

INFORME



OCU

Consumidores vulnerables

# Servicios financieros en el mundo rural

A white circular logo with the letters 'OCU' in a bold, lowercase, sans-serif font.



El presente proyecto ha sido subvencionado por el Ministerio de Consumo, siendo su contenido responsabilidad exclusiva de la asociación beneficiaria.

# ÍNDICE

---

INTRODUCCIÓN	3
METODOLOGÍA	4
PRESENCIA DE ENTIDADES BANCARIAS EN SU LOCALIDAD	5
PRESENCIA DE CAJEROS EN SU LOCALIDAD	13
ACCESO AL EFECTIVO	17
USO DE LOS MEDIOS DE PAGO	24
BANCA ONLINE Y COMPRAS POR INTERNET	30
AYUDA FAMILIAR	39
CONCLUSIONES	42
RECOMENDACIONES	45
ANEXO 1:	48



# INTRODUCCIÓN

---

El sector financiero ha vivido profundos cambios en las últimas décadas. Primero vino un proceso de desregulación y liberalización de los mercados financieros iniciado en los años 90 del siglo pasado. Luego, tras la crisis financiera, llegó la reestructuración de las Cajas de Ahorro y la asunción de criterios de rentabilidad y productividad frente a la vocación de servicio universal a la población y fuerte vinculación con el territorio que era característica de éstas y de las Cooperativas de Crédito.

Además, en el momento presente, estamos asistiendo a un rápido proceso de digitalización y a la adopción de políticas comerciales que fomentan el uso de canales digitales y que, junto a otras, tienen por objetivo restringir al máximo las operaciones presenciales en oficinas.

Sin embargo, todas estas transformaciones tienen lugar en una sociedad como la española, inmersa en un claro proceso de envejecimiento y donde el 20% de la población es ya mayor de 65 años. Y cuya distribución no es homogénea, pues existe una marcada relación inversa entre el tamaño del municipio y la proporción de mayores de 65 años.

Por lo tanto, nos encontramos con territorios en los que el cierre de oficinas está teniendo un gran impacto: lugares con poca población, envejecida y dispersa, que nos usa Internet o carece en muchos casos de conocimiento de las tecnologías digitales y, en consecuencia, no tiene acceso a la banca electrónica.

En este contexto, la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) presenta el estudio “Consumidor vulnerable: servicios financieros en el mundo rural”, iniciativa realizada en el marco del Proyecto del Estudio sobre Exclusión Financiera financiado por el Ministerio de Consumo.

El objetivo del estudio es conocer la situación actual respecto a la prestación de servicios financieros en el ámbito rural, con especial atención a los consumidores más vulnerables; principalmente personas mayores. Con esa finalidad, hemos realizado una encuesta a usuarios de servicios bancarios residentes en municipios de menos de 5.000 habitantes.

El presente documento ofrece, por una parte, las principales conclusiones extraídas de la encuesta y, por otra, una serie de recomendaciones y demandas para minimizar el impacto de la exclusión financiera en esos colectivos más vulnerables.



# METODOLOGÍA

---

El trabajo de campo se llevó a cabo entre el 6 de octubre y el 12 de noviembre de 2021 mediante entrevistas telefónicas asistidas por ordenador (CATI)

Universo: población española de 18 y más años residente en municipios de menos de 5.000 habitantes.

Muestreo: polietápico y estratificado. Muestra proporcional a la población real de ciudadanos que residen en municipios con menos de 5.000 habitantes, por CCAA, tamaños de hábitat con cuotas de sexo y edad.

En la encuesta han participado un total de 2.007 individuos residentes en municipios españoles de menos de 5.000 habitantes.

El trabajo de campo fue realizado por el instituto de investigación de mercados SIMPLE LÓGICA Investigación, miembro de ESOMAR.

La distribución sociodemográfica de los participantes en la encuesta puede verse en el ANEXO 1: CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS PARTICIPANTES EN LA ENCUESTA, en la página 43 de este mismo informe.



## RESULTADOS

# PRESENCIA DE ENTIDADES BANCARIAS EN SU LOCALIDAD

El sector bancario en España está viviendo una importante reestructuración. En 2008 el número de oficinas bancarias alcanzó su máximo histórico, 45.662<sup>1</sup>. Desde esa fecha el descenso ha sido imparable y en la actualidad su número se sitúa en 20.921<sup>2</sup>, lo que supone un descenso del 54,18%.

Además, todo indica que dicho proceso todavía no ha finalizado, a tenor de los planes de ajuste y EREs que están llevado a cabo entidades como CaixaBank tras la fusión con Bankia, BBVA, Banco Sabadell o el recientemente anunciado por Unicaja tras absorber Liberbank.

Esta disminución de sucursales ha tenido un impacto importante en las pequeñas poblaciones de menos de 5.000 habitantes, con especial incidencia en las de población inferior a 2.000 habitantes, muchas de las cuales ya no cuentan con ninguna sucursal.

Según los datos de nuestro estudio, el 42% de los encuestados dicen que en el transcurso de los últimos 5 años ha cerrado al menos una sucursal bancaria en la localidad en la que residen. El porcentaje es más alto (46%) en las localidades de entre 2.000 y 5.000 habitantes.

TABLA 1

En la localidad en la que usted reside actualmente, ¿ha cerrado alguna sucursal de algún banco o caja durante los últimos 5 años?

	TOTAL		Número de habitantes de la localidad			
	Número	(%)	2.000 o menos		2.001 - 5.000	
			Número	(%)	Número	(%)
No	1141	58,0%	590	61,8%	551	54,3%
Sí	828	42,0%	364	38,2%	464	45,7%
<b>Total</b>	<b>1970</b>	<b>100,0%</b>	<b>955</b>	<b>100,0%</b>	<b>1015</b>	<b>100,0%</b>

Base: casos válidos "NS/NC excluidos"

1 Cierre de oficinas bancarias y acceso al efectivo en España. Revista de Estabilidad Financiera nº 34. Banco de España [https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/RevistaEstabilidadFinanciera/18/MAYO/Articulo\\_Jimenez\\_Tejero.pdf](https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/RevistaEstabilidadFinanciera/18/MAYO/Articulo_Jimenez_Tejero.pdf)

2 Boletín estadístico del Banco de España <https://www.bde.es/webbde/es/estadis/infoest/a0447.pdf>



Esta disminución de sucursales ha afectado de forma muy importante a las pequeñas poblaciones de menos de 2.000 habitantes, muchas de las cuales ya no cuentan con ninguna. Según refleja nuestra encuesta, el 19% de los ciudadanos que viven en localidades de menos de 5.000 habitantes no disponen de ninguna sucursal bancaria en su localidad, pero el porcentaje se dispara cuando nos referimos únicamente a quienes residen en localidades más pequeñas. El 32% de quienes viven en municipios de menos de 2.000 habitantes no tienen ninguna sucursal bancaria abierta en la localidad en la que residen.

**TABLA 2**

**En la localidad en la que usted reside actualmente, ¿ha cerrado alguna sucursal de algún banco o caja durante los últimos 5 años?**

	TOTAL		Número de habitantes de la localidad			
	Número	(%)	2.000 o menos		2.001 - 5.000	
			Número	(%)	Número	(%)
NINGUNA	373	18,8%	310	32,5%	63	6,1%
1	393	19,8%	238	24,9%	155	15,1%
2	534	26,9%	220	23,1%	313	30,5%
3	351	17,7%	90	9,4%	261	25,4%
4	157	7,9%	38	4,0%	119	11,5%
5 o más	173	8,8%	57	6,0%	116	11,3%
<b>Total</b>	<b>1981</b>	<b>100,0%</b>	<b>953</b>	<b>100,0%</b>	<b>1027</b>	<b>100,0%</b>

BASE: total sample. Quienes respondieron NS/NC han sido excluidos de la tabla



También se observan diferencias muy importantes entre CC.AA. Nada menos que el 38% de quienes viven en localidades de menos de 5.000 habitantes de Castilla y León no disponen de ninguna sucursal bancaria en su municipio. Andalucía se encuentra en el polo opuesto y únicamente el 5% no dispone de ninguna oficina bancaria en su lugar de residencia.

**TABLA 3**

**A día de hoy, ¿cuántas oficinas de entidades financieras (bancos/cajas de ahorro) permanecen abiertas en la localidad en la que usted reside?**

		NINGUNA (%)	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 o más (%)	TOTAL	
								NÚMERO	(%)
TOTAL	ESPAÑA	18,8%	19,8%	19,8%	17,7%	7,9%	8,8%	1981	100%
CCAA	Andalucía	4,9%	16,8%	16,8%	21,9%	7,5%	10,0%	315	100%
	Extremadura	7,3%	26,1%	26,1%	25,2%	13,3%	10,8%	137	100%
	Galicia	10,8%	40,3%	40,3%	16,5%	4,2%	9,3%	149	100%
	Aragón	13,1%	16,6%	16,6%	27,7%	4,8%	2,4%	112	100%
	Castilla - La Mancha	16,5%	11,4%	11,4%	25,5%	12,2%	10,1%	222	100%
	Cataluña	22,3%	23,4%	23,4%	11,6%	3,9%	5,3%	259	100%
	Comunidad Valenciana	25,4%	25,7%	25,7%	12,4%	6,4%	6,2%	157	100%
	Castilla y León	37,6%	14,2%	14,2%	13,8%	8,9%	10,9%	287	100%



A quienes no disponen de ninguna sucursal bancaria en su municipio también se les preguntó a qué distancia se encontraba la sucursal más próxima.

La distancia media a la que tienen que desplazarse quienes viven en municipios de menos de 5.000 habitantes es de 10,6 km. Uno de cada cinco tiene que desplazarse más de 15 km, para encontrar una sucursal bancaria.

**TABLA 4**

**¿A qué distancia de su localidad se encuentra la entidad bancaria más próxima?**

	TOTAL		Número de habitantes de la localidad			
	Número	(%)	2.000 o menos		2.001 - 5.000	
			Número	(%)	Número	(%)
a menos de 5 km.	85	22,9%	65	21,0%	20	32,0%
entre 5 y 9 km.	131	35,1%	108	34,7%	24	37,3%
entre 10 y 15 km.	82	22,0%	70	22,7%	12	19,0%
a más de 15 km.	74	19,9%	67	21,6%	7	11,7%
<b>Total</b>	<b>373</b>	<b>100,0%</b>	<b>310</b>	<b>100,0%</b>	<b>63</b>	<b>100,0%</b>
<b>Media (km)</b>	<b>10,6 km.</b>		<b>11,1 km.</b>		<b>8,0 km.</b>	

BASE: viven en una localidad donde NO HAY NINGUNA entidad bancaria

En añadidura, esta desaparición de sucursales ha supuesto un trastorno directo para un gran número de encuestados. El 42% de ellos tenía una cuenta abierta en alguna de las sucursales cerradas durante los últimos cinco años. Porcentaje que asciende significativamente, hasta el 54%, entre quienes vivían en municipios de menos de 2.000 habitantes.

