparabilidad de los datos obtenidos, partes del cuestionario aplicado en la presente investigación eran totalmente idénticas a los citados estudios entre la población general.

² Puede consultarse la ficha técnica de ambos estudios en el mismo apartado del Anexo

dedicado a la ficha técnica de la presente investigación

CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN CON BAJOS INGRESOS



1) Caracterización social y demográfica

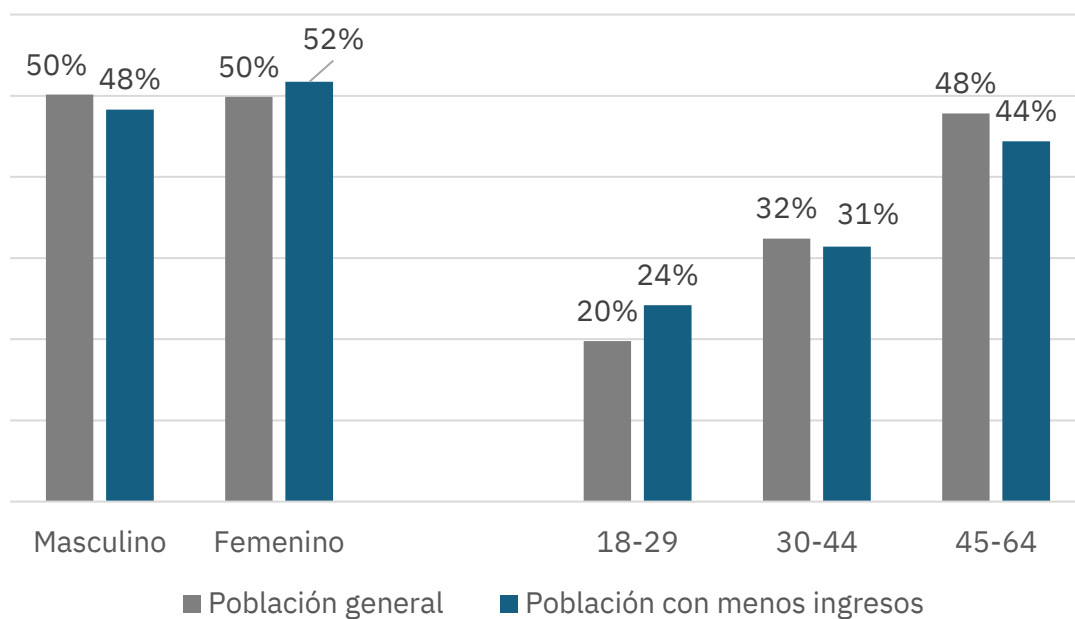
En las etapas iniciales de este estudio, se analizaron las fuentes disponibles para ajustar la muestra a las especiales características de la población española con menos recursos.

Para ello se accedió fundamentalmente a las estadísticas del Instituto Nacional de Estadística

sobre la renta anual de la población española.

Con la explotación específica sobre el tercer decil, el 30% de población con menos ingresos, se identificaron los principales parámetros poblacionales del público objetivo de este estudio.

Gráfico 1. – Distribución por género y edad ³



Variables como el sexo, la edad, la nacionalidad, la situación de convivencia y el nivel de estudios fueron controladas durante el trabajo

de recogida de información para adecuar la muestra lo más posible a las principales características del público objetivo.

³ Los datos de población general se han obtenido de la Estadística del Padrón Continuo del Instituto Nacional de Estadística con fecha e 1-1-2022 (fecha más actualizada en el momento en que se elaboró este informe)

Las diferencias entre la población objetivo de este estudio y el conjunto de la población española en lo que se refiere a género y edad merecen atención.

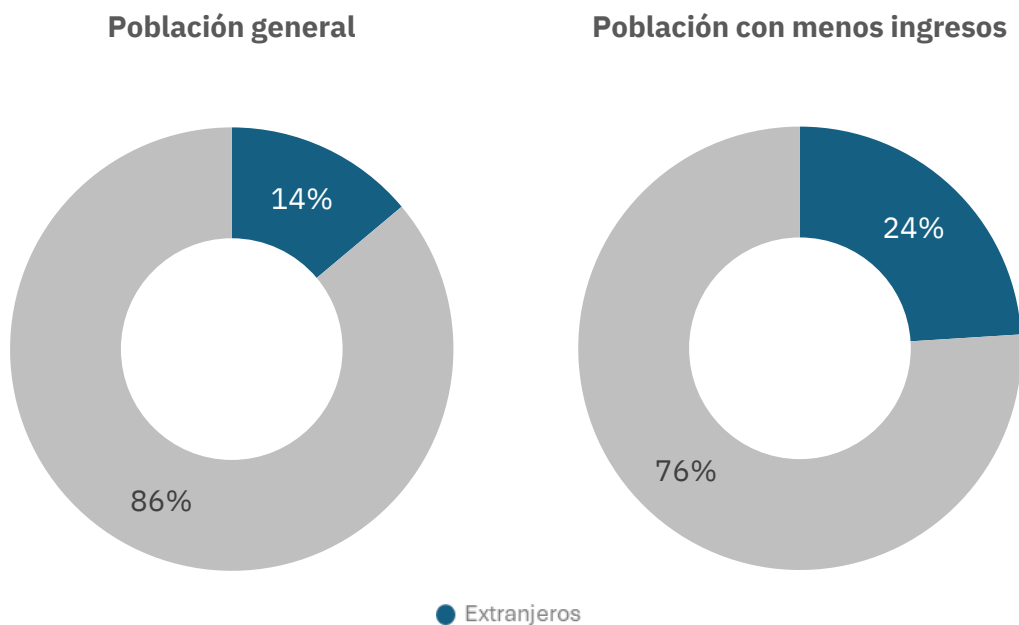
En lo que se refiere al género, ambas poblaciones son prácticamente idénticas, si nos fijamos en la distribución por intervalos de edad, puede verse una sutil mayor presencia de individuos en el intervalo entre 18 y 29 años de edad en detrimento del

porcentaje de individuos con más de 45 años.

Esto nos habla de una presencia de personas que en su posterior devenir y desarrollo profesional lograrán salir de este tercer decil poblacional con menos ingresos.

Salvo este aspecto, ambos colectivos son muy parecidos en términos demográficos de sexo y edad.

Gráfico 2. – Distribución por nacionalidad



Fuente: estimación propia realizada con los datos de la Encuesta de Condiciones de Vida del Instituto Nacional de Estadística y el Padrón Continuo de habitantes

No sucede lo mismo en cuanto a la nacionalidad, ya que existen diferencias relevantes en la presencia de extranjeros en ambos colectivos.

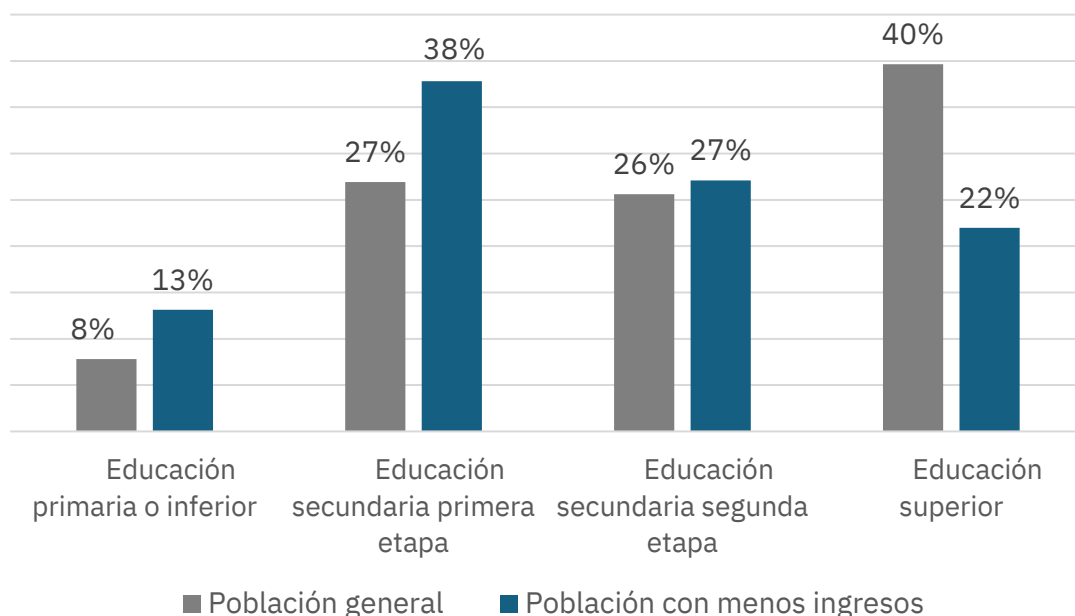
Es posible que la población de origen extranjero esté subrepresentada entre la población por las inherentes dificultades para obtener estadísticas fiables sobre la población que no

dispone de residencia legal en el país. Para la estimación optamos por recurrir a la explotación del padrón continuo, ya que es un requisito indispensable para alcanzar la residencia legal en España.

La población extranjera supera en diez puntos porcentuales su presencia entre la población con menos ingresos frente a su tasa entre la población general residente en España.

Esta es una de las principales diferencias demográficas entre estos dos colectivos, lo que prácticamente obliga a tener este aspecto siempre en cuenta e incluso a dedicar un capítulo especial sobre la casuística de la población extranjera con menos ingresos.

Gráfico 3. – Distribución por nivel de estudios



Fuente: estimación propia realizada con los datos de la Encuesta de Condiciones de Vida del Instituto Nacional de Estadística y el Padrón Continuo de habitantes

Otra diferencia relevante entre la población general y aquella con menos ingresos se centra en la diferencia en cuanto nivel de estudios.

La importante presencia de personas con estudios por encima de secundaria entre la población general

no se refleja entre la población con menos ingresos, entre la que predominan principalmente individuos con educación secundaria.

Que la población con menos ingresos tenga un nivel educativo más bajo

puede tener varias repercusiones para el sector:

- Una educación financiera más limitada entre el colectivo y, por tanto, menos conocimientos sobre productos financieros (créditos, cuentas, seguros).
- El menor conocimiento financiero puede desembocar en un menor grado de bancarización ya que es menos probable que accedan a productos más sofisticados o complejos.

- Un aumento de la probabilidad de una toma de decisiones financieras arriesgadas, haciéndolos más propensos a soportar un mayor riesgo crediticio.

Una de las características de este colectivo es su menor nivel de aptitudes financieras, lo que puede ser una de las causas que subyace a un nivel de bancarización más débil.

2) Perfil actitudinal ante las entidades financieras

Para comprender mejor las actitudes y comportamientos sobre los servicios bancarios de la población general y, más concretamente, de las personas con menos ingresos, se ha llevado a

cabo un ejercicio de *clusterización* actitudinal o agrupación por actitudes comunes, en base a su comportamiento con las entidades financieras.

A través de este ejercicio, se han generado cinco perfiles actitudinales, los cuales permitirán analizar diferentes patrones de comportamiento y relación con las instituciones bancarias.

¿Qué caracteriza a cada uno de estos perfiles?

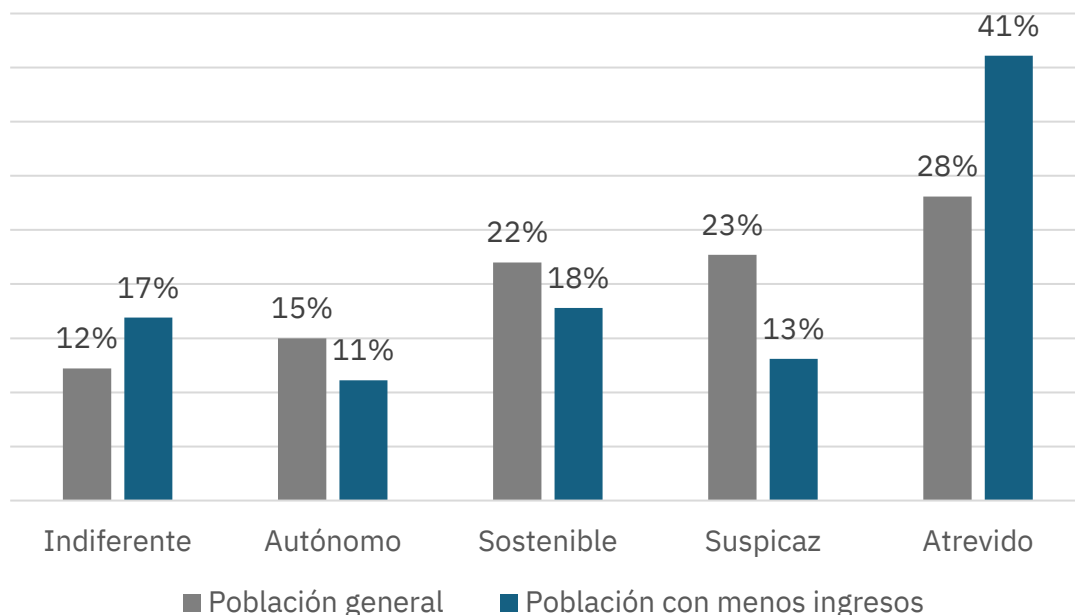
- **Perfil indiferente:** es el grupo de población que se caracteriza por su baja interacción e interés general en los servicios bancarios. Muestra una apatía generalizada hacia las instituciones financieras, utilizando probablemente los servicios básicos por necesidad y sin buscar activamente productos o servicios adicionales. No muestran una actitud negativa, sino más bien una falta de compromiso o interés en explorar opciones o profundizar en su relación con los bancos.
- **Perfil autónomo:** se caracterizan por ser individuos que valoran la independencia y el control sobre sus finanzas. Prefieren la autogestión a través de canales digitales, minimizando el contacto directo con el banco. Se sienten cómodos con la tecnología y buscan una autonomía que les permite operar de forma eficiente sin necesidad de intermediarios.
- **Perfil sostenible:** son individuos que priorizan la responsabilidad social y ambiental en sus decisiones financieras. Buscan instituciones que compartan sus valores y se preocupen por el impacto social y medioambiental de sus operaciones. Muestran una mayor preferencia por bancos que desarrollen prácticas éticas y sostenibles, lo que indica una conciencia social y un compromiso con la sostenibilidad.
- **Perfil suspicaz:** se caracteriza por una actitud cautelosa hacia los bancos. Este grupo muestra una sensibilidad mayor al precio y una tendencia a la autogestión, lo que indica una búsqueda de autonomía y control sobre sus gastos. Su cautela hacia las instituciones financieras sugiere una actitud crítica y una evaluación cuidadosa de las opciones disponibles antes de tomar decisiones.
- **Perfil atrevido:** este grupo se caracteriza por considerar que tienen una buena comprensión del sistema financiero, y se sienten cómodos con productos y servicios más complejos. Su proactividad financiera les impulsa a buscar activamente oportunidades de

maximizar sus ingresos, incluso si esto implica asumir mayor riesgo. Si bien muestran confianza en sus conocimientos financieros, es importante considerar que la percepción individual no siempre se corresponde con las competencias objetivas.

población general y población con menos ingresos. El Gráfico 2 ilustra esta comparación, mostrando el porcentaje de individuos pertenecientes a cada clúster en ambos grupos. Las diferencias observadas nos permiten comprender mejor las particularidades de la población con menos ingresos en su relación con los servicios bancarios.

Tras identificar los diferentes grupos, es relevante comprender cómo es su distribución entre los segmentos de población, en concreto, entre

Gráfico 4. – Distribución de los segmentos actitudinales



La diferencia más significativa se observa en el grupo "Atrevido", que representa un 41% de la población

con menos ingresos, frente a un 28% en la población general. Esto sugiere que, dentro del segmento de menos

ingresos, una proporción significativamente mayor se siente cómoda con productos financieros más complejos.

Por su parte, el segmento “*Suspica*z” es considerablemente más reducido en la población con menos ingresos (13%) en comparación con la población general (23%), lo que podría indicar una mayor vulnerabilidad y dependencia de los servicios financieros, lo que limita su capacidad de negociación o búsqueda de alternativas.

Los segmentos “*Indiferente*” y “*Autónomo*” presentan una distribución similar en ambos grupos, con una ligera tendencia hacia una mayor indiferencia en la población con menos ingresos, lo que sugiere que las dificultades económicas y la falta de recursos pueden generar una sensación de desaliento o desconexión con el sistema financiero, llevando a una postura más pasiva en la gestión de las finanzas personales.

Por otro lado, la población general presenta una mayor autonomía, lo que da a entender que la falta de confianza en sus propias habilidades financieras lleve a algunos individuos con menos ingresos a buscar apoyo externo en lugar de autogestionar sus finanzas.

Además, el clúster “*Sostenible*” muestra una ligera mayor

representación en la población general (22%) que en la de menos ingresos (18%), lo que apunta a que las consideraciones de sostenibilidad en el ámbito financiero, aunque importantes, podrían ser menos prioritarias para aquellos con mayores restricciones económicas.

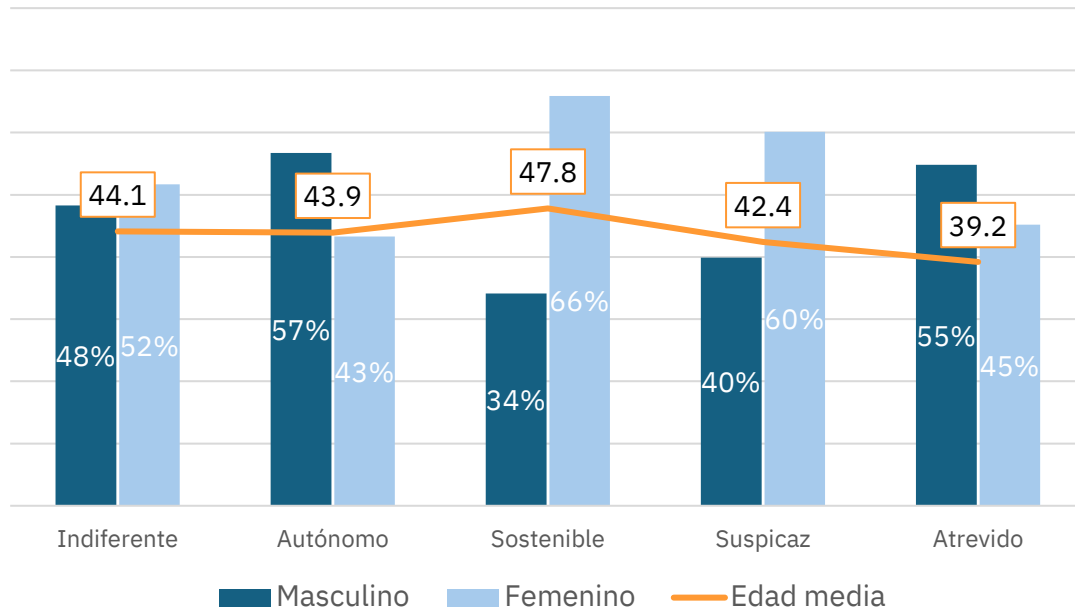
Para comprender mejor las necesidades y comportamientos de cada segmento, profundizaremos en su perfil a través de diferentes variables sociodemográficas, analizando su grado de conocimiento financiero, cómo se relaciona con las entidades y qué tipo de productos tienen contratados.

El género y la edad son factores importantes que pueden influir en la relación de los individuos con los servicios financieros.

Los segmentos *Indiferente* y *Autónomo* muestran una proporción más igualitaria de hombres y mujeres, con edades medias en torno a los 44 años.

Sin embargo, el perfil *Sostenible* destaca por tener una mayor presencia de mujeres y una media de edad superior; mientras que el perfil *Atrevido* se caracteriza por ser el perfil más joven, siendo el único grupo con una media de edad inferior a los 40 años.

