



Inclusión financiera, un enfoque de derechos

<https://www.eapn.es/publicaciones/453/inclusion-financiera-para-el-desarrollo-sostenible-un-enfoque-de-derechos-en-el-proceso-de-reconstruccion-post-pandemia>

GRACIELA MALGESINI REY
EAPN ES

La inclusión financiera

- **Es un factor que propicia 7 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, Y ES IMPORTANTE EN LA AGENDA POLÍTICA EUROPEA.**
- Es una condición necesaria para participar en la vida económica y social.
- En la mayoría de los países muchas personas tienen dificultades para acceder a o utilizar los servicios financieros pertinentes del mercado convencional.



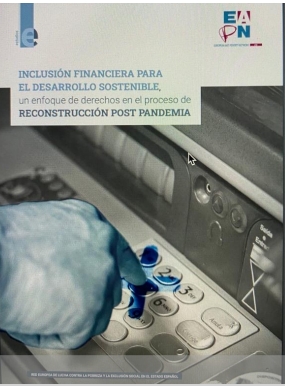
“Exclusión financiera” y “aporofobia bancaria”

- *Hace referencia a la incapacidad o dificultad de acceso y/o uso de servicios y productos financieros en el mercado general, que sean apropiados a sus necesidades y les permita llevar una vida social normal en la sociedad a la que pertenecen.*
- Por lo tanto, una persona se considera económicamente excluida cuando no tiene acceso a los servicios ofrecidos por las instituciones financieras convencionales en su país de residencia o cuando no hace uso de estos servicios, lo que puede tener su origen en diversos factores.
- **La aporofobia bancaria se refiere a la discriminación de la clientela por su situación de pobreza y vulnerabilidad social.**
- Los servicios financieros pueden estar clasificados en las siguientes áreas: **transacciones bancarias, el ahorro, el crédito y los seguros.**



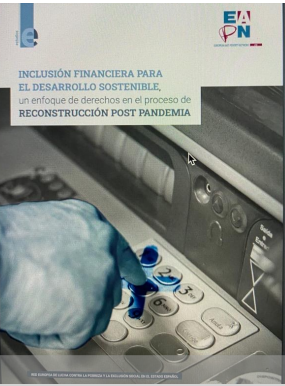
Más de 37 millones de ciudadanos/as adultos/as de la UE-28 (8,6%) carecen de acceso a servicios financieros formales y están en exclusión financiera

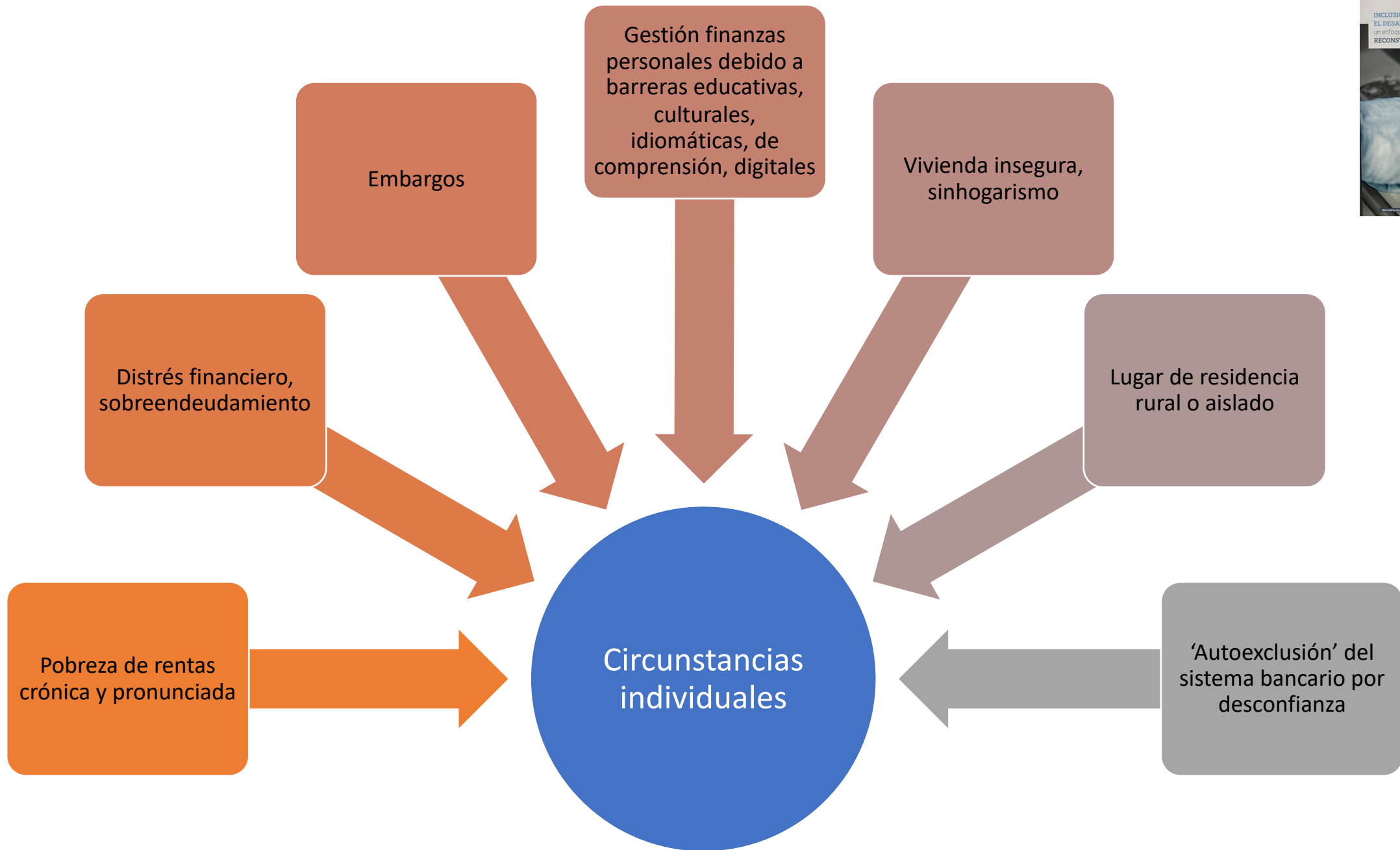
- Solo dos Estados miembros de la UE, Dinamarca y Finlandia, tienen el 100% de la población totalmente incluido en el sistema financiero.
- En los países de la UE-15, 2 de cada 10 personas adultas carecen de acceso a servicios bancarios transaccionales;
- 3 de cada 10 no tienen acceso a ahorros y
- 4 de cada 10 no tienen facilidades de crédito, aunque son bastantes menos (menos de uno de cada diez) los que afirman que se les ha denegado crédito.



Cuatro aspectos que refuerzan la exclusión financiera

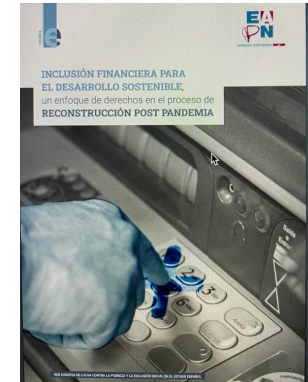
1. **Características de naturaleza económica, educativa, social, cultural y geográfica social** que impiden o frenan el acceso y la demanda de servicios financieros por parte de una parte importante de la población.
2. **Operativa del sector bancario**, que excluye a determinados grupos de personas del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

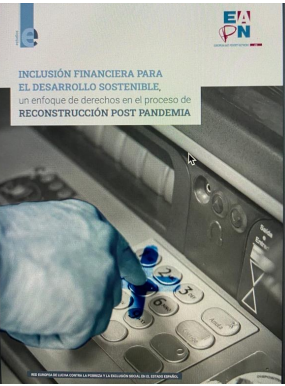
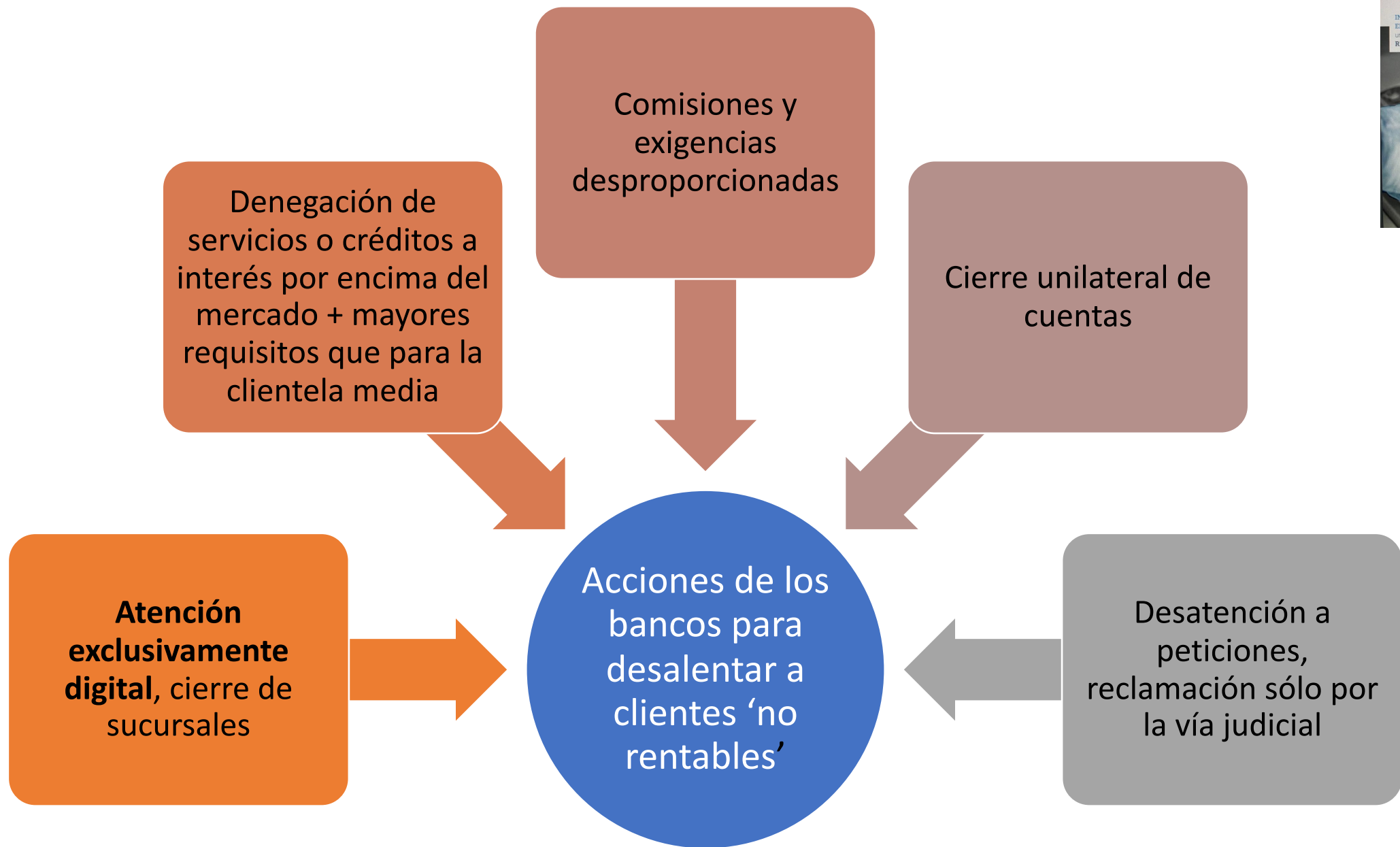




