

REFLEXIONES SOBRE EL ORIGEN Y LAS IMPLICACIONES DE LA EXCLUSIÓN FINANCIERA

Alaitz Mendizabal Zubeldia¹

Jone Mitxeo Grajirena

Aitziber Olasolo Sogorb

Marian Zubia Zubiaurre²

RESUMEN

La exclusión financiera de las personas es una realidad derivada de los obstáculos con los que se encuentran al acceder y/o utilizar los servicios financieros. Esta realidad adquiere una importancia relevante dentro de un entorno en el que las relaciones sociales se han “financiarizado”, es decir, cada vez existe una mayor obligación social de recurrir a los servicios financieros para llevar una vida social normal.

1.- INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años, el proceso de globalización acompañado del proceso de desregularización y la aceleración de la difusión de las innovaciones, entre otras razones, han dado lugar a una intensificación de la competencia en todos los ámbitos. Así, el sector financiero ha procedido al diseño y aplicación de estrategias acordes al nuevo entorno cambiante, buscando la eficiencia, tanto productiva (coste e ingresos) como asignativa (riesgo y rendimiento).

Una consecuencia de este proceso es el desarrollo de sus planes de actuación atendiendo al perfil rentabilidad-riesgo de la clientela, discriminando positivamente los segmentos capaces de generar mayor valor añadido y dejando de lado, en cierta medida, aquellos colectivos que no responden a las exigencias mínimas impuestas por el mercado. Es en este entorno donde se hace patente la denominada “exclusión financiera”, problema que cada vez afecta a un mayor porcentaje de la población.

Teniendo en cuenta esta realidad, en este trabajo describiremos, por un lado, el problema de la exclusión financiera y posteriormente analizaremos las posibles causas y consecuencias de la misma.

2.- LA EXCLUSIÓN FINANCIERA

Respecto a la conceptualización de la exclusión financiera, observamos la ausencia de una definición comúnmente aceptada de esta realidad. Aunque el estudio de las definiciones aportadas por los trabajos pioneros³ sobre la exclusión financiera muestra que las dificultades de acceso a los servicios financieros ocupan el eje principal del problema, es imprescindible complementarlo con el análisis sobre las dificultades de utilización de dichos servicios. Por tanto, creemos que una definición operativa debe hacer referencia de una manera explícita a estos dos tipos de dificultades.

En palabras de Servet (2001), “una persona se encuentra en situación de exclusión financiera cuando sufre un grado de discapacidad tal que no puede vivir normalmente en la sociedad de la

¹ Departamento Economía Financiera II (Economía de la Empresa y Comercialización).

² Departamento Economía Aplicada III (Estadística y Econometría).

³ Leyshon y Thrift, 1995; FSA, 2000.

que es parte debido a dificultades que encuentra para acceder a la utilización de ciertos medios de abono o pago, a ciertas formas de préstamo o financiamiento, a preservar su ahorro o a asegurarse contra el riesgo de la existencia”.

La definición de la exclusión financiera aportada por Sinclair (2001) muestra la naturaleza multidimensional de este problema: “la incapacidad de acceder a los servicios financieros básicos de una forma adecuada. Puede surgir como resultado de problemas en el acceso, las condiciones, los precios, el marketing o la autoexclusión en respuesta a diferentes experiencias o intuiciones negativas”.

En el seno del Centro Walras⁴, la exclusión financiera se define de la siguiente manera: “Una persona se encuentra en situación de exclusión bancaria y financiera⁵ en el momento en que soporta un impedimento para las prácticas bancarias y financieras que ya no le permiten llevar a cabo una vida social normal en una sociedad que es la suya”.

Son tres las principales implicaciones de esta última definición:

- Las normas en materia de necesidades financieras son relativas a una sociedad determinada y en un momento concreto, es decir, dependen del grado de difusión de los productos y servicios financieros en el seno de una sociedad. Por ejemplo, el estar privado de talón de cheques no tiene las mismas consecuencias sociales en España y en Francia.
- Los problemas con los que se puede encontrar una persona en las actividades financieras incluye, además de las dificultades de acceso, las de utilización. Por ejemplo, el no entender la terminología utilizada en los diferentes productos/servicios financieros limita su utilización.
- Por último y sobre todo, la exclusión financiera no es solamente un resultado de la exclusión social, también es una causa: participa en este proceso, además de ser un resultado.

Tomando como punto de partida estas definiciones, podemos enumerar las diferentes formas de la exclusión financiera:

- **Exclusión geográfica.** Hace referencia a la exclusión financiera debido a la falta de proximidad de una entidad financiera en el territorio (Carbó, Rodríguez y López, 2000).
- **Redlining.** Es una forma de exclusión financiera basada en el lugar geográfico. El origen de este concepto se remonta a los años 30 en Boston, donde se descubrieron mapas con líneas rojas que indicaban los territorios excluidos por los gestores bancarios debido a la mayor pobreza o conflictividad de esas zonas (Aalbers, 2003).
- **Exclusión en el acceso.** Determinadas personas son excluidas como consecuencia de las restricciones en el proceso de gestión de riesgo y de rentabilidad por parte de las entidades bancarias. La búsqueda de la seguridad de las inversiones da lugar a un estrechamiento relativo de la población susceptible de formar parte de la cartera de clientes.
- **Exclusión por las condiciones.** Se produce cuando las condiciones de los productos financieros las convierten en inadecuadas para las necesidades de ciertos individuos. Por ejemplo, la determinación de un precio por encima de un determinado umbral conlleva a que sea inalcanzable para la base de la cartera de clientes.