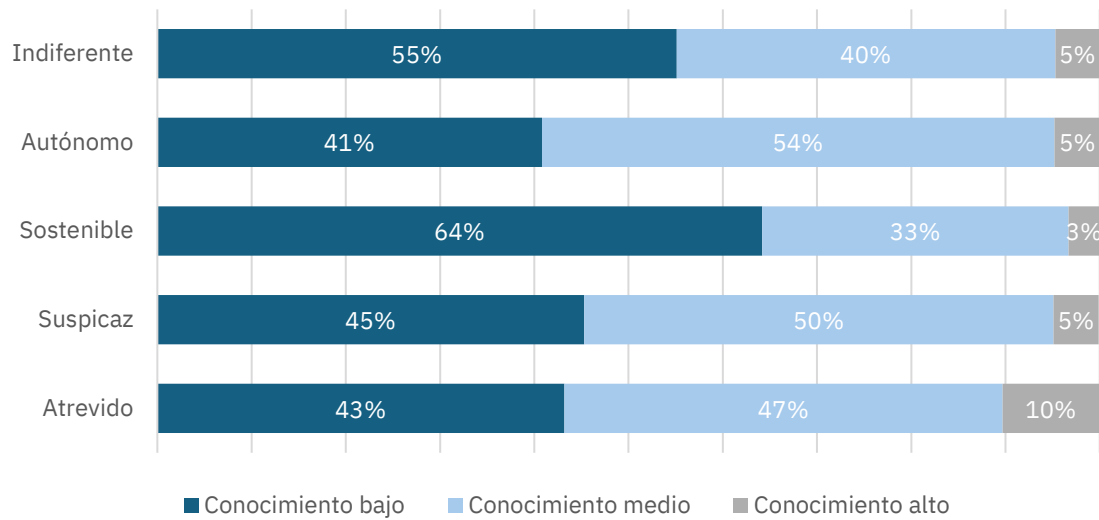
Gráfico 5. – Distribución de género y edad entre los segmentos de bajos ingresos



Los individuos con menos ingresos tienen una autopercepción de que sus conocimientos financieros son bajos o muy bajos.

Esto ocurre especialmente entre los perfiles “Indiferente” y “Sostenible”. Sin embargo, en el perfil “Atrevido” destaca significativamente frente al resto de grupos un porcentaje considerable de personas que consideran que tienen un conocimiento financiero elevado (10%).

Gráfico 6. – Autodiagnóstico del nivel de conocimiento por perfil



La población con menos ingresos tiene unos niveles más reducidos de competencias financieras, lo que subraya la importancia de implementar programas de educación financiera para reducir la brecha de conocimiento.

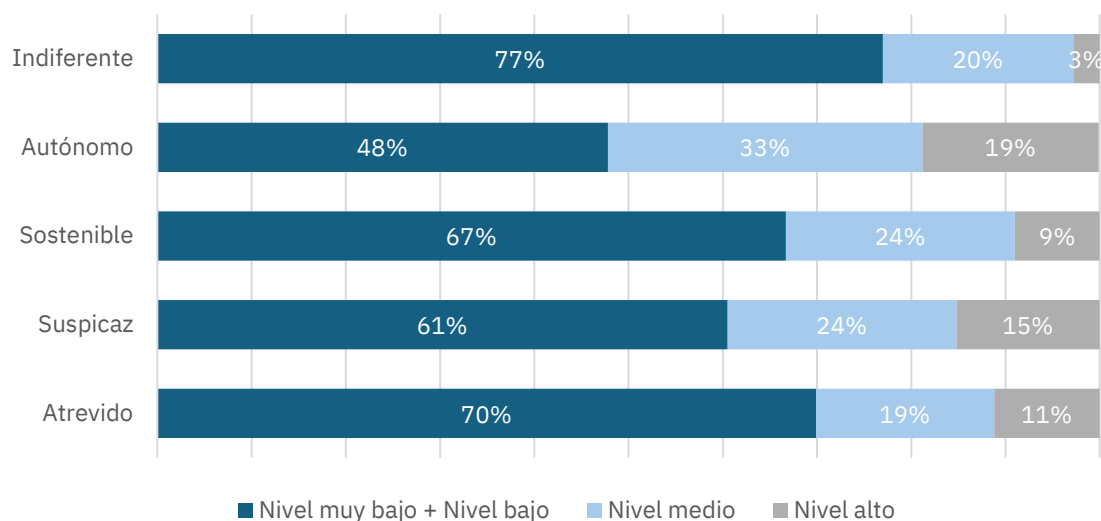
El segmento "Autónomo", aunque representa solo el 11% del total, destaca por tener el mayor porcentaje de individuos con altas competencias financieras (19%). Este dato refuerza la idea de que una mayor autonomía en la gestión financiera se correlaciona con un mayor dominio de las herramientas y conceptos financieros.

Sin embargo, es importante notar que incluso en este segmento, la mayoría

de individuos aún presenta niveles de competencias medios o bajos.

En el caso del segmento "Atrevido", segmento mayoritario entre la población con menos ingresos, la discrepancia entre la autopercepción y la realidad es particularmente relevante. A pesar de que un 10% se considera con conocimientos altos, sus niveles de competencias financieras objetivas son mayormente bajos o muy bajos, al igual que en el resto de los segmentos. Esta situación genera una vulnerabilidad importante, ya que su inclinación a asumir riesgos en productos financieros no está respaldada por las competencias necesarias para gestionarlos eficazmente.

Gráfico 7. – Competencias financieras de los perfiles actitudinales



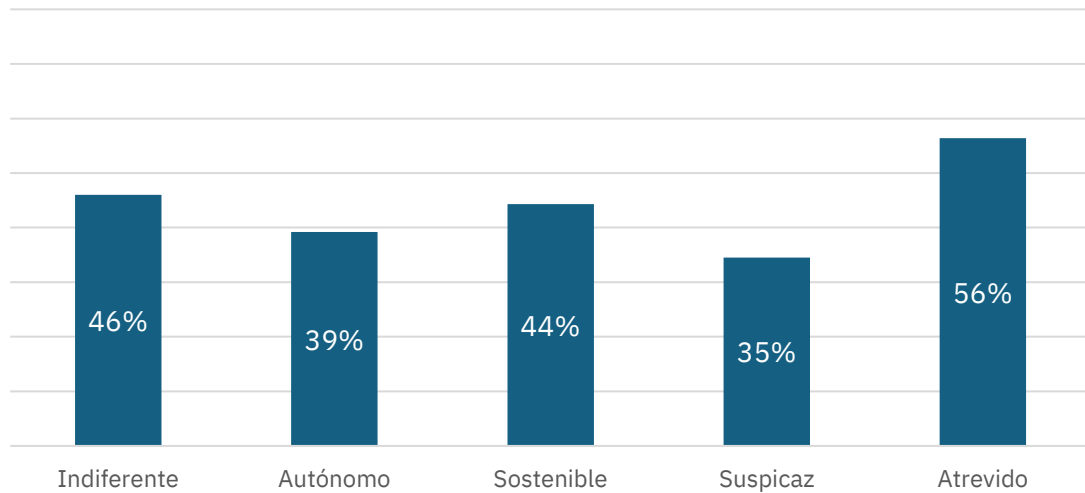
Profundizando en su relación con las entidades financieras, examinamos ahora su fidelización, aspecto relevante para comprender cómo se vinculan con el sistema financiero, y poder establecer modelos de relación y retención efectivos para cada segmento.

En el gráfico 8, analizamos el porcentaje de clientes que nunca han dejado de trabajar con un banco, es decir, son fieles a su entidad; en este sentido, se detecta que el segmento “Suspicaaz” es el que presenta un menor porcentaje de fidelización, lo que indica que tiene una mayor propensión al cambio de entidad. Al

tratarse de un segmento con mayor sensibilidad al precio, esto podría provocar que busquen de manera activa mejores condiciones y tengan menos aversión al cambio si encuentran una oferta más ventajosa en otra entidad. Esto representa un reto para las entidades, que deben desarrollar estrategias para retener a este segmento de clientes.

En el lado opuesto, encontramos al perfil “Atrevido”, que acumula un porcentaje de fidelidad elevado; esto podría indicar que, a pesar de que buscan maximizar sus ingresos, valoran la estabilidad en su relación con las entidades financieras.

Gráfico 8. – Porcentaje de lealtad con las entidades financieras



La tenencia de productos financieros ofrece una perspectiva clave sobre el comportamiento y las necesidades de cada segmento. En este contexto, se observa que el segmento “*Indiferente*” es el que tiene un menor número de productos contratados, lo que confirma ese desinterés general por la gestión financiera, limitándose a productos básicos como las tarjetas, ya sean de crédito o débito. Mientras que, en el lado opuesto, se sitúa el perfil “*Autónomo*”, que lidera en diversificación y demuestra

proactividad en la gestión de sus finanzas.

El perfil “*Atrevido*” se diferencia del resto de segmentos por su inclinación hacia productos de inversión que, aunque presentan porcentajes moderados, son significativamente superiores al resto. Además de optar por este tipo de productos, se evidencia esa menor aversión al riesgo, destacando en la contratación de productos con riesgo medio, o alto, como las acciones o las criptomonedas.

Tabla 9. – Tenencia de productos financieros por perfil actitudinal

	Población con menos ingresos					
	Total	Indiferente	Autónomo	Sostenible	Suspicaz	Atrevido
NET Tarjetas	72%	59%	91%	75%	85%	66%
Hipoteca	17%	22%	25%	13%	20%	13%
Préstamo personal	12%	16%	21%	11%	10%	10%
Cuenta de ahorro	25%	9%	29%	22%	36%	27%
Depósito a plazo fijo	5%	3%	7%	1%	4%	8%
Plan de pensiones	6%	3%	8%	3%	5%	8%
Fondos de inversión	4%	4%	3%	2%	4%	6%
Acciones	2%	0%	0%	1%	2%	5%
Criptomonedas	2%	1%	1%	1%	1%	5%
Seguro de vida / ...	18%	14%	23%	15%	24%	17%
Media de productos contratados	2,5	2,3	3,2	2,4	2,9	2,4

Comparativa entre segmentos actitudinales y tipo de producto contratado

La capacidad de ahorro por segmento refleja una relación directa entre la tenencia de productos financieros y las características de cada perfil. Mientras algunos segmentos muestran una mayor capacidad para ahorrar, otros presentan ciertas limitaciones.

El perfil “*Indiferente*” es uno de los que presentan menor capacidad de ahorro, poniendo de nuevo de manifiesto su baja planificación e implicación financiera, y refleja esa baja tenencia de productos, y en concreto, de productos de ahorro,

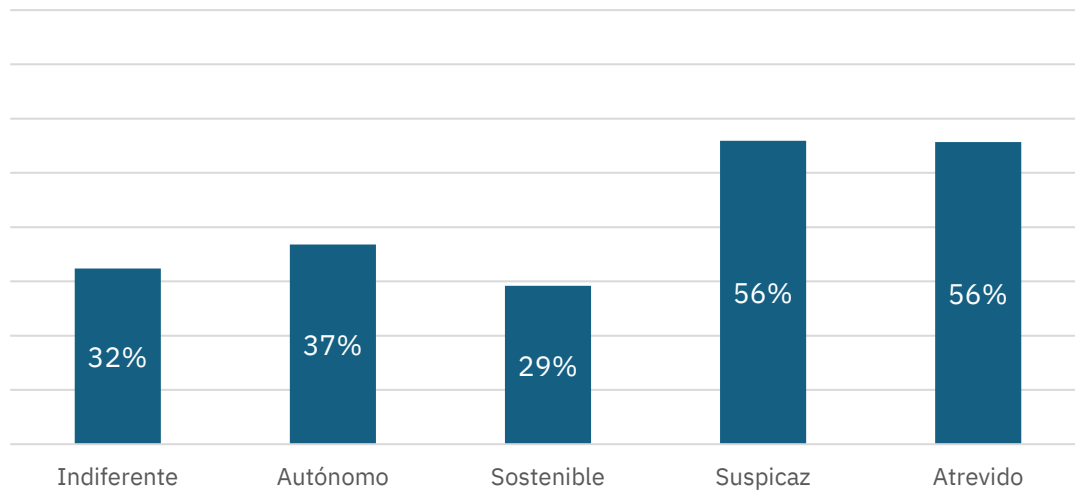
como cuentas de ahorro, o depósitos. Y esto mismo, ocurre entre los individuos del perfil “*Sostenible*”,

Sin embargo, el perfil “*Suspicaz*” se caracteriza por su amplia capacidad de ahorro, donde más de la mitad de los individuos consiguen ahorrar parte de sus ingresos mensualmente, principalmente a través de cuentas de ahorro. Esta capacidad podría estar relacionada con su actitud estratégica hacia los productos financieros, priorizando aquellos que les permitan optimizar sus ingresos y reducir gastos innecesarios.

Esta alta capacidad de ahorro también se da entre los individuos del

segmento “*Atrevido*”, centrado relacionado con su perfil más joven y especialmente en productos de dinámico, y con la búsqueda activa de inversión. En su caso, podría estar rentabilidad.

Gráfico 10. – Capacidad de ahorro por perfil actitudinal



3) Nivel de educación financiera

Comprender el nivel de educación financiera de las personas con menos ingresos es fundamental para enmarcar su comportamiento económico.

Muchas de las decisiones que se toman —como recurrir a préstamos informales, no utilizar servicios bancarios o no ahorrar regularmente— pueden no explicarse únicamente por falta de recursos, sino también por una limitada comprensión de conceptos financieros básicos.

Iniciar el informe indagando en el nivel de educación financiera permite contextualizar los datos.

Además, reconocer desde el principio la brecha en educación financiera, de

haberla, ayuda a enmarcar correctamente los resultados del análisis.

No se trata solo de hábitos individuales, sino de una desigualdad más amplia en el acceso a información, educación y oportunidades para desarrollar habilidades financieras.

Considerar este factor desde el principio aporta una visión más estructural del fenómeno, al tiempo que orienta hacia soluciones integrales que incluyan educación financiera como herramienta clave para la inclusión.

a) Percepción vs. realidad de conocimientos financieros

En términos globales, tanto el conjunto de la población española como aquella con menos ingresos muestra tasas de autopercepción de conocimientos financieros muy parecidas (por encima del 40% en ambos casos) hay una diferencia de intensidad en dicha autopercepción de mucha relevancia.

Cuando casi el 25% de la población con menos ingresos piensa que sus

conocimientos financieros son muy bajos, solo el 12% hace lo propio entre el conjunto de la población.

Por el contrario, prácticamente la misma proporción de personas afirma tener niveles de conocimientos financieros medios (en torno a 45%).

Salvo por la mayor intensidad en la percepción de los niveles muy bajos, las diferencias de evaluación de conocimientos financieros entre la

población residente en España y el conjunto del colectivo con menos ingresos no son muy grandes.

Sin embargo, la población extranjera con menos ingresos tiene unos niveles de autopercepción financiera más cercanos a la población general.

Si profundizamos en las diferencias de autopercepción de conocimiento entre la población española con menos ingresos y los extranjeros, se observa como estos últimos tienden a tener una autopercepción más positiva.

El porcentaje de extranjeros que considera que sus conocimientos financieros son altos alcanza el 11% entre los no nacionalizados, cifra significativamente mayor que la observada en la población nacida en España (4%).

Este dato refleja una mayor confianza en sus capacidades financieras, posiblemente vinculada a la necesidad de gestionar recursos en contextos más complejos, como el envío de remesas o la adaptación a sistemas bancarios diferentes.

Tabla 11. – Auto percepción de nivel de competencias financieras

	Población general	Población con menos ingresos			
		Total	Español	Nacionalizado español	Extranjero
Muy altos	2%	2%	1%	2%	2%
Bastante altos	9%	5%	3%	4%	9%
Medios	46%	44%	44%	50%	43%
Bastante bajos	31%	26%	25%	27%	28%
Muy bajos	12%	23%	27%	17%	17%

Comparativa entre nacionalidad y autopercepción financiera

Los conocimientos financieros menores que los de la población general son claramente del colectivo.

Los conocimientos financieros de las personas con menos ingresos son más bajos que los de la población general, aunque la población con menos ingresos extranjera presenta mejores niveles de competencias financieras que los nacidos en España, aunque aún por debajo de la población general.

Esta menor comprensión de los términos y productos financieros es reflejo de la menor sofisticación financiera, tal y como veremos en el capítulo dedicado a la experiencia vital del colectivo con menos ingresos con las entidades y productos financieros.

37%

tienen muy baja educación financiera

Con todo ello, la gran mayoría de la población con menos ingresos se maneja con unas competencias financieras deficitarias y únicamente un 11% tiene buenas capacidades de entendimiento de los productos financieros.

Tabla 12. – Nivel de competencias financieras

	Población general	Población con menos ingresos			
		Total	Español	Nacionalizado español	Extranjero
Nivel alto	25%	11%	9%	14%	14%
Nivel medio	28%	22%	20%	28%	25%
Nivel bajo	24%	30%	31%	23%	32%
Nivel muy bajo	22%	37%	42%	34%	30%

Comparativa entre nacionalidad y nivel de competencias financieras

b) Presencia del sesgo cognitivo

La discrepancia entre la percepción subjetiva y los resultados objetivos en términos de conocimientos financieros es un aspecto clave que

refleja las dinámicas cognitivas dentro del colectivo con menos ingresos.

Mientras que una proporción significativa de este grupo percibe sus conocimientos financieros como "medios" o incluso "altos", los datos objetivos muestran que su educación financiera es considerablemente más baja, lo que pone de manifiesto la presencia del efecto Dunning-Kruger, un sesgo cognitivo que parece estar particularmente acentuado en este segmento poblacional.

Este efecto describe cómo las personas con niveles más bajos de habilidad o conocimiento tienden a sobreestimar sus capacidades, debido a su incapacidad para reconocer sus propias limitaciones o a un exceso de confianza

En el caso de las personas con menos ingresos, esta tendencia podría estar influida por varios factores. Por un lado, la falta de exposición a productos financieros más complejos puede llevar a una falsa sensación de competencia, ya que no enfrentan situaciones que desafíen sus habilidades financieras básicas.

Por otro lado, la confianza en habilidades percibidas, como la gestión de recursos cotidianos, puede generar una autopercepción inflada que no se corresponde con la realidad.

El impacto del efecto Dunning-Kruger en este contexto no es menor. Una

autopercepción inflada de las propias capacidades puede limitar la disposición de las personas a buscar formación financiera o a aceptar asesoramiento profesional, acentuando así las brechas de conocimiento. Además, esta desconexión entre percepción y realidad puede dificultar la toma de decisiones informadas sobre productos financieros, exponiendo a este colectivo a riesgos innecesarios o a una utilización inadecuada de los servicios disponibles.

Por tanto, abordar este sesgo cognitivo es crucial para mejorar la inclusión financiera de las personas con menos ingresos. Esto implica no solo proporcionar acceso a herramientas y productos financieros adaptados, sino también diseñar programas educativos que ayuden a las personas a calibrar de manera más precisa sus habilidades reales, y fomentar una mayor autoconciencia financiera que impulse decisiones más informadas y efectivas.

RELACIÓN CON LAS
ENTIDADES FINANCIERAS



1) Nivel de bancarización

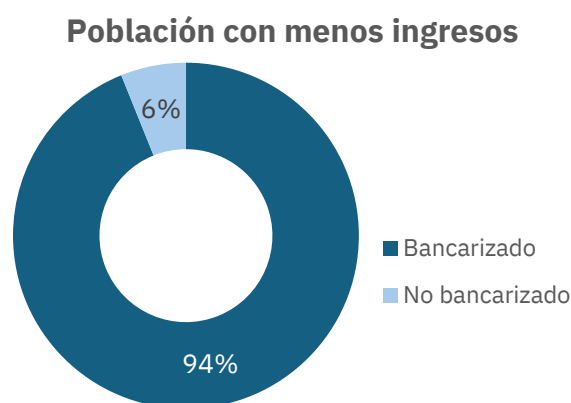
Como punto de partida, se detecta que el nivel de bancarización entre la población con menos ingresos no resulta un problema relevante, ya que prácticamente la totalidad de los individuos están integrados en el sistema financiero, y únicamente el 6% permanece sin bancarizar.

Aunque este porcentaje es ligeramente inferior al de la población general, que según datos del Global Findex 2022⁴ alcanza el 98,3%, sigue siendo una cifra elevada que refleja un acceso generalizado a los servicios financieros básicos.

Este contexto, nos permite abordar el análisis desde una perspectiva más profunda, enfocándonos no tanto en las barreras de acceso al sistema financiero, sino en el modelo de relación que este segmento establece con las entidades bancarias.

Dado que el acceso no parece ser un problema relevante, resulta fundamental entender cómo las personas con menos ingresos interactúan con los productos y servicios financieros disponibles, qué necesidades específicas tienen y cuáles son las áreas donde existen oportunidades de mejora.

Gráfico 13. – Grado de bancarización de las personas con menos ingresos



⁴El Global Findex (Global Financial Inclusion Database) es una base de datos internacional,

creada por el Banco Mundial, que recoge datos sobre el acceso y uso de servicios financieros.

2) Ruta vital de la relación con las entidades financieras

Tras haber entendido como punto de partida las diferencias en conocimientos financieros entre población general y población con menos ingresos, el presente capítulo tiene como objetivo analizar las diferencias en su comportamiento.

Para ello, se han analizado datos relativos a su relación con las entidades financieras y a la contratación de productos financieros.

Este análisis es de especial utilidad para comprender cómo el nivel de

ingresos influye en el comportamiento financiero, dibujando itinerarios vitales diferenciados en la relación con la banca.