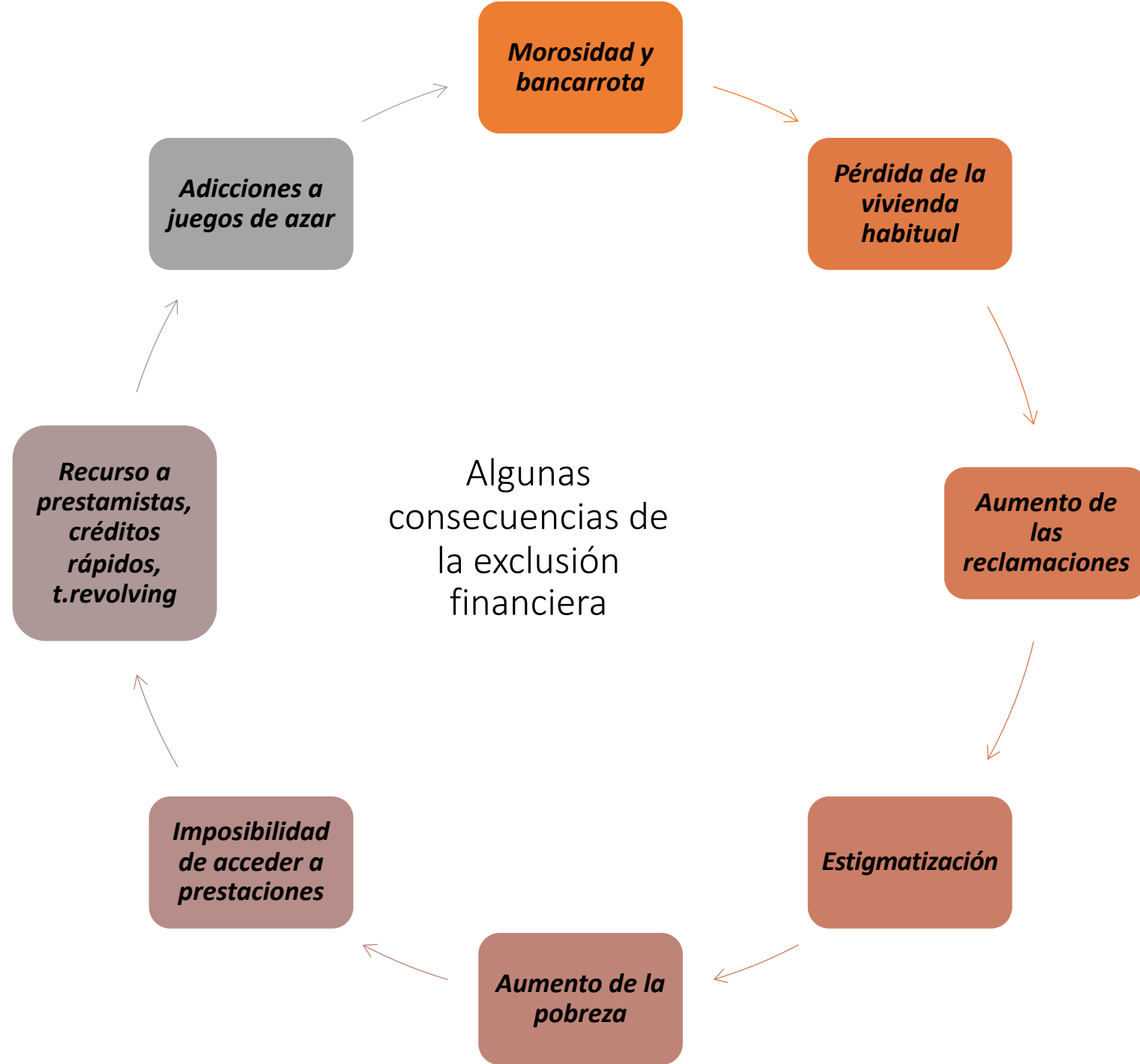
Acciones de los
bancos para evitar
clientela en situación
de vulnerabilidad

- *Redlining, profiling*, algoritmos predictivos que desaconsejan prestar servicios a perfiles de los que se espera rentabilidad baja, nula o con alto nivel de riesgo:
 - Personas con salarios o pensiones bajos, pensiones no contributivas, IMV, con rentas de emergencia, sin ingresos estables
 - Personas que viven en barrios desfavorecidos, hogares monoparentales, inmigrantes, mayores, calificadas de clase baja o media-baja, inmigrantes y refugiados.











Barrio de zona
Legapzi,
Madrid

Situación de distrés financiero y endeudamiento

INE - Encuesta de Condiciones de Vida publicada en julio de 2021

Privación material – Incapacidad financiera y endeudamiento – Unidad: personas

35,4% no puede afrontar un gasto imprevisto de 650 euros

45,1% llega con alguna o mucha dificultad a fin de mes

12,2% tiene retraso en el pago de los gastos de la vivienda habitual

Módulo especial sobre “Endeudamiento y Ahorro” - Unidad: hogares, persona de referencia

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

27,2% tiene endeudamiento (2,2% más del 33% de la renta del hogar).

7,3% sufre distrés financiero (debe recurrir a sus ahorros o debe pedir prestado)

44% tiene capacidad para mantener su nivel de vida actual por menos de 3 meses

Hogares según el propósito de los préstamos (%)

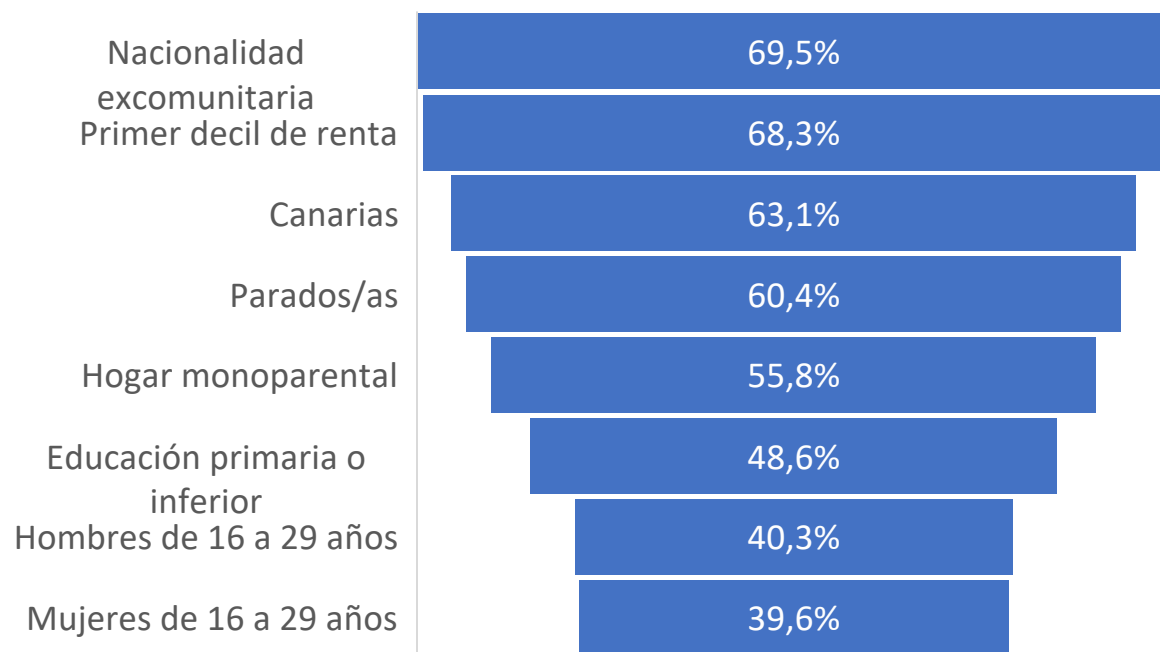
Coches, motocicletas u otros medios de transporte	12,7
Bienes y/o servicios de la vivienda (por ejemplo, mobiliario del hogar, electrodomésticos, decoración, etc.)	7,6
Cubrir los gastos diarios	2,8
Sanidad o relacionados con la salud	2,1
Préstamos para financiar empresas o negocios propios	1,7
Refinanciar préstamos	0,7
Educación	0,7
Vacaciones	0,4
Otros	4,2

Las personas que tienen que afrontar un alquiler a valores de mercado destinan el 5,4% de sus créditos a cubrir los gastos diarios.