⁴ Recogido en Glukoviezoff, G. (2004-B).

⁵ En este trabajo utilizaremos el término de exclusión financiera en sentido amplio, englobando en él tanto la “exclusión bancaria”, que concierne a los productos y servicios que permiten disponer de los recursos inmediatamente (cuenta de depósito, medios de pago, etc.), como la “exclusión financiera” en sentido estricto, que recoge los productos y servicios que permiten distribuir los gastos en el tiempo (descubiertos, tarjetas con débito diferido, crédito, etc.) y asegurarse de los riesgos existentes (productos de ahorro, seguros, etc.).

•Exclusión comercial. En determinados casos los individuos se ven apartados en la práctica de las estrategias de venta y marketing.

•Exclusión por falta de estatus administrativo. Algunas personas no tienen acceso a los productos y servicios financieros debido a su estatus administrativo de “sin papeles” o “no regularizado”, porque no pueden asegurar su identidad.

•Autoexclusión. Existen diferentes motivos que pueden explicar esta práctica de exclusión voluntaria: razones morales o religiosas; suponer que serán rechazados por la entidad bancaria; complejidad de los servicios bancarios; el vocabulario técnico; la desmaterialización de determinados productos financieros; las experiencias pasadas negativas; etc.

Estas formas de exclusión financiera a su vez, interactúan entre sí y además están condicionadas por la relación existente entre el cliente y la entidad bancaria. La calidad de dicha relación bancaria es determinante en el desarrollo o no del proceso de exclusión financiera, es decir, tiene una incidencia directa en la exclusión financiera, que a su vez se puede manifestar en diferentes niveles: exclusión financiera total donde el individuo no tiene ningún tipo de relación con las entidades financieras; exclusión financiera en productos financieros básicos, exclusión de crédito y exclusión financiera en productos financieros más sofisticados.

Una vez delimitado el concepto y las posibles formas de la exclusión financiera, el siguiente inconveniente surge a la hora de cuantificar el problema. La medición de la exclusión financiera es difícil debido a la falta de medidas estandarizadas y a la dificultad de acceso a la información. La ausencia de estadísticas precisas dificulta identificar el segmento de la población que está excluido financieramente. Aún así, se ha observado que existen segmentos que tienen mayores probabilidades para estar en esta situación. La posibilidad de ser excluido aumenta para “los estratos de baja renta, mujeres, trabajadores a tiempo parcial, desempleados, y dentro de ellos los que presentan un determinado nivel de minusvalía, pensionistas, estudiantes y familias monoparentales, (...)” (Banco Mundial, 2005).

A pesar de ello, algunos estudios realizados sobre el tema pueden dar una idea de la magnitud de la exclusión financiera.

Tabla 1: Disponibilidad y/o uso de las cuentas bancarias y similares por parte de la población.

PAÍS	% POBL	PAÍS	%POBL
Dinamarca	99.1	Media Unión Europea	89.0
Países Bajos	98.9	Reino Unido	87.7
Suecia	98.0	Portugal	81.6
Finlandia	96.7	Austria	81.4
Alemania	96.5	Irlanda	79.6
Francia	96.3	Grecia	78.9
Luxemburgo	94.1	Italia	70.4
Bélgica	92.7	Brasil	0.43
España	91.6	Colombia	<0.40
Estados Unidos	91.0	Méjico	<0.17

Fuente: Elaboración propia a partir de datos presentados por Pesaresi y Pilley (2003), Caskey (2002) y datos procedentes del *World Bank survey data*.

No obstante, en Alemania y en otros países de la Unión Europea, se ha observado que a pesar de ostentar un elevado nivel de acceso a los servicios financieros, pueden existir diferencias importantes entre las diferentes regiones, debido a la retirada de bancos de regiones rurales y poco pobladas y de zonas urbanas con dificultades económicas (Peachey y Roe, 2005).

En el caso de España, Carbó, Rodríguez y López (2000) han llevado a cabo una primera aproximación al problema desde el punto de vista geográfico. Han observado que el 40.1% de los municipios españoles no cuenta con ninguna oficina bancaria en su territorio. Estos municipios son de reducida dimensión que en total representan el 3.2% de la población. El papel jugado por las cajas de ahorros en la reducción del fenómeno de la exclusión se estima fundamental, ya que el número de municipios únicamente servidos por las cajas de ahorros supera el 13%, lo que supone el 3.5% de la población. En resumen, gracias al movimiento de las cajas de ahorros, España tiene un mayor acceso a los servicios bancarios, es decir, una menor exclusión financiera, tal y como se puede observar en la Tabla 1.

