



GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

CURSO ACADÉMICO 2023/2024

TRABAJO FIN DE GRADO

Mención en FINANZAS

SERVICIOS FINANCIEROS Y CONSUMIDORES VULNERABLES

FINANCIAL SERVICES AND VULNERABLE CONSUMERS

SERGIO CLEMENTE FERRO

MYRIAM GARCÍA OLALLA

FEBRERO 2023

INDICE

| | |
|--|----|
| RESUMEN | 3 |
| ABSTRACT | 3 |
| 1.INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. DIFICULTADES DE LAS PERSONAS MAYORES EN EL SISTEMA FINANCIERO | 4 |
| 3. LA EDUCACION FINANCIERA EN PERSONAS MAYORES | 5 |
| 3.1 EJEMPLOS DE EDUCACION FINANCIERA | 6 |
| 3.1.1 Finanzas para mortales | 6 |
| 3.1.2 Talleres financieros para la tercera edad en ayuntamientos | 6 |
| 3.1.3 Programas de educación financiera para mayores de CaixaBank | 7 |
| 3.1.4 Programas de educación financiera de la CNMV | 7 |
| 3.1.5 Página web del Banco de España de educación financiera | 8 |
| 3.1.6. Hablando en plata – Atresmedia | 9 |
| 4. REDUCCIÓN DE OFICINAS BANCARIAS | 10 |
| 4.1. REDUCCIÓN DE OFICINAS BANCARIAS EN CANTABRIA | 13 |
| 4.2 SOLUCIONES | 16 |
| 4.2.1. Agentes financieros | 16 |
| 4.2.2. Oficinas móviles | 16 |
| 4.2.3. Cashback | 17 |
| 4.2.4. Cash-in-shop | 17 |
| 5. HIPOTECAS INVERSAS | 18 |
| 5.1 HISTORIA DE LAS HIPOTECAS INVERSAS | 18 |
| 5.2. OBJETIVO, FUNCIONAMIENTO, REQUISITOS Y ALTERNATIVAS SIMILARES A LAS HIPOTECAS INVERSAS | 18 |
| 5.3. VENTAJAS Y DESVENTAJAS | 19 |
| 5.4. ESTADISTICAS DE LAS HIPOTECAS INVERSAS EN ESPAÑA | 20 |
| 5.5 PROBLEMAS CON LAS PERSONAS MAYORES | 22 |
| 5.6. OPCIONES MÁS SEGURAS | 23 |
| CONCLUSIÓN | 24 |
| BIBLIOGRAFÍA | 24 |

RESUMEN

En un mundo en el cual la digitalización avanza sin parar, hay un grupo de personas que se quedan atrás. Las personas mayores no logran adaptarse a las nuevas tecnologías. Si combinamos esto con la dificultad que tienen para gestionar sus finanzas, acaban renegados y excluidos de la sociedad. A medida que la tecnología avanza y los conceptos financieros se vuelven más complejos, la sociedad tiene la obligación de buscar medidas para frenar la vulnerabilidad de estos ciudadanos. Dando facilidades a la hora de obtener efectivo, aumentando los cursos de educación financiera, e informando sobre los productos financieros que contratan, podemos reducir el riesgo de exclusión de los ancianos. Este trabajo da visibilidad a la situación desesperante que sufre un gran grupo de la población y las medidas que se están tomando para revertir la situación, además de aportar recomendaciones de mejora sobre dichas decisiones.

Palabras clave: digitalización, conceptos financieros, vulnerabilidad, personas mayores, educación financiera y exclusión.

ABSTRACT

In a world where the digital world is constantly advancing, there is a group of people who are still lagging behind. Older people fail to adapt to new technologies. If we combine this with the difficulty they have in managing their finances, they end up disowned and excluded from society. Technology advances and financial concepts become more complex. Society has an obligation to seek measures to reduce the vulnerability of these citizens. By making it easier to get cash, increasing financial education courses, and providing information about the financial products they buy, we can reduce the risk of exclusion of the old people. This work gives visibility to the desperate situation suffered by a large group of people and the measures that are being taken to reverse the situation. In addition, recommendations for improvement on these decisions are provided.

Key Words: digital world, finances, vulnerability, Older people, financial education courses and excluded.

1.INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la digitalización ha ido en aumento significativamente en todos los ámbitos posibles creando ventajas e inconvenientes según ha ido avanzando. El sector bancario se ha visto en vuelto en dicho proceso teniendo que adaptarse y variar sus servicios financieros y la forma de ofrecérselo a la población. En este momento, la digitalización es un hecho ya que es posible realizar cualquier tipo de operación con el móvil, sin necesidad de ir a la sucursal bancaria.