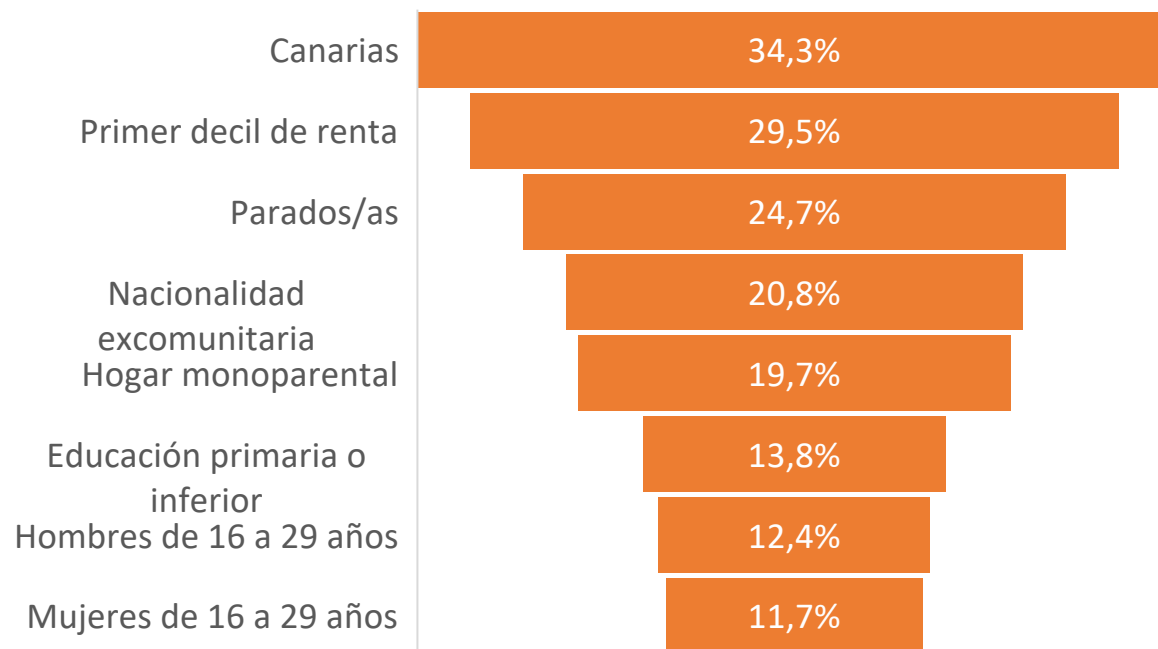
Hogares según su capacidad de ahorro al final de un mes normal por edad y sexo de la persona de referencia (%)

	El hogar ahorra dinero	El hogar necesita recurrir los ahorros	El hogar necesita pedir dinero prestado	El hogar no ahorra dinero, necesita recurrir los ahorros ni pedir dinero prestado	Distrés financiero (recurre a ahorros y pide dinero prestado)
Ambos sexos	41,1	8,4	7,3	43,2	15,7
Hombres	44,1	7,3	6,7	42	14
Mujeres	36,8	10	8,2	45	18,2
Dif Muj-H	-7,3	2,7	1,5	3	4,2

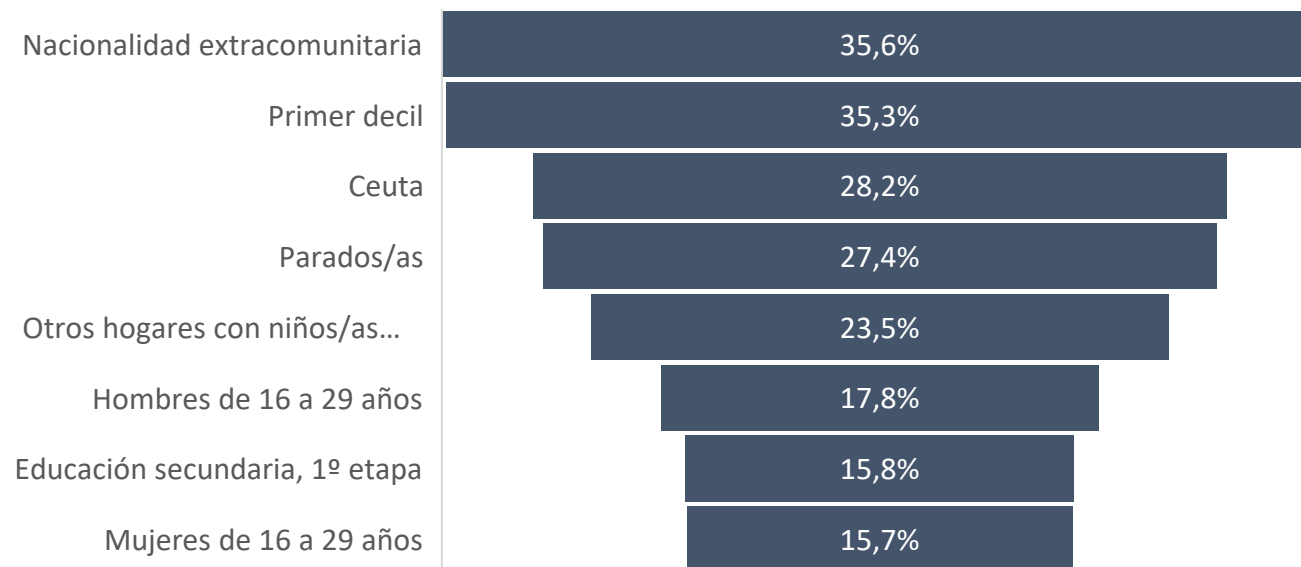
Personas que “No tienen capacidad para afrontar gastos imprevistos”



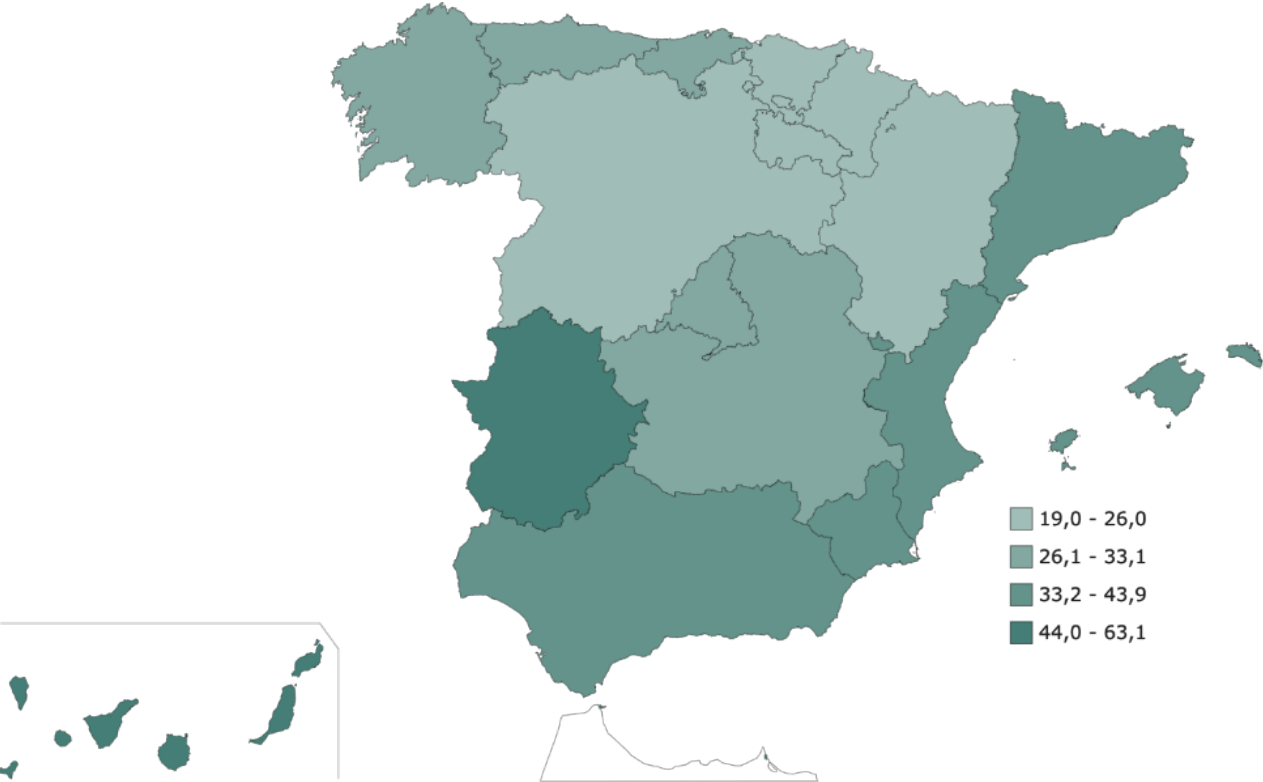
Personas con “mucha dificultad para llegar a fin de mes”