**TABLA 5**

**¿Tenía usted alguna cuenta corriente abierta en las entidades que han cerrado las sucursales en su localidad?**

	TOTAL		Número de habitantes de la localidad			
	Número	(%)	2.000 o menos		2.001 - 5.000	
			Número	(%)	Número	(%)
No	478	57,8%	169	46,5%	309	66,7%
Sí	350	42,2%	195	53,5%	155	33,3%
<b>Total</b>	<b>828</b>	<b>100,0%</b>	<b>364</b>	<b>100,0%</b>	<b>464</b>	<b>100,0%</b>

Base: han cerrado sucursales en su localidad



La escasa movilidad de los consumidores en el ámbito de los servicios financieros es un problema que la Unión Europea reconoce y al que intentó hacer frente con la aprobación de la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo para facilitar el traslado de cuentas de pago.

Este problema es aún más grave en el ámbito rural, ya que a las dificultades existentes a la hora de trasladar una cuenta de pago se les une la falta de oferta. Como consecuencia, tras el cierre de una oficina bancaria, la mayoría de clientes optan por mantener la cuenta abierta en dicha entidad.

Del total de entrevistados que tenían alguna cuenta abierta en una entidad que clausuró la sucursal de su localidad, el 64% mantuvo la cuenta corriente abierta pese al cierre.

**TABLA 6**

**Y, a día de hoy, mantiene la cuenta corriente abierta o la cerró tras cerrar la sucursal de su localidad?**

	TOTAL			Número de habitantes de la localidad					
	Mantiene abierta la cuenta (%)	Cerró la cuenta (%)	TOTAL	2.000 o menos			2.001 - 5.000		
				Mantiene abierta la cuenta (%)	Cerró la cuenta (%)	TOTAL	Mantiene abierta la cuenta (%)	Cerró la cuenta (%)	TOTAL
TOTAL BANCOS	64,0	36,0	(424)	62,1	33,5	(227)	64,5	33,9	(195)

Base: tenían alguna cuenta corriente abierta en alguna de las entidades que han cerrado las sucursales en su localidad



De manera complementaria, entre quienes viven en localidades donde todavía existen entidades bancarias, el 70% declaran no tener ninguna cuenta bancaria abierta en otras entidades no presentes en su localidad.

Resulta claro que la preferencia es mantener la cuenta en la entidad con presencia en el municipio y la banca a distancia no parece ser una alternativa para la mayoría de habitantes de pequeños municipios. Así, solamente el 3,6% de los encuestados tiene una cuenta en ING, la entidad online con mayor presencia entre los encuestados.

**TABLA 7**

**Además de las cuentas que usted tenga en su localidad, ¿tiene usted actualmente alguna cuenta corriente activa en alguna otra entidad, aunque no tenga sucursales en su localidad?**

	TOTAL		Número de habitantes de la localidad			
	Número	(%)	2.000 o menos		2.001 - 5.000	
			Número	(%)	Número	(%)
NO, EN NINGUNA OTRA	1.152	70,5%	456	69,2%	696	71,4%
Banco Santander	98	6,0%	51	7,7%	47	4,8%
BBVA	74	4,5%	29	4,4%	45	4,6%
ING	59	3,6%	15	2,2%	44	4,5%
Caixabank (La Caixa)	52	3,2%	26	3,9%	26	2,7%
Banco Sabadell	41	2,5%	14	2,1%	28	2,9%
Bankia	25	1,5%	9	1,3%	16	1,7%
Openbank	18	1,1%	5	0,8%	13	1,3%
Bankinter	11	0,7%	6	1,0%	5	0,5%
Cajamar (Caja Rural)	10	0,6%	3	0,5%	7	0,7%
Otra	45	2,8%	22	3,3%	23	2,4%
<b>Total</b>	<b>1.634</b>	<b>102,7%</b>	<b>659</b>	<b>102,2%</b>	<b>975</b>	<b>103,0%</b>

BASE: viven en una localidad donde hay al menos una entidad bancaria

RESPUESTA MÚLTIPLE. Los entrevistados podían responder hasta por un máximo de 3 entidades

En la tabla aparecen únicamente las entidades para las que se han obtenido al menos 10 respuestas

Algunas entidades están ofreciendo distintas alternativas



Algunas entidades están ofreciendo distintas alternativas a los habitantes de los municipios en los han cerrado las oficinas.

La principal es la prestación de servicios bancarios a través de oficinas móviles, conocidos popularmente como “ofibuses”, que acuden a algunas de las localidades donde la entidad disponía de oficina con anterioridad. Permiten realizar las operaciones más habituales, entre ellas, la retirada de efectivo, la realización de ingresos o el pago de recibos.

El mayor inconveniente de este servicio es su escasa disponibilidad y la frecuencia con la que dichos ofibuses acuden a cada localidad, que se revela insuficiente para resolver el problema. Según los resultados de la encuesta, dicho servicio se presta solo en el 19% de las localidades sin oficinas.

**TABLA 8**

**¿Existe en su localidad el servicio de ofibus?, una oficina bancaria móvil donde puede realizar algunas operaciones como retirar efectivo, ingresar dinero o pagar recibos**

	TOTAL		Número de habitantes de la localidad			
	Número	(%)	2.000 o menos		2.001 - 5.000	
			Número	(%)	Número	(%)
No	301	80,6%	248	79,9%	53	84,0%
Sí	72	19,4%	62	20,1%	10	16,0%
<b>Total</b>	<b>373</b>	<b>100,0%</b>	<b>310</b>	<b>100,0%</b>	<b>63</b>	<b>100,0%</b>

BASE: viven en una localidad donde NO HAY NINGUNA entidad bancaria



Y por lo que concierne a la frecuencia, en menos de la mitad de los municipios el servicio se presta semanalmente y en más del 30% de los casos la frecuencia es mensual o incluso menor.

**TABLA 9**

**¿Con qué frecuencia acude el ofibus a su localidad?**

	TOTAL		Número de habitantes de la localidad			
	Número	(%)	2.000 o menos		2.001 - 5.000	
			Número	(%)	Número	(%)
cada semana	89	48,2%	65	51,8%	23	40,4%
cada 2 semanas	29	15,7%	23	17,9%	6	10,9%
cada 3 semanas	8	4,2%	2	1,3%	6	10,4%
cada mes	50	27,4%	31	24,9%	19	32,9%
con menos frecuencia	8	4,5%	5	4,2%	3	5,3%
<b>Total</b>	<b>184</b>	<b>100,0%</b>	<b>126</b>	<b>100,0%</b>	<b>58</b>	<b>100,0%</b>

BASE: el OFIBUS acude a su localidad y han indicado la frecuencia



# PRESENCIA DE CAJEROS EN SU LOCALIDAD

Los cajeros automáticos son el medio más habitual para obtener efectivo por parte de los ciudadanos. Por ello, junto al cierre de oficinas bancarias, hemos preguntado por la presencia de cajeros automáticos en las localidades objeto de nuestro estudio.

En 2020 el número de cajeros instalados en España ascendía a 49.481, cuando en 2008 se había alcanzado un máximo de 61.714. Por lo tanto, la reducción en el número de cajeros automáticos, aunque también significativa, es menos acusada que la de sucursales, situándose en torno al 20%, frente a al 54% de descenso del número de oficinas.

En principio, la reducción más moderada debería reducir el impacto del cierre de oficinas en el acceso al efectivo. La realidad, no obstante, es bien distinta.

Según refleja nuestra encuesta, el 17% de los ciudadanos que viven en localidades de menos de 5.000 habitantes no disponen de ningún cajero automático en su localidad.

Esta cifra se dispara cuando nos referimos únicamente a quienes residen en localidades más pequeñas. El 30% de quienes viven en municipios de menos de 2.000 habitantes no tienen ningún cajero automático en funcionamiento en su localidad.

Estas cifras, aunque algo mejores, son similares al porcentaje de ciudadanos que viven en localidades sin sucursales (19%). De hecho, podemos concluir que en los pequeños municipios el cierre de sucursales lleva casi siempre aparejada la desaparición de los cajeros.

**TABLA 10**

**A día de hoy, ¿cuántos cajeros automáticos están operativos (en funcionamiento) en la localidad donde usted vive?**

	TOTAL		Número de habitantes de la localidad			
	Núm.	(%)	2.000 o menos		2.001 - 5.000	
			Núm.	(%)	Núm.	(%)
NINGUNO	343	17,1%	292	30,2%	51	4,9%
1	426	21,2%	276	28,5%	150	14,5%
2	503	25,1%	208	21,4%	296	28,5%
3	355	17,7%	83	8,6%	271	26,2%
4	180	9,0%	38	3,9%	142	13,7%
5 o más	199	9,9%	72	7,4%	128	12,3%
<b>Total</b>	<b>2007</b>	<b>100,0%</b>	<b>969</b>	<b>100,0%</b>	<b>1038</b>	<b>100,0%</b>

BASE: total sample



También se vuelven a observar diferencias muy importantes entre CC.AA. Nada menos que el 37% de quienes viven en localidades de menos de 5.000 habitantes de Castilla y León no disponen de ningún cajero automático en su municipio. En Andalucía, en el polo opuesto, únicamente el 3% declaran no disponer de ningún cajero automático en la localidad donde residen.

**TABLA 11**

**A día de hoy, ¿cuántos cajeros automáticos están operativos (en funcionamiento) en la localidad donde usted vive? Por CCAA**

		NINGUNA (%)	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 o más (%)	TOTAL	
								Núm.	(%)
TOTAL	ESPAÑA	17,1%	21,2%	25,1%	17,7%	9,0%	9,9%	2007	100%
CCAA	Andalucía	3,2%	19,3%	35,0%	23,4%	8,7%	10,4%	318	100%
	Extremadura	7,4%	28,5%	20,9%	20,2%	14,6%	8,4%	139	100%
	Galicia	13,5%	33,7%	19,4%	13,1%	8,8%	11,5%	153	100%
	Cataluña	16,2%	22,3%	31,7%	15,8%	5,9%	8,1%	265	100%
	Comunidad Valenciana	16,5%	27,1%	25,7%	13,7%	7,6%	9,4%	159	100%
	Castilla - La Mancha	19,8%	14,2%	20,7%	23,7%	10,5%	11,1%	225	100%
	Aragón	24,8%	8,9%	33,3%	25,6%	5,1%	2,4%	113	100%
	Castilla y León	36,6%	17,4%	12,8%	12,9%	7,5%	12,8%	292	100%



A quienes no disponen de ningún cajero automático en su municipio, se les preguntó a qué distancia se encontraba el cajero más próximo. La distancia media que tienen que recorrer quienes viven en municipios de menos de 5.000 habitantes para encontrar un cajero es de 11,4 km.

El 25% de los que viven en municipios de menos de 2.000 habitantes tiene que desplazarse a más de 15 km de su domicilio para poder utilizar un cajero automático.