Toda esta evolución hace que la accesibilidad a los servicios bancarios (de manera presencial) se haya visto reducida a nivel internacional provocando un riesgo de exclusión muy significativa para las personas mayores. Estas personas tienen una mayor dificultad para conocer los conceptos financieros, adaptarse a las nuevas tecnologías y, además, suelen tener más complicaciones para desplazarse. Debido a esa situación, en España, desde un ámbito público y privado, se han visto obligados a tomar distintas actuaciones para frenar la retirada de servicios bancarios en el ámbito rural y a la vez, buscar una alternativa que convenga al sector bancario y a las personas mayores.

El objetivo de este trabajo es dar a conocer la situación de vulnerabilidad de las personas de la tercera edad en la actividad bancaria y las medidas propuestas para su solución mediante un estudio exhaustivo de los problemas que surgen y qué se está haciendo para remediarlo. Es un tema interesante y actual que afecta a una gran parte de la sociedad española y no se le da la importancia que realmente tiene.

Para ello, este trabajo se divide en dos partes fundamentales. La primera parte son los diversos problemas que tienen los ciudadanos de la tercera edad (reducción de oficinas bancarias, estafas, y problemas de comprensión de diferentes productos financieros). La segunda parte, se centra en las soluciones que se están llevando a cabo para poder frenar el aumento de vulnerabilidad, y facilitar el acceso sin peligro en el ámbito financiero de este grupo de personas.

En resumen, este trabajo pretende dar visibilidad a los diversos problemas financieros que tienen un grupo en concreto de personas, las personas mayores, y todas las soluciones que se están llevando a cabo para ponerle fin a esta situación de exclusión.

2. DIFICULTADES DE LAS PERSONAS MAYORES EN EL SISTEMA FINANCIERO

Las personas de la tercera edad están menos familiarizadas con la digitalización y la nueva tecnología, por lo tanto, es el grupo que tiene más riesgo de exclusión. Este grupo de personas también se ven envueltas en diferentes robos y fraudes debido al desconocimiento de dichas tecnologías. Además, este sector de la población cada vez es más cuantioso y longevo, por lo que cada día, son más personas las que se ven afectadas por estos riesgos.

En primer lugar, las personas mayores, con el paso de los años, sufren un declive tanto cognitivo como físico pudiendo afectar a la memoria, lenguaje, a la pérdida de visión, audición y a la reducción de movilidad. Si incluimos el aislamiento y la soledad que sufren algunas personas, surge el riesgo de exclusión, es decir, no son capaces de acceder a los servicios financieros de una manera competente y por lo tanto se ven marginados respecto al resto de sociedad.

En segundo lugar, este grupo está menos capacitado con la nueva tecnología y el proceso de digitalización. Si a esto le añadimos que estas personas tienen un menor conocimiento financiero que los otros grupos de población, aparece el riesgo de robo y fraude. Debido al desconocimiento, estas personas son más sencillas de engañar y se ven envueltas en distintos fraudes financieros.

Por lo tanto, dichos riesgos hacen que las personas mayores tengan una dificultad añadida para realizar operaciones financieras cotidianas, por ejemplo, operar con cajeros, actualizar la cartilla, acceder una oficina física. Asimismo, les puede resultar complicado seguir las notificaciones del banco, recordar el PIN de la tarjeta o comprender la información de los productos financieros que tienen contratado. Esto se debe en parte por la reducción de oficinas bancarias y el desconocimiento financiero. (1, 2, 3, 4)