Personas con retrasos en los pagos de la vivienda principal

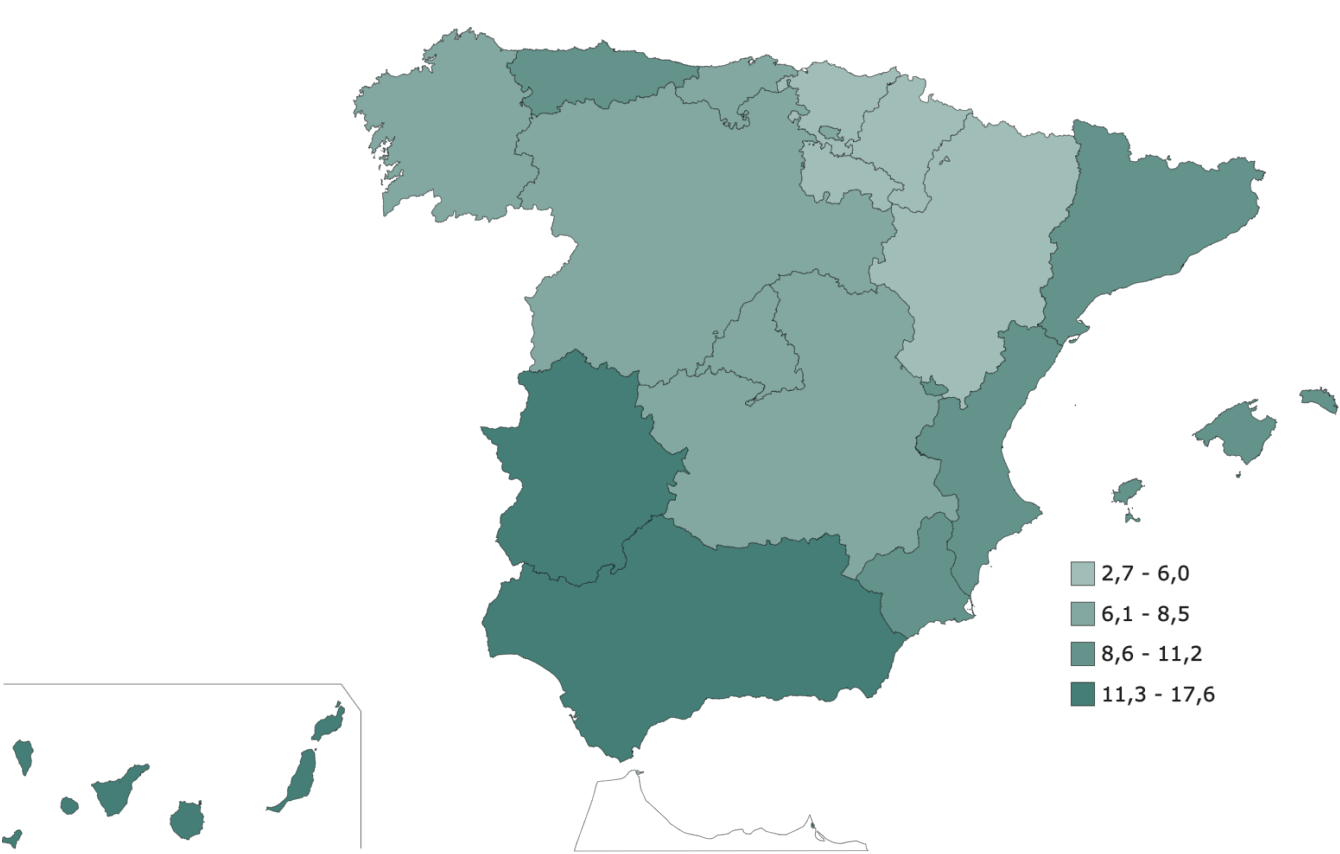


Personas que no tienen capacidad para afrontar gastos imprevistos, en porcentajes



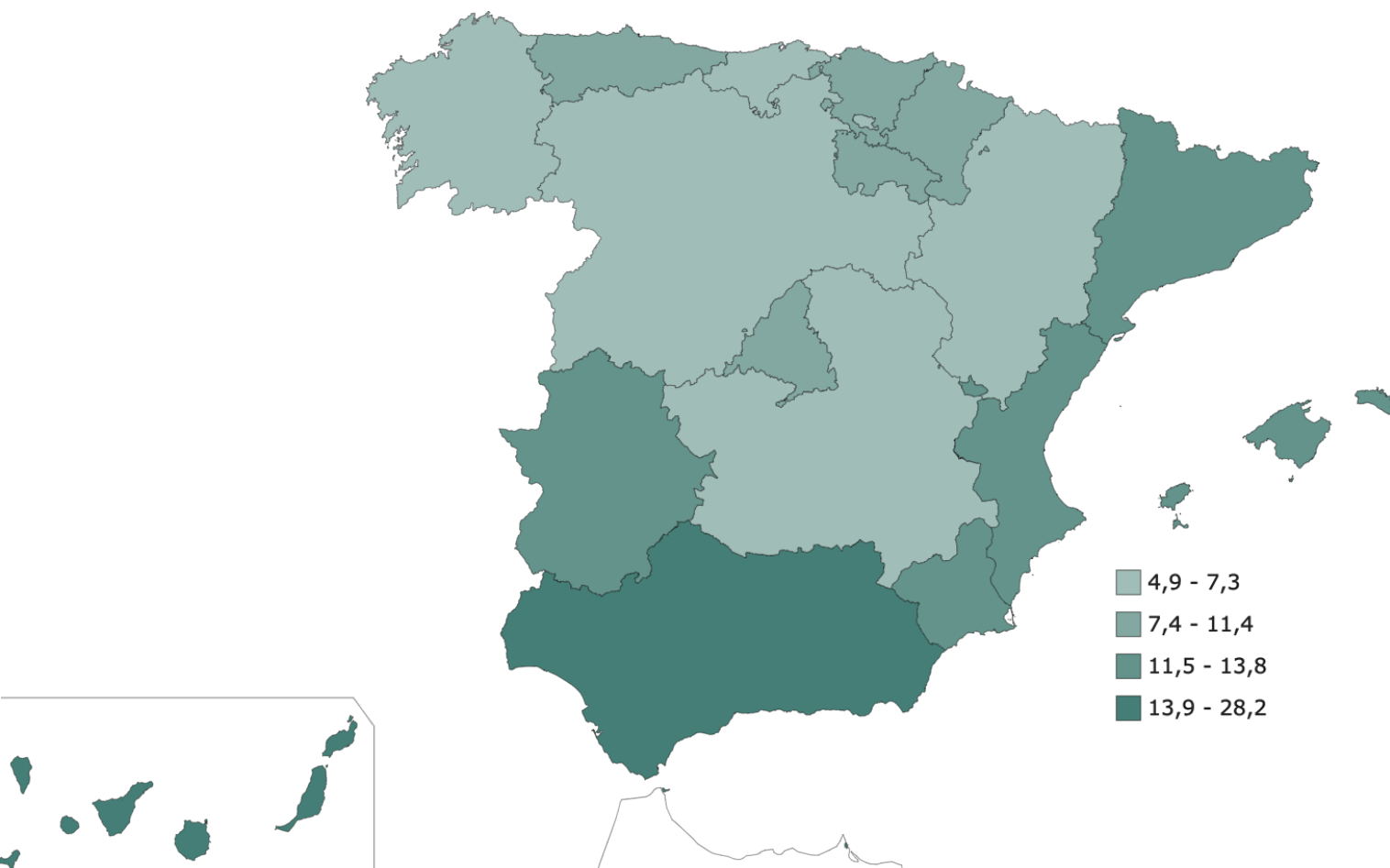
	2020
01 Andalucía	43,9
02 Aragón	26
03 Asturias, Principado de	27,6
04 Balears, Illes	36,6
05 Canarias	63,1
06 Cantabria	31,5
07 Castilla y León	24,7
08 Castilla - La Mancha	33,1
09 Cataluña	33,4
10 Comunitat Valenciana	36,8
11 Extremadura	46,8
12 Galicia	28,1
13 Madrid, Comunidad de	30,1
14 Murcia, Región de	43,1
15 Navarra, Comunidad Foral de	20,1
16 País Vasco	19
17 Rioja, La	24,5
18 Ceuta	55,9
19 Melilla	52,3

Personas con mucha dificultad para llegar a fin de mes, en porcentajes



	2020
01 Andalucía	14,8
02 Aragón	5,5
03 Asturias, Principado de	9,3
04 Balears, Illes	9
05 Canarias	15,6
06 Cantabria	6,1
07 Castilla y León	8,4
08 Castilla - La Mancha	6,5
09 Cataluña	9,2
10 Comunitat Valenciana	10,7
11 Extremadura	12,7
12 Galicia	6,6
13 Madrid, Comunidad de	8,5
14 Murcia, Región de	11,2
15 Navarra, Comunidad Foral de	5,9
16 País Vasco	5,6
17 Rioja, La	6
18 Ceuta	2,7
19 Melilla	17,6

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



	2020
01 Andalucía	17
02 Aragón	4,9
03 Asturias, Principado de	11,4
04 Balears, Illes	12,4
05 Canarias	21,6
06 Cantabria	5,4
07 Castilla y León	6,3
08 Castilla - La Mancha	7,3
09 Cataluña	12,4
10 Comunitat Valenciana	13,1
11 Extremadura	12,7
12 Galicia	6,2
13 Madrid, Comunidad de	11
14 Murcia, Región de	13,8
15 Navarra, Comunidad Foral de	10,4
16 País Vasco	8,2
17 Rioja, La	8,2
18 Ceuta	28,2
19 Melilla	19,8

	Personas con dificultades para llegar a fin de mes y CCAA (%)			
	Con mucha dificultad	Con dificultad	Con cierta dificultad	Total
Galicia	6,6	8,7	21,6	36,9
Total Nacional	10	12,8	22,3	45,1
Dif.pp	3,4	4,1	0,7	8,2

Personas que no tienen capacidad para afrontar gastos imprevistos por CCAA (%)	
Galicia	28,1
Total Nacional	35,4
Dif. pp.	7,3