La comprensión de las particularidades del comportamiento financiero de este grupo permitirá diseñar productos y servicios adaptados a sus necesidades específicas, así como estrategias de inclusión financiera más efectivas.

a) Relación con entidades financieras

La población con menores ingresos presenta una relación menos dinámica con el sector financiero en comparación con la población general.

Se manifiesta en varios aspectos; el primero, una menor diversificación de entidades financieras con las que trabaja.

Un porcentaje muy elevado entre las personas con menos ingresos trabaja únicamente con una entidad financiera, lo que sugiere una menor búsqueda de alternativas a pesar de la elevada oferta existente en el mercado.

Así, se estaría generando una mayor dependencia de una única institución.

69%

Trabaja solo con una entidad

Además, entre la población con menos ingresos, los extranjeros muestran un perfil aún menos dinámico en comparación con los nacidos en España, y aquellos que han obtenido la nacionalidad.

Esto se refleja en que el 75% de los extranjeros trabajan únicamente con una entidad financiera, mostrando una menor diversificación en su relación con las entidades bancarias, lo que podría estar vinculado a factores como la falta de familiaridad con el sistema financiero local, u otro tipo de barreras.

Tabla 14. – Nº de entidades con las que trabaja

	Población general	Población con menos ingresos			
		Total	Español	Nacionalizado español	Extranjero
Solo con uno	55%	69%	67%	64%	75%
Dos o más bancos	45%	31%	33%	37%	25%

Comparativa entre nacionalidad y número de entidades

Esta posible mayor dependencia de la entidad con la que trabaja puede observarse también en la mayor fidelidad del colectivo con su entidad financiera.

Una proporción significativamente mayor que entre la población general

nunca ha cambiado de banco, lo que puede ser debido a una menor propensión a explorar nuevas opciones y una posible aversión al riesgo, pero también a un cierto efecto de cliente cautivo.

De nuevo, se observan mayores niveles de lealtad entre la población extranjera.

Tabla 15. – Historial de entidades con las que ha trabajado

	Población general	Población con menos ingresos			
		Total	Español	Nacionalizado español	Extranjero
Nunca ha dejado de trabajar con un banco	34%	48%	46%	42%	54%
Ha dejado de trabajar con un banco	43%	32%	32%	34%	31%
Ha dejado de trabajar con más de un banco	23%	20%	22%	24%	15%

Comparativa entre nacionalidad e historial de entidades

El grupo de personas con menos ingresos muestra una tendencia ligeramente superior a utilizar entidades puramente digitales.

Esto podría deberse a la facilidad de contratación, a las condiciones económicas más competitivas que suelen ofrecer estas entidades y la

comodidad de gestionar servicios financieros desde cualquier lugar.

Por otro lado, se observa una mayor inclinación de los extranjeros hacia entidades 100% digitales en comparación con el resto de individuos.

Tabla 16. – Tipo de entidades con las que trabaja

	Población general	Población con menores ingresos			
		Total	Español	Nacionalizado español	Extranjero
Solo tradicional	62%	57%	65%	52%	58%
Mixto tradicional y online	26%	20%	21%	29%	20%
Solo online	12%	16%	15%	19%	22%

Comparativa entre nacionalidad y tipo de entidades

Este menor dinamismo sugiere que la población con menores ingresos, y en especial los extranjeros, buscan simplicidad y comodidad en su relación con las entidades financieras.

La población con menores ingresos busca la facilidad de uso y experiencia de usuario que le ofrecen las entidades digitales

La banca online, con su accesibilidad y facilidad de uso, se presenta como una opción atractiva. Sin embargo, la menor diversificación y la mayor fidelidad podrían indicar una falta de información o confianza en otras opciones disponibles.

3) Percepción y evaluación de entidades financieras

b) Satisfacción con la entidad principal

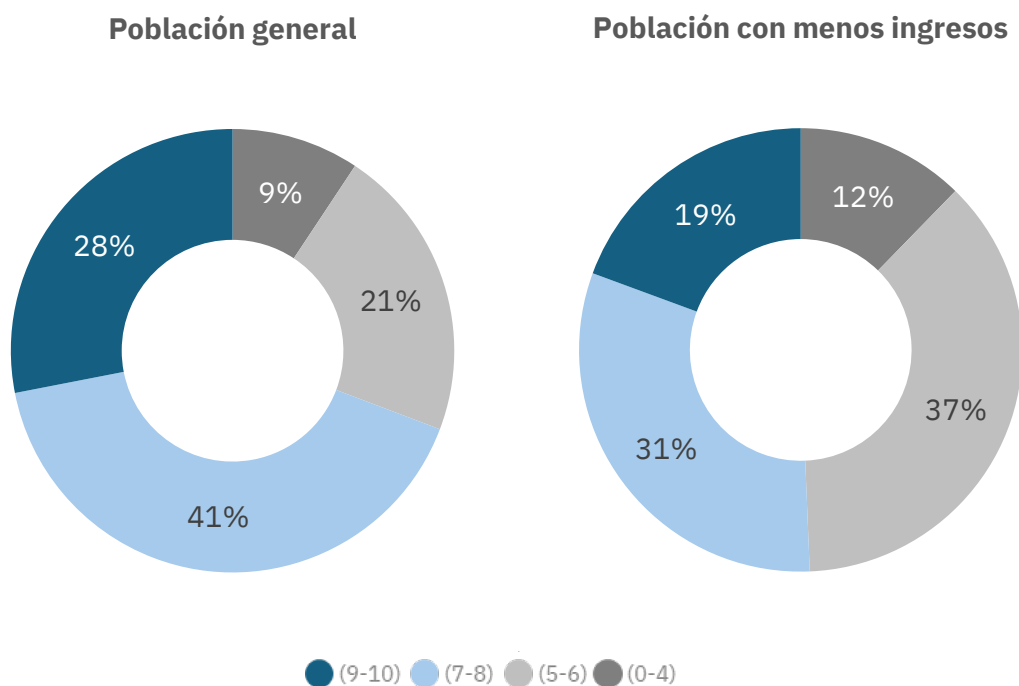
El análisis del nivel de satisfacción de las personas con menos ingresos con las entidades con las que trabajan revela una paradoja interesante:

- Las personas con menos ingresos tienden a tener una relación más estable y leal con sus entidades financieras.
- Pero, al mismo tiempo, muestran una satisfacción sensiblemente menor con ellas.

Las personas con menos ingresos muestran una satisfacción sensiblemente menor, en comparación con la población general, con sus entidades financieras.

Es obvio que la fidelidad a una entidad financiera no siempre es sinónimo de satisfacción con la misma, y son múltiples los factores que pueden estar interviniendo.

Gráfico 17. – Grado de satisfacción con la entidad financiera principal



Además de factores generales como pueden ser la inercia o las barreras y costes del cambio, en el caso de las personas con menos ingresos, la mayor estabilidad de comportamiento y fidelidad a las entidades puede estar motivada por factores como:

- La falta de alternativas debida a la percepción de que todas las entidades son iguales, o la dificultad para acceder a productos más sofisticados, pueden limitar la búsqueda de alternativas.
- Motivos relacionados con cierta aversión al riesgo, más allá de las barreras al cambio, ya que el cambio de entidad financiera puede percibirse como un riesgo, especialmente si se tienen pocos conocimientos financieros o experiencias negativas previas.
- Las dificultades percibidas de acceso a productos financieros pueden llevar a un comportamiento estable con aquella entidad con la que obtuvieron el producto que necesitaban. La falta de acceso a productos financieros más allá de los básicos (cuentas, tarjetas) limita las posibilidades de este colectivo para

mejorar su situación financiera mediante el cambio de entidad.

La estabilidad de la relación entre las personas con menos ingresos y sus bancos no parece estar directamente vinculada a su nivel de satisfacción con las entidades financieras.

Las entidades financieras tienen el reto de comprender las causas de esta insatisfacción y ofrecer soluciones que generen valor y confianza para este segmento, contribuyendo así a una mayor inclusión financiera.

Parte de esta insatisfacción está relacionada con la sensación de haber sido excluido por el sistema financiero. De esta forma, aquellos que no tienen la sensación de haber vivido episodios de exclusión tienen una percepción de su entidad análoga a la de la población general.

Sentirse excluido del sistema financiero y la dificultad para acceder a productos financieros, básicos o más complejos, puede generar una cierta sensación de frustración y enojo hacia el sector que termine cristalizando en una mala percepción del banco del que es cliente.

La desconfianza puede verse agravada por un nivel deficitario en las competencias financieras, de tal forma que los productos y procesos se conviertan en una especie de caja negra inescrutable para el individuo.

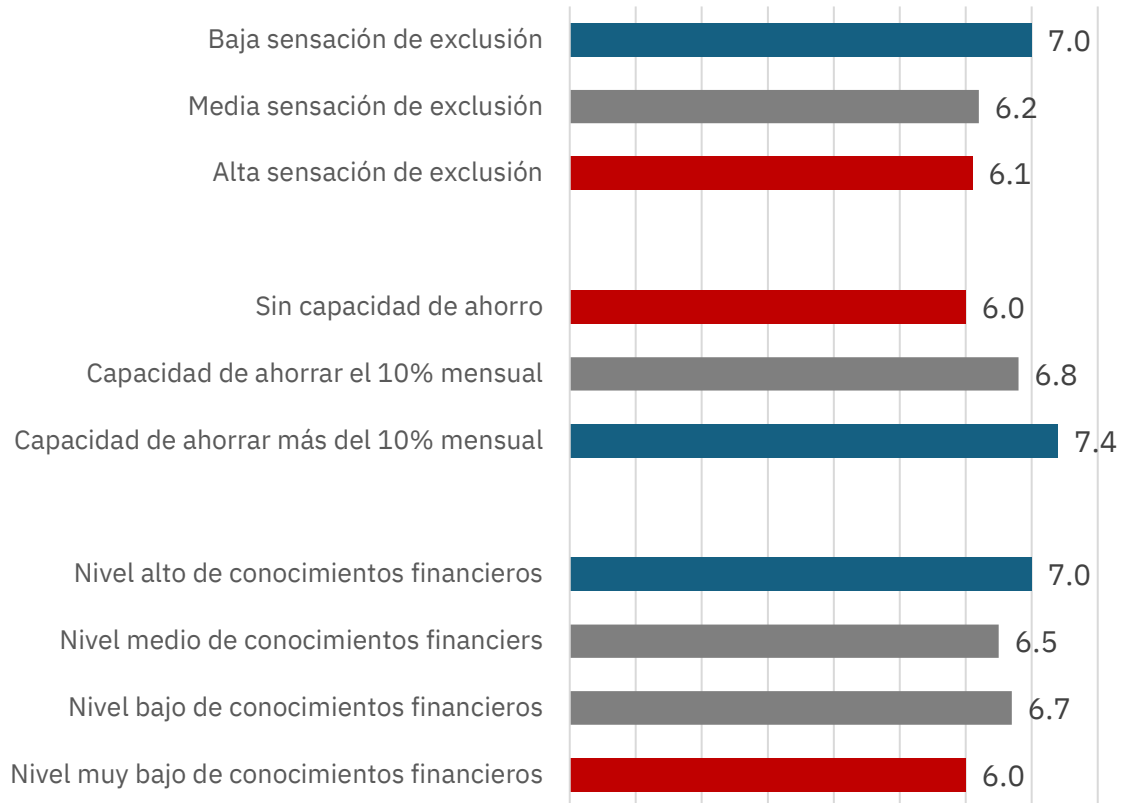
Las diferencias en la valoración de la entidad financiera entre las personas con menor nivel de competencias financieras abundan en la desconfianza hacia el sector que se termina reflejando en una mala percepción de la entidad.

En este conglomerado de circunstancias que pueden explicar la percepción del sistema financiero, encontramos también como un elemento muy relevante la capacidad de ahorro.

Las personas con mayor capacidad de ahorro, aun formando parte del colectivo con menos ingresos, tienen mayor capacidad para contratar productos financieros diversificados y, además, obtener un mayor beneficio de dichos productos. Por ello también desarrollan un mayor conocimiento que les permite comprender mejor el funcionamiento de las entidades financieras.

Todo esto contribuye a tener una visión más positiva y sofisticada de estas instituciones.

Gráfico 18. – Satisfacción media con la entidad financiera principal



c) Recomendación

Además de la satisfacción con los servicios financieros, para profundizar en la percepción de la población con menos ingresos hemos indagado en la probabilidad con que recomendaría los servicios de su entidad, en lo que se conoce habitualmente como Saldo neto de Recomendación o NPS por sus siglas en inglés (Net Promoter Score).

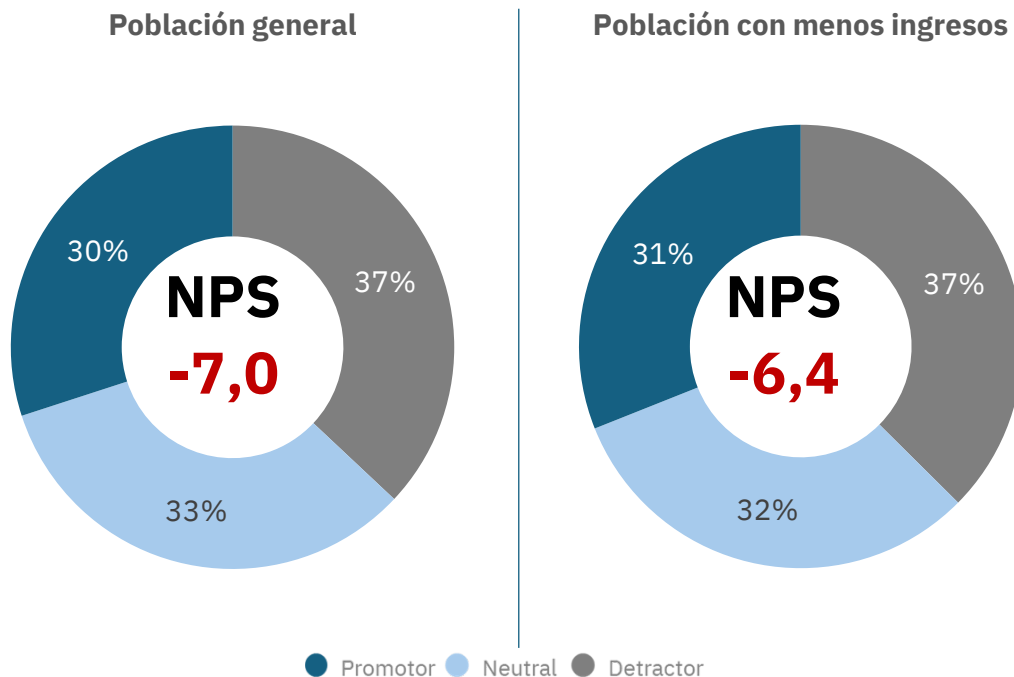
El NPS es una métrica utilizada para medir el grado de recomendación del cliente hacia una marca, producto o servicio. Introducida por Fred Reichheld en 2003, se utiliza como una medida de la lealtad hacia las marcas o empresas y es ampliamente

utilizada en el sector financiero para evaluar la experiencia del cliente.⁵

Aunque el nivel de satisfacción de las personas con menos ingresos con su

banco es bastante más bajo que el de la población general. El nivel de recomendación es análogo en ambos colectivos.

Gráfico 19. – Grado de recomendación y NPS



Que la población con menos ingresos esté más insatisfecha con su banco que la población general, pero que ambos colectivos tengan un NPS (Net Promoter Score) similarmente bajo, sugiere una dinámica compleja.

Un grado de recomendación relativamente bajo entre la población general podría ser indicativo de la existencia de un efecto suelo. Las

entidades bancarias actuarían como commodities, con más capacidad para generar satisfacción que recomendación.

Por lo tanto, aunque las personas con menos ingresos estén aún más insatisfechas, el NPS no puede bajar mucho más, creando un "efecto suelo".

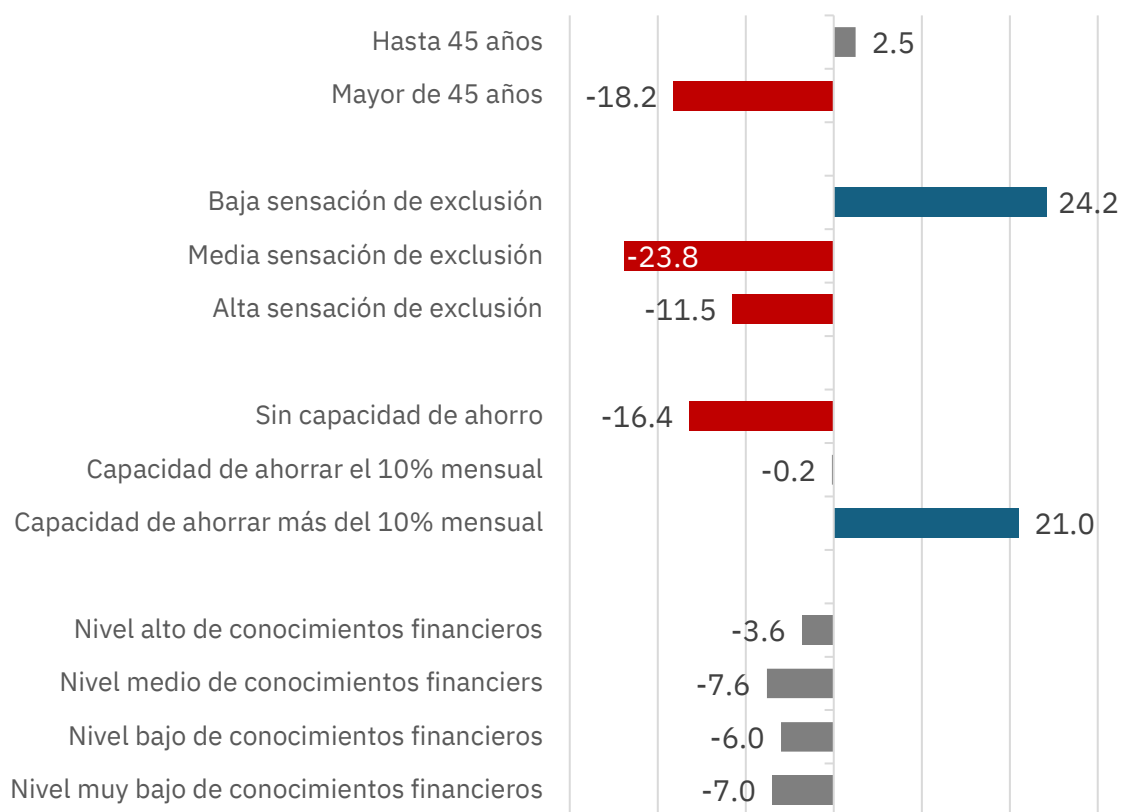
⁵ Se puede consultar la metodología de cálculo del NPS en el anexo de este documento

Los elementos que están generando una baja recomendación son análogos a los que condicionan la satisfacción del individuo con su entidad financiera.

De esta forma, las personas con la sensación de no haber sido excluidas

por el sector presentan una tasa de recomendación netamente positiva, al contrario de aquellos que han creído sentir un trato discriminatorio por parte del sector financiero.

Gráfico 20. – Net Promoter Score por segmentos

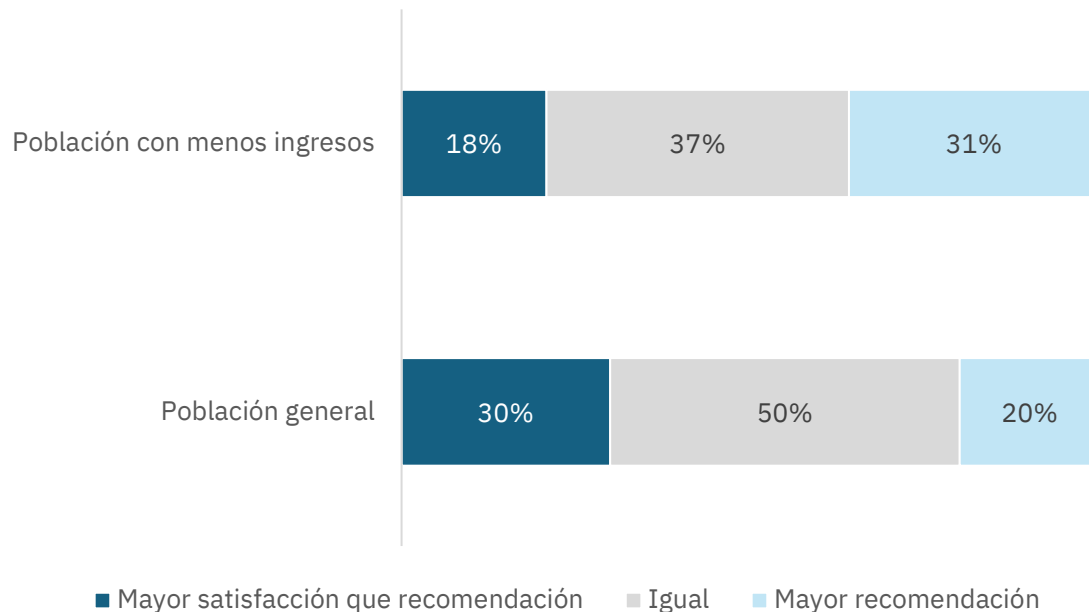


De igual manera, las personas que, teniendo pocos ingresos, conservan la capacidad de ahorrar una parte relevante de sus ingresos, presentan un índice de recomendación positivo.