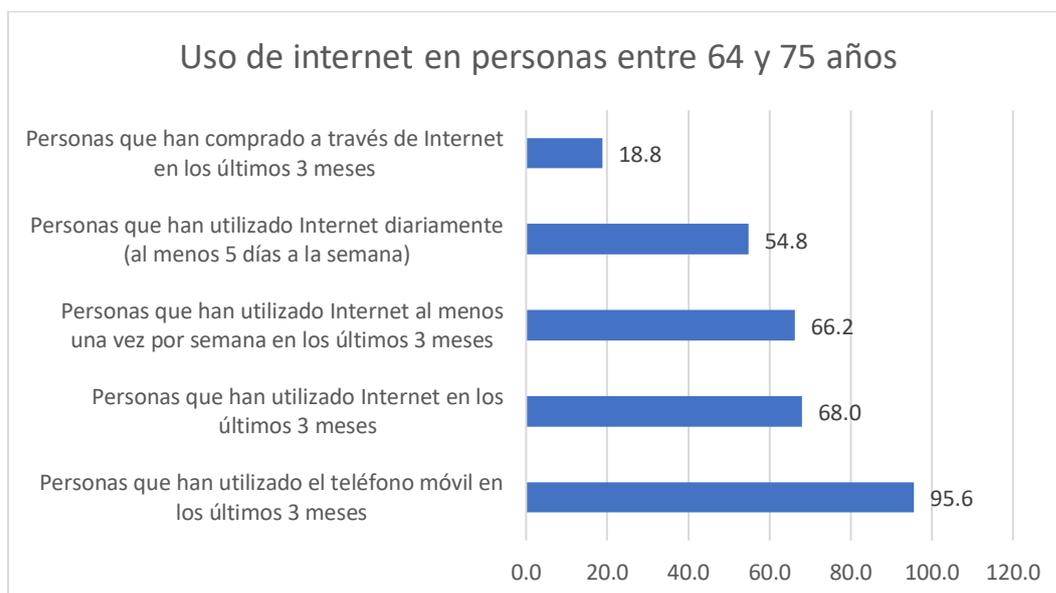
3. LA EDUCACION FINANCIERA EN PERSONAS MAYORES

La educación financiera es una serie de conocimientos y habilidades que son necesarias para la toma de decisiones financieras prudentes y razonables que puedan aportar cierto beneficio personal. En los últimos años, esta educación está siendo un punto importante en la agenda política internacional. En el caso de las personas mayores, este tipo de educación resulta de gran importancia ya que cada año que pasa, la digitalización crece, y por lo tanto se enfrentan a mayores dificultades.

Según una encuesta realizada por el INE (Instituto Nacional de Estadística), el 32% de las personas mayores de 75 años usan todas las semanas internet. Esto lleva una relación directa con que el 42% ese grupo de personas usan regularmente el banco digital. En total, un 15% de la población mayor de 75 años usa la forma digital del banco. Sin embargo, solo hay un 10% que usen internet varias veces al día.

En Cantabria, las personas de la tercera edad, entre 64 y 75 años, un 95,6% han utilizado el teléfono móvil en los últimos 3 meses, y solo un 68%, en ese periodo de tiempo ha utilizado internet como se puede observar en el Grafico. El 54,8% de este grupo de personas han utilizado diariamente internet, mientras que tan solo el 18,8% se ha aventurado a comprar por internet. Esto demuestra que estas personas sufren y no se desenvuelven correctamente en el uso de la tecnología, tanto para su vida cotidiana, o para cualquiera gestión financiera que puedan llegar a tener. (2)

Gráfico 1: Uso de internet en personas mayores (entre 64 y 75 años)



(Fuente: Elaboración propia)

Aunque poco a poco, las personas de la tercera edad van involucrándose más y explorando el mundo tecnológico, siempre están expuestos a un mayor riesgo de ser estafados y robados por medios que aún desconocen, por ejemplo, el phishing. Es una estafa que consiste en suplantar la identidad a otra persona o entidad como puede ser el banco, con el fin de obtener la clave de la tarjeta o contraseñas para robar el dinero que tenga las personas. (5, 6, 7)

3.1 EJEMPLOS DE EDUCACION FINANCIERA

Para solucionar el problema, diferentes entidades (gobierno, bancos, fundaciones) están proponiendo diversas soluciones como los programas de educación financiera de la CNMV, la plataforma Finanzas para Mortales, la página web con cursos de Educación Financiera del Instituto Nacional de Consumo (INC), los talleres de la tercera edad en ayuntamientos, los programas de educación financiera para mayores de CaixaBank o la página web del Banco de España de educación financiera. Todo esto tiene el objetivo de facilitar la digitalización financiera de las personas mayores y evitar los abusos y engaños que pueden llegar a sufrir. (8, 9, 10)

3.1.1 Finanzas para mortales

Es un programa de educación financiera a cargo de la Fundación UCEIF (Fundación de la Universidad de Cantabria para el Estudio y la Investigación del Sector Financiero) que se incrementa gracias a SANFI (Santander Financial Institute). Este proyecto se lleva a cabo desde el año 2012 contando con el apoyo del Banco Santander. Además, forma parte del Plan de Educación Financiera de la CNMV (Comisión Nacional del Mercado de Valores) y el Banco de España y es miembro afiliado de INFE (International Network on Financial Education).

Este programa cuenta con formación online, donde tiene una variedad amplia de recursos, desde conceptos financieros explicados hasta herramientas para facilitar las operaciones financieras, todo esto de una forma fácil y ameno. Asimismo, tiene un diccionario para enriquecer el vocabulario financiero.

Por otro lado, también cuenta con formación presencial gratuita para todas personas, sin importar la edad. Para esto, hay voluntarios que son los encargados de dar dichas clases por todo el país. Sobre todo, se centra en atender a las personas en riesgo de exclusión y a los jóvenes. Para ello, tiene distintos cursos como por ejemplo finanzas personales, que se recomienda para personas adultas, asociaciones y ONG o Bachillerato y FP media que se encomienda para las personas jóvenes que estudian dichas formaciones. (11)

3.1.2 Talleres financieros para la tercera edad en ayuntamientos

Son una herramienta que facilita el desarrollo de habilidades financieras y ayuda a las personas mayores en su vida cotidiana reduciendo el riesgo de exclusión que están sufriendo estas personas.