**TABLA 12**

**¿A qué distancia de su localidad se encuentra el cajero automático más próximo? Resultados detallados**

	TOTAL		Número de habitantes de la localidad			
	Número	(%)	2.000 o menos		2.001 - 5.000	
			Número	(%)	Número	(%)
a menos de 5 km.	69	20,3%	52	17,8%	17	34,2%
entre 5 y 9 km.	108	31,5%	90	30,9%	18	35,5%
entre 10 y 15 km.	87	25,5%	78	26,8%	9	17,6%
a más de 15 km.	78	22,7%	72	24,5%	6	12,7%
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100,0%</b>	<b>292</b>	<b>100,0%</b>	<b>51</b>	<b>100,0%</b>
<b>Media (km)</b>	<b>11,4 km.</b>		<b>12,0 km.</b>		<b>7,9 km.</b>	

BASE: viven en una localidad donde NO HAY NINGUN cajero automático



Por si estas dificultades de acceso no bastasen, desde que se aprobó el Real Decreto-ley 11/2015 que regula las comisiones por la retirada de efectivo en los cajeros automáticos, los consumidores solo tienen por regla general la posibilidad de extraer dinero sin comisiones en los cajeros de su propia entidad.

En el ámbito urbano, el consumidor tiene la opción de buscar un cajero de su entidad o el de otra con la que tenga acuerdos para poder disponer de efectivo sin comisiones. Sin embargo, en el ámbito rural no hay competencia en este aspecto. En la tabla 10 podemos ver que el 21% de los encuestados solo disponen de un cajero en su localidad, lo que en la mayoría de casos implicará el pago de comisiones si la cuenta pertenece a otra entidad.

Como consecuencia de ello, uno de cada cuatro entrevistados admite tener que pagar algún tipo de comisión para retirar dinero de los cajeros presentes en su localidad.

**TABLA 13**

**¿Tiene que pagar algún tipo de comisión para sacar dinero de ese cajero?**

	TOTAL		Número de habitantes de la localidad			
	Número	(%)	2.000 o menos		2.001 - 5.000	
			Número	(%)	Número	(%)
no	1076	76,4%	442	78,3%	634	75,1%
sí, si saca menos de una cantidad determinada	74	5,2%	24	4,3%	50	5,9%
sí, independientemente de la cantidad que retire	203	14,4%	73	12,9%	130	15,4%
sí, si es de otro cajero que no es su banco	57	4,0%	25	4,5%	31	3,7%
<b>Total</b>	<b>1409</b>	<b>100,0%</b>	<b>564</b>	<b>100,0%</b>	<b>845</b>	<b>100,0%</b>

BASE: viven en una localidad donde hay al menos 1 cajero automático.  
Excluidos no responden (no lo saben / nunca sacan dinero de un cajero)



# ACCESO AL EFECTIVO

En cuanto a las formas de acceso al efectivo, la Encuesta Nacional sobre Uso de Efectivo que elabora el Banco de España<sup>3</sup> revela que los cajeros automáticos son el medio más habitual para obtenerlo por parte de los ciudadanos (un 84%).

Sin embargo, cuando preguntamos a los ciudadanos residentes en localidades de menos de 5.000 habitantes acerca de sus preferencias a la hora de sacar dinero en efectivo, los datos son muy diferentes. El porcentaje de quienes prefieren hacerlo en una sucursal supera ligeramente al de quienes desean hacerlo en un cajero automático.

Además, en las localidades más pequeñas el porcentaje de quienes prefieren sacar dinero en efectivo en el interior de una sucursal bancaria es mayor que en las localidades que tienen entre 2.000 y 5.000 habitantes.

**TABLA 14**

**¿Teniendo todos los aspectos en consideración, si ambas opciones estuvieran disponibles en su localidad, ¿qué preferiría usted, sacar dinero de un cajero o en ventanilla en una sucursal?**

	TOTAL		Número de habitantes de la localidad			
	Número	(%)	2.000 o menos		2.001 - 5.000	
			Número	(%)	Número	(%)
sacar dinero en un cajero automático	913	45,5%	414	42,7%	499	48,0%
sacar dinero en una sucursal bancaria	1094	54,5%	555	57,3%	539	52,0%
<b>Total</b>	<b>2007</b>	<b>100,0%</b>	<b>969</b>	<b>100,0%</b>	<b>1038</b>	<b>100,0%</b>

Base: total muestra



<sup>3</sup> Resultados 2020  
[https://www.bde.es/f/webbde/INF/MenuVertical/BilletesYMonedas/Estudios\\_e\\_informes/Encuesta\\_Nacional\\_Efectivo/21-07-09\\_Encuesta\\_Nacional\\_del\\_efectivo\\_Resultados\\_2020\\_VD\\_accesible.pdf](https://www.bde.es/f/webbde/INF/MenuVertical/BilletesYMonedas/Estudios_e_informes/Encuesta_Nacional_Efectivo/21-07-09_Encuesta_Nacional_del_efectivo_Resultados_2020_VD_accesible.pdf)

Y si bien no observamos diferencias estadísticamente significativas por sexo, sí las hay por edad de los entrevistados: a mayor edad, mayor el porcentaje de quienes prefieren la sucursal frente al cajero automático.

TABLA 15

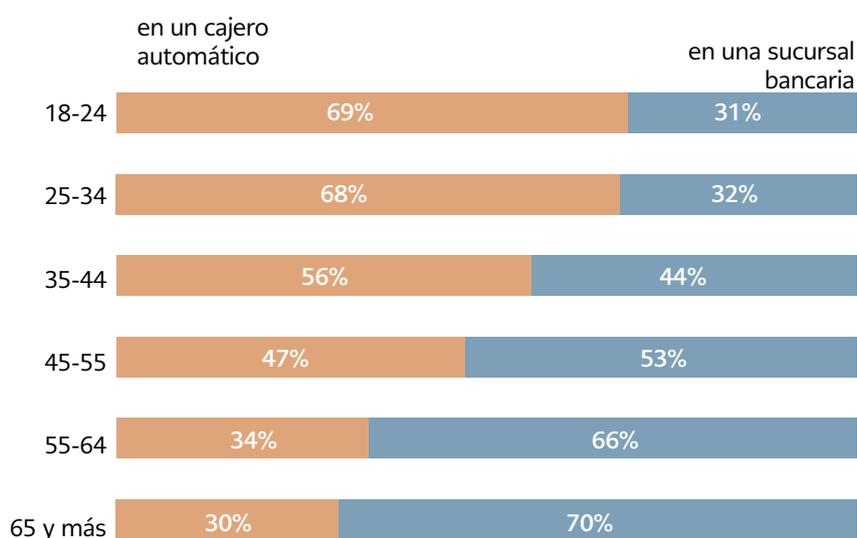
¿Teniendo todos los aspectos en consideración, si ambas opciones estuvieran disponibles en su localidad, ¿qué preferiría usted, sacar dinero de un cajero o en ventanilla en una sucursal? Por sexo y edad

	SEXO				EDAD					
	Hombre		Mujer		18-44		45-64		65 y más	
	Núm	(%)	Núm	(%)	Núm	(%)	Núm	(%)	Núm	(%)
sacar dinero en un cajero automático	482	46,9%	431	44,0%	445	62,6%	290	40,7%	178	30,5%
sacar dinero en una sucursal bancaria	545	53,1%	549	56,0%	266	37,4%	422	59,3%	406	69,5%
<b>Total</b>	<b>1027</b>	<b>100,0%</b>	<b>980</b>	<b>100,0%</b>	<b>711</b>	<b>100,0%</b>	<b>712</b>	<b>100,0%</b>	<b>584</b>	<b>100,0%</b>

Base: total muestra

GRÁFICO 1

¿Teniendo todos los aspectos en consideración, si ambas opciones estuvieran disponibles en su localidad, ¿qué preferiría usted, sacar dinero de un cajero o en ventanilla en una sucursal? Por edad



Según indican los ciudadanos, la preferencia, sobre todo la de los de mayor edad, es retirar dinero en efectivo en ventanilla. Solo que la realidad es otra: la principal vía a través de la que los entrevistados consiguen dinero en efectivo es el cajero automático. El 52% obtuvo efectivo en alguno de su localidad durante el último mes y un 22% tuvo que acudir a un cajero de una localidad distinta.

En cambio, el 20% obtuvo efectivo en una sucursal de su localidad y un 8,6% acudió a una sucursal de otra localidad.

Los porcentajes varían ligeramente si nos fijamos solo en los municipios de menos de 2.000 habitantes: un 26,4% utilizó un cajero ubicado en otra localidad y un 12,7% se desplazó a una sucursal de otra localidad

**TABLA 16**

### Durante el último mes, ¿de qué manera/s consiguió dinero en efectivo?

	TOTAL		Número de habitantes de la localidad			
	Núm	(%)	2.000 o menos		2.001 - 5.000	
			Núm	(%)	Núm	(%)
en una sucursal bancaria* en su localidad	360	17,9%	170	17,5%	190	18,4%
en una sucursal bancaria* en otra localidad distinta	172	8,6%	123	12,7%	49	4,7%
en un cajero automático de su localidad	1048	52,2%	422	43,5%	626	60,3%
en un cajero automático de otra localidad distinta	446	22,2%	256	26,4%	190	18,3%
de dinero que tiene en casa (un jarrón, etc....)	26	1,3%	16	1,6%	10	1,0%
a través de familiares que se lo consiguen	65	3,2%	33	3,4%	32	3,1%
no sabe/no contesta	39	2,0%	20	2,1%	19	1,9%
No saca dinero / No usa efectivo	54	2,7%	20	2,1%	33	3,2%
De otra manera	49	2,4%	28	2,9%	21	2,0%
<b>Total</b>	<b>2007</b>	<b>112,5%</b>	<b>969</b>	<b>112,1%</b>	<b>1038</b>	<b>112,8%</b>

BASE: total muestra

RESPUESTA MÚLTIPLE. Los entrevistados podían responder por más de una opción

\* (en ventanilla)



Esta diferencia entre las preferencias y el uso real puede explicarse porque el 29% reconoce que, durante el último mes, al menos en alguna ocasión se ha visto obligado a tener que sacar dinero del cajero por no poder hacerlo en ventanilla. Y uno de cada diez dice que esto le ocurre en todas las ocasiones en las que acude a su sucursal a sacar dinero.

TABLA 17

Durante el último mes, ¿ha tenido que recurrir a sacar dinero del cajero por no poder hacerlo en ventanilla?	TOTAL		Número de habitantes de la localidad			
	Núm	(% )	2.000 o menos		2.001 - 5.000	
			Núm	(%)	Núm	(%)
NO	1434	71,4%	676	69,7%	758	73,1%
sí, una vez	108	5,4%	61	6,3%	46	4,4%
sí, varias veces	185	9,2%	88	9,1%	97	9,3%
sí, muchas veces	69	3,4%	37	3,8%	32	3,1%
sí, en todas las ocasiones en las que lo he intentado	212	10,6%	107	11,1%	104	10,1%
<b>Total</b>	<b>2007</b>	<b>100,0%</b>	<b>969</b>	<b>100,0%</b>	<b>1038</b>	<b>100,0%</b>

BASE: total muestra

Cuando observamos lo que ocurre en función de la edad de los entrevistados, vemos que esta cifra, aunque algo menor, tampoco se reduce demasiado para los más mayores. Durante el último mes, el 20% de las personas de 65 años o más se ha visto obligado a tener que sacar dinero del cajero por no poder hacerlo en ventanilla.