A la amplia cobertura geográfica de las cajas de ahorros mediante su red de oficinas en el territorio español, hay que añadir el papel desempeñado por estas entidades en el desarrollo de las nuevas tecnologías. La tecnología, materializada en medios e instrumentos de pago y en canales de distribución, ha facilitado la inclusión financiera y el acceso a los servicios financieros en aquellas zonas con escasa presencia de entidades financieras (Carbó y Liñares, 2005). En este sentido, España tiene la tercera red de cajeros más extensa del mundo, tras EE.UU. y Japón (Peachey y Roe, 2005).

Sin embargo, el análisis de la exclusión financiera geográfica en España, se puede completar con otro estudio (Valor, 2005) que analiza la oferta de los productos de inversión socialmente responsables (ISR)⁶ en las entidades bancarias de economía social: cajas de ahorros y cooperativas de crédito. Se parte de la hipótesis teórica de que estas entidades, debido a su misión y cultura, deben asumir mayores niveles de compromiso con este tipo de productos, ya que a diferencia de los bancos, fueron creadas con un doble objetivo económico y social. No obstante, cabe mencionar que el 55% de las entidades consultadas no ofrece ningún producto de ISR.

Por consiguiente, además de estudiar la exclusión geográfica es importante analizar el nivel de adecuación de la oferta a las necesidades de los demandantes y oferentes de capital. Todo ello ayudará a analizar algunas de las posibles causas de la exclusión financiera y sus consecuencias.

3.3. CAUSAS Y CONSECUENCIAS DE LA EXCLUSIÓN FINANCIERA

3.1. Análisis de las causas

Según Robins (1991,) “el triunfo del flujo ha hecho cada vez más difícil que autoridades y planificadores urbanos aseguren la cohesión (...) Las formaciones territoriales ‘tradicionales’ están siendo socavadas por nuevos tipos de redes físicas y virtuales, que las desestructuran y recomponen de modo más complejo. En este proceso, las formas establecidas de comunidad, cultura y sensibilidad urbanas han quedado trastocadas. Por consiguiente, lo esencial es saber si va a resultar posible administrar estas nuevas dinámicas de desterritorialización”.

En este contexto, los obstáculos al acceso y/o utilización de los servicios financieros son múltiples e incluyen las acciones y decisiones de los gobiernos, entidades bancarias, empresas y familias. Basándonos en Rojas-Suárez (2005), los obstáculos para el acceso y/o utilización de los servicios financieros se clasifican en cuatro categorías. La primera categoría agrupa aquellos elementos de naturaleza social y económica que frenan la demanda de los servicios financieros por parte de grandes estratos de la población. La segunda categoría identifica problemas en la forma de operar del sector bancario, los cuales impiden una mayor profundización financiera. La tercera categoría agrupa las deficiencias institucionales, con énfasis en la calidad del marco legal y la “governabilidad” de las regiones. La cuarta y última categoría identifica las regulaciones que tienden a distorsionar la provisión de servicios bancarios.

⁶ Una definición básica de las inversiones socialmente responsables (ISR) puede ser aquella inversión beneficiosa para la comunidad o financiación social.

A nivel macroeconómico, los diferentes gobiernos de los estados miembros de la Unión Europea⁷ consideran como elementos esenciales de la lucha contra la exclusión social y la pobreza la prevención y la reabsorción del sobreendeudamiento y de la exclusión financiera. Estos elementos son incluidos en los planes de acción nacionales para la inclusión social. Estos planes de acción se apoyan en múltiples factores, entre los que se incluyen, además de los obstáculos físicos y económicos a los servicios bancarios, los psicológicos, el desconocimiento de los mecanismos financieros y la incomprensión de los modos de gestión financiera de los clientes con ingresos modestos. A pesar de ello, existen importantes lagunas en materia de análisis y evaluación de la exclusión financiera.

A nivel microeconómico, según un estudio de Bayot (2002), se ha observado que las tres principales causas de la exclusión financiera son: los ingresos considerados como insuficientes por parte de la entidad bancaria, una cuenta con saldo negativo durante un plazo demasiado largo y la existencia de otras deudas del cliente. Como se puede observar, estas causas están relacionadas con la solvencia del cliente⁸.

Los obstáculos dentro del sistema bancario a los que se enfrentan los depositantes⁹ se pueden clasificar a su vez en aquellos que afectan a todos los segmentos sin diferenciar el nivel de ingresos de la población y aquellos que afectan principalmente a los segmentos con ingresos modestos. En estos últimos destacan:

La insuficiencia de sucursales bancarias, sobre todo en pequeñas comunidades rurales. Los riesgos asumidos en ciertos sitios de implantación, por su supuesta falta de rentabilidad, conllevan que importantes fracciones del territorio de un país manifiesten una débil densidad de entidades bancarias hasta el punto de que es posible, por analogía con el diagnóstico establecido por ciertos geógrafos franceses de mediados del siglo XX, hablar de “desiertos bancarios”. En estos casos, no solamente la competencia es limitada, sino que la gama de los servicios financieros ofertados también será limitada. Esto supone un aumento de los riesgos de exclusión en caso de solicitud de préstamo o de un determinado tipo de servicio particular por parte de una persona con un perfil concreto.