Resulta llamativo que el nivel de conocimiento financiero que, si

intervenia de manera relevante en la satisfacción con la entidad, apenas tienen efecto en construir recomendación.

Gráfico 21. – Relación entre satisfacción y recomendación



4) Sentimiento de exclusión financiera

Comprender cómo perciben las personas con menos ingresos el trato recibido por parte de las instituciones financieras es clave para identificar posibles brechas en la atención a sus necesidades y diseñar estrategias más inclusivas.

En este sentido, las personas con menos ingresos indicaron su grado de acuerdo o desacuerdo con la siguiente afirmación: *“Siento que la/s entidad/es con la/s que trabajo o he trabajado me excluyen y no tienen en cuenta mis necesidades”*; en una escala de cinco puntos, desde *“Totalmente en desacuerdo”* hasta *“Totalmente de acuerdo”*.

Este análisis nos permitirá evaluar si existe una percepción de exclusión financiera dentro de este segmento y qué tan extendida está esta sensación; además de entender cómo esto afecta a sus niveles de satisfacción y recomendación.

El sentimiento de exclusión del sistema financiero es una experiencia personal que, aunque no afecta a todos los individuos de este segmento poblacional, tiene un impacto significativo en una proporción relevante de ellos.

Este mayor impacto se evidencia de manera más pronunciada entre el segmento de población extranjera.

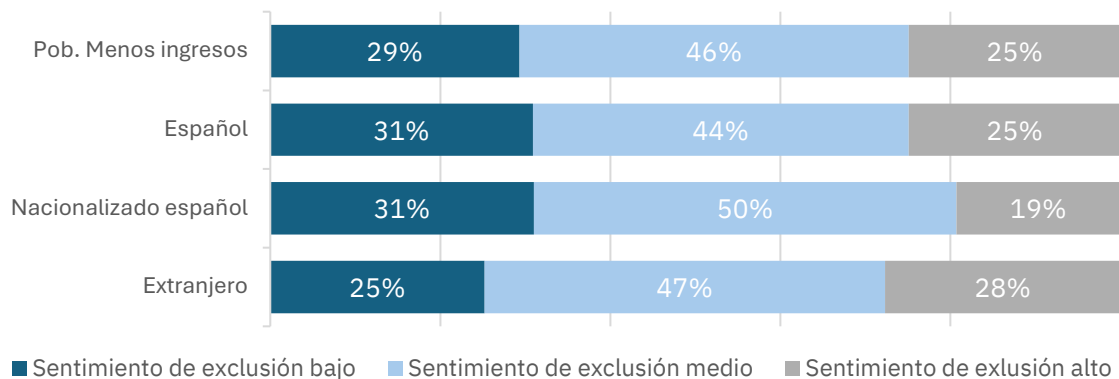
Mientras que el 25% de los individuos con bajos ingresos ha sentido que alguna de las entidades con las que trabaja o ha trabajado le han excluido o no ha tenido en cuenta sus necesidades, el porcentaje aumenta al 28% entre la población extranjera.

Este dato revela que, si bien no todos los individuos bancarizados sienten exclusión de forma explícita, existe una desconexión entre las expectativas de este segmento y las

respuestas ofrecidas por las entidades financieras.

Por otro lado, es importante destacar que casi la mitad de los individuos, tanto españoles como extranjeros, se posicionan en una postura neutral, lo que podría indicar que muchos no tienen una opinión definida sobre su nivel de inclusión financiera, o que su experiencia bancaria no ha sido lo suficientemente significativa como para generar una percepción clara al respecto.

Gráfico 22. – % población con sentimiento de exclusión financiera



En un porcentaje amplio de la población con menos ingresos, un 31% por sólo un 20% entre la población general, existe una predisposición a recomendar el servicio de su banco, aunque su satisfacción con el mismo no sea tan alta.

Una de las causas posibles que podrían justificar este comportamiento es que el servicio puede ser único u ofrecer algo difícil de encontrar, lo que lleva al cliente a recomendarlo, aunque no esté completamente satisfecho.

Observando las diferencias entre recomendación y satisfacción entre las personas con menos ingresos según hayan tenido sentimiento de exclusión de los servicios financieros, se puede comprobar cómo las personas que han vivido un sentimiento de exclusión alto tienden a tener mayor satisfacción que probabilidad de recomendación de sus entidades financieras.

Cuando se ha vivido exclusión financiera, el individuo tiende retraerse en la recomendación de la entidad

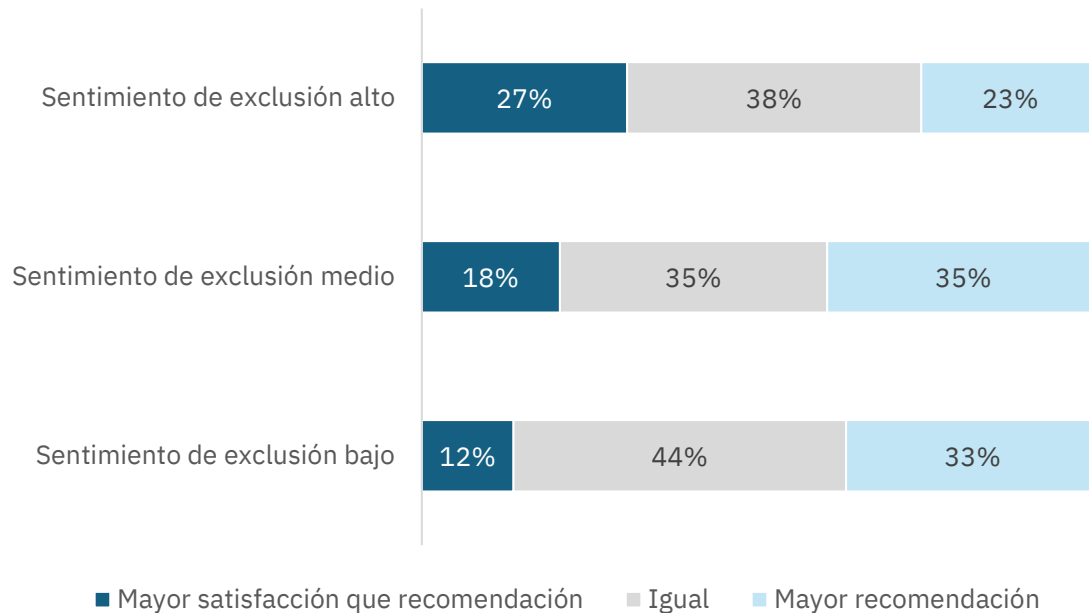
La recomendación se dificulta cuando se percibe que la entidad dificulta el acceso a los servicios financieros, y aunque pueda generar satisfacción (que siempre es más baja que entre la población general) el individuo se resiste a recomendar un servicio del que se siente que se le está excluyendo.

Por el contrario, cuando la persona ha vivido menos traumáticamente su integración financiera, el porcentaje de los que dan una probabilidad de recomendar por encima de su satisfacción crece.

Cuando una entidad atiende sin generar sensación de exclusión genera un impacto emocional positivo que puede estar llevando a una mayor tasa de recomendación.

El individuo puede sentirse receloso ante un sector del que sabe, o sospecha, que otros en sus mismas condiciones han enfrentado importantes barreras de inclusión. Si alguien, en ese marco tuvo una buena experiencia con una entidad puede convertirse en un referente de confianza que supere incluso la satisfacción concreta que pueda tener con su entidad financiera.

Gráfico 23. – Relación entre satisfacción y recomendación



5) Tenencia de productos

En cuanto a la contratación de productos financieros, la población con menores ingresos muestra una menor adopción en prácticamente todas las categorías, incluyendo tarjetas de crédito, hipotecas, préstamos personales, cuentas de ahorro, depósitos y planes de pensiones. Esta brecha en la adopción puede deberse a varios factores:

- Menor capacidad económica: la falta de ingresos suficientes limita el acceso de este grupo a productos financieros que exigen ahorro o pago mínimo.
- Mayor aversión al riesgo: la incertidumbre económica y la falta de estabilidad laboral pueden generar una mayor aversión al riesgo, lo que dificulta la contratación de productos de inversión o ahorro a largo plazo.
- Menor acceso a la información: la falta de información sobre los beneficios y riesgos de los productos financieros puede

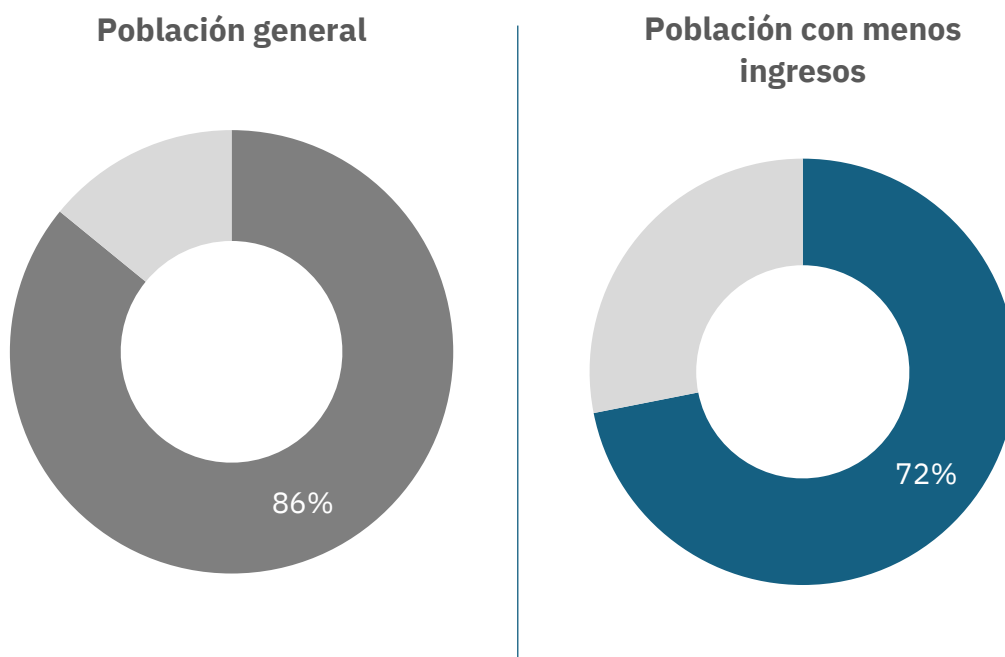
disuadir a este grupo de contratarlos.

d) Tarjetas

Incluso en el caso de productos financieros de uso muy común y totalmente establecidos en el mercado hasta el punto de ser prácticamente universales, el comportamiento de la población con menos ingresos difiere del de la población general.

Aunque ambos segmentos coinciden en que las tarjetas de pago son el producto financiero más contratado, en el caso de la población con menos ingresos, hasta quince puntos porcentuales menos tienen contratado este servicio con su entidad.

Gráfico 24. – % de población con tarjeta

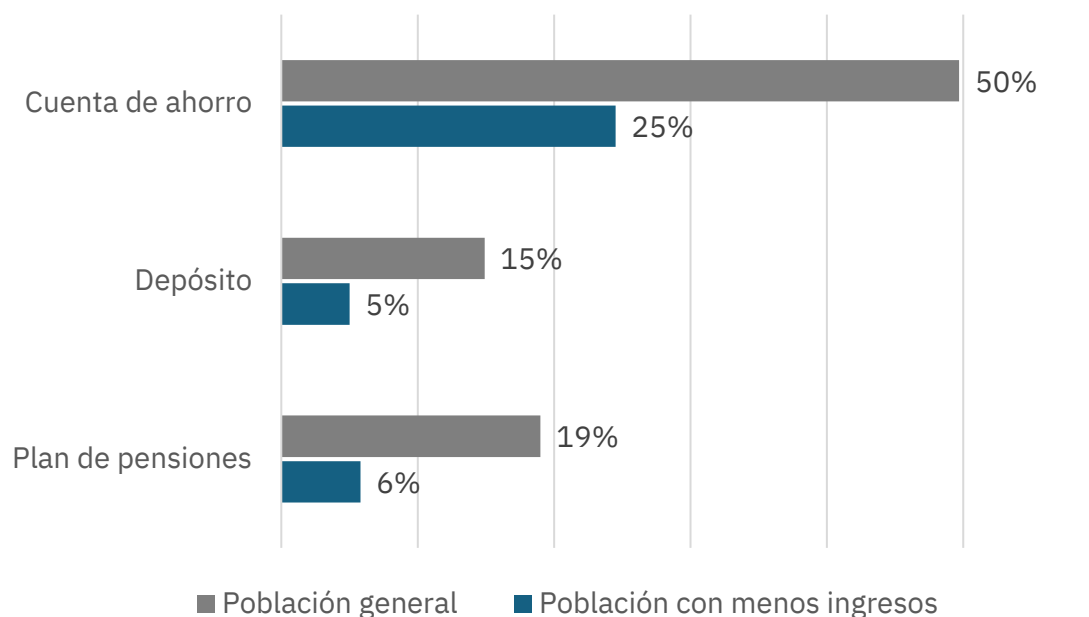


Incluso la contratación de productos financieros de uso muy común como las tarjetas, es sustancialmente inferior entre la población con menos ingresos.

Solo este aspecto ya nos habla de una población que, aunque en su extensa mayoría esté bancarizada y cuente con los servicios de una entidad financiera, su relación con las entidades se reduce a apenas dos servicios contratados y al menos uno, como las tarjetas, muy básico.

e) Productos de ahorro

Gráfico 25. – % de población con productos de ahorro



Productos de ahorro con cierta rentabilidad y bajo riesgo, como los depósitos o los planes de pensiones, tienen tasas de contratación muy

bajas entre la población con menos ingresos.

Los depósitos y planes de pensiones presentan tasas de

contratación muy bajas entre la población con menos ingresos

De cara al ahorro, este público opta en mayor medida por productos más sencillos, menos sofisticados, y más flexibles en las condiciones de contratación.

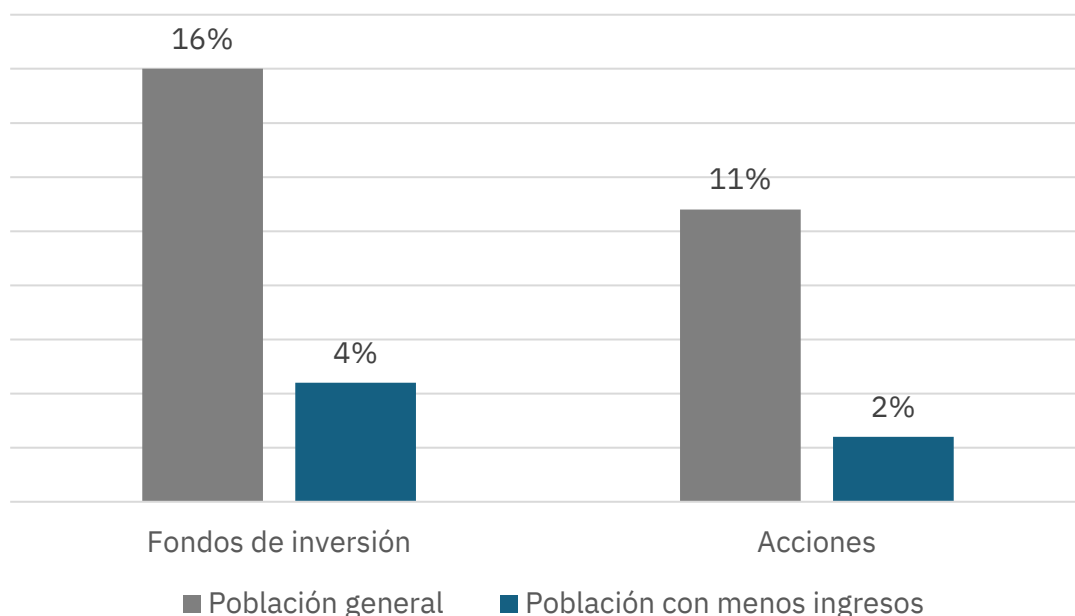
Por ejemplo, las cuentas de ahorro suelen incluir la disponibilidad de los depósitos sin más trámite cuando se necesita. En un colectivo que necesita

poder contar con sus ahorros en caso de necesidad, hace que la cuenta de ahorro esté dotada de un atractivo especial.

Así y todo, el hecho de que sea un producto mucho más contratado por la población general nos habla también de las dificultades del colectivo con menos ingresos de cara al ahorro.

f) Productos de inversión

Gráfico 26. – % de población con productos inversión



Si ya los productos de ahorro con bajo riesgo, como los depósitos, tienen

tasas de contratación muy bajas, los productos de inversión que pueden

incluir un cierto riesgo como las acciones, tienen una penetración casi anecdótica.

Incluso los fondos de inversión, que pueden incluir o no el riesgo de la inversión, por su mayor complejidad, tienen tasas muy bajas de contratación.

Salvando la cuenta de ahorro, el resto de los productos de ahorro o inversión, no tienen apenas incidencia en el colectivo de individuos con menos ingresos.

g) Productos de financiación

Si bien los productos de acumulación de capital tienen tasas de contratación muy baja, no sucede lo mismo con los productos de financiación.

Las necesidades financieras de la población con menos recursos pasan antes por la financiación que por el ahorro.

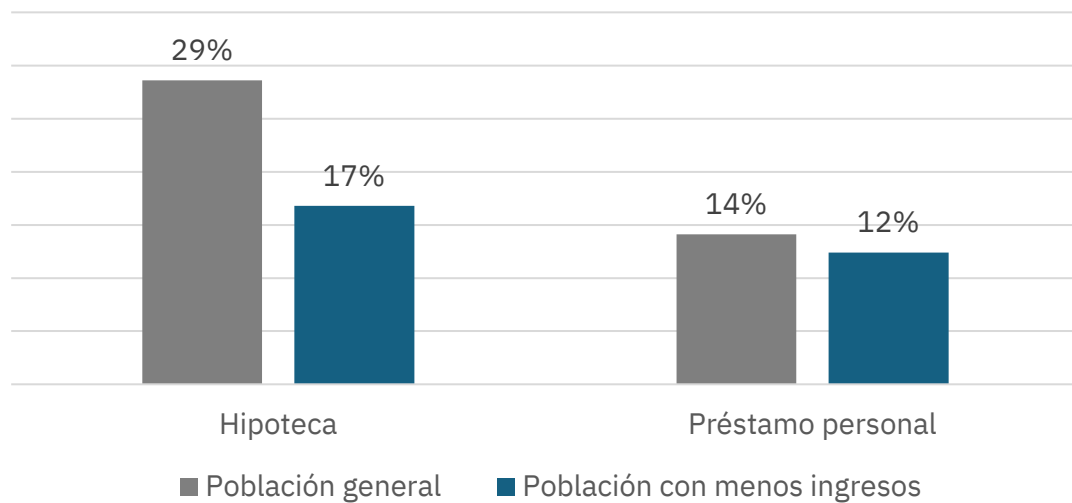
En un marco donde la falta de ingresos obliga en mayor medida a vivir al día, la única forma de acceder a ciertos productos o satisfacer determinadas necesidades es a través de la financiación que ofrecen los bancos.

Las personas de bajos ingresos, suelen tener, además, ingresos inestables y menos ahorros, lo que los conduce a recurrir a préstamos para cubrir gastos esenciales como emergencias médicas o gastos imprevistos.

Unido a que usualmente no califican para créditos hipotecarios por su relativamente baja solvencia, optan por préstamos personales, que son más fáciles de obtener.

De hecho, los préstamos personales son el único producto con niveles de contratación prácticamente idénticos a los de la población general de España.

Gráfico 27. – % de población con productos financiación



h) Seguros

Después de las tarjetas, los seguros son el tipo de producto más contratado.