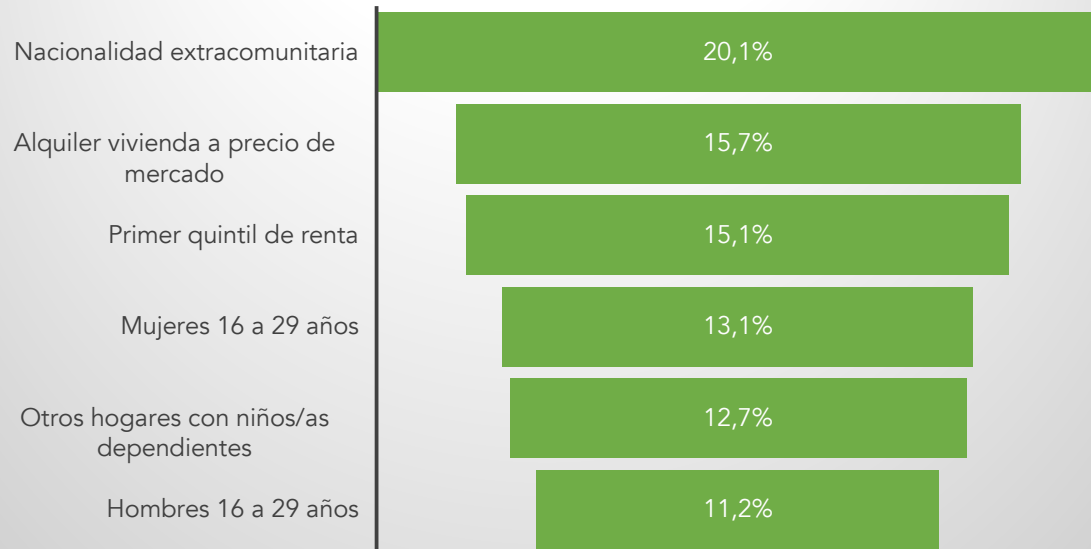
Personas que han tenido retrasos en el pago de gastos relacionados con la vivienda principal (hipoteca o alquiler, recibos de gas, comunidad...) en los últimos 12 meses (%)	
Galicia	6,2
Total Nacional	12,2
Dif. pp	6

	Hogares por dificultades para llegar a fin de mes y CCAA (%)			
	Con mucha dificultad	Con dificultad	Con cierta dificultad	Total
Galicia	6,6	8,4	20,8	35,8
Total Nacional	10	12,1	21,6	43,7
Dif. pp.	3,4	3,7	0,8	7,9

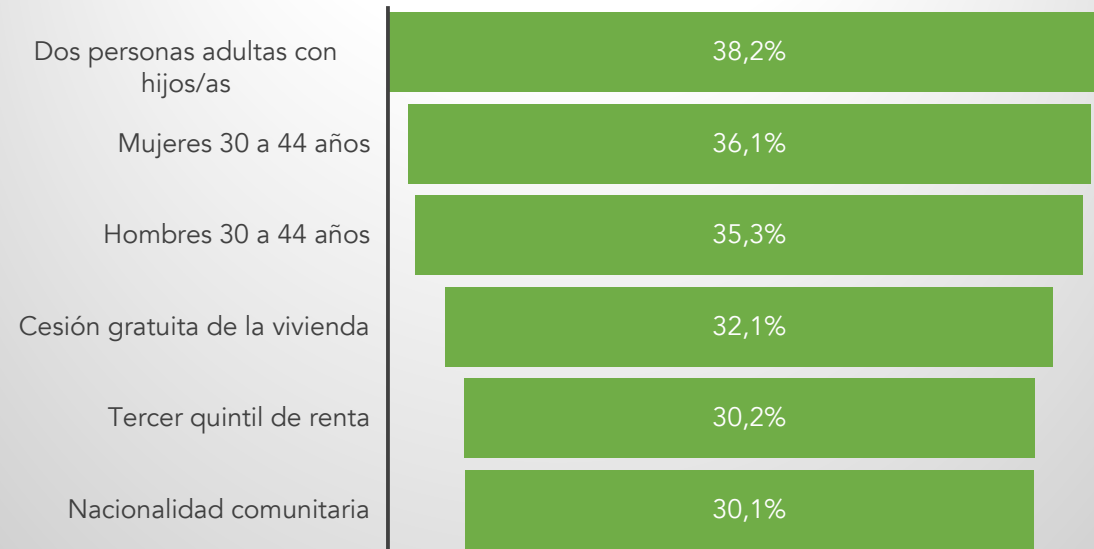
Hogares que no tienen capacidad para afrontar gastos imprevistos por CCAA (%)	
Galicia	29,6
Total Nacional	35,4
Dif.pp.	5,8

Hogares que han tenido retrasos en el pago de gastos relacionados con la vivienda principal (hipoteca o alquiler, recibos de gas, comunidad...) en los últimos 12 meses (%)	
Galicia	5,9
Total Nacional	10,7
Dif. pp	4,8

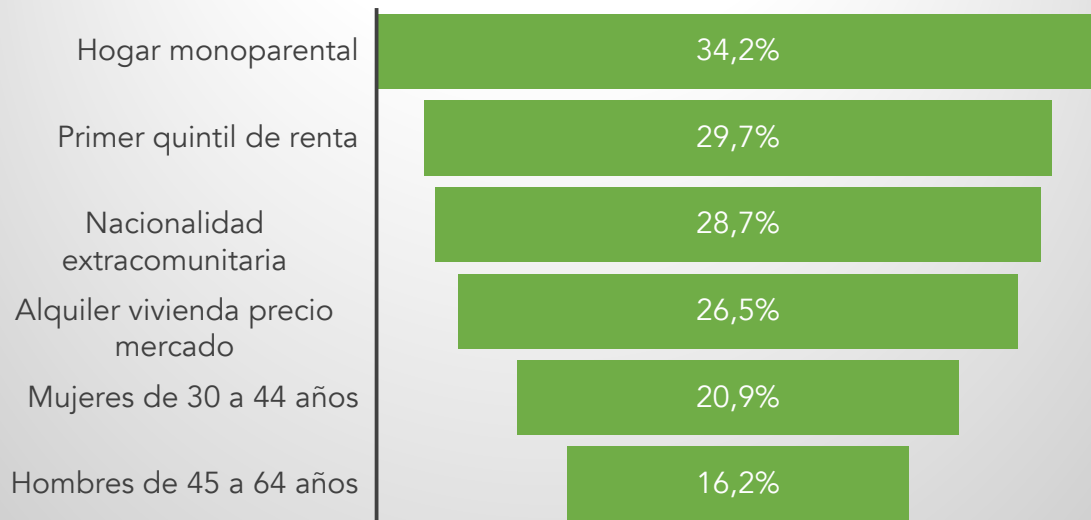
Características de las personas referentes y de los hogares con retrasos en el pago de recibos no relacionados con la vivienda



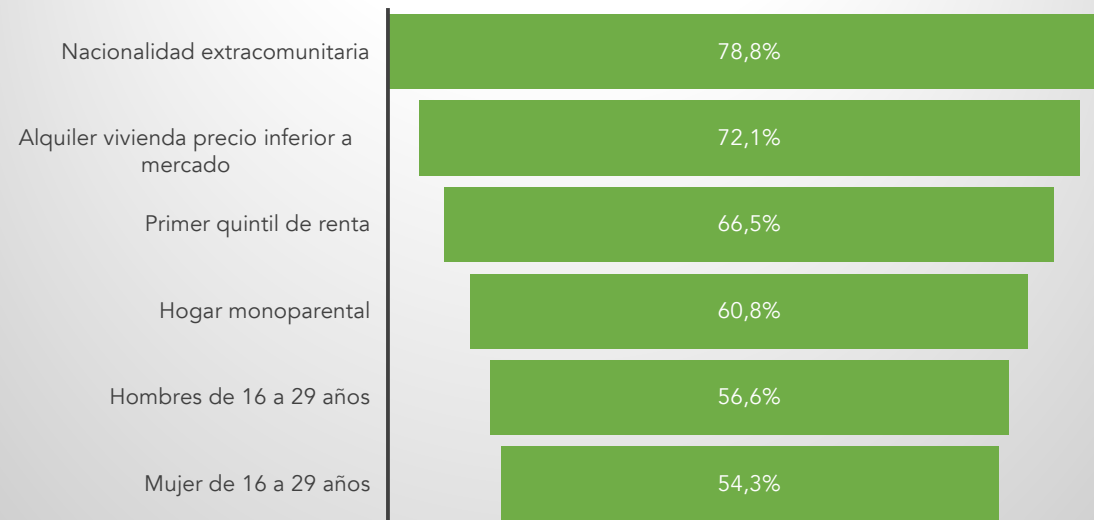
Características de las personas referentes y de los hogares con mayor nivel de endeudamiento



Características de las personas referentes y de los hogares con mayor nivel de distrés financiero



Características de las personas referentes y de los hogares con capacidad para mantener su nivel de vida con sus ahorros por menos de 3 meses



Encuesta dirigida a personas en situación de vulnerabilidad, a redes autonómicas y entidades estatales de EAPN-ES

(348 respuestas válidas, del 4 de febrero al 29 de marzo de 2021)

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

Sexo

- 227 eran mujeres, 119 hombres y 2 personas indicaron otros.