- La gran cantidad de documentación requerida para abrir una cuenta bancaria. Puede ser producto de ineficiencias en la recogida y procesamiento de información de las entidades bancarias, pero también puede ser el resultado de problemas institucionales y socioeconómicos que dificultan la evaluación financiera del cliente.
- Los altos costes asociados al mantenimiento de una cuenta bancaria, incluyendo condiciones sobre saldos mínimos, están directamente relacionados con la forma de operar del sistema bancario. Las causas, sin embargo, también son variadas ya que pueden reflejar ineficiencias en las operaciones bancarias, falta de competencia, o simplemente el alto coste financiero de prestar servicios a pequeña escala.

Con respecto a los obstáculos por las dificultades de utilización de los servicios financieros, los cuáles preceden cronológicamente a las dificultades de acceso, existen dos tipos de prácticas que suponen la imposibilidad de acceder a todos o a una parte de los productos bancarios: la selección directa o indirecta por parte de las entidades bancarias y la autoexclusión por parte de los clientes.

⁷ <http://europa.eu.int/comm/employmentsocial/socialinclusion/napsfr.htm>

⁸ Mencionar que la lista de las causas de la exclusión financiera que se han analizado en este estudio es más amplia: ingresos considerados como insuficientes por la entidad bancaria; movimientos insuficientes en la cuenta; una cuenta con saldo negativo durante un plazo demasiado largo; la existencia de otras deudas del cliente; falta de un domicilio oficial o fijo del cliente; relaciones personales difíciles con la entidad bancaria; ausencia de domiciliación de los ingresos; limitación por la entidad bancaria de las operaciones en ventanilla; rechazo del cliente a la aplicación de costes juzgados como demasiado altos para las operaciones; dificultad o rechazo del cliente de llevar a cabo sus operaciones en ventanilla electrónica o por teléfono

⁹ Los servicios financieros a los depositantes incluyen, principalmente, depósitos de ahorro y plazo, cuentas corrientes, tarjetas de débito y crédito, transferencias monetarias (envíos y recibos), pago de servicios y cobro de pensiones.

En estos dos casos, estas prácticas se explican por la anticipación que hacen las partes de los costes y riesgos relacionados con la utilización de estos productos, es decir, las partes anticipan las dificultades de utilización¹⁰.

Así, por un lado las entidades bancarias evitan los clientes con ingresos modestos porque sus formas de consumo bancario son más costosas (sobre todo en cuanto a los consumos de los servicios en ventanilla) y su nivel de riesgo es más elevado. Son clientes en general menos rentables. Por otro lado, ciertos clientes temen exponerse a numerosos gastos bancarios si recurren por ejemplo a tarjetas de débito de pago diferido o a los créditos *revolving* y por ello deciden no tenerlos.

Por consiguiente, para luchar contra las dificultades de acceso a los servicios financieros, es indispensable comprender las causas, es decir, las dificultades de utilización. Algunas de las causas tienen relación con el nivel de conocimientos básicos y aptitudes financieras de las personas. En este sentido, un estudio llevado a cabo en Canadá¹¹ muestra que, a pesar de variaciones regionales, el 42% de los canadienses no poseen los conocimientos necesarios y las aptitudes que les permita satisfacer las exigencias de su sociedad del saber y de su economía.

Otro estudio realizado también en Canadá¹², en el que se utilizó un test para indicar la dificultad de comprensión de un párrafo de un texto concreto, llegó a la conclusión de que las fuentes de información financieras son difíciles de comprender para la mayoría de la población.

3.2. Consecuencias de la exclusión financiera

En términos generales, un sistema financiero que funciona adecuadamente contribuye al crecimiento económico, materializado por ejemplo en niveles más altos de *PIB per capita*, y a la cohesión social, repercutiendo sobre todo en cinco aspectos básicos: la movilización del ahorro, la gestión del riesgo, el acceso a la información sobre oportunidades de inversión, el control de los prestatarios y la facilidad de los medios de pago. Al contrario, la falta de acceso a los servicios financieros, por ejemplo, en las zonas rurales o urbanas desfavorecidas, puede desacelerar el crecimiento, manteniendo la exclusión social de algunos grupos minoritarios que viven en éstas áreas.

A nivel individual, en base a las manifestaciones de la exclusión financiera recogidas en Corr (2006) se pueden enumerar las siguientes consecuencias de la misma:

- Gestión del dinero. El hecho de tener cobros semanales, mensuales, trimestrales y/o anuales, en función de los diferentes orígenes hace que la gestión del dinero sea más complicada, particularmente si no se posee una cuenta bancaria. La ausencia de dicha cuenta bancaria también supone no tener un mecanismo seguro para recibir y almacenar sus ingresos, lo que conlleva que las personas sean más vulnerables ante los posibles robos. Resumiendo, gestionar presupuestos en efectivo puede resultar más complejo, costoso y requerir un mayor consumo de tiempo (Kempson y otros, 2000; Kempson y Whyley, 1999).
- Pago de facturas. En el caso de hogares con ingresos modestos, normalmente se da prioridad (una vez cubiertas las necesidades básicas) al pago de facturas con el objetivo de evitar el corte del suministro de algún servicio o atrasarse en los pagos (Daly y Leynard, 2002).
- Sobreendeudamiento¹³. Las dificultades existentes para la utilización de los servicios financieros también generan consecuencias sociales importantes, siendo entre las más conocidas el

¹⁰ Gloukoviezoff, G. y Lazarus, J. (2006).