TABLA 18

Durante el último mes, ¿ha tenido que recurrir a sacar dinero del cajero por no poder hacerlo en ventanilla? Por edad

	EDAD											
	18-24		25-34		35-44		45-54		55-64		65 y más	
	Núm.	(%)										
NO	101	69,0%	168	70,5%	212	65,3%	234	63,7%	254	73,5%	464	79,5%
sí, una vez	15	9,9%	11	4,6%	16	5,0%	23	6,2%	19	5,6%	24	4,1%
sí, varias veces	11	7,8%	31	12,8%	42	12,8%	35	9,5%	29	8,5%	37	6,3%
sí, muchas veces	5	3,7%	8	3,6%	16	5,0%	24	6,5%	6	1,6%	9	1,6%
sí, en todas las ocasiones en las que lo he intentado	14	9,5%	20	8,6%	39	11,9%	52	14,1%	37	10,8%	50	8,5%
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>100</b>	<b>239</b>	<b>100</b>	<b>325</b>	<b>100</b>	<b>367</b>	<b>100</b>	<b>345</b>	<b>100</b>	<b>584</b>	<b>100</b>

Base: total muestra

Uno de cada cuatro entrevistados señala, además, que durante el último mes ha tenido que desplazarse a otra localidad distinta por no poder sacar dinero del cajero en la localidad donde reside.

Y cuando nos fijamos solo en quienes residen en municipios de menos de 2.000 habitantes, ese porcentaje crece: el 33% se han visto obligados durante el último mes a desplazarse a otro municipio distinto al suyo por no poder sacar dinero en la localidad donde residen y el 14% señala que este hecho es algo que ocurre siempre.

TABLA 19

Durante el último mes, ¿ha tenido que desplazarse a otra localidad distinta por no poder sacar dinero del cajero en la localidad donde reside?	TOTAL		Número de habitantes de la localidad			
	Núm	(% )	2.000 o menos		2.001 - 5.000	
			Núm	(%)	Núm	(%)
NO	1489	74,2%	650	67,1%	839	80,8%
sí, una vez	99	4,9%	47	4,8%	52	5,0%
sí, varias veces	146	7,3%	85	8,8%	61	5,9%
sí, muchas veces	78	3,9%	49	5,1%	29	2,8%
sí, en todas las ocasiones en las que lo he intentado	196	9,7%	138	14,2%	58	5,5%
<b>Total</b>	<b>2007</b>	<b>100,0%</b>	<b>969</b>	<b>100,0%</b>	<b>1038</b>	<b>100,0%</b>

BASE: total muestra

Por otro lado, entre quienes viven en una localidad donde al menos hay un cajero automático, el 18% tuvo que desplazarse a otra en alguna ocasión.

TABLA 20

Durante el último mes, ¿ha tenido que desplazarse a otra localidad distinta por no poder sacar dinero del cajero en la localidad donde reside? Base: tienen cajero automático en su localidad	TOTAL		Número de habitantes de la localidad			
	Núm	(% )	2.000 o menos		2.001 - 5.000	
			Núm	(%)	Núm	(%)
NO	1371	82,4%	548	81,0%	823	83,4%
sí, una vez	75	4,5%	27	4,0%	47	4,8%
sí, varias veces	110	6,6%	55	8,1%	55	5,6%
sí, muchas veces	44	2,6%	20	3,0%	24	2,4%
sí, en todas las ocasiones en las que lo he intentado	64	3,9%	27	4,0%	38	3,8%
<b>Total</b>	<b>1664</b>	<b>100,0%</b>	<b>677</b>	<b>100,0%</b>	<b>987</b>	<b>100,0%</b>

BASE: viven en una localidad donde hay al menos 1 cajero automático



Si analizamos estos datos por Comunidades Autónomas, podemos observar que castellanoleoneses y valencianos son quienes se ven obligados a desplazarse en mayor medida que el resto.

**TABLA 21**

**Durante el último mes, ¿ha tenido que desplazarse a otra localidad distinta por no poder sacar dinero del cajero en la localidad donde reside?**

Residentes en localidades de menos de 5.000 habitantes	NO		SÍ		Total	
	Núm	(%)	Núm	(%)	Núm	(%)
Extremadura	114	82,3%	24	17,7%	139	100,0%
Galicia	124	81,0%	29	19,0%	153	100,0%
Andalucía	252	79,4%	65	20,6%	318	100,0%
Castilla La Mancha	179	79,3%	47	20,7%	225	100,0%
Aragón	84	74,2%	29	25,8%	113	100,0%
Cataluña	193	72,8%	72	27,2%	265	100,0%
Comunidad Valenciana	106	66,5%	53	33,5%	159	100,0%
Castilla León	189	64,8%	103	35,2%	292	100,0%
<b>TOTAL ESPAÑA</b>	<b>1489</b>	<b>74,2%</b>	<b>650</b>	<b>67,1%</b>	<b>839</b>	<b>80,8%</b>

Base: total muestra.

Se muestran aquellas CCAA para las que se disponen al menos 100 respuestas (Asturias, Baleares, Canarias, Cantabria, Madrid, Murcia, Navarra, País Vasco, La Rioja)



**TABLA 22**

**Durante el último mes, ¿ha tenido que desplazarse a otra localidad distinta por no poder sacar dinero del cajero en la localidad donde reside?**

Número de habitantes		NO		SÍ		Total	
		Número	(%)	Número	(%)	Número	(%)
2.000 o menos	Andalucía	82	77,1%	24	22,9%	106	100%
	Aragón	51	67,9%	24	32,1%	75	100%
	Castilla León	130	61,2%	83	38,8%	213	100%
	Castilla La Mancha	75	72,7%	28	27,3%	103	100%
	Cataluña	82	67,4%	40	32,6%	121	100%
	Comunidad Valenciana	51	59,0%	35	41,0%	86	100%
	Extremadura	56	74,9%	19	25,1%	75	100%
	Galicia	38	72,4%	15	27,6%	53	100%
2.001 - 5.000	Andalucía	171	80,5%	41	19,5%	212	100%
	Aragón	33	86,5%	5	13,5%	38	100%
	Castilla León	58	74,5%	20	25,5%	79	100%
	Castilla La Mancha	104	84,9%	18	15,1%	122	100%
	Cataluña	112	77,4%	33	22,6%	144	100%
	Comunidad Valenciana	55	75,4%	18	24,6%	73	100%
	Extremadura	58	91,2%	6	8,8%	64	100%
	Galicia	86	85,6%	14	14,4%	100	100%



# USO DE LOS MEDIOS DE PAGO

Aunque su uso va descendiendo paulatinamente en favor de los pagos electrónicos, el dinero en efectivo sigue siendo el medio de pago más utilizado por los consumidores no solo en España, sino en toda la zona euro.

Según los resultados del Estudio del Banco Central Europeo sobre los hábitos de pago de los consumidores en la zona del euro (SPACE)<sup>4</sup>, los consumidores siguen utilizando predominantemente el efectivo para realizar pagos en los puntos de venta y entre particulares: en número de operaciones, el 73 % de los pagos en puntos de venta y entre particulares se efectuaron utilizando efectivo. Además, España se sitúa entre los países en los que esta proporción es más alta, pues alcanza el 83%.

Los resultados de SPACE también revelan que el 55% de los encuestados considera importante o muy importante seguir teniendo la posibilidad de pagar en efectivo en el futuro. Los encuestados llevan efectivo en la cartera por precaución (por ejemplo, por seguridad frente a caídas de los sistemas de pago electrónico o crisis) y un 34 % de los participantes afirmó que guardaba dinero en casa o en un lugar seguro.

Entre nuestros encuestados, el dinero en efectivo también sigue siendo el medio de pago más utilizado. El 96,8% de los entrevistados usa efectivo y el 35% reconoce utilizarlo a diario, mientras que el 87,8% usa tarjetas para sus pagos, aunque con menos frecuencia, ya que solo el 18% dice emplearlas todos los días. Además, la tarjeta se usa en menor proporción por quienes residen en municipios de menos de 2.000 habitantes.

TABLA 23

**Durante los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia ha utilizado los siguientes medios de pago?**

Efectivo	TOTAL MUESTRA		Número de habitantes			
	Núm	(% )	2.000 o menos		2.001 - 5.000	
			Núm	(%)	Núm	(%)
ninguna vez	65	3,20%	24	2,40%	41	3,90%
menos de una vez al mes	196	9,80%	85	8,70%	112	10,80%
todos los meses (aunque no todas las semanas)	391	19,50%	189	19,50%	202	19,50%
todas las semanas (pero no todos los días)	652	32,50%	303	31,20%	350	33,70%
todos los días	703	35,00%	369	38,10%	333	32,10%
<b>Total</b>	<b>2007</b>	<b>100%</b>	<b>969</b>	<b>100%</b>	<b>1038</b>	<b>100%</b>

BASE: total muestra

<sup>4</sup> Study on the payment attitudes of consumers in the euro area (SPACE)

<https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/ecb.spacereport202012~bb2038bbb6.en.pdf>



TABLA 24

Durante los últimos 12 meses,  
¿con qué frecuencia ha utilizado los siguientes medios de pago?

Tarjeta bancaria	TOTAL MUESTRA		Número de habitantes			
	Núm	(% )	2.000 o menos		2.001 - 5.000	
			Núm	(% )	Núm	(% )
ninguna vez	245	12,20%	139	14,30%	107	10,30%
menos de una vez al mes	137	6,80%	72	7,40%	65	6,20%
todos los meses (aunque no todas las semanas)	468	23,30%	255	26,40%	213	20,50%
todas las semanas (pero no todos los días)	800	39,90%	361	37,20%	439	42,30%
todos los días	357	17,80%	143	14,70%	214	20,60%
<b>Total</b>	<b>2007</b>	<b>100%</b>	<b>969</b>	<b>100%</b>	<b>1038</b>	<b>100%</b>

BASE: total muestra



Al analizar los datos por edades, vemos que los mayores de 65 años son claramente más reacios al uso de tarjetas bancarias. Uno de cada cuatro dice no utilizar nunca tarjeta bancaria alguna y tan solo un 41% usarla semanalmente, frente al 66% que utiliza semanalmente dinero en efectivo para realizar los pagos.

TABLA 25

**Durante los últimos 12 meses,  
¿con qué frecuencia ha utilizado los siguientes medios de pago?**

		EDAD											
		18-24		25-34		35-44		45-54		55-64		65 y más	
		Núm.	(%)										
Efectivo	ninguna vez	5	3,50%	3	1,20%	6	1,80%	5	1,30%	16	4,80%	29	5,10%
	menos de una vez al mes	17	11,90%	23	9,80%	31	9,70%	37	9,90%	30	8,60%	58	9,90%
	todos los meses (aunque no todas las semanas)	42	28,80%	52	21,60%	63	19,30%	69	18,80%	56	16,20%	110	18,80%
	todas las semanas (pero no todos los días)	53	36,10%	88	36,80%	116	35,80%	120	32,70%	106	30,70%	169	29,00%
	todos los días	29	19,80%	73	30,70%	109	33,40%	137	37,20%	137	39,80%	218	37,30%
	<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>239</b>	<b>100%</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>	<b>367</b>	<b>100%</b>	<b>345</b>	<b>100%</b>	<b>584</b>	<b>100%</b>
Tarjeta bancaria (débito/crédito)	ninguna vez	10	6,50%	8	3,50%	16	4,80%	18	5,00%	40	11,50%	154	26,30%
	menos de una vez al mes	6	3,80%	8	3,20%	13	4,00%	24	6,60%	33	9,60%	53	9,10%
	todos los meses (aunque no todas las semanas)	36	24,30%	38	16,00%	62	19,00%	91	24,60%	105	30,40%	137	23,50%
	todas las semanas (pero no todos los días)	57	39,20%	120	50,10%	163	50,20%	160	43,60%	122	35,30%	178	30,50%
	todos los días	38	26,20%	65	27,20%	72	22,00%	74	20,20%	46	13,30%	62	10,60%
	<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>239</b>	<b>100%</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>	<b>367</b>	<b>100%</b>	<b>345</b>	<b>100%</b>	<b>584</b>	<b>100%</b>

BASE: total muestra



También hemos preguntado a quienes tienen alguna tarjeta bancaria, pero dijeron no utilizarla nunca o usarla menos de una vez al mes, los motivos para no hacerlo o no usarla con más frecuencia.