Discapacidad certificada:

- 19%

Nacionalidad

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

Grupos de edad

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

Nivel educativo

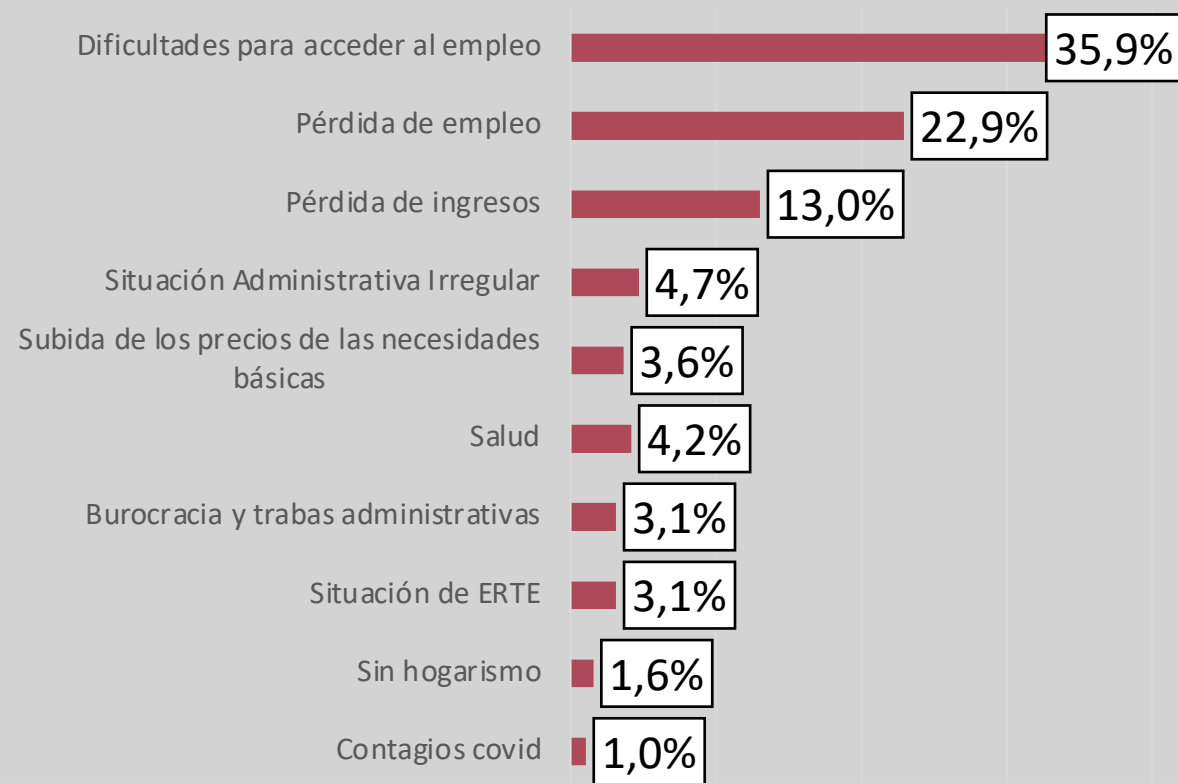
- Heterogéneo, destacando el 22,7% con estudios universitarios, un 15,8% con estudios de bachillerato, un 13,8% con estudios de formación profesional, post-universitarios y estudios primarios y en menor medida, un 12,1% secundarios, un 5,5% sin estudios y 2,6% que posee otro tipo.

Lugar de residencia

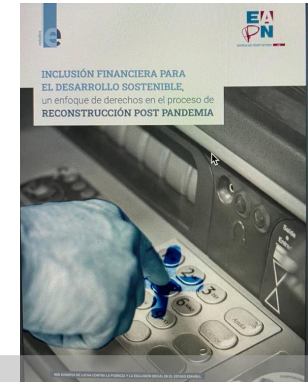
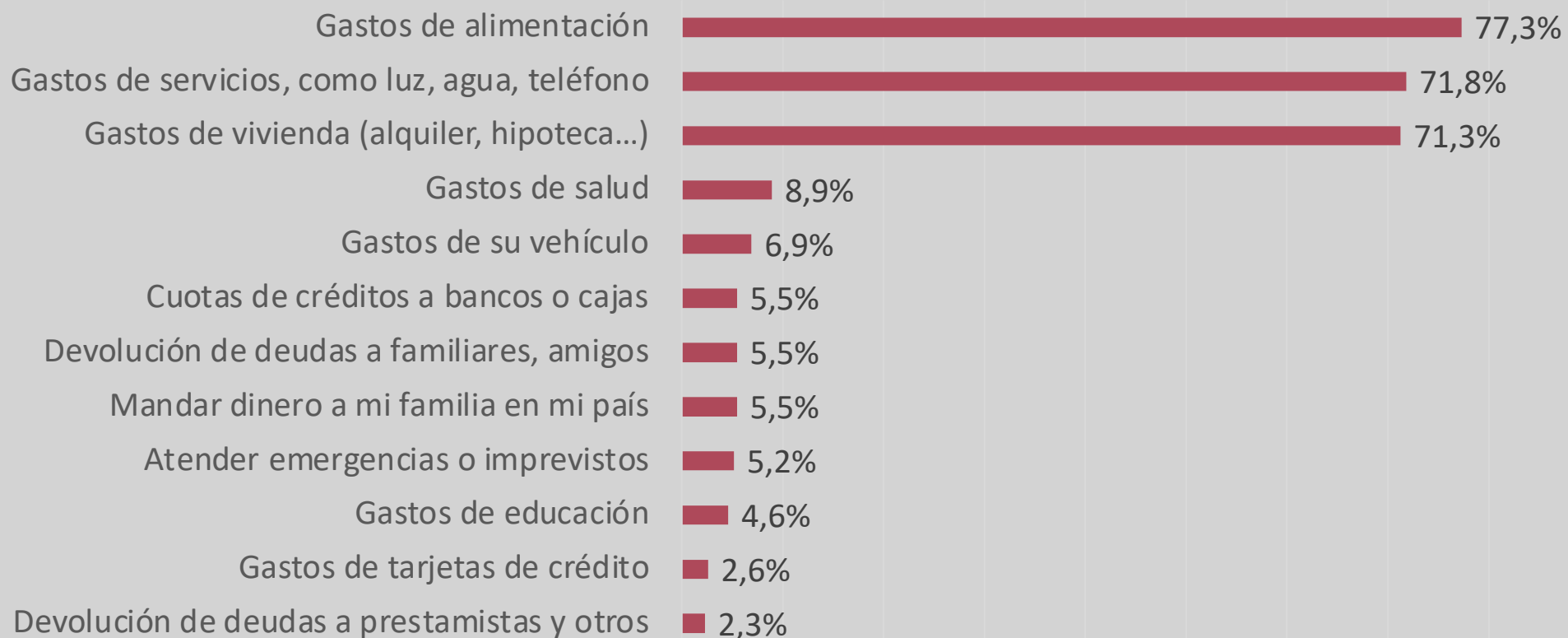
- 50,9% reside en Galicia, el 15,8% en Castilla y León y el 8,9% en la Comunidad Valenciana. Con porcentajes inferiores al 9%, han participado personas residentes en Andalucía, Aragón, Cantabria, Castilla La Mancha, Comunidad de Madrid, Región de Murcia, País Vasco y Ciudad Autónoma de Ceuta.

Encuesta dirigida a personas en situación de vulnerabilidad, a redes autonómicas y entidades estatales de EAPN-ES

- Factores más destacados sobre el impacto de la pandemia han sido:
 - la dificultad para acceder a un empleo digno y de calidad,
 - la pérdida de empleo y la caída de ingresos en sus hogares.
 - 4 de cada 10 señalaron que en su hogar solo estaban llegando a fin de mes con dificultad y
 - 3 de cada 10 indicaron que se estaban endeudando.