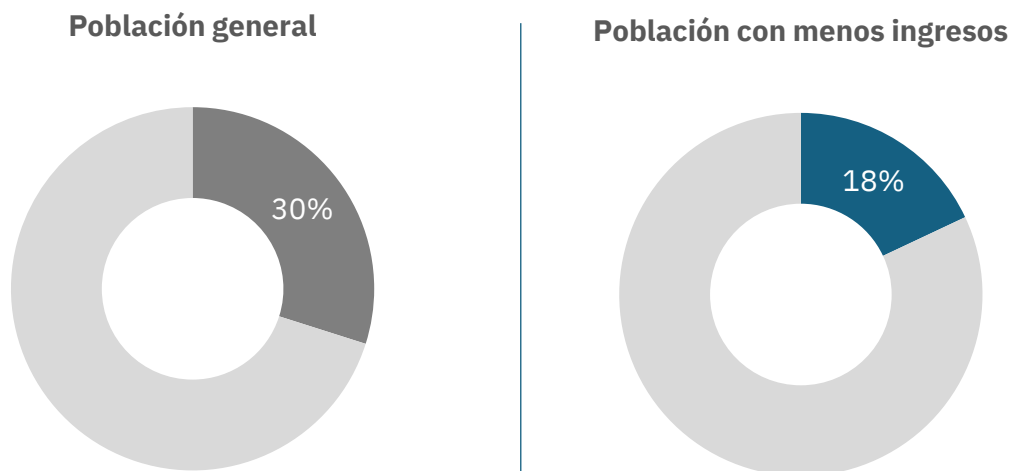
Aun así, como en todos los productos financieros, excepto en los productos de financiación, la penetración es mucho menor que entre la población general.

Junto con la obligatoriedad de algunos seguros, como el de vehículos, las propias circunstancias de las personas con menos ingresos pueden llevar a que este sea un producto que despierte bastante interés.

Las personas con bajos ingresos suelen tener menos ahorros y redes de apoyo financiero, por lo que un gasto

inesperado (accidente, enfermedad, robo, etc.) puede ser de mucha importancia. Un seguro les permite evitar una crisis financiera en caso de gastos imprevistos. La propia fragilidad de su situación económica apunta a la necesidad de contar con seguros esenciales, más importantes que poder ahorrar o invertir.

Gráfico 28. – % de población con seguros



i) ¿Influye la nacionalidad en la tenencia de productos?

Tabla 29. – % de población con diversos productos financieros

	Población general	Población con menos ingresos		
		Total	Español	Extranjero
Tarjetas	86%	72%	72%	73%
Hipoteca	29%	17%	20%	10%
Préstamo personal	14%	12%	13%	12%
Cuenta de ahorro	50%	25%	26%	20%
Depósito	15%	5%	6%	2%
Plan de pensiones	19%	6%	7%	3%
Fondos de inversión	16%	4%	5%	2%
Acciones	11%	2%	4%	0%
Seguro de vida / ...	30%	18%	17%	20%

Comparativa entre nacionalidad y tipo de producto contratado

El comportamiento respecto a los distintos productos

financieros no depende tanto de las características

demográficas de la población como de su nivel de ingresos.

De hecho, la nacionalidad apenas influye en el nivel de contratación de productos y no incide en el nivel de contratación en la medida que sí afecta el nivel de ingresos.

En la Tabla 29 se puede comprobar como la menor tasa de contratación de

productos es menor en la población con menos ingresos, tanto tengan la nacionalidad española como entre los extranjeros en casi todos los productos.

Las diferencias en la contratación de productos son fruto estructural de la diferencia en ingresos y no de variables demográficas como la nacionalidad o la edad.

- Una importante salvedad; las hipotecas

Es importante reseñar un caso donde sí encontramos diferencias importantes entre la población con menos ingresos según la nacionalidad, la contratación de hipotecas.

La contratación de hipotecas es sensiblemente menor entre la población con nacionalidad extranjera, lo que puede estar hablando de un doble fenómeno: la menor intención de arraigo en España, pero también la dificultad añadida de este colectivo para financiar la compra de la vivienda.

En el resto de principales productos financieros, el nivel de contratación entre la población de menos ingresos se mantiene en términos análogos sea cual sea la nacionalidad de la persona.

La menor contratación de hipotecas entre la población extranjera nos habla de un doble fenómeno; especiales dificultades entre los extranjeros, pero también de la menor intención de arraigo.

6) Denegación de productos financieros

El 43% de personas con menos ingresos han experimentado la denegación de algún producto financiero por parte de las entidades.

Hasta un 43% indica que en alguna ocasión se ha planteado contratar algún producto financiero, pero el banco se lo ha denegado, lo que refleja una barrera significativa en el acceso a servicios financieros básicos, limitando la inclusión financiera de este segmento poblacional.

Esta denegación de servicios dificulta fundamentalmente el acceso al crédito (>70%), de una forma u otra, ya que entre los productos financieros que presentan mayores índices de denegación, destacan el préstamo personal (32%), la tarjeta de crédito (22%) y la hipoteca (20%).

Estos datos reflejan que las instituciones financieras son especialmente cautelosas al otorgar instrumentos de crédito y financiamiento a personas con menos ingresos, probablemente debido a percepciones de riesgo elevado o a la falta de garantías suficientes.

Esta realidad sitúa a las personas de menos ingresos en situaciones de

mayor dificultad, al no poder ver cubiertas sus necesidades de financiación, incluyendo la posibilidad de mejorar su situación habitacional con la adquisición de una vivienda.

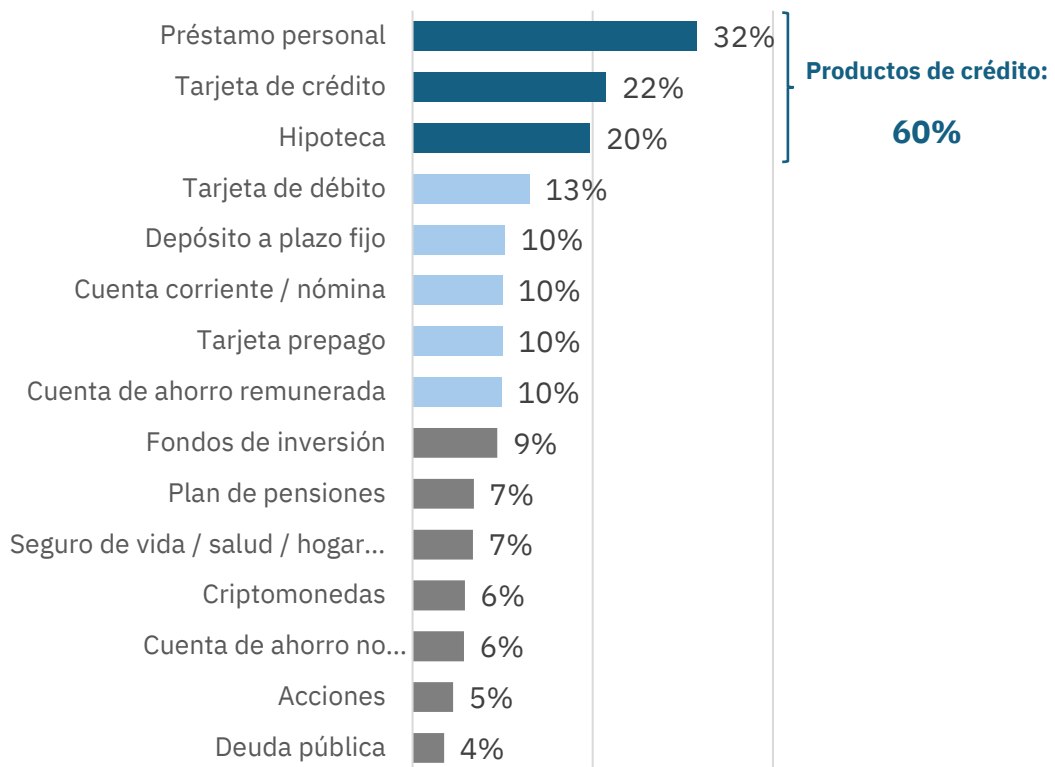
Pero la denegación de servicios financieros no se circunscribe al crédito, sino que se produce también en lo referido a productos básicos como pueden ser las tarjetas de débito (13%) o cuentas corrientes y cuentas de ahorro (10%).

Una proporción importante de la población con menos ingresos vive dificultades incluso para acceder a herramientas fundamentales para la gestión diaria de recursos, pagar sus gastos y el ahorro.

La alta proporción de denegaciones dificulta a este segmento la construcción de un historial financiero sólido, necesario para ampliar sus oportunidades económicas.

Por tanto, es necesario que las entidades financieras adopten medidas que promuevan un acceso equitativo a los productos financieros, contribuyendo así a reducir las brechas de desigualdad económica.

Gráfico 30. – Tipo de productos denegados



7) Preferencias de interacción y el impacto de la digitalización

La transformación digital ha redefinido la forma en que las personas interactúan con sus entidades financieras, ofreciendo nuevas posibilidades para gestionar productos y servicios de manera más ágil y eficiente.

Sin embargo, esta transición no ha sido uniforme entre todos los segmentos de la población.

En este bloque, se analizará cómo las personas con menos ingresos prefieren interactuar con sus bancos, para entender las implicaciones de la digitalización en términos de inclusión financiera, y garantizar que el rápido avance tecnológico no esté generando nuevas barreras.

Entre la población con menos ingresos, la edad se convierte en un factor determinante a la hora de interactuar con las entidades financieras.

Mientras que los adultos mayores de 45 años tienden a confiar en mayor medida en la interacción directa y

tradicional, posiblemente por una menor familiaridad o confianza en los canales digitales, los más jóvenes muestran una clara preferencia por los canales digitales.

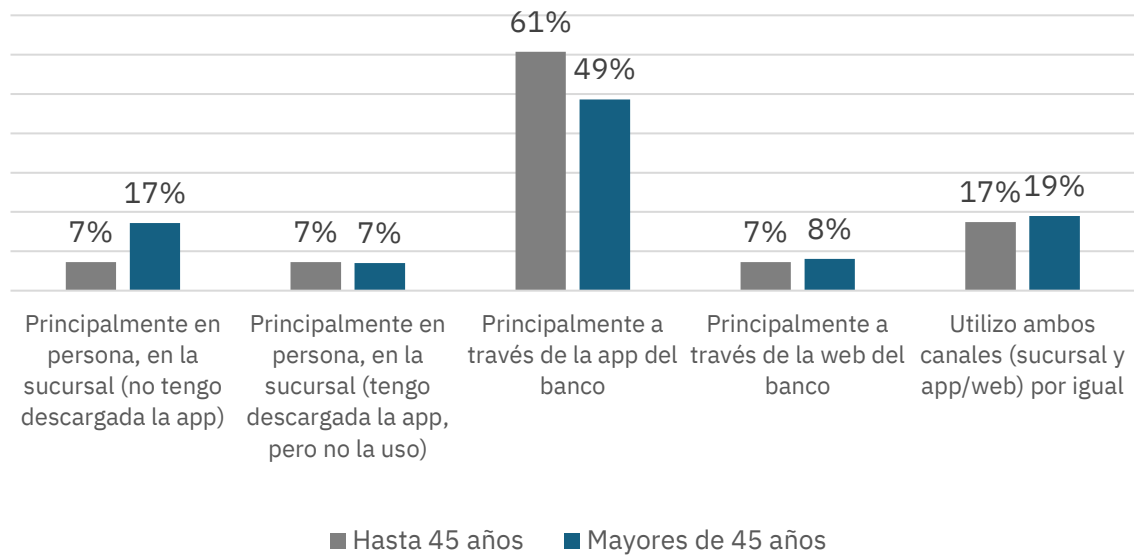
En este sentido, entre los mayores de 45 años destaca el porcentaje de usuarios que aún no tienen descargada la aplicación de su entidad principal.

Sin embargo, entre los segmentos de menor edad, una amplia mayoría se decanta por el contacto digital, preferentemente a través de la APP.

A pesar de estas diferencias, los canales digitales tienen un peso relevante en ambos segmentos, lo que refleja la adopción de la digitalización por todos los grupos de edad, aunque en niveles diferentes.

Estas diferencias generacionales en las preferencias de interacción reflejan que, aunque la digitalización está ganando terreno, no puede ser vista como un sustituto absoluto del contacto presencial.

Gráfico 31. – Preferencias de contacto con la entidad principal

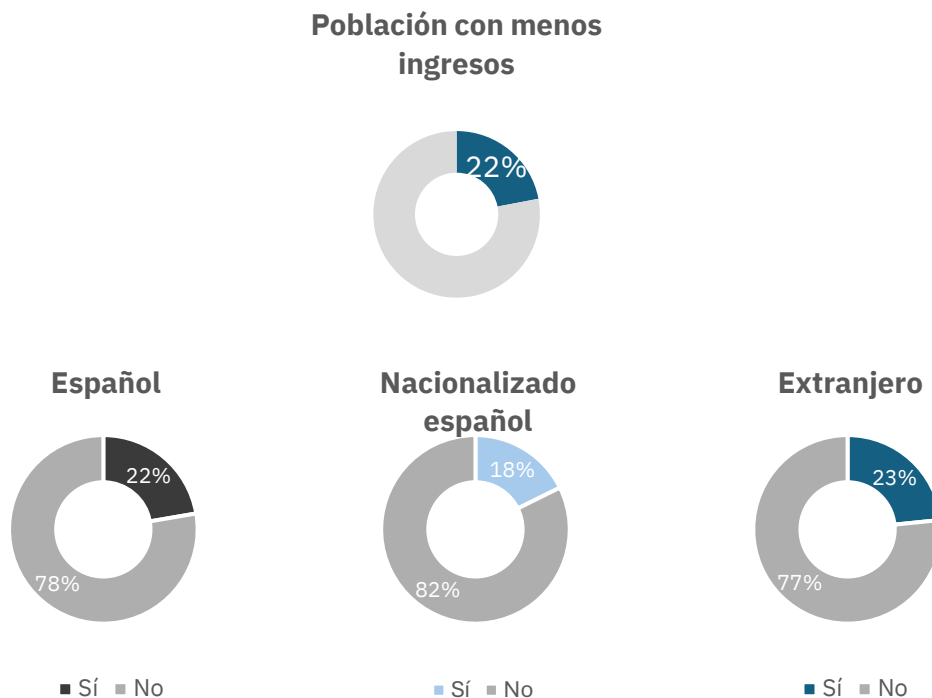


La dificultad de acceso a una sucursal no parece ser una barrera que afecte a un porcentaje significativo de la población con menos ingresos, y tampoco a la población de origen extranjero.

El 22% de los individuos con menos ingresos ha dejado de realizar alguna gestión bancaria por la dificultad de acceso a una sucursal.

Este fenómeno, tampoco está afectando al ámbito rural, donde este porcentaje se mantiene estable, lo que refleja que el impacto general de esta barrera es relativamente bajo en comparación con otros factores que condicionan en mayor medida la interacción con el sistema financiero.

Gráfico 32. – % Ha dejado de realizar alguna gestión bancaria por dificultad de acceso a una sucursal



Entre aquellos que sí se han visto afectados por la ausencia de sucursales, surgen diversas alternativas que les permiten suplir esta carencia y continuar accediendo a servicios financieros básicos.

Entre estas opciones, destaca el uso de la oficina de Correos, a la que recurren más de la mitad de los individuos que han tenido dificultades de acceso a sucursales bancarias, probablemente debido a su amplia presencia geográfica y facilidad de uso.

En un segundo plano, también recurren a alternativas como los agentes financieros, que emergen como una alternativa destacada entre los extranjeros sin nacionalidad, lo que podría vincularse con la flexibilidad y accesibilidad que proporcionan estos intermediarios.

Estas soluciones reflejan cómo, ante la falta de infraestructura bancaria tradicional, este segmento recurre a redes y servicios alternativos que están más integrados en su entorno cotidiano.

Tabla 33. – Alternativas utilizadas ante la ausencia de sucursales

	Población con menos ingresos			
	Total	Español	Nacionalizado español	Extranjero
Oficina de Correos	55%	60%	46%	49%
Agentes financieros	28%	21%	27%	39%
Servicios financieros a través de comercios locales	22%	24%	26%	16%
Cooperativas de crédito	10%	16%	4%	4%
Otras alternativas	7%	6%	11%	6%

Comparativa entre nacionalidad y alternativas ante la falta de sucursales

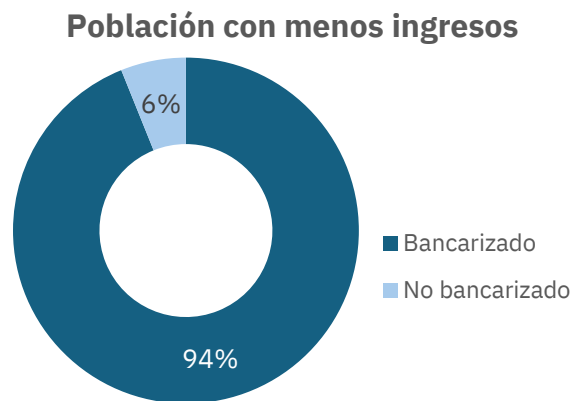
8) Población no bancarizada

Dentro del segmento de población con menos ingresos, el nivel de bancarización es prácticamente total, lo que refleja que la gran mayoría tiene algún tipo de relación con el sistema financiero.

Apenas el 6% de este segmento no es cliente de ninguna entidad bancaria.

Debido al bajo peso que representan los no bancarizados, los resultados obtenidos en este capítulo tienen un enfoque más cualitativo, permitiendo explorar ciertas tendencias generales y características distintivas de este grupo.

Gráfico 34. – Grado de bancarización de las personas con menos ingresos

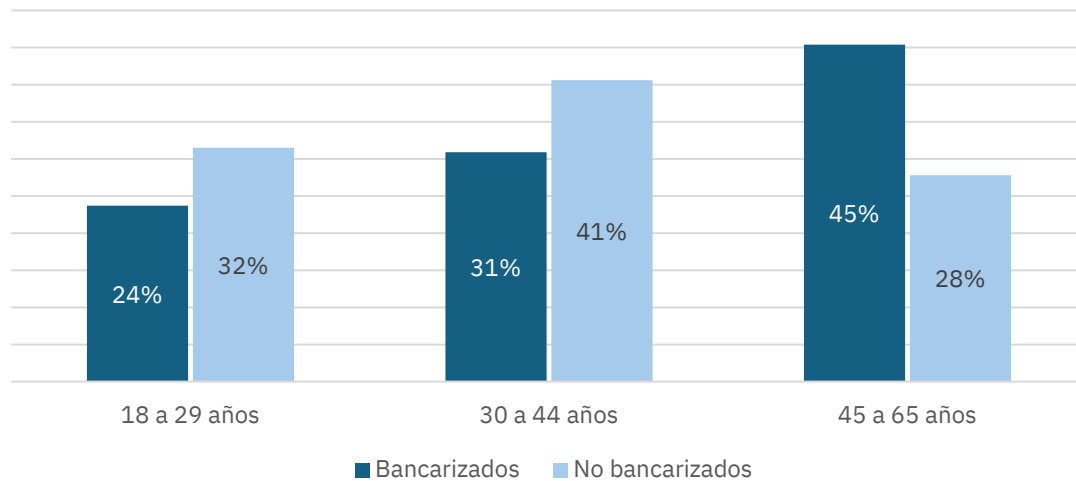


j) Caracterización socioeconómica de la población no bancarizada

Uno de los aspectos más relevantes en cuanto a su caracterización socioeconómica, es que se trata de un segmento que tiende a ser más joven en comparación con los bancarizados, aspecto que puede estar influenciado por factores como menores ingresos,

menor necesidad percibida de productos financieros, o por estar en una etapa vital en la que aún no han establecido vínculos con entidades bancarias.

Gráfico 35. – Distribución por edad de las personas con menos ingresos



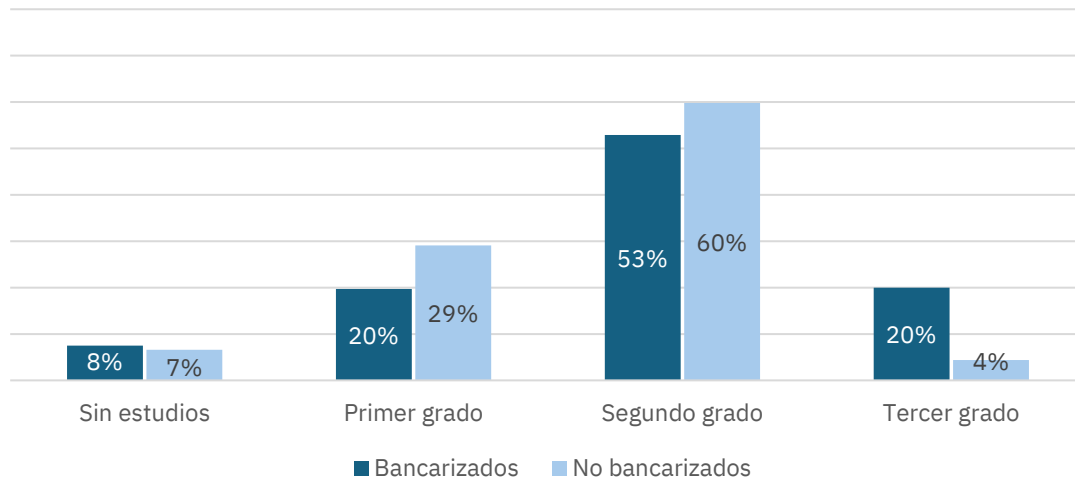
También se observan diferencias relevantes en cuanto al nivel de estudios. Las personas no bancarizadas tienden a tener niveles de educación formal más bajos en comparación con los bancarizados.