La mitad de quienes no utilizan la tarjeta bancaria destacan como principal razón para no hacerlo que prefieren usar en su lugar el dinero en efectivo.

**TABLA 26**

**¿Por qué no utiliza la tarjeta con mayor frecuencia?**

Tarjeta bancaria	TOTAL MUESTRA		Número de habitantes			
	Núm	(%)	2.000 o menos		2.001 - 5.000	
			Núm	(%)	Núm	(%)
prefiere el dinero en efectivo	70	51,20%	33	45,40%	37	57,80%
le da miedo utilizarla por miedo a cometer errores	2	1,40%	1	1,30%	1	1,40%
le da miedo utilizarla por miedo a que se la roben	1	0,80%	1	1,50%	0	0,00%
le da miedo utilizarla por miedo a sufrir fraude	6	4,20%	6	8,00%	0	0,00%
la mayoría de los establecimientos le suelen poner pegas cuando intenta pagar con tarjeta	8	6,00%	5	7,20%	3	4,50%
la mayoría de los establecimientos no aceptan el pago con tarjeta	2	1,50%	1	1,10%	1	1,80%
No le gusta / No entiende o no sabe usarla	7	5,30%	4	6,10%	3	4,40%
No le hace falta / No gasta	17	12,20%	9	12,10%	8	12,40%
Altos costes/comisiones	3	1,90%	2	2,30%	1	1,40%
otro/s motivo/s:	21	15,50%	11	14,90%	10	16,20%
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100%</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

BASE: tienen tarjeta bancaria, pero la utilizan menos de una vez al mes



Cuando preguntamos a los entrevistados sobre su medio de pago preferido, es decir, aquél que intentan siempre utilizar en primer lugar, el dinero en efectivo encabeza la lista y es el elegido por el 41% de los entrevistados. Este porcentaje es incluso mayor entre los habitantes de las localidades de menos de 2.000 habitantes, donde alcanza el 45%.

A escasa distancia del efectivo, la tarjeta de débito es el segundo medio de pago elegido, especialmente entre quienes viven en localidades entre 2.000 y 5.000 habitantes.

Únicamente uno de cada diez entrevistados elige la tarjeta de crédito como medio de pago favorito.

**TABLA 27**

**¿Cuál diría usted que es su medio de pago preferido, el que siempre intenta utilizar en primer lugar?**

Tarjeta bancaria	TOTAL MUESTRA		Número de habitantes			
	Núm	(%)	2.000 o menos		2.001 - 5.000	
			Núm	(%)	Núm	(%)
efectivo	816	41,20%	428	44,70%	387	37,90%
tarjeta de débito	643	32,50%	271	28,20%	372	36,40%
tarjeta de crédito	226	11,40%	113	11,80%	113	11,10%
no tiene uno preferido, le es indiferente	296	15,00%	147	15,40%	149	14,60%
<b>Total</b>	<b>1981</b>	<b>100%</b>	<b>959</b>	<b>100%</b>	<b>1022</b>	<b>100%</b>

BASE: total muestra. Excluyendo "otra respuesta"



Los mayores de 65 años reconocen su clara preferencia por el uso de dinero en efectivo frente a las tarjetas de débito o crédito.

El 54% prefiere el efectivo como principal medio de pago. Entre los más jóvenes (de 18 a 24 años) ocurre lo contrario y el 51% prefiere en primer lugar la tarjeta de débito, muy por delante del 28% que elige el efectivo como medio de pago preferido.

**TABLA 28**

**¿Cuál diría usted que es su medio de pago preferido, el que siempre intenta utilizar en primer lugar?**

	EDAD											
	18-24		25-34		35-44		45-54		55-64		65 y más	
	Núm.	(%)										
efectivo	40	28,10%	68	28,30%	110	34,10%	131	36,20%	153	45,20%	314	54,40%
tarjeta de débito	72	50,60%	115	48,00%	131	40,60%	113	31,40%	88	26,00%	123	21,40%
tarjeta de crédito	18	12,90%	19	8,00%	32	10,00%	58	16,10%	41	11,90%	57	9,90%
no tiene uno preferido, le es indiferente	12	8,40%	37	15,70%	49	15,20%	59	16,20%	57	16,80%	82	14,30%
<b>Total</b>	<b>143</b>	<b>100%</b>	<b>239</b>	<b>100%</b>	<b>323</b>	<b>100%</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>	<b>339</b>	<b>100%</b>	<b>576</b>	<b>100%</b>

Base: total muestra



# BANCA ONLINE Y COMPRAS POR INTERNET

La digitalización es una de las estrategias de la banca para paliar los efectos del cierre de oficinas bancarias, ya sea mediante la realización de operaciones a través de banca online o mediante la reducción del uso de efectivo en pagos cotidianos.

Sin embargo, los avances en la sociedad no se producen a la misma velocidad. Según la Encuesta del INE sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares<sup>5</sup>, el uso de Internet es muy mayoritario entre los jóvenes de 16 a 24 años y supera el 99%. Pero desciende al aumentar la edad, de manera que entre las personas de más de 65 años el porcentaje de uso baja hasta el 63,6%.

Si tenemos en cuenta que el número de mayores de 65 años en España es de 9.057.193, nos encontramos con que alrededor de 3.300.000 de ellos no usan internet.

Los datos de nuestra encuesta confirman esta realidad y solo el 57% ha utilizado Internet para realizar operaciones bancarias durante los últimos 6 meses. Un porcentaje similar ha utilizado Internet para realizar compras online.

El porcentaje de quienes lo han hecho es en ambos casos superior entre quienes viven en localidades más pobladas.

TABLA 29

Durante los últimos 6 meses ¿ha utilizado usted Internet para realizar operaciones bancarias?	TOTAL MUESTRA		Número de habitantes			
	Núm	(%)	2.000 o menos		2.001 - 5.000	
			Núm	(%)	Núm	(%)
No	856	42,70%	435	44,90%	421	40,50%
Sí	1151	57,30%	534	55,10%	617	59,50%
<b>Total</b>	<b>2007</b>	<b>100%</b>	<b>969</b>	<b>100%</b>	<b>1038</b>	<b>100%</b>

BASE: total muestra.

TABLA 30

Durante los últimos 6 meses ¿ha utilizado usted Internet para realizar compras online?	TOTAL MUESTRA		Número de habitantes			
	Núm	(%)	2.000 o menos		2.001 - 5.000	
			Núm	(%)	Núm	(%)
No	881	43,90%	448	46,20%	433	41,70%
Sí	1126	56,10%	521	53,80%	605	58,30%
<b>Total</b>	<b>2007</b>	<b>100%</b>	<b>969</b>	<b>100%</b>	<b>1038</b>	<b>100%</b>

BASE: total muestra.



<sup>5</sup> Equipamiento y uso de TIC en los hogares. Año 2020

<https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion>

[htm?c=Estadistica\\_C&cid=1254736176741&menu=ultiDatos&idp=1254735976608](https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176741&menu=ultiDatos&idp=1254735976608)

Por sexo apenas se observan diferencias, pero la edad es una variable determinante y que marca una tendencia clara: a mayor edad, menor porcentaje de personas que utilizan internet, tanto para realizar operaciones bancarias como para realizar compras por internet.

Entre los mayores de 65 años únicamente una de cada cuatro personas utiliza Internet para realizar operaciones bancarias y solo una de cada cinco ha realizado alguna compra online en los últimos 6 meses.

**TABLA 31**

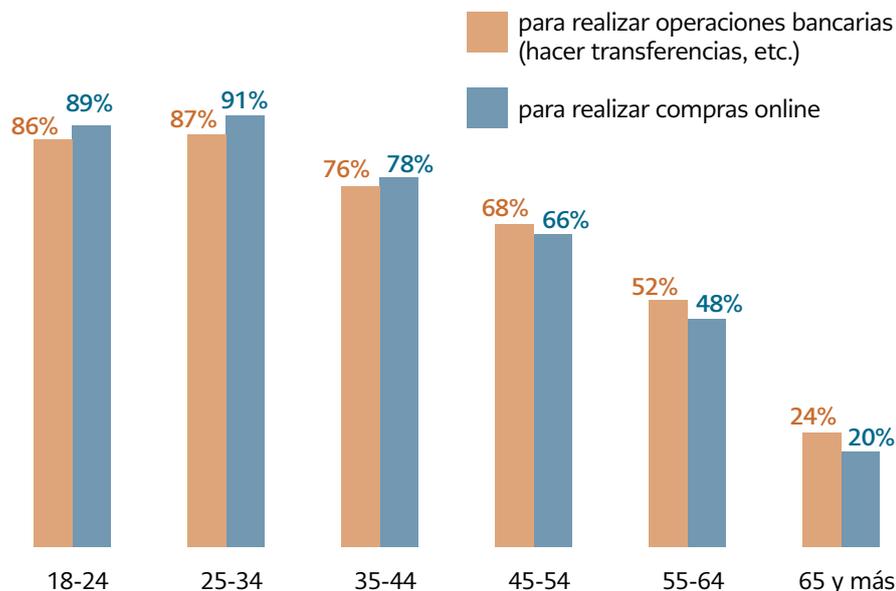
**Porcentaje de personas que han utilizado Internet para realizar operaciones bancarias o para realizar compras online durante los últimos 6 meses. Según sexo y edad**

	SEXO		EDAD					
	Hombre	Mujer	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y más
sacar dinero en un cajero automático	58,80%	55,90%	86,30%	87,40%	76,30%	67,90%	51,60%	24,00%
sacar dinero en una sucursal bancaria	56,50%	55,70%	88,80%	90,60%	78,10%	66,20%	47,80%	20,20%

Base: total muestra

**GRÁFICO 2**

**Porcentaje de personas que han utilizado Internet para realizar operaciones bancarias o para realizar compras online durante los últimos 6 meses. Según edad.**



El principal motivo para no utilizar internet en operaciones bancarias o compras online es la falta de conocimientos o de destreza. Más del 40% entre quienes no las realizan se refirieron a este motivo como el principal para no hacerlo. En segundo lugar, a mucha distancia, se sitúa el miedo a un posible fraude.