En qué gastan las personas

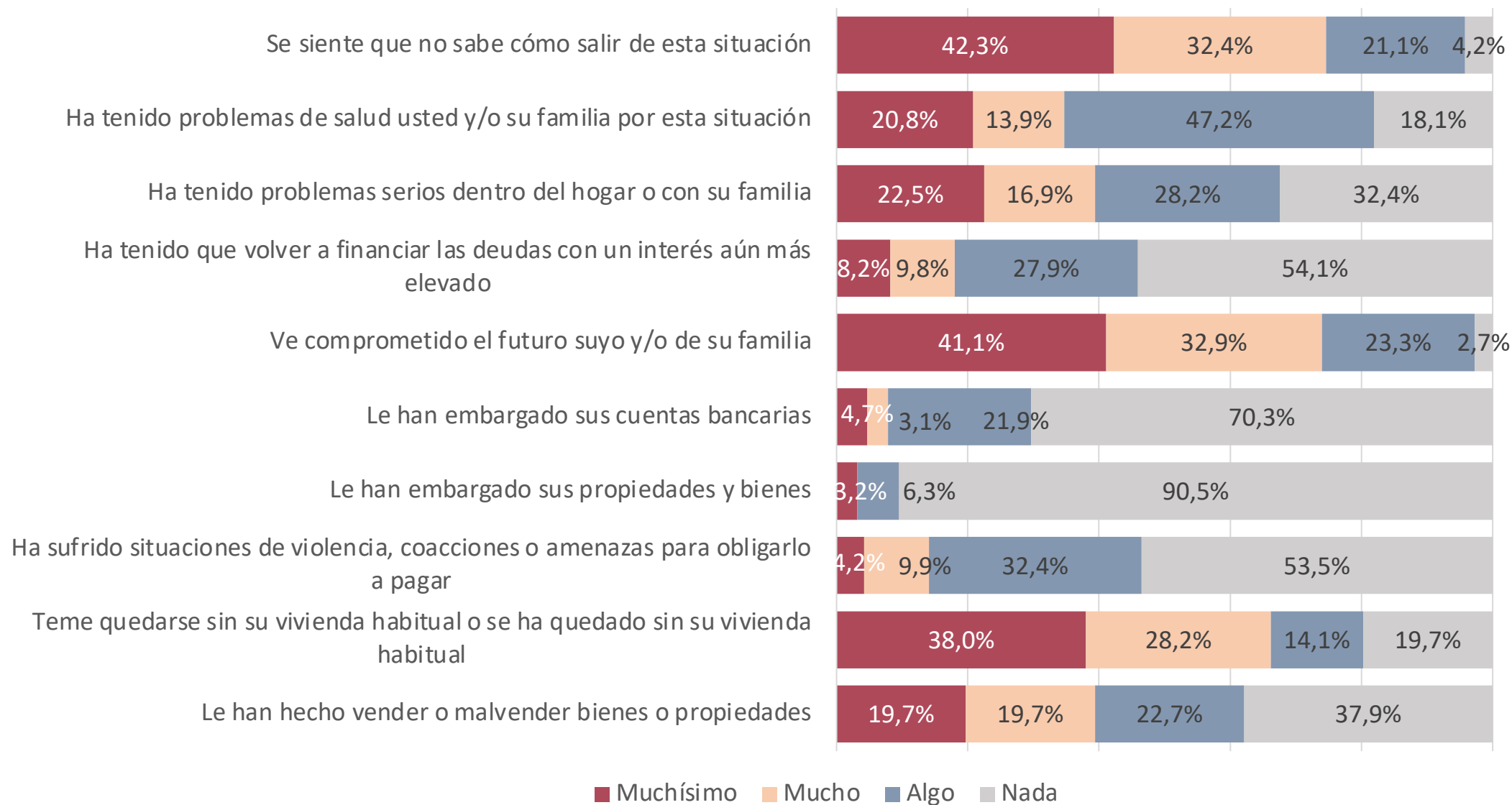


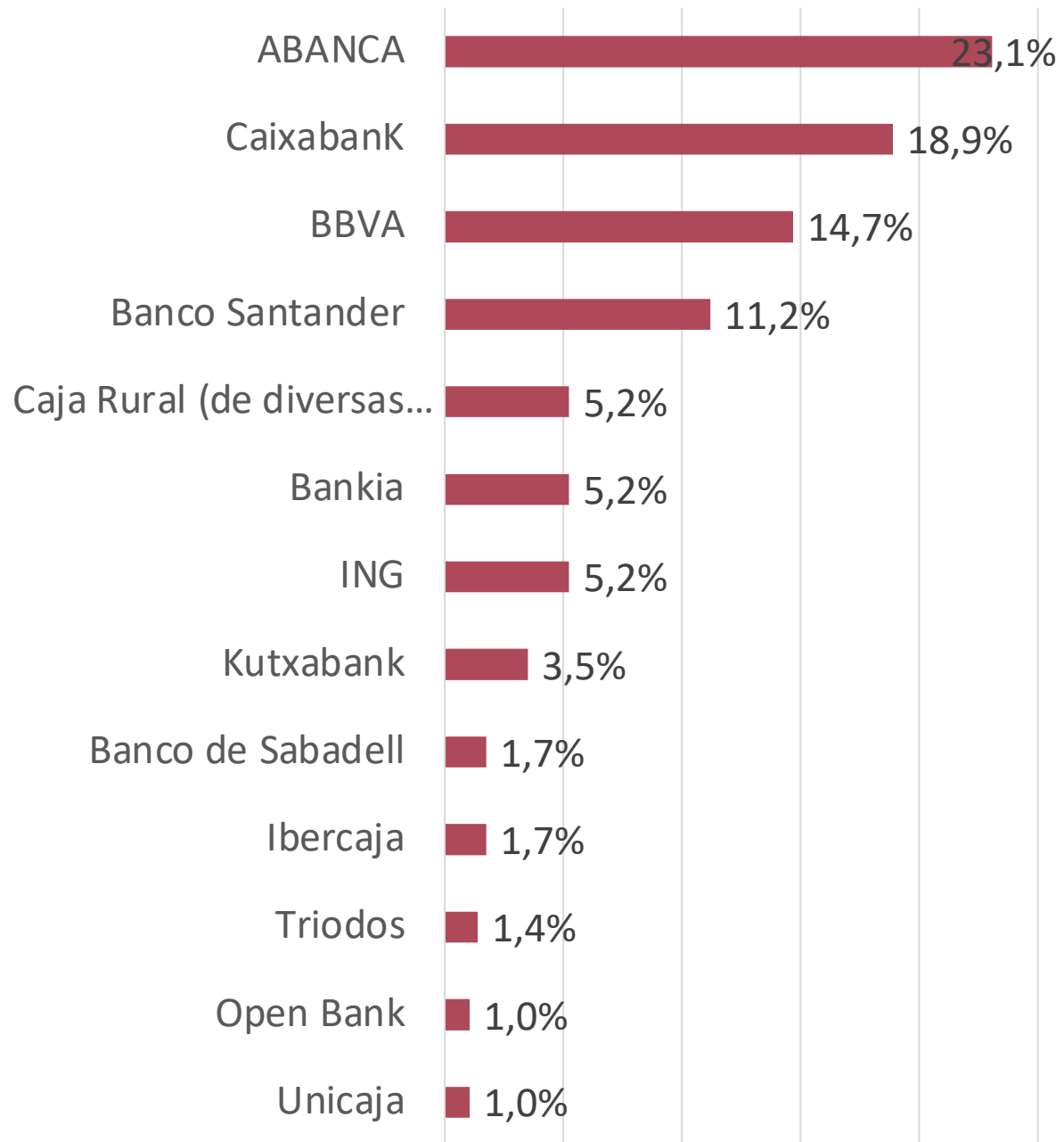
En cuanto a la situación bancaria y al acceso a los servicios, la mayoría de las personas encuestadas

- **47,6% ha indicado que en el último año ha sufrido un gran incremento de las comisiones por servicios de su entidad bancaria;**
- **44,2% ha asegurado que las condiciones de su cuenta han empeorado y le han quitado bonificaciones**
- **20,2% han querido abrirse una cuenta bancaria y se la han denegado.**
- **Las principales causas de exclusión al acceso de una cuenta bancaria señaladas por las personas encuestadas son porque desde las entidades bancarias les piden requisitos que no pueden cumplir (80%), el 60% queda excluido debido a que sus ingresos son muy escasos y el 20% porque les hacen operar por internet y les da miedo**



¿En qué medida las deudas pueden estar afectando a su bienestar familiar y personal?





El 56,2% de las personas que indicaron tener cuenta bancaria señalaron que estaban satisfechos/as con el servicio que prestaba esa entidad bancaria o caja, **el 32,1% señalaron que no lo estaban** y el 11,7% marcaron la opción NS/NC.

Falta de información y mala atención

Elevadas tasas y comisiones

Trabas administrativas, requisitos excesivos y falta de servicios

Banca online y brecha digital

Situaciones derivadas de la pandemia



El caso de la Cuenta Básica

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

- Las entidades de crédito que ofrezcan cuentas de pago darán a conocer gratuitamente en todos los establecimientos abiertos al público, al menos en el tablón de anuncios de los mismos, en sus sitios web, y en los demás canales que ofrezcan información de productos bancarios, la existencia y la forma de contratación de la cuenta de pago básica, sus servicios mínimos, las condiciones y las comisiones aplicadas a dichos servicios. En particular, deberán facilitar, al menos, la siguiente información y asistencia sobre la misma, relativa al producto "cuenta de pago básica":

¿Qué regula la Orden?

- La Orden regula la existencia de las cuentas de pago básicas, así como el derecho que tiene toda potencial clientela que carezca de otra cuenta de pago en España a obtener los servicios asociados a una cuenta de pago básica:
- Las características y la descripción de cada uno de los servicios incluidos en la cuenta de pago básica.
- Que para disponer de la cuenta de pago básica no es obligatorio adquirir otros productos o servicios de la entidad.
- Las comisiones que son de aplicación.
- El procedimiento a seguir para la apertura de una cuenta de pago básica, incluyendo, en particular, la documentación a presentar.
- La posibilidad de la clientela de utilizar el sistema de resolución alternativa de controversias o litigios.
- **La negativa por parte de la entidad a la apertura de una cuenta de pago básica, su cancelación injustificada o cualquier otra controversia surgida en relación con una cuenta de pago básica, podrá ser objeto de reclamación por parte de la clientela.**

Normativa de la Cuenta Básica

- **Cuenta de pago básica:** son las que permiten a la clientela, al menos, ejecutar una cantidad ilimitada de operaciones de los siguientes servicios:
- Apertura, utilización y cierre de cuenta.
- Depósito de fondos.
- Retirada de dinero en efectivo en las oficinas de la entidad o en cajeros automáticos en la Unión Europea.
- Dentro de la Unión Europea: adeudos domiciliados, operaciones de pago mediante tarjeta de débito o de crédito (incluidos pagos en línea), transferencias (incluidas órdenes permanentes en las oficinas de la entidad).
- Derecho de acceso a una cuenta de pago básica
- Las entidades de crédito que ofrezcan cuentas de pago tendrán la obligación de ofrecer cuentas básicas a la clientela que resida en la Unión Europea (incluidas las personas que no tengan domicilio fijo), la solicitante de asilo y las que no tengan permiso de residencia, pero su expulsión sea imposible por razones jurídicas o de hecho.

Motivos de rechazo de una Cuenta Básica de acuerdo con la Ley. Sólo cuando...

- La clientela no aporte la información requerida en función del nivel de riesgo de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo.
- La apertura de la cuenta sea contraria a los intereses de seguridad nacional o de orden público.
- La clientela ya sea titular en España de una cuenta en una entidad proveedora de servicios de pago que le permita realizar los servicios mínimos de las cuentas de pago básicas.
- El acceso a una cuenta básica no podrá supeditarse a la adquisición de otros servicios, ni de participaciones en el capital o instrumentos análogos de la entidad de crédito.
- El rechazo del acceso a la cuenta básica se notificará de manera gratuita, por escrito, motivadamente y sin demora (a más tardar en plazo máximo de 10 días hábiles desde la fecha de recepción de la solicitud de acceso a la misma).

Sólo se podrá cerrar una Cuenta Básica cuando...

- La clientela la haya utilizado deliberadamente para fines ilícitos.
- No se haya efectuado ninguna operación en la cuenta durante más de 24 meses consecutivos.
- La clientela haya facilitado información incorrecta para obtener acceso a la mencionada cuenta.
- La clientela no resida legalmente en la Unión Europea (salvo que la expulsión sea imposible por razones jurídicas o de hecho).
- Se haya abierto posteriormente en España una cuenta que permita realizar los servicios mínimos de las cuentas de pago básicas.
- La clientela no haya aportado la documentación o información requerida.