¹¹ Clermont y otros (2005).

¹² Kerton, R. (1998).

sobreendeudamiento. Es debido sobre todo a que las personas enfrentadas a una necesidad urgente que no encuentran respuestas adecuadas se dirigen hacia productos de crédito que no dominan o que son demasiado costosos, o que se venden con insuficientes consejos.

Otra aportación se recoge en Bayot (2002) y que concluye que las consecuencias más frecuentes de la exclusión financiera son los problemas administrativos y los problemas psicológicos. Los problemas relacionados con la vida profesional también lo son, pero en menor medida. En el mismo estudio se mencionan otras consecuencias:

a) *Problemas financieros* que se derivan directamente de la ausencia de servicios bancarios básicos. Se ha observado que las principales consecuencias son aquellas derivadas de las dificultades de acceso: cómo vivir normalmente en un país sin cuenta bancaria si por ejemplo es indispensable para cobrar el sueldo o las prestaciones sociales.

El carecer de acceso a determinados productos financieros básicos (una cuenta bancaria, créditos al consumo, cuentas de ahorro o seguros) puede traer consigo diferentes problemas (FSA, 2000), como por ejemplo:

- La carencia de servicios bancarios es especialmente problemática dentro de un entorno en el que un gran volumen de pagos se efectúa a través de las cuentas bancarias.
- Quienes no tengan acceso a las principales líneas de crédito pueden llegar a enfrentarse a graves dificultades. Como consecuencia de ello, estos grupos se ven impulsados a acudir a “prestamistas sin estatus”, pagando un precio muy elevado.
- La exclusión por parte de los seguros se vuelve más problemática a medida que se extienden las posibilidades de cobertura del riesgo. Los sectores excluidos suelen ser más vulnerables.
- La ausencia e inadecuada provisión de pensiones conlleva el inevitable resultado de una mayor tendencia a la pobreza o a la precariedad en los últimos años de vida.
- La no disposición de ahorro influye en la pérdida de la seguridad y flexibilidad con la que contarían la mayoría de las personas.

Además, estas consecuencias estigmatizan a las personas en las relaciones comerciales, debido a que el interlocutor comercial potencial tendrá en consideración el juicio de la entidad bancaria.

b) *Problemas en la vida cotidiana*. El estar privado de acceso a ciertos servicios bancarios tiene consecuencias prácticas inmediatas en la vida cotidiana, contribuyendo a desarrollar la pobreza mediante el agravamiento de los presupuestos de por sí limitados, afectando a la autoestima y consecuentemente a las relaciones sociales. Estas consecuencias se pueden agrupar a su vez en tres grupos. En primer lugar, estas dificultades conducen a la destrucción de un débil ahorro que algunos han conseguido constituir y con ella, desaparece la seguridad para hacer frente a posibles imprevistos. En segundo lugar, las personas afectadas suelen modificar la percepción de la realidad. Así, renunciarán a gastos como los seguros y la salud que no se consideran como urgentes, para dar prioridad a aquellos gastos que en caso de no pago tienen unas consecuencias inmediatas. Por ejemplo, el preferir pagar la factura del teléfono móvil en lugar del seguro del coche es considerado como una aberración por parte de un observador externo, pero para estas personas esta elección supone preservar las relaciones sociales y mantener un lazo simbólico con el conjunto de la sociedad, en detrimento de una protección de un riesgo hipotético y por tanto

¹³ No existe una definición oficial europea de sobreendeudamiento. Stamps (2006) sugiere la siguiente definición, basada en los componentes claves de diferentes definiciones europeas propuestas:

“Los hogares están sobre-endeudados si su neto habitual, ingresos maximizados incluyendo los activos efectivos realizables, es tan inadecuado de una manera continua (...) como para resultar objetivamente incapaces de satisfacer los gastos del día a día (...) y el pago a plazos de las cuotas en el vencimiento.”

irreal. Y por último, tanto la autoestima como la salud física y psíquica se ven afectadas. Las dificultades para mantener el equilibrio presupuestario y hacer frente a los gastos cotidianos afectan a la autoestima. Aunque el trabajo es la primera fuente de integración y de valoración de cada uno, el dinero juega un papel cada vez más importante porque representa las “alternativas” y la “autonomía” de cada uno.

c) *Problemas sociales*, problemas de integración, incluso en el seno de la misma familia. El sentimiento de exclusión social, de rechazo, de desconfianza se soporta mal. La pertenencia a la sociedad incluye dos dimensiones, el acceso a los derechos sociales y la participación económica. En cuanto a los derechos sociales, por ejemplo en Francia, a diferencia del Reino Unido y de Estados Unidos, es casi indispensable poseer una cuenta bancaria para poder percibir las prestaciones sociales. Por otro lado, con respecto a la participación económica, la exclusión financiera tiene efectos sobre todo de empobrecimiento de las personas involucradas, ya que limita fuertemente sus posibilidades de consumo.