Aunque el grueso de personas con menos ingresos tenga un nivel educativo hasta segundo grado, un porcentaje mínimo de los no

bancarizados alcanza estudios de tercer grado, mientras que este dato aumenta de manera considerable entre los bancarizados.

Este dato refleja que el acceso al sistema financiero puede estar vinculado a una menor formación que conlleve una falta de conocimiento sobre el mundo financiero.

Gráfico 36. – Distribución por nivel de estudios de las personas con menos ingresos



En cuanto a la situación laboral, también se observan diferencias.

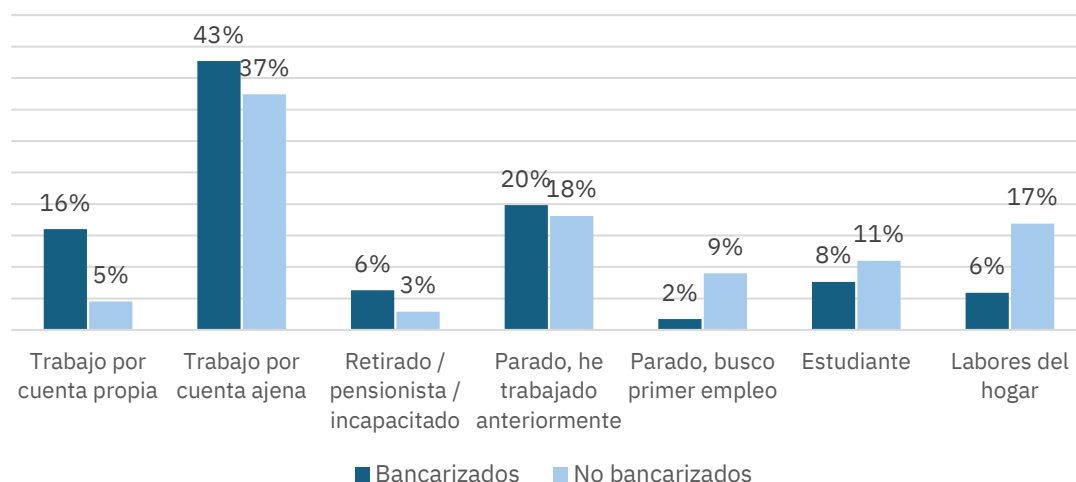
Entre los no bancarizados, destaca una mayor proporción de personas que actualmente no trabajan.

Más concretamente, tienen un peso más dominante que entre los bancarizados aquellas personas que están buscando su primer empleo, y quienes se dedican a las labores del hogar.

Aunque el trabajo por cuenta ajena sigue siendo la principal actividad laboral entre ambos grupos, es menos frecuente entre los no bancarizados.

Por tanto, la inclusión financiera está estrechamente relacionada a la estabilidad laboral y al empleo, factores que facilitan el cumplimiento de los requisitos exigidos por las entidades financieras.

Gráfico 37. – Distribución por situación laboral de las personas con menos ingresos



La situación laboral de los no bancarizados tiene un impacto directo en el origen y la estabilidad de sus ingresos. Debido a que este grupo incluye una mayor proporción de personas que no están actualmente empleadas, se observa una marcada diferencia respecto a los bancarizados en términos de estabilidad económica.

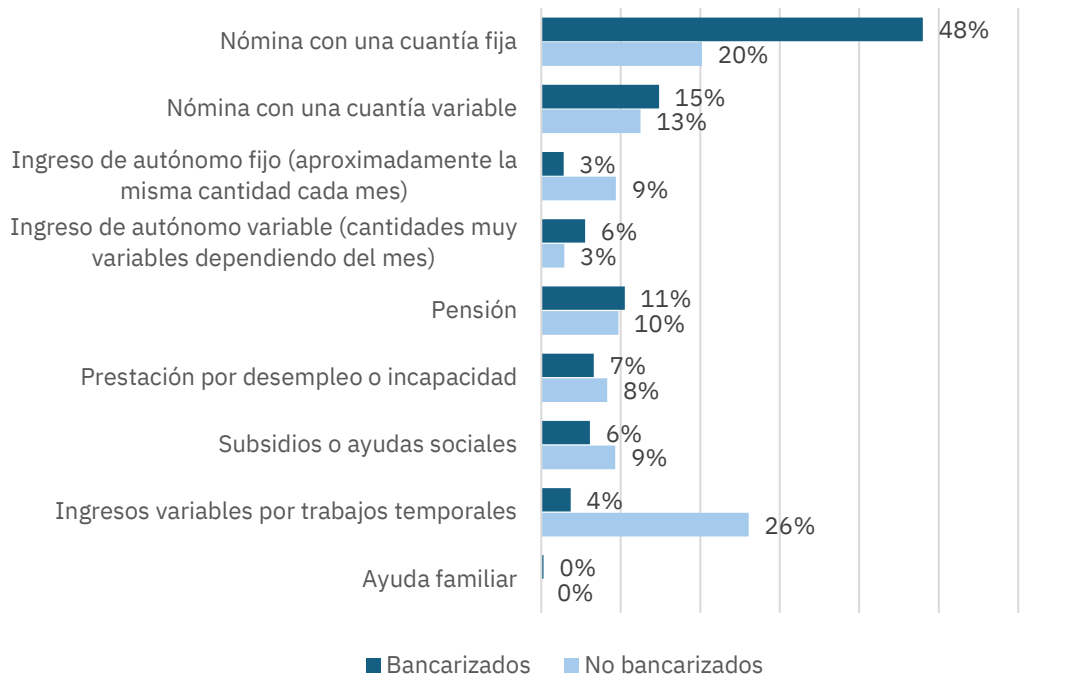
Entre los no bancarizados, solo el 20% recibe ingresos provenientes de una nómina con cuantía fija, frente al 48% de los bancarizados. Este dato refleja una menor presencia de trabajos formales y estables entre los no bancarizados, lo que contribuye a una mayor dependencia de fuentes de ingresos variables. Por ejemplo, los ingresos por trabajos temporales

representan el 26% entre los no bancarizados, mientras que esta cifra es significativamente menor entre los bancarizados (4%).

En definitiva, los ingresos fijos (que incluyen nóminas, pensiones y autónomos con cuantías aproximadas) son menos frecuentes entre los no bancarizados que entre los bancarizados.

Estas diferencias ponen de manifiesto cómo la falta de empleo estable y formal afecta directamente la capacidad de los no bancarizados para generar ingresos predecibles, lo que podría explicar en parte su desconexión con el sistema financiero.

Gráfico 38. – Distribución por origen de los ingresos de las personas con menos ingresos



En relación con la autopercepción y las competencias financieras reales, aunque el 49% de los no bancarizados se percibe con un nivel "medio", esto no se ve reflejado en la realidad, ya que hasta el 81% de los no bancarizados presenta un conocimiento financiero real malo o muy malo.

Esto pone de manifiesto la necesidad de fortalecer la educación financiera en este segmento poblacional.

Aunque los no bancarizados pueden sentirse confiados respecto a sus habilidades, los datos evidencian que carecen de competencias prácticas suficientes para interactuar eficazmente con el sistema financiero.

Gráfico 39. – Auto percepción de nivel de competencias financieras

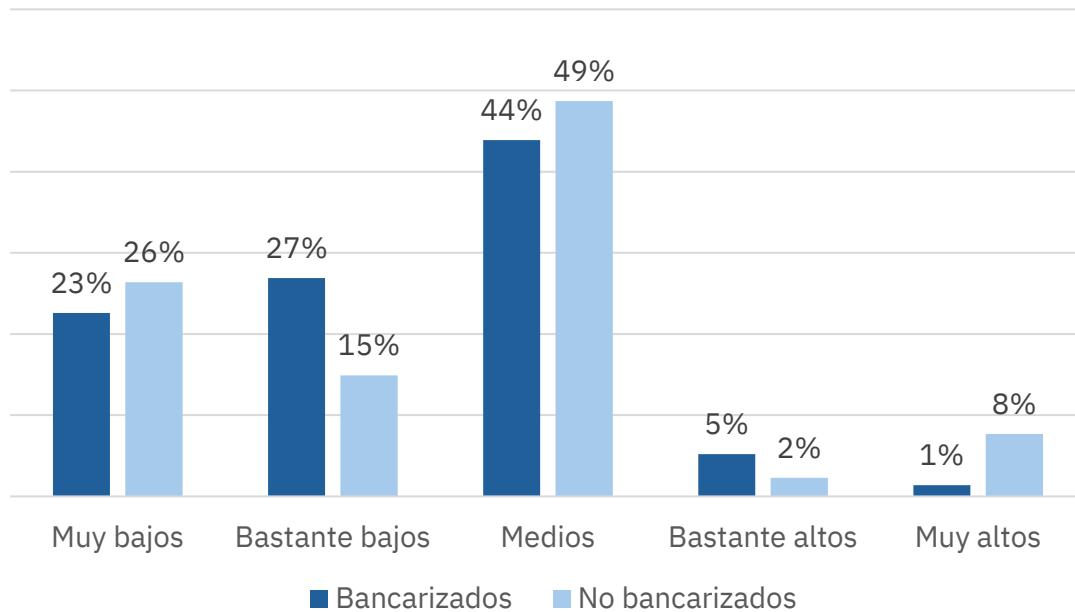
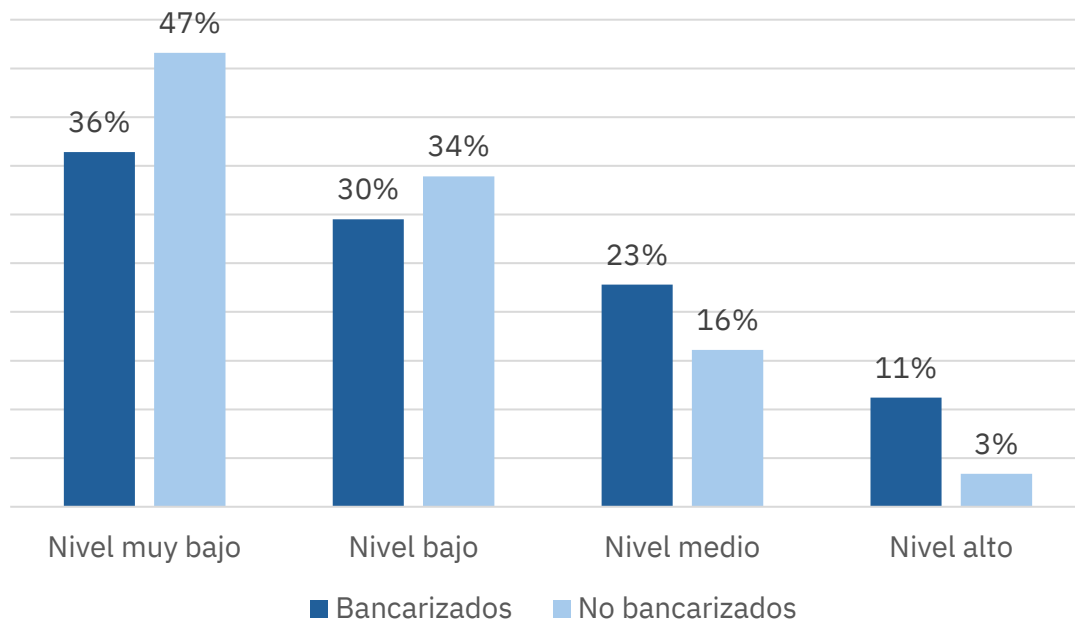


Gráfico 40. – Nivel de competencias financieras reales

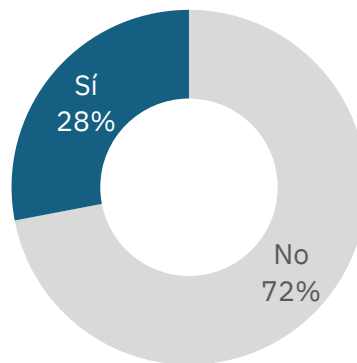


k) Nivel de interés en el acceso al sistema financiero

El 28% de los individuos no bancarizados con menos ingresos han intentado acceder al sistema financiero en alguna ocasión, pero no han podido.

Esto evidencia que la gran mayoría ni siquiera lo ha intentado.

Gráfico 41. – Intención de acceso al sistema financiero



Entre los motivos principales, destacan tanto razones personales como estructurales.

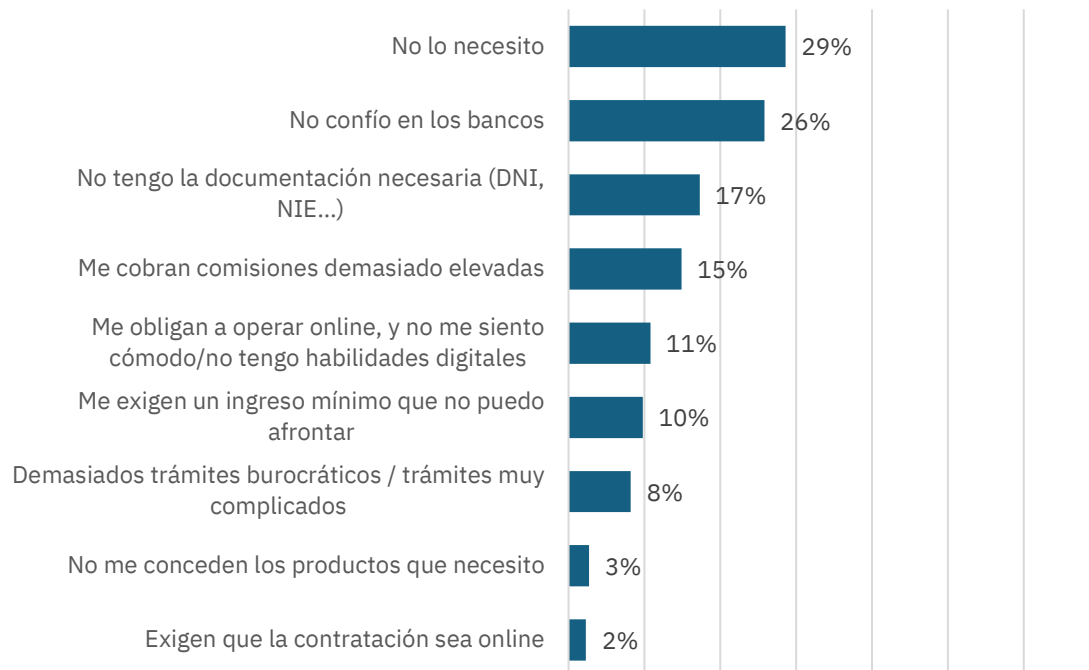
El argumento más frecuente es que "no lo necesitan", mencionado por el 29%, lo que podría estar relacionado con percepciones de inutilidad o falta de valor percibido en los servicios financieros ofrecidos.

Sin embargo, otros factores más relacionados con barreras externas también son relevantes. Por ejemplo, el 26% afirma que no confía en los

bancos, lo que evidencia un problema de credibilidad hacia las instituciones financieras.

En conclusión, aunque una parte de los no bancarizados muestra interés en acceder al sistema financiero, las barreras administrativas, económicas y tecnológicas, junto con la desconfianza hacia las entidades, generan un desinterés para intentar formar parte del sistema bancario.

Gráfico 42. – Motivos para no bancarizarse

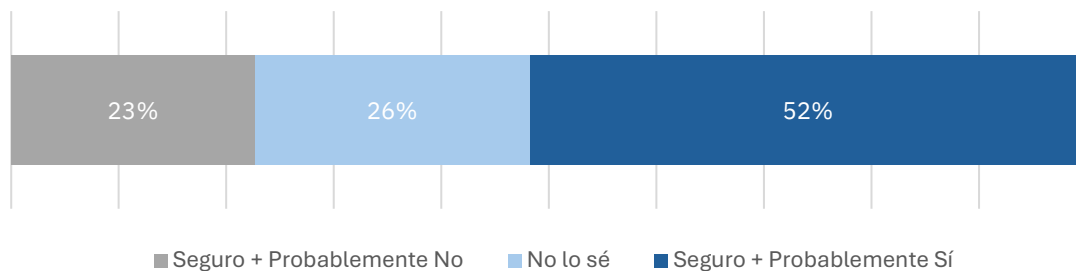


Sin embargo, a pesar de las barreras identificadas, una amplia mayoría de los no bancarizados muestra disposición a considerar la posibilidad de convertirse en cliente de una entidad financiera si esta facilita el proceso de bancarización y ofrece una oferta de productos y servicios adaptados a sus necesidades.

El 52% de los no bancarizados afirma que "probablemente sí" o "seguro que sí" se plantearía ser cliente bajo estas condiciones.

Este hallazgo refleja que, aunque actualmente exista desinterés o dificultades para acceder al sistema financiero, existe un potencial significativo para incluir a este segmento mediante estrategias más accesibles y personalizadas, eliminando barreras y fomentando una relación de confianza.

Gráfico 43. – Probabilidad de acceso al sistema financiero bajo una adecuada oferta de productos y servicios



Entre los no bancarizados, las soluciones que consideran más relevantes para mejorar su situación financiera reflejan una clara demanda de accesibilidad y adaptabilidad por parte de las entidades bancarias.

La opción más valorada es la implementación de cuentas bancarias sin comisiones o con comisiones reducidas, mencionada por la mitad de los individuos.

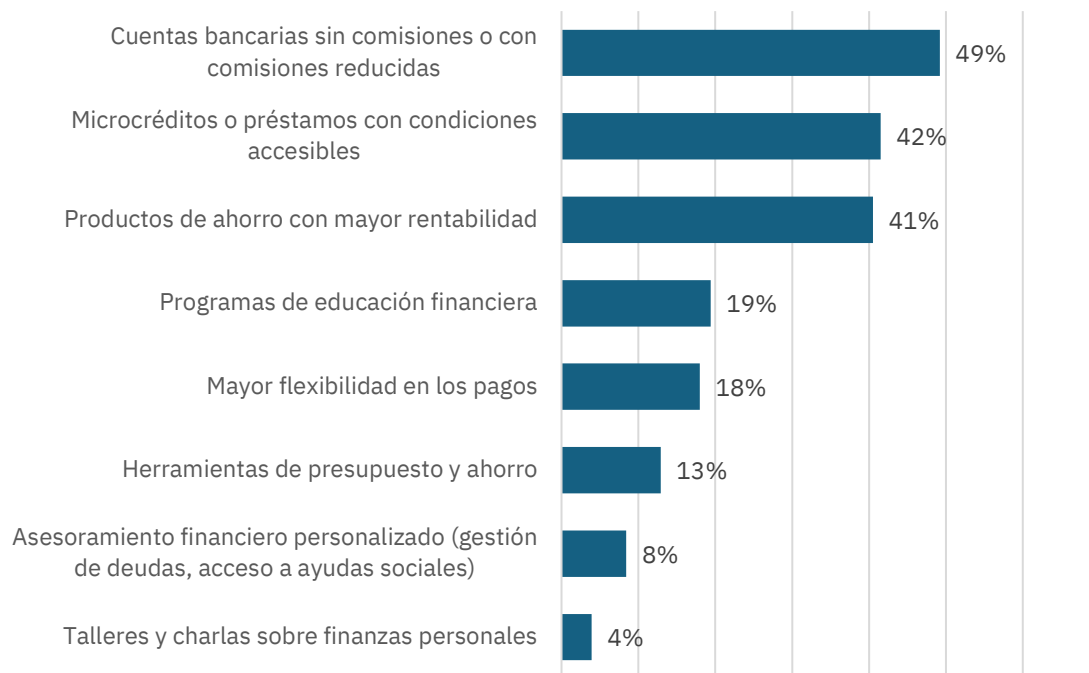
Esto pone de manifiesto que los costes asociados a los productos financieros son percibidos como una barrera importante para este segmento.

Asimismo, los microcréditos o préstamos con condiciones accesibles

y los productos de ahorro con mayor rentabilidad destacan como herramientas clave que los no bancarizados consideran necesarias para gestionar mejor sus recursos y construir estabilidad económica.