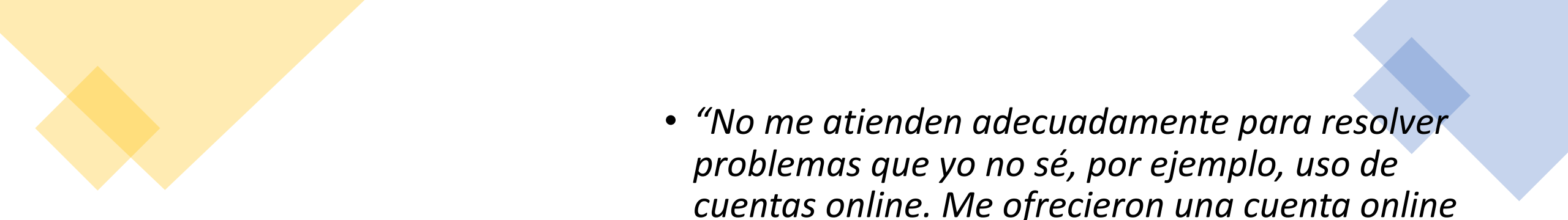
La notificación de la resolución del contrato será notificada a la clientela afectada de manera gratuita y por escrito (al menos 2 meses antes de que la resolución sea efectiva) indicándose los motivos y la justificación de la rescisión. Asimismo, se informará a la clientela del procedimiento que ha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



Durante la pandemia, el 30,1% de las personas encuestadas fue a preguntar por cuenta básica sin comisiones para personas en situación de vulnerabilidad y no se las dieron

Testimonios de las personas entrevistadas

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



Testimonios de las personas entrevistadas

- *“No me atienden adecuadamente para resolver problemas que yo no sé, por ejemplo, uso de cuentas online. Me ofrecieron una cuenta online para no pagar comisiones y me costó que me aceptasen tener una cuenta básica cuando comencé a cobrar la RISGA. “*
 - *“Me han puesto todas las pegas posibles para abrir la cuenta básica para personas en vulnerabilidad, no soy el único del pueblo a quien le ha pasado. Primero me piden que cierre la cuenta que tengo y retire el dinero. Con la tardanza en abrir a nueva casi no puedo cobrar la PNC y la RGI, porque me ha ayudado el educador, si no, no lo hubiera podido hacer. Me ha causado un estrés muy grande”*
- 

Ante esto ¿por
qué no
reclamar?
Cuando a la
'Aporofobia
bancaria' se le
suma la
'violencia
administrativa'

- La discriminación en el acceso a las personas pobres se une con otro concepto clave, la 'violencia administrativa': trato distante, prejuicioso, sin empatía, ni calidad por parte de la administración pública encargada de atender las demandas sociales de las personas sin recursos o en situación vulnerable.
- El concepto de "violencia administrativa" fue acuñado por las personas participantes en los Encuentros de Participación de la EAPN. Con este término, concretamente desde EAPN Castilla-La Mancha, quieren dejar constancia del sentimiento de violencia debido a la situación de desventaja que sufren debido a atención prestada. Ejemplos:
- La tramitación online se está priorizando frente a la atención presencial
- En el ámbito rural no se cumple con el principio de igualdad, porque la población no tiene acceso a la atención;
- Los trámites son demasiado complejos, y que no tienen recursos para pagar un servicio de defensa legal que les apoye, lo cual los lleva abandonar las reclamaciones;
- Los plazos que se toma la administración para resolver quejas, reclamaciones, sugerencias, recursos, etc. son extensos y excesivos, frente a los plazos breves y perentorios que ésta fja cuando quien debe responder es la persona usuaria. En este sentido, destacan el denominado "silencio administrativo" como causa de indefensión e incertidumbre.

Cambios deseados con respecto a **la situación financiera** – lo que pide la gente encuestada

- *“Más ingresos y menos gastos”*
- *“Conseguir trabajo con mayor sueldo”*
- *“Poder llegar a fin de mes sin dificultades”*
- *“Volver a mi trabajo y tener ingresos estables y suficientes”*
- *“Que se informe más de la cuenta básica para no pagar comisiones, mi banco no me informo hasta que yo se lo dije”*
- *“Poder ahorrar dinero”*
- *“No vivir tan ahogada, subieron mucho los suministros”*
- *“Me gustaría que todos en el hogar donde vivo pudiéramos generar ingresos estables para poder pagar a tiempo nuestros compromisos con los servicios de luz, agua, internet, comida y también poder ahorrar dinero para tener estabilidad financiera y poder invertir en algún negocio rentable a medida que se normaliza la situación de la pandemia por la covid19.”*
- *“Poder ahorrar para visitar a mis familiares y amigos en mi país de origen”*
- *“Me gustaría encontrar un empleo para que la economía familiar fuese más desahogada”*
- *“Me gustaría que cambiara la forma de la entrada de ingresos y que estos fueran porque tenemos un empleo digno”*
- *“Poder vivir con algo más de holgura para atender mejor las necesidades de mis hijos”*
- *“Tener más ingresos y mejores salarios “*
- *“Tener un trabajo estable que me garantice unos ingresos estables”*
- *“Poder disponer de suficiente dinero para cubrir todas las necesidades de mi hogar”*
- *“Me gustaría tener un trabajo más estable y un buen empleo remunerado”*
- *“Tener un sueldo razonable con el que puedas vivir con cierta estabilidad”*

Cambios deseables **con respecto al servicio de los bancos** en relación con su situación

- *“Bajaran comisiones de mantenimiento si no hay movimientos en la cuenta”*
- *“Más empatía y adaptabilidad”*
- *“Que no cierren, ni desaparezcan los empleados de las sucursales”*
- *“Que no pidan un mínimo de capital acceder a una hipoteca (suelen pedir un 20%)”*
- *“Que quitaran las comisiones”*
- *“Que cobrases menos gastos e intereses”*
- *“Que sean más accesibles y comprensibles”*
- *“Que dejen de aplicarnos esas comisiones tan bestiales”*
- *“Me gustaría poder sacar dinero más tranquilamente sin comisiones y no me gustan los cajeros a pie de calle porque son peligrosos”*
- *“Que sean factibles”*
- *“Que las personas seamos una prioridad y apoyen en situaciones tan dramáticas como las que estamos viviendo y dejen de intentar aprovecharse”*
- *“Que otorguen mayor confianza y sean más flexibles”*
- *“Que no cobraran comisiones, ni las transferencias, ni las tarjetas”*
- *“Poder abrir una cuenta de pago básica ya que cobro una RISGA y las comisiones son excesivas”*
“Que no me embarguen nada de la cuenta ya que no pueden porque es renta básica, pero lo hacen”
- *“Que pudiéramos abrir una cuenta con nuestro pasaporte (personas extranjera)”*
- *“Dejar de pagar comisiones y más ayudas para usar los cajeros”*
- *“Que sean más amables”*
- *“Quitar las comisiones cuando la situación de la persona hubiera cambiado por la crisis”*
- *“Que en el país donde estoy pueda abrir una cuenta sin problemas de países”*
- *“Recuperar la sucursal en el pueblo”*
- *“Los requisitos para conceder créditos de salud a personas vulnerables”*

Recomendaciones y propuestas/1

1. Los gobiernos central y autonómicos deberían realizar una **intervención amplia para erradicar la pobreza entre la población que trabaja y la que está desempleada o inactiva.**
1. La escasez continuada de recursos económicos **es una tendencia peligrosa que lleva al sobreendeudamiento y la exclusión financiera**, ya que -al tener un déficit de liquidez prolongada y no existir fuentes de crédito accesibles en el sistema bancario- las personas y hogares terminan utilizando productos financieros que les atrapan en esta espiral.
2. El Gobierno central debería **garantizar la operatividad de la cuenta básica, tal como obliga la ley.** También es necesario establecer que las entidades bancarias no apliquen comisiones por cobro de servicios a las cuentas con menores cuantías o que éstas no puedan superar unos límites máximos, para evitar que sean confiscatorias. Como parte de su misión de lucha contra la discriminación, debería estudiar los comportamientos discriminatorios que pueden estar aplicando las entidades bancarias por razones no financieras.

Recomendaciones y propuestas/2

3. El Gobierno central debería **mejorar la opción de la bancarrota personal**, para que las personas afectadas por impagos puedan volver a empezar y no queden lastradas por el endeudamiento durante toda la vida, incluyendo la de sus descendientes, quienes heredan sus deudas.
4. El Gobierno central debería lanzar una **campaña de acceso a competencias digitales**, para evitar que las personas no puedan acceder a servicios básicos por carecer de los conocimientos o los instrumentos necesarios. En esta campaña, deberían contar con la participación de las entidades bancarias y el apoyo de las entidades sociales del tercer sector.
5. **Se deberá garantizar la atención presencial a todas las personas que así lo necesiten y manifiesten, personas mayores, con discapacidad y que están en proceso de superación de la brecha digital.**
6. El Banco de España debería **controlar a todas las entidades de créditos rápidos** que actualmente operan sin su supervisión y que encuentran clientes entre las personas desesperadas, que no pueden acceder a los servicios financieros tradicionales. Desde la competencias de Consumo, se deberían controlar las campañas que ofrecen créditos instantáneos y otros productos engañosos.

Recomendaciones y propuestas/3

7. **Es necesario que las Comunidades Autónomas con mayor grado de exclusión financiera dediquen recursos para actuar en contra de este problema, así como para que dirijan recursos a los perfiles más afectados:** los hogares monoparentales, a las personas con bajo nivel educativo y/o brecha digital, las personas jóvenes, las desocupadas, las que tienen un nivel muy bajo de renta, y la población de nacionalidad extracomunitaria como grupos diana para las actuaciones de prevención y actuación ante el endeudamiento
8. Desde el ámbito de los servicios sociales locales, se deberían establecer **líneas de microcréditos sin intereses, asociados a personas con itinerarios de inserción sociolaboral**, para evitar que estas caigan en situaciones desesperadas por falta de liquidez y sobreendeudamiento, así como para promover el emprendimiento inclusivo.
9. Las entidades del Tercer sector de acción social, además de luchar para que todas las personas tengan un ingreso que les permita vivir dignamente, deberían apoyar a las personas en pobreza para mejorar su **educación financiera y superar la brecha digital**.