Estas consecuencias de la exclusión financiera y su intensidad varían en función de la historia, el estatus y de las vivencias de las personas afectadas. Todo ello influye de diferente manera en el comportamiento de las personas en función de cómo gestionan esta situación.

Se han observado tres tipos de reacciones¹⁴:

- La racionalización: es una manera de dar una salida a la vergüenza justificando su situación y movilizándolo las diferentes fuentes a su disposición para actuar y buscar unas soluciones adaptadas, permitiéndoles dialogar cara a cara con las entidades bancarias y buscar así una solución común.
- La reivindicación: se considera que las dificultades no son de su responsabilidad y son debidas al mal funcionamiento de la sociedad en su conjunto. Su actitud reivindicativa se expresa por la agresividad y/o por la despreocupación.
- La culpabilidad como resultado de la transformación de la vergüenza: las personas viven sus dificultades como una verdadera humillación. Cada dificultad se convierte, además de una deuda financiera, en una deuda moral. Para hacer frente a esta situación, evitan el contacto con la entidad bancaria y liquidan sus deudas incluso con el riesgo de desestabilizar gravemente su presupuesto: restringiendo los gastos alimenticios, de ropa o de salud y recurren a los descubiertos y después a los *créditos revolving*¹⁵ para pagar las facturas o los vencimientos de un crédito.

En el caso sobre todo de la reivindicación y la culpabilidad, además del empeoramiento de la situación económica debido a reacciones inadecuadas, tienen consecuencias psicológicas como por ejemplo la degradación de la autoestima, la depresión, etc. Estas consecuencias psicológicas pueden llevar incluso a la exclusión social.

Por último mencionar que las personas en situación de exclusión financiera pueden ser excluidas o autoexcluirse. Por un lado, el entorno en el que surge la exclusión financiera se caracteriza por la existencia de una relación jerárquica dominada por las entidades bancarias, que empujan a los clientes más desprotegidos en caso de dificultades económicas a buscar estrategias para salvar la situación. Estas estrategias muestran un margen de maniobra donde los clientes, incluso a veces obligados, tienen un papel activo. Pero en general estas estrategias tienen consecuencias agravantes, tal y como se mencionó en el apartado anterior.

Por otro lado, tanto por vergüenza como para evitar el sentimiento de deuda moral que acompaña a la ayuda prestada, estas personas prefieren no solicitar ayuda a sus allegados. Para

¹⁴ Guérin, I. (2000); Guérin, I. (2003) y Brunet, F.; Robert, C.; Siganos, F. (2004).

¹⁵ Su simplicidad en el acceso se contraponen a sus dificultades de utilización y a su precio exorbitante. Además, el cálculo preciso del coste de estos créditos es difícil y existe una ausencia total en el seguimiento, mientras que los métodos utilizados para cobrar los impagados son conocidos por su brutalidad.

preservar estos vínculos, algunos incluso llegan a ocultar las dificultades bancarias manteniendo un nivel de vida que su presupuesto no puede soportar, lo que lleva a un empeoramiento de la situación.

4.- CONCLUSIONES

La amplitud de los problemas sociales derivados de la exclusión financiera no se comprenden sin tener en cuenta la importancia de los productos bancarios en la vida cotidiana contemporánea: recurrir a los productos bancarios es una necesidad social. Llevar una vida social “normal” consiste en mantener relaciones sociales con sus prójimos, conocidos y la sociedad en su conjunto a través del empleo, el consumo y la relación política (el voto, las prestaciones sociales, etc.). Estas diferentes relaciones se expresan, entre otros, en términos monetarios y necesitan la posesión de diferentes soportes bancarios.

La obligación social de la tenencia de cuentas y medios de pago escriturados es igualmente cierta para las diferentes formas de crédito. La evolución a nivel macro-social (modificación de la naturaleza de las solidaridades debido a un proceso de individualización, la desestabilización del empleo y de las estructuras familiares, el replanteamiento del Estado, etc.) ha promovido, por ejemplo, recurrir al crédito como un instrumento indispensable para la gestión de la insuficiente estructura de los presupuestos de las familias (Gloukoviezoff y Lazarus, 2006). Esta obligación social de recurrir a los servicios bancarios para llevar una vida social normal ha sido descrita como la “financiarización de las relaciones sociales”.

En resumen, la carencia de servicios bancarios básicos es especialmente problemática dentro de un entorno donde se efectúan pagos a través de las cuentas bancarias. Además, quienes no tengan acceso a las principales líneas de crédito se ven impulsados a acudir a “prestamistas sin estatus”, que les cobran un precio muy elevado. Por otro lado, la exclusión por parte de los seguros se vuelve más problemática por ser más vulnerables. Si además existe una ausencia e inadecuada provisión de pensiones, existe una mayor tendencia a la pobreza o a la precariedad. Así, la exclusión financiera puede llevar a la exclusión en otros niveles, llegando incluso a la exclusión social. Es decir, la exclusión financiera no es la principal causa de las dificultades socio-económicas (la pobreza y la precariedad son evidentemente las variables explicativas esenciales), pero al igual que el paro, participa en la degradación del vínculo social.