TABLA 32

¿Por qué no utiliza usted internet para realizar operaciones bancarias?	TOTAL MUESTRA		Número de habitantes			
	Núm	(%)	2.000 o menos		2.001 - 5.000	
			Núm	(%)	Núm	(%)
no sabe cómo hacerlo (falta de conocimientos/destreza)	362	42,30%	194	44,50%	169	40,00%
le preocupa un posible fraude	87	10,20%	38	8,80%	49	11,50%
prefiere tratar con personas a tratar con máquinas	85	10,00%	41	9,50%	44	10,50%
no tiene conexión a Internet en su domicilio	81	9,40%	43	9,80%	38	9,10%
prefiere que otro lo haga por usted	42	4,90%	18	4,10%	24	5,70%
no tiene conexión a Internet en el móvil	7	0,80%	3	0,80%	3	0,80%
le preocupa cometer errores	42	4,80%	21	4,90%	20	4,80%
No lo necesita / No lo usa	70	8,10%	32	7,40%	37	8,80%
No le gusta / No le interesa	42	4,90%	22	5,10%	20	
otro motivo:	39	4,60%	22	5,10%	17	4,00%
<b>Total</b>	<b>856</b>	<b>100%</b>	<b>435</b>	<b>100%</b>	<b>421</b>	<b>100%</b>

BASE: durante los últimos 6 meses no han utilizado Internet para realizar operaciones bancarias

TABLA 33

¿Por qué no ha realizado ninguna compra online durante los últimos 6 meses?	TOTAL MUESTRA		Número de habitantes			
	Núm	(%)	2.000 o menos		2.001 - 5.000	
			Núm	(%)	Núm	(%)
no sabe cómo hacerlo (falta de conocimientos/destreza)	395	44,90%	209	46,60%	186	43,10%
le preocupa la seguridad (no se fía de las transacciones online)	115	13,10%	55	12,20%	60	13,90%
no tiene ni ordenador ni teléfono móvil (o no son compatibles con esas apps/software)	32	3,60%	16	3,60%	15	3,60%
Lo hace otro familiar o persona de confianza	30	3,40%	14	3,10%	16	3,70%
prefiere no introducir datos personales digitalmente (evitar dejar rastro de sus datos)	26	3,00%	16	3,50%	10	2,40%
es incómodo (lleva demasiado tiempo / demasiadas preguntas)	17	2,00%	10	2,20%	8	1,70%
ha tenido malas experiencias/problemas con pagos online	13	1,50%	4	0,80%	10	2,30%
no tiene un ordenador seguro (p.ej. es un ordenador compartido con otras personas)	5	0,60%	3	0,70%	2	0,40%
No lo hace nunca / costumbre / no lo necesita	161	18,30%	76	17,00%	85	19,70%
otro motivo	86	9,70%	46	10,30%	40	9,10%
<b>Total</b>	<b>881</b>	<b>100%</b>	<b>448</b>	<b>100%</b>	<b>433</b>	<b>100%</b>

BASE: durante los últimos 6 meses no han utilizado Internet para realizar compras online



Si tenemos en cuenta al total de la población, incluyendo también a quienes utilizan internet para realizar operaciones bancarias y a quienes han realizado compras online en los últimos doce meses, observamos la prevalencia de personas que se encuentran en una situación de vulnerabilidad por no disponer de los conocimientos o la destreza necesaria para poder hacerlo.

El 18% del total de quienes viven en localidades de menos de 5.000 habitantes no realiza operaciones bancarias por internet por no disponer de los conocimientos o la destreza necesaria para hacerlo.

**TABLA 34**

**Motivo principal para no realizar operaciones bancarias online.**

	TOTAL MUESTRA		Número de habitantes			
	Núm	(% )	2.000 o menos		2.001 - 5.000	
			Núm	(%)	Núm	(%)
UTILIZA internet para hacer operaciones bancarias	1151	57,30%	534	55,10%	617	59,50%
no sabe cómo hacerlo (falta de conocimientos/destreza)	362	18,00%	194	20,00%	169	16,20%
no tiene conexión a Internet en su domicilio	81	4,00%	43	4,40%	38	3,70%
no tiene conexión a Internet en el móvil	7	0,30%	3	0,40%	3	0,30%
le preocupa cometer errores	42	2,10%	21	2,20%	20	2,00%
le preocupa un posible fraude	87	4,30%	38	4,00%	49	4,70%
prefiere que otro lo haga por usted	42	2,10%	18	1,80%	24	2,30%
prefiere tratar con personas a tratar con máquinas	85	4,30%	41	4,30%	44	4,20%
otro motivo:	39	2,00%	22	2,30%	17	1,60%
No le gusta / No le interesa	42	2,10%	22	2,30%	20	1,90%
No lo necesita / No lo usa	70	3,50%	32	3,30%	37	3,60%
<b>Total</b>	<b>2007</b>	<b>100%</b>	<b>969</b>	<b>100%</b>	<b>1038</b>	<b>100%</b>

Base: total muestra



Y otro tanto ocurre con el 20% de quienes viven en localidades de menos de 5.000 habitantes: no hacen compras online por falta de los conocimientos o la destreza necesaria para ello.

**TABLA 35**

**Motivo principal para no realizar compras online. Base: total población**

	TOTAL MUESTRA		Número de habitantes			
	Núm	(%)	2.000 o menos		2.001 - 5.000	
			Núm	(%)	Núm	(%)
HA HECHO ALGUNA compra online en los últimos 6 meses	1126	56,10%	521	53,80%	605	58,30%
no sabe cómo hacerlo (falta de conocimientos/destreza)	395	19,70%	209	21,60%	186	18,00%
le preocupa la seguridad (no se fía de las transacciones online)	115	5,70%	55	5,60%	60	5,80%
prefiere no introducir datos personales digitalmente (evitar dejar rastro de sus datos)	26	1,30%	16	1,60%	10	1,00%
no tiene un ordenador seguro (p.ej. es un ordenador compartido con otras personas)	5	0,20%	3	0,30%	2	0,20%
es incómodo (lleva demasiado tiempo / demasiadas preguntas)	17	0,90%	10	1,00%	8	0,70%
no tiene ni ordenador ni teléfono móvil (o no son compatibles con esas apps/software)	32	1,60%	16	1,70%	15	1,50%
ha tenido malas experiencias/ problemas con pagos online	13	0,70%	4	0,40%	10	0,90%
otro motivo	86	4,30%	46	4,80%	40	3,80%
Lo hace otro familiar o persona de confianza	30	1,50%	14	1,40%	16	1,50%
No lo hace nunca / costumbre / no lo necesita	161	8,00%	76	7,80%	85	8,20%
<b>Total</b>	<b>2007</b>	<b>100%</b>	<b>969</b>	<b>100%</b>	<b>1038</b>	<b>100%</b>

Base: total muestra



Si analizamos los datos por edades, podemos ver que la brecha digital se produce a partir del tramo de edad entre 55 y 64 años, en el que ya un 20% reconoce falta de conocimientos para operar online, cifra que asciende hasta el 43% para el tramo de 65 o más años.

Asimismo, podemos destacar que la brecha digital no se debe a la falta de infraestructuras, ya que, sea cual sea el tramo de edad, prácticamente la totalidad de la población dispone de conexión a internet, al menos en el teléfono móvil.

**TABLA 36**

**Motivo principal para no realizar operaciones bancarias online. Base: total población, según edad**

	EDAD											
	18-24		25-34		35-44		45-54		55-64		65 y más	
	Núm.	(%)										
UTILIZA internet para hacer operaciones bancarias	126	86,30%	209	87,40%	248	76,30%	249	67,90%	178	51,60%	140	24,00%
no sabe cómo hacerlo (falta de conocimientos/ destreza)	0	0,00%	3	1,10%	13	4,10%	28	7,60%	69	19,90%	250	42,80%
no tiene conexión a Internet en su domicilio	2	1,20%	1	0,40%	2	0,70%	5	1,40%	9	2,70%	62	10,50%
no tiene conexión a Internet en el móvil	0	0,00%	1	0,50%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,40%	4	0,70%
le preocupa cometer errores	0	0,00%	4	1,50%	5	1,50%	9	2,40%	9	2,60%	15	2,60%
le preocupa un posible fraude	2	1,10%	4	1,60%	13	4,10%	22	6,00%	23	6,60%	23	4,00%
prefiere que otro lo haga por usted	4	2,50%	0	0,00%	7	2,30%	6	1,60%	11	3,30%	14	2,40%
prefiere tratar con personas a tratar con máquinas	4	2,40%	5	2,10%	5	1,50%	23	6,20%	22	6,40%	27	4,60%
otro motivo:	0	0,00%	1	0,50%	8	2,60%	11	3,10%	7	2,10%	11	1,80%
No le gusta / No le interesa	4	2,50%	1	0,40%	5	1,50%	5	1,20%	6	1,70%	22	3,80%
No lo necesita / No lo usa	6	3,90%	10	4,30%	18	5,40%	10	2,80%	10	2,80%	16	2,80%
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>239</b>	<b>100%</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>	<b>367</b>	<b>100%</b>	<b>345</b>	<b>100%</b>	<b>584</b>	<b>100%</b>

Base: total muestra



Por CC.AA. observamos importantes diferencias entre quienes residen en municipios de menos de 5.000 habitantes y no operan en banca online por falta de conocimientos o destreza: en Castilla-La Mancha son el 24 % y en Castilla y León el 23%, mientras que en Cataluña el porcentaje se reduce al 12%.

La tendencia es similar respecto a la vulnerabilidad para realizar compras online, aunque en esta ocasión los castellanoleonese son quienes tienen mayor porcentaje de población que reconoce su ausencia de conocimientos o destreza para poder hacer llevarlas a cabo.

**TABLA 37**

**Prevalencia de personas que no realizan operaciones bancarias por falta de conocimientos o de destreza. Por CCAA**

	%
% no utiliza internet para realizar operaciones bancarias online por falta de conocimiento	
Cataluña	11,60%
Aragón	13,10%
Comunidad Valenciana	15,40%
Andalucía	17,00%
Galicia	17,10%
Extremadura	20,90%
Castilla y León	22,70%
Castilla - La Mancha	23,60%
<b>TOTAL ESPAÑA</b>	<b>18%</b>

Base: total muestra.

**TABLA 38**

**Prevalencia de personas que no realizan compras online por falta de conocimientos o de destreza. Por CCAA**

	%
% no ha realizado ninguna compra online durante los últimos 6 meses por falta de conocimientos o de destreza	
Cataluña	11,10%
Aragón	12,90%
Comunidad Valenciana	18,10%
Andalucía	19,20%
Galicia	20,50%
Castilla - La Mancha	21,00%
Extremadura	22,10%
Castilla y León	26,30%
<b>TOTAL ESPAÑA</b>	<b>19,7%</b>

Base: total muestra.



Las respuestas de los entrevistados muestran una fuerte dispersión de la confianza que tienen los ciudadanos a la hora de utilizar Internet para llevar a cabo operaciones bancarias. EL 21% piensan que es muy seguro y el 33% que es algo seguro. Por el otro extremo, un 28% piensan que es algo inseguro, mientras que el 18% lo ven como algo muy inseguro.