En conclusión, estas demandas reflejan que los no bancarizados no solo buscan eliminar barreras económicas, sino también acceder a productos y servicios que les permitan gestionar sus recursos de manera más eficiente.

Gráfico 44. – Soluciones demandadas por los no bancarizados a las entidades



SOLUCIONES PARA LA INCLUSIÓN



La inclusión financiera de las personas con menos ingresos enfrenta múltiples desafíos que no solo limitan su acceso a productos y servicios financieros, sino que también perpetúan un ciclo de exclusión económica y social.

Este bloque busca profundizar en dos aspectos clave: las dificultades percibidas en el acceso al sistema financiero y las soluciones demandadas por este segmento para mejorar su situación financiera.

44%

detecta alguna barrera a la hora de acceder al sistema financiero.

La principal barrera señalada son los costes y comisiones elevadas.

En términos de costes y comisiones, los extranjeros parecen ser menos sensibles a este problema en comparación con el resto.

Además, los trámites excesivos y la documentación requerida, junto con los requisitos de ingresos y el hecho de estar desempleado o tener un trabajo informal son las principales barreras a las que tienen que hacer frente las personas con menos ingresos.

Es importante señalar que estas barreras no se limitan únicamente a aspectos económicos o burocráticos, sino que también abarcan factores sociales y culturales. Por ejemplo, la dificultad para comprender la terminología o los procesos financieros evidencia una brecha entre el lenguaje técnico que utilizan las entidades y la realidad cotidiana de los usuarios.

El 31% de las personas con menos ingresos señala los elevados costes y comisiones como la principal barrera de acceso al sistema financiero.

Gráfico 45. – % Ha detectado alguna barrera de acceso al sistema financiero

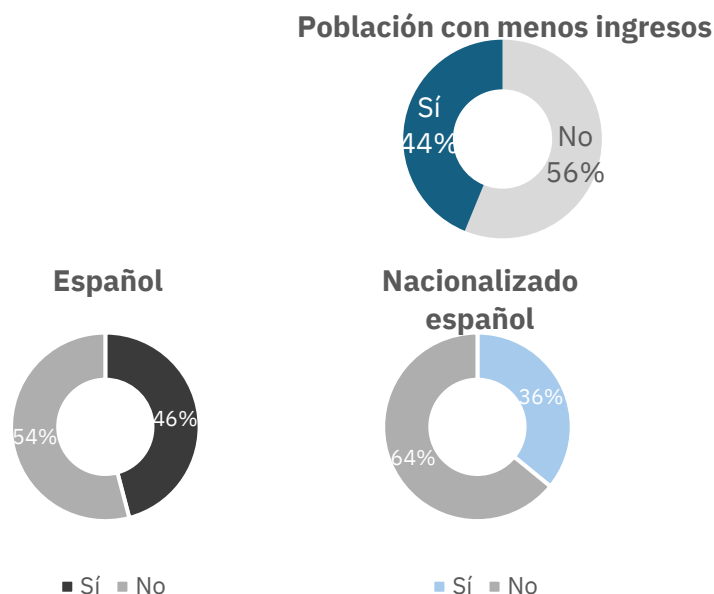


Tabla 46. – Barreras de acceso al sistema financiero

	Población con menos ingresos			
	Total	Español	Nacionalizado español	Extranjero
Costes y/o comisiones demasiado elevadas	31%	34%	43%	21%
Demasiados trámites / documentación requerida	27%	29%	16%	26%
Requisitos de ingresos que no puedo cumplir	25%	22%	19%	32%
Estar desempleado o tener un trabajado informal	22%	23%	16%	24%
Dificultad para entender la terminología o los procesos	19%	21%	28%	12%
Trato discriminatorio por la situación económica o social	14%	14%	11%	15%
Falta de sucursales bancarias para contratar el producto	13%	16%	9%	8%
Falta de habilidades o acceso a herramientas digitales	12%	13%	7%	11%
Desconfianza por parte de las entidades por la inexistencia de un historial crediticio	11%	10%	6%	14%
Problemas derivados del idioma	4%	0%	8%	11%

Comparativa entre nacionalidad y barreras de acceso al sistema financiero

El análisis de las demandas hacia las entidades financieras por parte de los diferentes grupos de personas con menos ingresos pone de manifiesto dos tendencias principales.

Por un lado, la preocupación por las comisiones en las cuentas bancarias es un factor transversal que afecta a toda la población de este segmento, independientemente de su origen o nacionalidad.

Sin embargo, esta inquietud parece tener menor peso entre la población extranjera, donde el porcentaje de personas que priorizan este aspecto es inferior al registrado entre los nacidos en España y los nacionalizados españoles.

Este dato sugiere que, aunque las comisiones son una barrera relevante para todos los grupos, los extranjeros enfrentan otras dificultades que tienen mayor impacto en su percepción de exclusión financiera.

En este sentido, la implementación de cuentas bancarias sin comisiones, o con comisiones reducidas, se sitúa como la solución más destacada que demandan las personas con menos ingresos a las entidades financieras, cubriendo así una de las principales barreras detectadas, y subraya la importancia de reducir los costes asociados a los productos financieros como una medida esencial para facilitar el acceso.

Otra solución ampliamente valorada es la oferta de productos de ahorro con mayor rentabilidad, lo que indica que este segmento busca opciones que les permitan generar beneficios económicos a partir de sus ahorros.

Asimismo, la mayor flexibilidad en los pagos y el acceso a microcréditos o préstamos con condiciones accesibles son percibidos como herramientas clave para atender las necesidades financieras inmediatas de este segmento.

El 32% de los extranjeros identifica el acceso a microcréditos como prioritaria, lo que refleja una demanda específica de soluciones financieras adaptadas a sus circunstancias, probablemente motivada por las restricciones que enfrentan para acceder a financiamiento tradicional debido a requisitos como historial crediticio, documentación o estabilidad laboral.

Los microcréditos representan para este grupo una herramienta clave para cubrir necesidades inmediatas o impulsar actividades económicas que les permitan mejorar su situación financiera.

De manera similar, los programas de educación financiera son valorados por el 21% de los extranjeros, un porcentaje superior al de población española.

Este interés pone de relieve la importancia de proporcionar herramientas educativas que les permitan comprender mejor el funcionamiento del sistema financiero español y cómo integrarse eficazmente en él.

Además, este grupo también muestra un mayor interés en talleres y charlas sobre finanzas personales, lo que refuerza la idea de que buscan adquirir conocimientos básicos que les ayuden a gestionar sus recursos de manera más eficiente.

Tabla 47. – Soluciones demandas para mejorar su situación financiera

	Población con menos ingresos			
	Total	Español	Nacionalizado español	Extranjero
Cuentas bancarias sin comisiones o con comisiones reducidas	47%	48%	52%	41%
Productos de ahorro con mayor rentabilidad	39%	39%	45%	38%
Mayor flexibilidad en los pagos	30%	34%	18%	29%
Microcréditos o préstamos con condiciones accesibles	28%	27%	25%	32%
Asesoramiento financiero personalizado (gestión de deudas, acceso a ayudas sociales)	24%	25%	24%	22%
Herramientas de presupuesto y ahorro	21%	24%	10%	22%
Programas de educación financiera	19%	18%	14%	21%
Talleres y charlas sobre finanzas personales	12%	12%	12%	13%

Comparativa entre nacionalidad y tipo de soluciones demandadas

1) Ahorro y financiación: estrategias y desafíos en la economía doméstica

a) Dinámicas de ahorro entre personas con menos ingresos

La capacidad de ahorro es un elemento clave para comprender el comportamiento financiero de las personas con menos ingresos.

El análisis comparativo entre la población general y las personas con menos ingresos revela diferencias significativas en cuanto a su capacidad de ahorro.

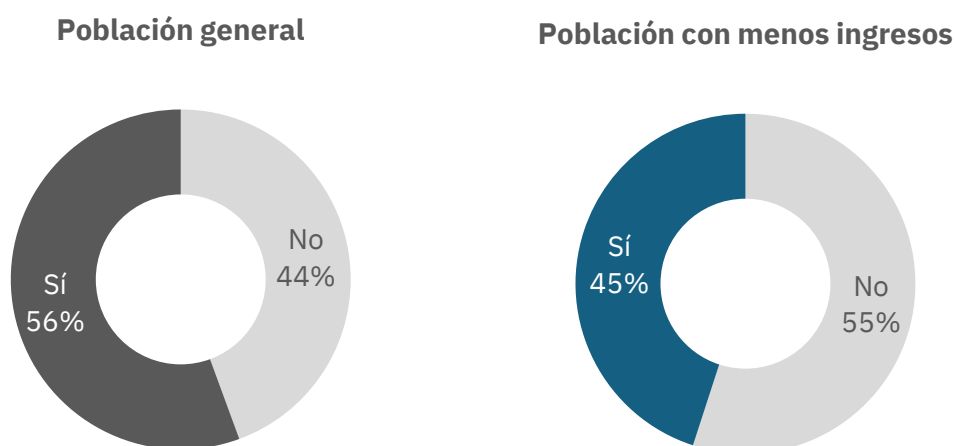
Mientras que el 56% de la población general afirma ser capaz de ahorrar parte de sus ingresos, este porcentaje desciende significativamente al 45% entre quienes cuentan con menos recursos económicos.

Estos datos evidencian una menor flexibilidad financiera en el segmento de menos ingresos.

Sin embargo, aunque las personas con menos ingresos enfrentan mayores limitaciones económicas, su esfuerzo por ahorrar demuestra que este hábito forma parte de su gestión financiera, incluso en condiciones adversas.

45% de los individuos con menos ingresos son capaces de destinar parte de sus ingresos al ahorro.

Gráfico 48. – % de la población con capacidad de ahorro



Aunque las personas con menos ingresos demuestran una notable intención de ahorrar, sus posibilidades de acumular porcentajes significativos son más limitadas, y aún más entre población extranjera en comparación con la población general.

Este segmento tiende a acumular porcentajes más reducidos de sus ingresos; casi la mitad de manera general (48%), y hasta un 63% de los

extranjeros consigue destinar aproximadamente un 5% de sus ingresos, en comparación con el 40% en la población general.

Sin embargo, a medida que aumenta el porcentaje de ingresos destinados al ahorro, la brecha entre los grupos se hace más evidente. En el caso de quienes logran ahorrar aproximadamente un 20% o más de sus ingresos, el porcentaje es significativamente menor entre las personas con menos ingresos (13%), y aún más entre extranjeros (7%) frente a la población general (21%).

Tabla 49. – % de ingresos destinados al ahorro

	Población general	Población con menos ingresos			
		Total	Español	Nacionalizado español	Extranjero
Aproximadamente un 5%	40%	48%	40%	50%	63%
Aproximadamente un 10%	26%	25%	27%	25%	21%
Aproximadamente un 15%	13%	14%	18%	5%	8%
Aproximadamente un 20% o más	21%	13%	14%	20%	7%

Comparativa entre nacionalidad y principales necesidades de financiación

Respecto a los métodos de ahorro, se observa una preferencia por alternativas más tradicionales y accesibles.

Entre los diferentes métodos, destaca el elevado porcentaje de individuos

que opta por ahorrar en efectivo en casa.

Al profundizar en el perfil de quienes optan por este método, se observa que su prevalencia es significativamente mayor entre las personas menores de 35 años.

Esto puede reflejar una menor integración de los jóvenes en el sistema financiero formal, ya sea por barreras económicas, educativas o culturales.

Por otro lado, otro de los métodos de ahorro más relevantes para la población con menos ingresos son las cuentas bancarias, aunque su uso está dividido entre cuentas no remuneradas y cuentas remuneradas.

La elección de cuentas no remuneradas podría estar vinculada a la búsqueda de soluciones simples y de bajo coste, mientras que el menor porcentaje de cuentas remuneradas

evidencia las limitaciones para acceder a productos que ofrezcan rentabilidad, probablemente debido a requisitos más estrictos o a una falta de conocimiento sobre estas opciones.

En cuanto a los productos de inversión, como fondos o acciones, su utilización es significativamente baja, estando presentes solo en el 7% de la población.

Esto pone de manifiesto la escasa penetración de instrumentos financieros más sofisticados en este segmento.

Tabla 50. – Métodos de ahorro

		Población con menos ingresos			
		Total	Español	Nacionalizado español	Extranjero
En una cuenta bancaria	Remunerada	22%	21%	34%	17%
	NO remunerada	25%	26%	25%	22%
En efectivo, en casa		40%	37%	28%	52%
En un producto de inversión (fondos, acciones, etc.)		7%	8%	17%	3%
Sistemas informales (cundinas, tandas...)		7%	9%	6%	5%
Comprando objetos de valor (joyas, relojes...)		5%	7%	2%	2%

Comparativa entre nacionalidad y métodos de ahorro

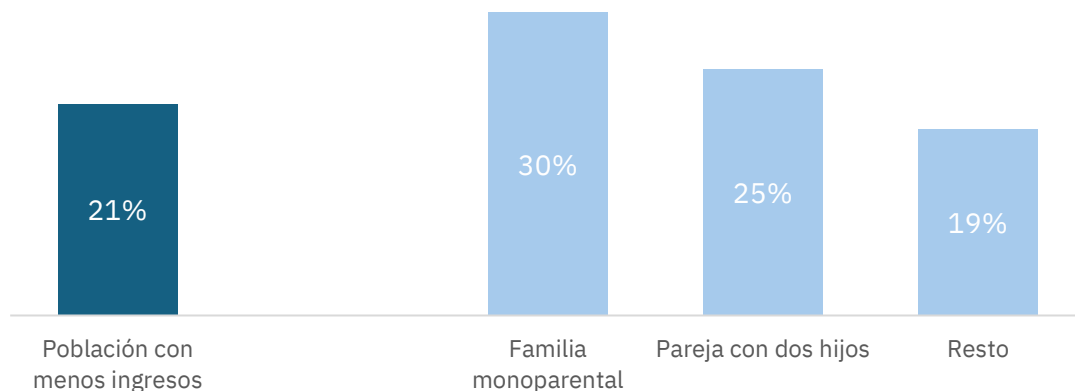
2) Necesidades de financiación y fuentes de apoyo

El 21% de personas con menos ingresos ha tenido la necesidad de recurrir a financiación en el último año.

Además, este porcentaje aumenta de manera significativa entre las familias monoparentales, donde hasta el 30% han recurrido a financiación durante el

mismo periodo. Este colectivo, especialmente vulnerable debido a la dependencia de un único ingreso y a las responsabilidades económicas asociadas a la crianza, presenta una mayor predisposición a buscar soluciones financieras externas para cubrir sus necesidades.

Gráfico 51. – % Ha recurrido a financiación en el último año



Además, el nivel de ahorro tiene un impacto directo en la probabilidad de requerir financiamiento externo.

Entre las personas que no cuentan con capacidad de ahorro, el porcentaje de quienes requieren financiación asciende, lo que representa el nivel

más alto dentro de los subgrupos analizados.

Esto sugiere que la ausencia de ahorro incrementa significativamente la dependencia de recursos externos para cubrir necesidades financieras.

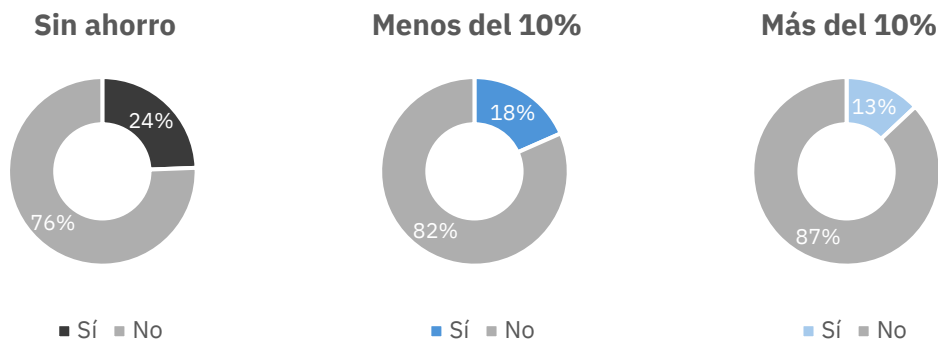
Mientras que las personas que logran ahorrar más del 10% de sus ingresos, solo el 13% manifiesta una necesidad de financiación.

La ausencia de ahorro no solo limita la capacidad de enfrentar contingencias económicas, sino que también incrementa la dependencia de mecanismos de financiación externa, los cuales pueden generar costes

adicionales o perpetuar ciclos de endeudamiento.

Dado que la capacidad de ahorro influye directamente en la necesidad de financiación, es fundamental que los modelos de bancarización enfocados en este segmento incluyan herramientas y programas diseñados para incentivar el ahorro.

Gráfico 52. – % Ha recurrido a financiación en el último año



También los extranjeros se ven afectados en mayor medida por este tipo de circunstancias en las que tienen que recurrir a financiación externa.

El 30% de los extranjeros con menos ingresos han experimentado situaciones que requieren de financiación en el último año.

Este mayor nivel de necesidad puede estar vinculado a factores como la menor capacidad de ahorro previamente analizada, o a una mayor irregularidad de sus ingresos.

Gráfico 53. – % de población con necesidad de financiación



A la hora de recurrir a financiación, las personas con menos ingresos recurren principalmente a las soluciones más tradicionales, destacando las entidades bancarias como recurso prioritario, lo que refleja una tendencia hacia el uso de canales formales. Sin embargo, los extranjeros enfrentan mayores dificultades para acceder a estos recursos, lo que se traduce en un porcentaje más elevado de personas que no han podido satisfacer su necesidad de financiación.

En contraste, los extranjeros recurren en mayor medida a alternativas informales, especialmente a través de familiares y amigos, lo que pone de

manifiesto su dependencia de redes personales para solventar necesidades económicas.

También destaca un porcentaje significativamente mayor de población extranjera que recurren a prestamistas particulares, destacando entre las soluciones por las que se decantan.

Estos datos subrayan la vulnerabilidad financiera de la población extranjera, que no solo enfrenta una mayor frecuencia de situaciones de necesidad de financiación, sino que también tiene menos opciones para cubrirlas de manera efectiva.

Tabla 54. – Medios a través de los que se cubre la financiación

	Población con menos ingresos			
	Total	Español	Nacionalizado español	Extranjero
A través de mi banco u otro banco	38%	39%	47%	35%
A través de un establecimiento financiero de crédito (como Cofidis, Cetelem...)	26%	36%	38%	12%
Gracias a familiares o amigos	25%	22%	14%	32%
A través de prestamistas particulares	12%	8%	5%	19%
A través de casas de empeño	7%	9%	1%	5%
No pude cubrir mi necesidad de financiación	11%	5%	11%	17%

Comparativa entre nacionalidad y medios para cubrir las necesidades de financiación

Las personas con menos ingresos enfrentan una amplia gama de necesidades de financiación, las cuales abarcan tanto aspectos esenciales de la vida cotidiana como desafíos que pueden derivarse de su propia condición de vulnerabilidad.

En primer lugar, se observa que una proporción significativa de las menciones está relacionada con la cobertura de gastos básicos y recurrentes. El pago de facturas y las necesidades básicas del día a día representan las prioridades más frecuentes dentro de este grupo poblacional.

Esto pone de manifiesto que muchas personas tienen dificultades para mantener un flujo constante de ingresos que les permita cubrir los costes fundamentales de subsistencia.

Estas necesidades reflejan una vulnerabilidad económica inmediata que limita su capacidad para destinar recursos a otros fines, como el ahorro o la inversión en su bienestar futuro.

Además, las deudas y los gastos imprevistos destacan como ejes importantes de financiamiento, lo que revela que, además de las dificultades para cubrir gastos recurrentes, muchas personas se encuentran en ciclos de endeudamiento o enfrentan eventos inesperados que desestabilizan aún más su economía, especialmente la población extranjera.

La incapacidad para planificar financieramente debido a ingresos insuficientes o irregulares agrava esta situación, generando una dependencia creciente de mecanismos externos de financiación.

Tabla 55. – Principales necesidades de financiación

	Población con menos ingresos			
	Total	Español	Nacionalizado español	Extranjero
Pagar facturas (luz, gas, agua...)	37%	42%	40%	29%
Cubrir necesidades básicas (gastos del día a día)	35%	35%	36%	35%
Cubrir un gasto imprevisto	31%	26%	41%	36%
Pagar deudas	22%	18%	22%	30%
Acceder a una vivienda	19%	19%	21%	18%
Adquirir / Reparar un vehículo o medio de transporte	13%	17%	11%	8%
Hacer frente a una situación de desempleo	13%	12%	13%	14%
Cubrir gastos de educación	9%	12%	7%	5%

Comparativa entre nacionalidad y principales necesidades de financiación

LA POBLACIÓN DE ORIGEN EXTRANJERO



La población extranjera con menos ingresos enfrenta retos específicos en su relación con el sistema bancario, que pueden diferir significativamente de los desafíos que experimenta la población nacional en la misma situación económica. En esta sección, exploramos cómo se configura el modelo de bancarización de este grupo, analizando sus niveles de acceso, uso y confianza en los servicios financieros, así como las barreras que dificultan su inclusión financiera.