5.- BIBLIOGRAFÍA

- AALBERS, M.B. (2003): “Control institucional del ‘redlining’ bancario: la exclusión financiera de áreas urbanas deprimidas”, *Quaderns de Política Econòmica*, Revista electrònica, 2ª època, Vol. 5, sept.-dic. 2003, pp. 36-48, <http://www.uv.es/poleco>.
- ALDAZ, M. y ALDAZ, L. (2002): “Problemática en la creación y desarrollo de los NYE”, *Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*, Vol. VI, nº 119.
- BANCO CENTRAL EUROPEO (2004): *Blue Book*, Francfort, Alemania, Banco Central Europeo.
- BANCO MUNDIAL (2005): *Focus on Sustainability 2004*, Banco Mundial, Nueva York.
- BAYOT, B. (2002): “Elaboration d’un service bancaire universel”, Primera parte: *L’accès ou le maintien d’un compte bancaire*, Réseau Financement Alternatif, Namur (Bélgica).
- BOND, P. y KRISHNAMURTY, A. (2004): “Regulating exclusion from financial markets”, *Review of Economic Studies*, nº 71, pp. 681-707.
- BRUNET, F.; ROBERT, C. y SIGANOS, F. (2003): *L’exclusion bancaire et financière*, Rapport pour l’Observatoire national de la pauvreté et de l’exclusion sociales et la Caisse des dépôts et consignations, Fors-Recherche sociale, Paris.
- BRUNET, F. ; ROBERT, C. ; SIGANOS, F. (2004) : « L’exclusion bancaire et financière », *Recherche sociale*, nº 169, Paris : FORs-Recherche Sociale, pp. 4-61.
- CARBÓ, S. y LIÑARES, J.M. (2005): “Cajas de ahorros, tecnología y la inclusión financiera”, *Cuadernos de Información Económica*, nº 188, pp. 105-112.
- CARBÓ, S. y LÓPEZ DEL PASO, R. (2005): “Exclusión financiera: un panorama”, *Perspectivas del Sistema Financiero*, nº 84, pp. 1-12.
- CARBÓ, S. y LÓPEZ DEL PASO, R. (2002): “La inclusión financiera: un paso cualitativo más”, *Cuadernos de Información Económica*, nº 170, pp. 79-90.
- CARBÓ, S.; RODRÍGUEZ, F. y LÓPEZ DEL PASO, R. (2000): “Las cajas de ahorros: algo más que instituciones financieras”, *Cuadernos de Información Económica*, nº 158, pp. 65-76.