TABLA 39

En general, ¿hasta qué punto le parece seguro utilizar Internet para realizar operaciones bancarias?	TOTAL MUESTRA		Número de habitantes			
	Núm	(%)	2.000 o menos		2.001 - 5.000	
			Núm	(%)	Núm	(%)
muy inseguro	368	18,40%	198	20,50%	170	16,40%
algo inseguro	556	27,70%	279	28,70%	277	26,70%
algo seguro	662	33,00%	300	31,00%	362	34,90%
muy seguro	421	21,00%	192	19,80%	228	22,00%
<b>Total</b>	<b>2007</b>	<b>100%</b>	<b>969</b>	<b>100%</b>	<b>1038</b>	<b>100%</b>

Base: total muestra

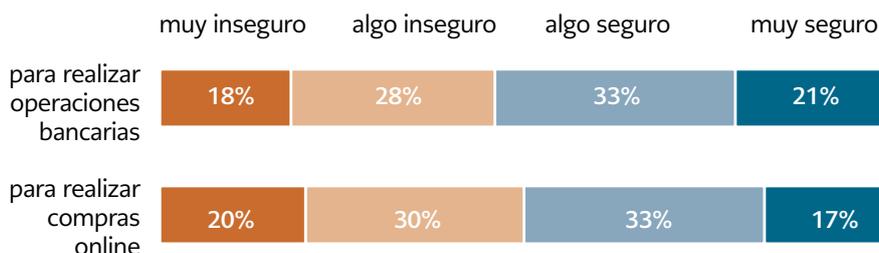
TABLA 40

En general, ¿hasta qué punto le parece seguro utilizar Internet para realizar compras?	TOTAL MUESTRA		Número de habitantes			
	Núm	(%)	2.000 o menos		2.001 - 5.000	
			Núm	(%)	Núm	(%)
muy inseguro	390	19,40%	206	21,20%	184	17,70%
algo inseguro	605	30,10%	307	31,70%	297	28,70%
algo seguro	667	33,20%	298	30,70%	369	35,60%
muy seguro	345	17,20%	158	16,30%	187	18,00%
<b>Total</b>	<b>2007</b>	<b>100%</b>	<b>969</b>	<b>100%</b>	<b>1038</b>	<b>100%</b>

Base: total muestra

GRÁFICO 3

En general, ¿hasta qué punto le parece seguro utilizar Internet....



Cuando cruzamos los resultados para comparar cómo influye en la confianza el hecho de utilizar internet para realizar operaciones bancarias o para realizar compras online, vemos que es fundamental.

Quienes realizan operaciones bancarias muestran una confianza mucho mayor que quienes no lo hacen. El 37% de quienes no realizan operaciones bancarias online piensan que es muy inseguro. El porcentaje entre quienes sí las realizan desciende hasta el 4%.

Lo mismo ocurre en el lado opuesto de la escala. Entre quienes realizan transferencias, el 31% piensan que es muy seguro realizarlas, mientras que este porcentaje baja hasta el 7% entre quienes no las llevan a cabo.

**TABLA 41**

**En general, ¿hasta qué punto le parece seguro utilizar Internet para realizar operaciones bancarias? Según uso de Internet para hacer transferencias o no**

En general, ¿hasta qué punto le parece seguro utilizar Internet para realizar operaciones bancarias?	¿Ha utilizado usted Internet para realizar operaciones bancarias (hacer transferencias, etc.)?			
	NO		SÍ	
	Núm.	(%)	Núm.	(%)
muy inseguro	317	37,00%	52	4,50%
algo inseguro	299	34,90%	257	22,30%
algo seguro	179	20,90%	483	42,00%
muy seguro	62	7,20%	359	31,20%
<b>Total</b>	<b>856</b>	<b>100%</b>	<b>1151</b>	<b>100%</b>

Base: total muestra

**TABLA 42**

**En general, ¿hasta qué punto le parece seguro utilizar Internet para realizar compras? Según uso de Internet para realizar compras online o no**

En general, ¿hasta qué punto le parece seguro utilizar Internet para realizar compras online?	¿Ha utilizado usted Internet para realizar compras online?			
	NO		SÍ	
	Núm.	(%)	Núm.	(%)
muy inseguro	340	38,60%	50	4,40%
algo inseguro	337	38,20%	268	23,80%
algo seguro	159	18,10%	508	45,10%
muy seguro	45	5,10%	301	26,70%
<b>Total</b>	<b>881</b>	<b>100%</b>	<b>1126</b>	<b>100%</b>

Base: total muestra



# AYUDA FAMILIAR

---

Como hemos visto en el apartado anterior, la falta de competencias digitales es una de las principales causas para no realizar operaciones online.

En el caso de personas mayores, además de la falta de competencias digitales, en muchos casos deben enfrentarse a problemas sensoriales, cognitivos y de movilidad, que pueden dificultar la operativa financiera.

Por ese motivo, hemos preguntado a los entrevistados en qué medida reciben ayuda de familiares o de amigos para realizar diferentes tareas financieras.

Tomando como base todas sus respuestas hemos hecho un cálculo de la población de 65 años o más que en la actualidad está recibiendo alguna ayuda, bastante ayuda o mucha ayuda por parte de familiares o amigos para poder realizar tareas financieras cotidianas como ir al banco, organizar el pago de las facturas, seguir su situación financiera o realizar operaciones mediante la banca online.

Como podemos comprobar, prácticamente el 50% de las personas de 65 años o más recibe algún tipo de ayuda.

**TABLA 43**

## **Población que recibe ayuda de familiares/ amigos para realizar tareas financieras**

Reciben ayuda		%
65 y más	no reciben NINGUNA ayuda	50,10%
	reciben ALGUNA ayuda para realizar tareas financieras	49,90%



Si observamos los resultados detallados, podemos ver que una de cada tres personas de 65 o más años recibe ayuda para resolver dudas o problemas relacionados con sus finanzas y practicamente un 20% recibe ayuda para tareas como que les acompañen a retirar dinero al banco o al cajero o para acceder a banca online.

TABLA 44

### ¿Recibe usted ayuda de familiares/amigos para realizar las siguientes tareas? Resultados detallados

EDAD 65 y más	No recibe ninguna ayuda		recibe alguna ayuda		recibe bastante ayuda		recibe mucha ayuda		Total	
	Núm	(%)	Núm	(%)	Núm	(%)	Núm	(%)	Núm	(%)
Resolver dudas o problemas que pueda tener sobre su situación financiera	372	63,70%	125	21,50%	39	6,60%	48	8,10%	584	100%
Acompañarle al banco/cajero a retirar dinero en efectivo	476	81,50%	49	8,40%	26	4,40%	33	5,70%	584	100%
Acompañarle al banco para realizar otro tipo de operaciones (consultar saldo, movimientos, etc.)	482	82,50%	45	7,60%	28	4,70%	30	5,20%	584	100%
Organizar el pago de las facturas corrientes (agua, gas, electricidad, teléfono, etc.)	508	87,00%	28	4,90%	22	3,70%	25	4,40%	584	100%
Hacer un seguimiento de su situación financiera, de su dinero	469	80,30%	48	8,10%	33	5,60%	35	5,90%	584	100%
Acceder a la banca online para realizar operaciones (pagos, transferencias, etc.)	474	81,10%	49	8,40%	22	3,80%	39	6,60%	584	100%
Acceder a la banca online para realizar consultas sobre su saldo o movimientos	490	83,90%	32	5,50%	26	4,50%	36	6,20%	584	100%
Realizar compras por Internet	471	80,70%	42	7,10%	29	5,00%	42	7,20%	584	100%

BASE: 65 o más años



Preguntamos igualmente a los entrevistados si prestaban ellos mismos ayuda a familiares o amigos para realizar diferentes tareas financieras.

Como podemos ver, casi la mitad de los encuestados prestan algún tipo de ayuda en tareas financieras.

Si analizamos los datos por tramos de edades, las personas que prestan ayuda se concentran en edades hasta los 54 años. A partir de los 55 años este porcentaje disminuye de manera importante, ya que entramos en los tramos de edad de los receptores de ayuda.

**TABLA 45**

**Población que presta ayuda a familiares/  
amigos para realizar tareas financieras**

	TOTAL	Número de habitantes	
	muestra	2.000 o menos	2.001 - 5.000
no presta NINGUNA ayuda	52,00%	54,20%	50,00%
% presta ALGUNA ayuda para realizar tareas financieras	48,00%	45,80%	50,00%

**TABLA 46**

**Población que presta ayuda a familiares/amigos para realizar tareas financieras. Por edad**

	EDAD					
	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y más
no presta NINGUNA ayuda	26,90%	25,10%	35,40%	40,10%	61,60%	80,40%
% presta ALGUNA ayuda para realizar tareas financieras	73,10%	74,90%	64,60%	59,90%	38,40%	19,60%



# CONCLUSIONES

---

Respecto a otros países de la Unión Europea, España presenta algunas peculiaridades que aumentan el riesgo de exclusión financiera en un importante sector de la población.

## DISPERSIÓN GEOGRÁFICA

---

Nuestro país cuenta con una densidad de población de 94 habitantes por kilómetro cuadrado, muy inferior a la de los principales países europeos. Además, nos encontramos con acusadas diferencias territoriales, ya que la mayoría de población se concentra en zonas costeras, una tendencia que se ha ido acentuando con el tiempo.

Como consecuencia de ello, casi la mitad de nuestro territorio tiene una densidad inferior a los 12,5 habitantes por kilómetro cuadrado, umbral considerado por la Unión Europea para identificar aquellos territorios en los que la baja densidad de población es un problema grave. Pero es que la mayor parte de ese territorio por debajo de 12,5 Hab/km<sup>2</sup> no alcanza siquiera los 8 Hab/km<sup>2</sup>, umbral que la Unión Europea considera un problema demográfico muy severo<sup>6</sup>. Concretamente, el 38,1% de los municipios se encuentran por debajo de dicha cifra.

Esta circunstancia hace que la prestación de servicios financieros suponga un coste elevado que las entidades financieras no están dispuestas a asumir y es uno de los factores que ha provocado el cierre masivo de oficinas bancarias en unos momentos en los que la rentabilidad es el factor fundamental.

Como hemos visto, un 42% de los ciudadanos residentes en municipios de menos de 5.000 habitantes manifiestan que en los últimos 5 años ha cerrado al menos una sucursal bancaria en la localidad en la que residen, lo que ha conducido a que prácticamente el 20% de dichos municipios carezca de oficina.

Además observamos que este proceso se expande hacia los municipios más grandes. El número de cierres ya se concentra en las localidades de entre 2.000 y 5.000 habitantes, mientras que en las de menos de 2.000 habitantes el número de cierres es menor, probablemente porque el proceso de ajuste ya se produjo con anterioridad.



6 Comisión Europea Punto 161 de las Directrices sobre las ayudas estatales de finalidad regional para 2014-2020 (2013/C 209/01) <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2013:209:0001:0045:ES:PDF>

Por otro lado, observamos que las medidas alternativas para prestar el servicio se revelan insuficientes, ya que el servicio de oficinas móviles u “ofibuses” solamente se presta en el 20% de las localidades en las que no hay oficinas y con una frecuencia mensual o incluso menor en el 30% de los casos.