Además, se profundizará en aspectos clave como los vínculos bancarios que podrían mantener con sus países de origen, y cómo interactúan con su ecosistema familiar, especialmente en términos de recepción o envío de ayuda económica. Este análisis nos permitirá comprender mejor las dinámicas financieras transnacionales que caracterizan a este segmento y cómo estas influyen en su relación con las entidades bancarias locales.

Además, se estudiarán las diferencias entre la población de origen extranjero que ha adquirido la nacionalidad española y aquellos que no cuentan con dicha nacionalidad, identificando cómo este factor puede impactar en su nivel de bancarización, acceso a productos financieros y confianza en las instituciones.

El objetivo principal es identificar las características únicas de la población extranjera en términos de bancarización, considerando factores como la nacionalidad, el tipo de productos contratados, la fidelidad hacia las entidades financieras y su capacidad de ahorro. Este análisis busca arrojar luz sobre las oportunidades y desafíos que enfrentan las instituciones financieras para atender a este segmento, y cómo pueden diseñarse estrategias adaptadas para fomentar su inclusión y mejorar su bienestar financiero.

1) Relación con las entidades financieras

b) Vínculos financieros transnacionales

La población con menos ingresos de origen extranjero no solo interactúa con el sistema financiero español, sino que también mantiene vínculos financieros activos con sus países de origen.

Estos vínculos transnacionales reflejan dinámicas económicas y familiares que son clave para comprender cómo este segmento gestiona sus recursos y qué necesidades específicas tiene en términos bancarios.

El 35% de los extranjeros sin nacionalidad española continúa siendo cliente de alguna entidad bancaria fuera de España.

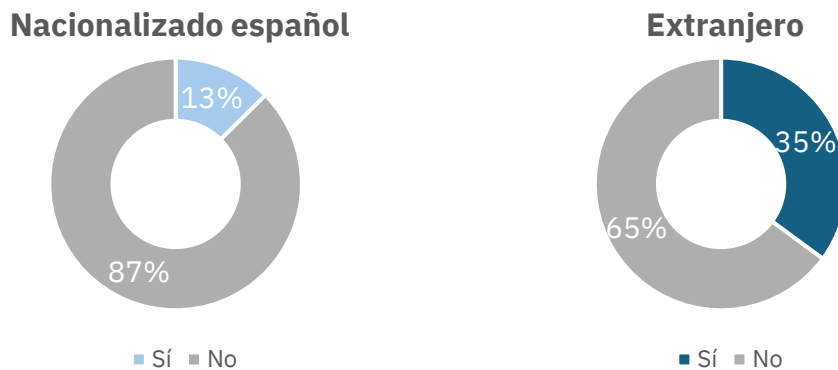
La gran mayoría mantiene algún vínculo activo con entidades de su país de origen, detectando una diferencia

significativa respecto a los individuos nacidos en el extranjero que cuentan con la nacionalidad española.

La obtención de la nacionalidad española parece facilitar una transición hacia una relación más exclusiva con el sistema bancario español, reduciendo la necesidad de mantener vínculos financieros en el extranjero.

Además, los extranjeros sin nacionalidad tienden a ser migrantes más recientes, lo que explica su mayor dependencia de las entidades financieras de sus países de origen. Mientras que aquellos que han obtenido la nacionalidad, al tener un recorrido más extenso de permanencia en el país, les ha permitido consolidar una relación más estable con las instituciones financieras locales, y disminuir el uso de servicios bancarios en el extranjero.

Gráfico 56. – % de individuos con vínculos transnacionales



El análisis del ecosistema familiar revela diferencias significativas en las dinámicas de ayuda económica entre las personas con menos ingresos nacidas en el extranjero; en particular, aquellos que no han adquirido la nacionalidad española, mantienen una red más activa con familiares que aún residen en sus países de origen.

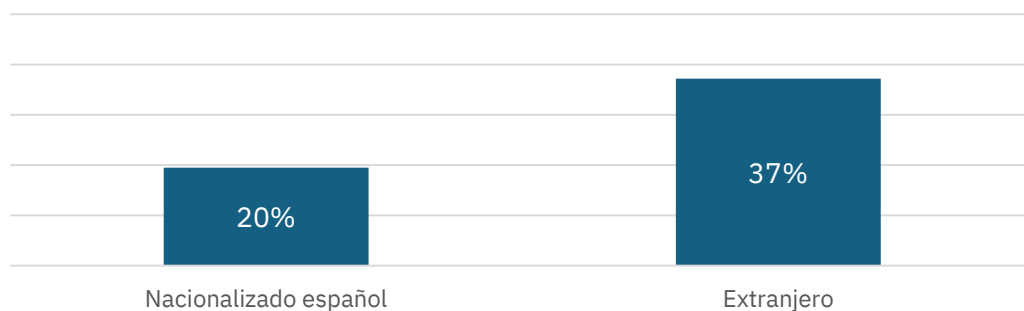
El 37% de los extranjeros envía ayuda económica a familiares residentes en su país de origen.

Este dato, pone de manifiesto cómo, a pesar de tener un nivel de ingresos reducido, este colectivo encuentra la

manera de destinar parte de sus recursos al apoyo económico de sus familias en el extranjero, lo que remarca el importante papel que juegan las redes familiares transnacionales en su vida financiera.

Esta necesidad de ayudar a otros puede situar a los extranjeros sin nacionalidad en una posición de mayor vulnerabilidad económica. La presión por apoyar económicamente a sus familiares, combinado con sus propios ingresos limitados, puede dificultar su capacidad para ahorrar o invertir en su bienestar financiero futuro.

Gráfico 57. – % Envío apoyo económico



ANEXOS



Además de la presente investigación, se han utilizado los datos de otras dos investigaciones recientes. Las fichas técnicas de estas investigaciones son:

NUEVAS FRONTERAS DE LA DIGITALIZACIÓN BANCARIA:

LA IRRUPCIÓN DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

- Desarrollado por **FUNCAS y VML-The Cocktail**
- **Ámbito:** España
- **Universo:** población adulta residente en el ámbito de estudio, mayor de 18 años y menor de 75 años, bancarizada internauta (con acceso a internet). (población ABI). **Para asegurar la correcta comparabilidad de los datos, se ha tomado el grupo etario entre 18 y 65 años**
- **Muestra:** n=2018 distribuidas proporcionalmente según cuotas de sexo, edad, tamaño de hábitat y Comunidad Autónoma de residencia
- **Cuestionario:** estructurado compuesto mayoritariamente por preguntas cerradas precodificadas con una duración de 20 minutos
- **Aplicación:** Cuestionario online asistido por ordenador (CAWI).
- **Fecha de recogida de la información:** del 25 de marzo al 4 de abril de 2024

RETOS DE LA BANCA

- Desarrollado por **VML-The Cocktail**
- **Ámbito:** España

- **Universo:** población adulta residente en el ámbito de estudio, mayor de 18 años y menor de 65 años.
- **Muestra:** n=1027 distribuidas proporcionalmente según cuotas de sexo, edad, tamaño de hábitat y Comunidad Autónoma de residencia
- **Cuestionario:** estructurado compuesto mayoritariamente por preguntas cerradas precodificadas con una duración de 20 minutos
- **Aplicación:** Cuestionario online asistido por ordenador (CAWI).
- **Fecha de recogida de la información:** agosto de 2023

2) Sumario metodológico del análisis de segmentación

Un análisis de segmentación es una técnica utilizada para dividir un conjunto de individuos en segmentos homogéneos internamente, pero heterogéneos entre ellos. Cada segmento contiene elementos similares entre sí según ciertas características (en nuestro caso, actitudes ante temas financieros y entidades), pero diferentes de los individuos de otros segmentos.

El objetivo principal de un análisis de segmentación se centra en identificar patrones de conducta dentro de un conjunto de individuos y reducir la complejidad al trabajar con subgrupos más manejables que el conjunto de la población.

Uno de los métodos más comunes y eficientes para segmentación es el

algoritmo K-means, utilizado en este estudio.

K-means es un algoritmo de clustering no supervisado que agrupa los datos en K grupos (clusters), donde K es un número definido por el usuario.

Funciona por iteraciones sucesivas, asignando todos los casos al segmento de cuyo centroide (definido por las medias) esté más cerca.

El algoritmo K-means es un procedimiento rápido y eficiente para grandes conjuntos de datos, fácil de entender e implementar y escalable.

Además, es un procedimiento que proporciona un método sencillo de asignar nuevos individuos a segmentos predefinidos gracias a las distancias. Nuevos individuos se

asignan al segmento de cuyo centroide estén más cerca en términos estadísticos.

En el presente estudio la segmentación se desarrolló en dos fases:

- En primer lugar, se identificaron los segmentos entre la población general y se asignó a cada elemento de la muestra de la población a un segmento dado basado en la distancia.
- Posteriormente se calcularon los centroides de cada segmento de la población general.
- Se calcularon las distancias individuales de cada individuo de la muestra de personas con bajos ingresos a cada uno de los segmentos calculados entre la población general.
- Por último, se procedió a identificar la distancia a centroide más corta y asignar a cada individuo al segmento con la distancia al centroide más cercano.

3) Detalles metodológicos sobre el nivel de conocimientos financieros

Además de la autopercepción de educación financiera, se validaron las aptitudes reales de la población mediante una batería utilizada de manera recurrente en los estudios desarrollados por FUNCAS:

- Pregunta (a) → Imagina que el tipo de interés en tu cuenta de ahorros fuera del 1% anual y la inflación fuera del 2% anual. Después de 1 año, ¿cuánto podrías comprar con el dinero de esta cuenta?
- Pregunta (b) → Supón que tienes 100 euros en una cuenta de ahorros y el tipo de interés es del 2% anual. Después de 5 años, ¿cuánto dinero

crees que tendrás en la cuenta si no retiras ninguna cantidad?

- Pregunta (c) → Responde si es verdadera o falsa la afirmación siguiente: “Por lo general, es posible reducir el riesgo de invertir en bolsa mediante la compra de una amplia variedad de acciones”.

Cada una de estas preguntas tenía una única opción de respuesta correcta, junto con una o varias opciones de respuesta errónea. Adicionalmente, el ciudadano podía optar por no responder.

Con esta información se crearon cuatro grupos según la tasa de respuestas acertadas en estas preguntas:

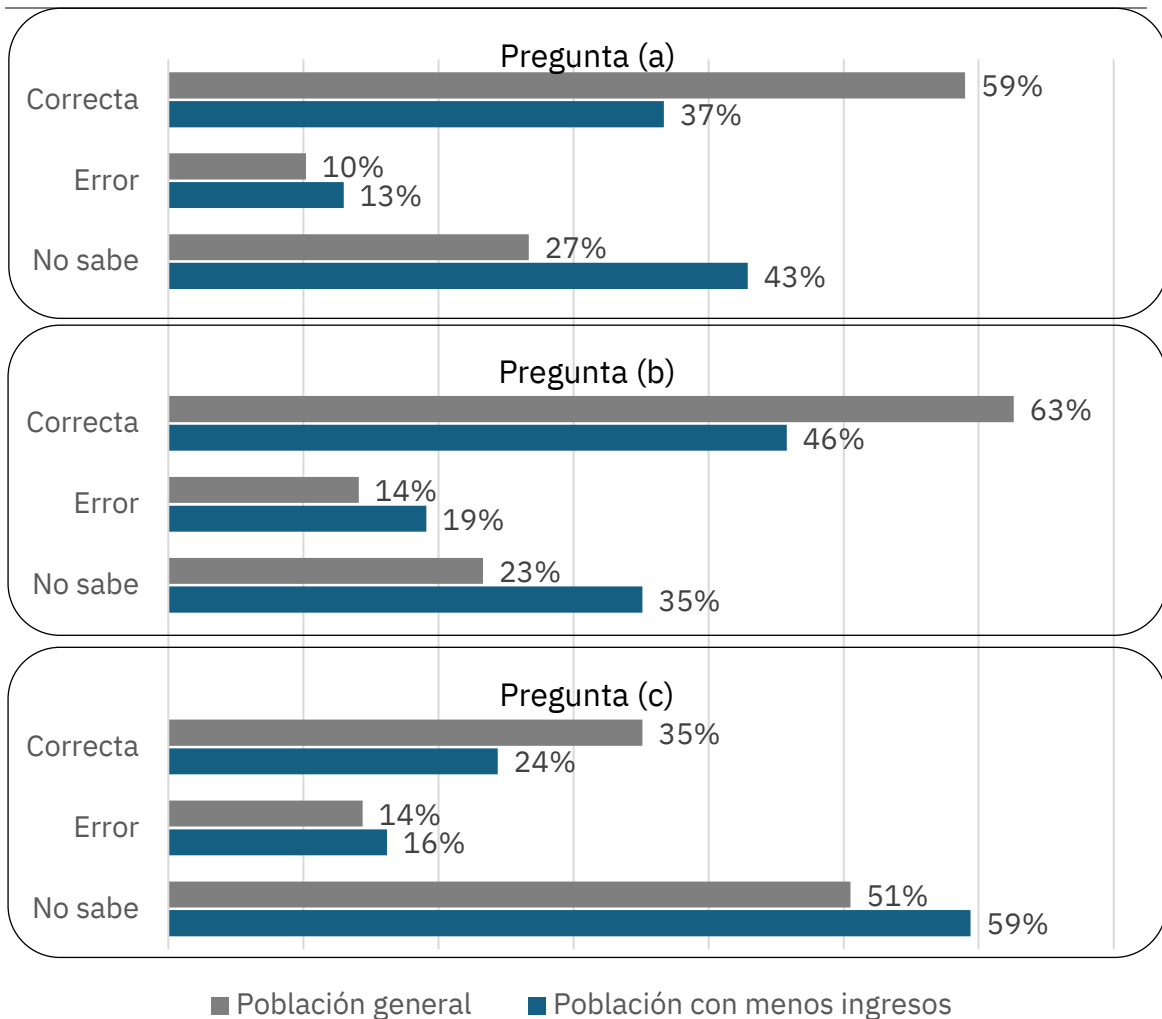
- Nivel alto: individuos que respondieron correctamente a todas las preguntas.
- Nivel medio: únicamente erraron en una respuesta.
- Nivel bajo: fallaron al responder dos respuestas
- Nivel muy bajo: individuos que no lograron responder acertadamente a ninguna de las

preguntas sobre competencias financieras.

Esta combinación de respuestas permite no solo medir las competencias financieras del individuo, sino que permite también analizar el grado de osadía del individuo.

Teniendo la posibilidad de reconocer el déficit en el conocimiento, el hecho de que alguien responda de manera equivocada es también indicativo de audacia en términos financieros.

Gráfico 58. – Conocimientos financieros⁶



⁶ Total de respuestas válidas:

Pregunta (a): Población general [1.067] / Población con menos ingresos [368]

Pregunta (b): Población general [1.132] / Población con menos ingresos [459]

Pregunta (c): Población general [635] / Población con menos ingresos [244]

4) El cálculo del Net Promoter Score

El NPS se calcula a partir de una pregunta clave al usuario o cliente:

"En una escala del 0 al 10, ¿qué probabilidad hay de que recomiendes nuestra empresa/producto/servicio a un amigo o colega?".

Posteriormente se clasifican los individuos en tres grupos según la respuesta dada a la pregunta anterior:

- Promotores: dan una probabilidad de 9 ó 10 y se trata de clientes que con toda seguridad recomendarán nuestros servicios. Son, por ello, los clientes más leales y entusiastas.
- Pasivos: dan valoraciones de 7 u 8 a la probabilidad de recomendar y por tanto se trata de cliente que no están lo suficientemente dispuestos a recomendar el servicio, pero que tampoco lo desaconsejarían.
- Detractores: usuarios que dan valoraciones iguales o inferiores a seis y que por tanto no solo no recomendarán nuestros servicios, sino que los desaconsejarán a sus conocidos y allegados.

El NPS se calcula a nivel global siguiendo la siguiente fórmula:

$$\text{NPS} = \% \text{Promotores} - \% \text{Detractores}$$

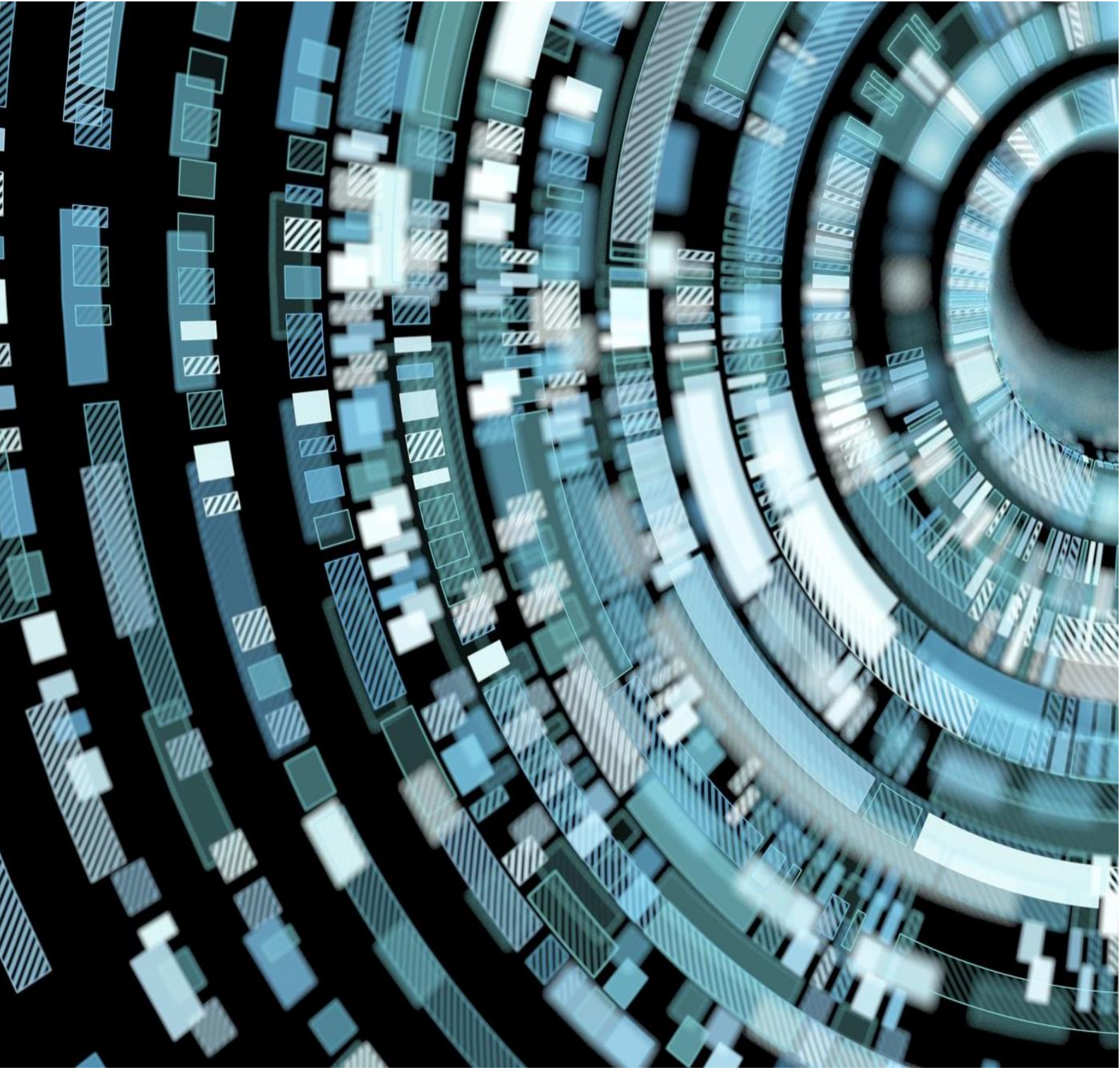
El resultado puede oscilar entre -100 (todos los usuarios son detractores) a

+100 (donde todos actúan como promotores).

Habitualmente, con importantes matices según el sector de actividad, se interpreta:

- (NPS=+50 a +100): Excelente – saldo de promotores muy alto.
- (NPS=+10 a +50): saldo positivo pero que ofrece oportunidades de mejora.

- (NPS=0 a +10): saldo neutro que avisa de posibles riesgos según se estructure el mercado.
- (NPS=< 0): Predominan los detractores del servicio y, por tanto, refleja una situación arriesgada según las circunstancias de mercado.



 **VML**
THE COCKTAIL

 **funcas**