- CASKEY, J.P. (2002): *Bringing unbanked households into banking system*, documento para el Centro Conjunto para Estudios de la Vivienda de la Brookings Institution y la Universidad de Harvard, mimeo.
- CLERMONT y otros (2005): *Apprentissage et réussites : Premiers résultats de l'Enquête sur la littératie et les compétences des adultes*, Organisation de coopération et de développement économiques, mayo.
- COMISIÓN EUROPEA (2000): *Eurobarometro, Financial Services*, European and Financial Services, mayo.
- CORR, C. (2006): *Financial Exclusion in Ireland: An exploratory study and policy review*, Combat Poverty Agency, Dublin.
- DALY, M. y LEINARD, M. (2002): *Against All Odds: Family Life on a Low income*, Combat Poverty Agency, Dublin.
- DAVIE, S. (2005): "The politics of accounting, race, and ethnicity: A story of a Chief-based preferencing", *Critical Perspectives on Accounting* (en prensa).
- DONOVAN, N. y PALMER, G. (1999): *Meaningful Choices. The Policy Options for Financial Exclusion*, New Policy Institute, Londres.
- DOURGNON, P.; GRIGNON, M. y JUSOT, F. (2001): « L'assurance maladie réduit-elle les inégalités sociales de santé ? Une revue de littérature », *Question d'économie de la santé*, nº 43, Paris :CREDES.
- ÉBERMEYER, S.; CLÉMENT, M.; SÉVIN, M. (2003): « Étude sur l'exclusion bancaire et financière des ménages en difficulté », rapport pour l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociales et la Caisse des dépôts et consignations, Lyon : Économie et Humanisme.
- FSA (FINANCIAL SERVICES AUTHORITY) (2000): *In or Out? Financial Exclusion: A Literature and Research Review*, FSA, Londres.
- GARDNER, E.; MOLYNEUX, P. y CARBÉ, S. (2005): "La exclusión financiera: un estudio comparativo", *Perspectivas del Sistema Financiero*, nº 84, pp. 13-24.
- GARCÍA GARCÍA, A. C. (2005): "La experiencia de una caja de ahorros para combatir la exclusión financiera", *Perspectivas del Sistema Financiero*, nº 84, pp. 43-53.
- GARDNER, E.; NOLINEUX, P. y CARBÓ, S. (2004): *Financial exclusion in the US, UK and Italy: Lessons for the Spanish Market*, Estudios de la Fundación, Fundación de las Cajas de Ahorros, Madrid.
- GLOUKOVIEZOFF, G. (2001): « L'exclusion bancaire et financière des particuliers : du droit, à l'accès à l'autonomie », *Memoria de DEA Histoire et analyse économiques des institutions et des organisations*, Université Lumière Lyon 2.
- GLOUKOVIEZOFF, G. (2004-A): "De la bancarisation de masse à l'exclusion bancaire puis sociale », *RFAS*, nº 3, pp. 11-38.
- GLOUKOVIEZOFF, G. (2004-B): *L'exclusion bancaire et financière des particuliers*, Les Travaux de l'Observatoire, Centre Walras, Université Lumière Lyon 2, pp. 167-204.
- GLOUKOVIEZOFF, G. (2005): « Banques et responsabilité sociales : existe-t-il une spécificité mutualiste face à l'exclusion bancaire ? », ponencia presentada en « La responsabilité sociale de l'entreprise : réalité, mythe ou mystification », organizado por GREFFIGE, Université Nancy 2, 17 y 18 de marzo.
- GLOUKOVIEZOFF, G. y LAZARUS, J. (2006): La relation bancaire avec la clientèle des particuliers: revue de la littérature- *Volet 4: L'exclusion bancaire des particuliers*, Collection des rapports, Mission Recherche, septième.
- GUÉRIN, I. (2000): « Pratiques monétaires et financières des femmes en situation de précarité », thèse de doctorat en sciences économiques, Université Lumière Lyon 2.
- GUÉRIN, I. (2003): « Femmes et économie solidaire », Paris : La Découverte/MAUSS/SED.
- KEMPSON, E. (2001): « L'exclusion bancaire : une comparaison internationale », *Rapport moral sur l'argent dans le monde en 2001*, Paris : Association d'économie financière- Caisse des dépôts et consignations, pp. 197-206.
- KEMPSON, E. y WHYLEY, C. (1999): *Kept Out or Opted Out? Understanding and Combating Financial Exclusion*, The Policy Press, Bristol.
- KEMPSON, E.; WHYLEY, C.; CASKEY, J. y COLLARD, S. (2000): *In or Out? Financial Exclusion: A Literature and Research Review*, Financial Services Authority, London.
- KERTON, R. (1998): « Les consommateurs et le secteur des services financiers », volumen nº 1 : *Principes, pratique et politique – l'expérience canadienne*, documento de investigación preparado por el Grupo de trabajo sobre el futuro del sector de los servicios financieros canadienses, septiembre.
- LEYSHON, A. y THRIFT, N. (1995): "Geographies of financial exclusion: financial abandonment and the United States », *Transactions*, Institute of British Geographers, nº 20, pp. 312-341.
- PEACHEY, S. y ROE, A. (2005): "Acceso a los servicios financieros", *Perspectivas del Sistema Financiero*, nº 84, pp. 91-155.
- PESARESI, N. y PILLEY, O. (2003): *Retail banking, social exclusion and public service*, Dirección General de la Competencia de la UE.
- PIACHAUD, D. (2002): *Capital and the determinants of poverty and social exclusion*, Centre for Analysis of Social Exclusion, Working Paper, nº 60.
- POLLIN, J.P. y RIVA, A. (2002): "Financial inclusion and the role of postal system", en RUOZI, R. y ANDERSON, L.: *Modernisation and Privatisation of Postal Systems in Europe: New Opportunities in the Area of Financial Services*, Springer, Londres, pp. 213-252.
- ROBINS, K. (1991): "Prisoners of the city: whatever could a postmodern city be?", *New Formations*, nº 8, pp. 1-22.
- ROJAS-SUAREZ, L. (2005): "El acceso a los servicios bancarios en América Latina: Identificación de Obstáculos", documento preparado para el proyecto: "Acceso al Crédito y a los Servicios Financieros", de la Secretaría General Iberoamericana, diciembre.
- SERVET, J.M. (2004): "Introduction générale", en GUÉRIN, I.; ZERVET, J.M. (ed.), *Exclusion et Liens financiers*. Rapport du Centre Walras 2003, Paris : Economica, pp. 4-20.
- SERVET, J.M. (2001): "Exclusion bancaire et financière. Un essai de définition », Conferencia ofrecida en el marco del Encuentro *Pour de nouvelles réponses à l'exclusion bancaire*, en el Institut de Recherche pour le Développement, noviembre.
- SINCLAIR, S. (2001): *Financial exclusion: An introduction survey*, Centre for Research into Socially Inclusive Services: Heriot Watt University Scotland, Working Paper.
- STAMP, S. (2006): "Research Highlights Need to Focus on Higher Persistent Debt Risk to Poor Households", *Action on Poverty Today*, 14, 12-13, otoño.
- VALOR, C. (2005): "Los productos de inversión socialmente responsable en las entidades de economía social", *Cuadernos de Información Económica*, nº 188, septiembre-octubre, pp. 113-120.