## EL ENVEJECIMIENTO DE LA POBLACIÓN

---

Un efecto derivado del proceso de despoblación es el incremento de la longevidad en los territorios afectados por la pérdida demográfica. La caída de la natalidad, la salida de población joven a otras áreas y el retorno de población jubilada a sus lugares de origen propicia que los índices de longevidad de muchos municipios sean excepcionalmente altos.

España es un país que tiende al envejecimiento, con una población de 65 años o más que supera los 9,2 millones y que supone el 19,5% de la población total, porcentaje que aumenta significativamente en los municipios de menos de 5.000 habitantes, alcanzando hasta un 40% de población en los municipios más pequeños.

Como hemos visto, la tendencia al uso de dinero en efectivo es más alta en los más mayores. Los mayores de 65 años son claramente más reacios al uso de tarjetas bancarias y manifiestan claramente su preferencia por el uso de efectivo.

Asimismo, el 42,8% de la población de 65 o más años no utiliza la banca online por carecer de competencias digitales, porcentaje que alcanza el 20% en la franja entre 55 y 64 años.

Todo ello hace que el proceso de digitalización impulsado por las entidades excluya a un porcentaje de población aún muy elevado.

Además, este grupo de población también se ve perjudicado por la estrategia de algunas entidades de restringir las operaciones presenciales en oficinas, estableciendo comisiones elevadas por operaciones que son gratuitas si se hacen online, restringiendo horarios de atención en ventanilla o limitando operativas en ventanilla, como la extracción de dinero, y derivando obligatoriamente al uso de cajeros.

Como hemos visto, el 29% de los entrevistados reconoce que, durante el último mes, al menos en alguna ocasión se ha visto obligado a tener que sacar dinero del cajero por no poder hacerlo en ventanilla y uno de cada diez dice que esto le ocurre en todas las ocasiones en las que acude a su sucursal a sacar dinero.

Por lo tanto, aunque el proceso de digitalización pueda ser una solución a largo plazo, no lo es a corto plazo, debido al alto porcentaje de mayores sin competencias digitales. Y lleva a concluir que los servicios financieros deberían seguir prestándose también por canales tradicionales durante varias décadas.



Prueba de ello es la dependencia de una gran parte de nuestros mayores. Según refleja la encuesta, la mitad de los mayores de 65 años que tiene que recurrir a la ayuda de familiares o amigos para resolver cuestiones financieras. En algunas tan básicas como la obtención de dinero en efectivo, el 20% manifiesta que le acompaña alguna persona para obtener dinero en oficina o a través del cajero.

Esta situación compromete la independencia financiera de los mas mayores y los hace vulnerables a extorsiones financieras de terceros.



# RECOMENDACIONES

---

Con los datos expuestos, consideramos como principal grupo en situación de riesgo de vulnerabilidad a las personas mayores de 65 años que viven en localidades de menos de 5.000 habitantes, grupo en el que confluyen todos los factores de riesgo de exclusión financiera.

En OCU consideramos que tanto gobiernos como entidades financieras deben tomar medidas para evitar la exclusión de los colectivos más vulnerables.

Las pocas medidas que hasta ahora han venido adoptando las entidades, centradas principalmente en la digitalización, no son suficientes para paliar los efectos del impacto del cierre de oficinas bancarias en el ámbito rural entre los consumidores más vulnerables. Entendemos que son necesarias una serie de medidas adecuadas, accesibles, asequibles y adaptadas a la población a la que se dirigen.

Las administraciones públicas deben promover y colaborar con las entidades financieras para implementar todas estas medidas.

## 1.- GARANTIZAR EL ACCESO A SERVICIOS BANGARIOS

---

Es poco probable que las personas de la generación actual se conviertan en usuarios digitales en el corto plazo. Algunas personas mayores no quieren cambiar sus hábitos ni la forma de administrar el dinero que han utilizado durante toda su vida y mantienen un fuerte apego al efectivo como una forma segura y tangible de hacer pagos y llevar un seguimiento de sus gastos.

Por esa razón, es necesario mantener una infraestructura física viable, que incluya al menos servicios bancarios esenciales. Consideramos así necesario que determinados servicios bancarios, como el acceso al dinero en efectivo, tengan la consideración de “Servicio Universal” por parte de la administración, con el fin de garantizar el acceso a toda la población y tal y como ocurre con los servicios de telecomunicaciones o los servicios postales.

Para ello son necesarios convenios de colaboración, por ejemplo con ayuntamientos, que permitan la instalación de cajeros automáticos en dependencias municipales.



## 2.- DESARROLLAR TECNOLOGÍAS INCLUSIVAS

---

Hay que ser conscientes de que las personas mayores, incluso teniendo habilidades digitales, en muchos casos deben enfrentarse a problemas sensoriales, cognitivos y de movilidad, que dificultan o directamente impiden situaciones habituales como recordar diferentes nombres de usuario y de contraseñas, gestionar procesos de seguridad, o simplemente lidiar con los botones de un cajero o pulsar números clave en teléfonos con unos dedos artríticos y con deficiencias visuales.

Por consiguiente, es necesario que las entidades desarrollen tecnologías inclusivas, que permitan la realización de operaciones desde cajeros automáticos de manera similar a como se harían desde una oficina física.

Los avances en biometría y tecnologías de verificación de identificación permiten la identificación de los titulares sin necesidad del uso de claves. También es posible utilizar comandos de voz y sistemas de dictado en lugar del teclado o la pantalla táctil, así como la posibilidad de conectar directamente desde el cajero mediante videollamada con un empleado del banco para realizar operaciones.

Las entidades deben colaborar para que sean cajeros multimarca, plenamente operativos con independencia de la entidad en la que tenga cuenta el cliente.

Asimismo, es posible utilizar algoritmos que permitan identificar acciones o patrones de comportamiento que indiquen que un cliente puede haber cometido un error o haber entendido mal algo.

## 3.- MEJORAR LA PROTECCIÓN DE LOS MAYORES

---

Otro de los aspectos clave a tener en cuenta es la seguridad. Muchas de las personas mayores no usan cajeros automáticos por falta de privacidad o miedo al fraude, robo o atraco, mientras que otras muchas renuncian a usar nuevas tecnologías por miedo a posibles fraudes o a cometer errores que les hagan perder dinero. A este problema se une la dependencia de terceros para poder realizar operaciones bancarias.

Este miedo no es infundado, ya que las personas mayores tienen mayor riesgo de ser víctimas de abuso financiero o fraude. La propia Organización Mundial de la Salud sitúa al abuso financiero como segunda causa de abuso de las personas mayores<sup>7</sup>, que incluye el mal uso o el uso ilegal del dinero, bienes o activos de una persona mayor.



7 <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/elder-abuse>

Por lo tanto, es necesario desarrollar leyes específicas para proteger a las personas mayores de estafas financieras. Asimismo, las entidades financieras deberían desarrollar e implementar protocolos que permitan reconocer y detectar signos de deterioro cognitivo y que permitan identificar operaciones sospechosas o inusuales que podrían ser indicadores de posibles abusos o estafas.

Asimismo, los servicios sociales deberían disponer de programas específicos de ayuda en el ámbito financiero, por ejemplo instalando equipos informáticos en dependencias municipales para que las personas mayores puedan realizar operaciones bancarias en un entorno seguro y contando con un servicio de apoyo.

#### 4.- ESTABLECER PROGRAMAS DE ALFABETIZACIÓN DIGITAL Y FINANCIERA.

---

Por último, de manera complementaria, es necesario proporcionar a las personas mayores conocimientos prácticos para alcanzar habilidades digitales y financieras básicas que les permitan manejar sus finanzas evitando la exclusión o la dependencia de terceros. Para ello, las administraciones deben promover programas de alfabetización digital que les permitan alcanzar una mínima autonomía.



# ANEXO 1:

## CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS PARTICIPANTES EN LA ENCUESTA

Las siguientes tablas muestran la distribución sociodemográfica (ponderada) de todos los participantes en la encuesta.

TABLA 47

### Sexo de los entrevistados

	Núm	%	% válido	% acumulado
Hombre	1027	51,1	51,1	51,1
Mujer	980	48,9	48,9	100
<b>Total</b>	<b>2007</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

TABLA 48

### Edad de los entrevistados

	Número	%	% válido	% acumulado
18-24	147	7,3	7,3	7,3
25-34	239	11,9	11,9	19,2
35-44	325	16,2	16,2	35,4
45-54	367	18,3	18,3	53,7
55-64	345	17,2	17,2	70,9
65 y más	584	29,1	29,1	100
<b>Total</b>	<b>2007</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

TABLA 49

### Edad de los entrevistados Según el número de habitantes de la localidad en la que reside

	Número de habitantes			
	2.000 o menos		2.001 - 5.000	
	Núm	(%)	Núm	(%)
18-24	76	7,90%	70	6,80%
25-34	107	11,00%	132	12,70%
35-44	130	13,40%	195	18,80%
45-54	181	18,70%	186	17,90%
55-64	170	17,60%	175	16,80%
65 y más	305	31,40%	279	26,90%
<b>Total</b>	<b>969</b>	<b>100,00%</b>	<b>1038</b>	<b>100,00%</b>



**TABLA 50**

**Estudios terminados**

¿Cuáles son los estudios de más alto nivel que ha terminado?	Número	%	% válido	% acumulado
no tengo estudios terminados	122	6,1	6,1	6,1
estudios primarios (EGB / 2º ESO)	644	32,1	32,1	38,2
estudios secundarios (4º ESO /BUP / Bachillerato/FP grado medio o superior)	756	37,7	37,7	75,8
estudios universitarios (Diplomatura/ Licenciatura/Grado o superiores)	485	24,2	24,2	100
<b>Total</b>	<b>2007</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

**TABLA 51**

**Número de habitantes de la localidad en la que reside**

Número de habitantes	Número	%	% válido	% acumulado
2.000 o menos	969	48,3	48,3	48,3
2.001 - 5.000	1038	51,7	51,7	100
<b>Total</b>	<b>2007</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

**TABLA 52**

**CCAA de residencia**

CCAA	Número	%	% válido	% acumulado
Andalucía	318	15,8	15,8	15,8
Aragón	113	5,6	5,6	21,4
Asturias	28	1,4	1,4	22,8
Baleares	18	0,9	0,9	23,7
Canarias	28	1,4	1,4	25,2
Cantabria	44	2,2	2,2	27,4
Castilla León	292	14,5	14,5	41,9
Castilla La Mancha	225	11,2	11,2	53,1
Cataluña	265	13,2	13,2	66,3
Comunidad Valenciana	159	7,9	7,9	74,2
Extremadura	139	6,9	6,9	81,2
Galicia	153	7,6	7,6	88,8
Madrid	50	2,5	2,5	91,3
Murcia	4	0,2	0,2	91,5
Navarra	70	3,5	3,5	95
País Vasco	74	3,7	3,7	98,7
La Rioja	26	1,3	1,3	100
<b>Total</b>	<b>2007</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	





El presente proyecto ha sido subvencionado por el Ministerio de Consumo, siendo su contenido responsabilidad exclusiva de la asociación beneficiaria.