Por ejemplo, una iniciativa llamada “educación financiera para no dejar a nadie atrás” del OMIC (Oficina Municipal de Información a las Personas Consumidoras) del ayuntamiento de Barcelona y el Departamento de Promoción de las Personas Mayores

que trata de sesiones de educación financiera a personas de la tercera edad y a su entorno. Se realizaron un total de 10 talleres repartidos por Barcelona en el mes de octubre.

Otro ejemplo, el ayuntamiento de Cártama (Málaga) impartió un taller de educación financiera y digital. Era un taller gratuito y de entrada libre, y fue impartido por SECOT, Voluntariado Senior de Asesoramiento Empresarial. (12, 13, 14)

3.1.3 Programas de educación financiera para mayores de CaixaBank

CaixaBank está involucrada para lograr una mejora en la educación financiera tanto de sus clientes y accionistas, como de las personas en riesgo de exclusión. Por lo tanto, gracias a su Plan de Cultura financiera ponen a disposición de todo el mundo iniciativas de educación financiera, con el objetivo de formar a distintas personas de diferentes grupos sociales. Para ello cuentan con tres puntos:

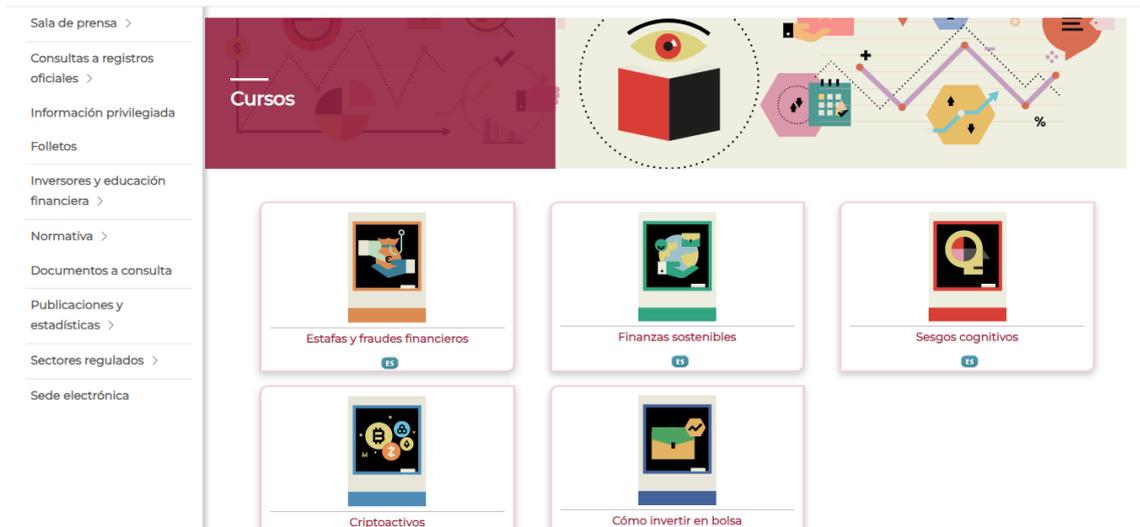
- **Divulgación:** esta idea se divide en tres, “Mucho por hacer” que se encarga de unir conceptos como ahorro o inversión. Tips financieros, que a través de la aplicación de banco emiten videos sobre ciertas definiciones financieras. Por último, “CaixaBank Talk”, que son reuniones online sobre cómo actuar financieramente en diferentes situaciones.
- **Formación:** tienen varios programas para distintos públicos, “Programa Aula” se dirige a sus accionistas, “Charla y talleres de Voluntariado CaixaBank” que se centra en jóvenes y personas mayores, y “Cursos con elBulliFoundation”, son cursos presenciales centrados para sus clientes.
- **Generación de conocimientos y análisis.** En “CaixaBank Research” divulgan conocimiento gracias a la investigación y el análisis económico. “Catedra CaixaBank de Sostenibilidad e Impacto social” impulsa con ayuda de IESE Business School las practicas sostenibles en las empresas. (15)

3.1.4 Programas de educación financiera de la CNMV

La CNMV, en colaboración con el Banco de España, renovaron el Plan de Educación Financiera el 2 de octubre de 2017, el cual, tuvo su inicio en el año 2008. El objetivo del plan es acercar e incrementar el nivel financiero de los ciudadanos, dándoles habilidades y herramientas para poder lograrlo.

Una medida para lograrlo ha sido facilitar el acceso a cursos online. En la página web de la CNMV, se pueden encontrar diversas presentaciones donde se explican en un lenguaje sencillo distintos puntos a tener en cuenta en el ámbito financiero [Ver imagen 1].

Imagen 1: Cursos financieros CNMV



(Fuente: CNMV)

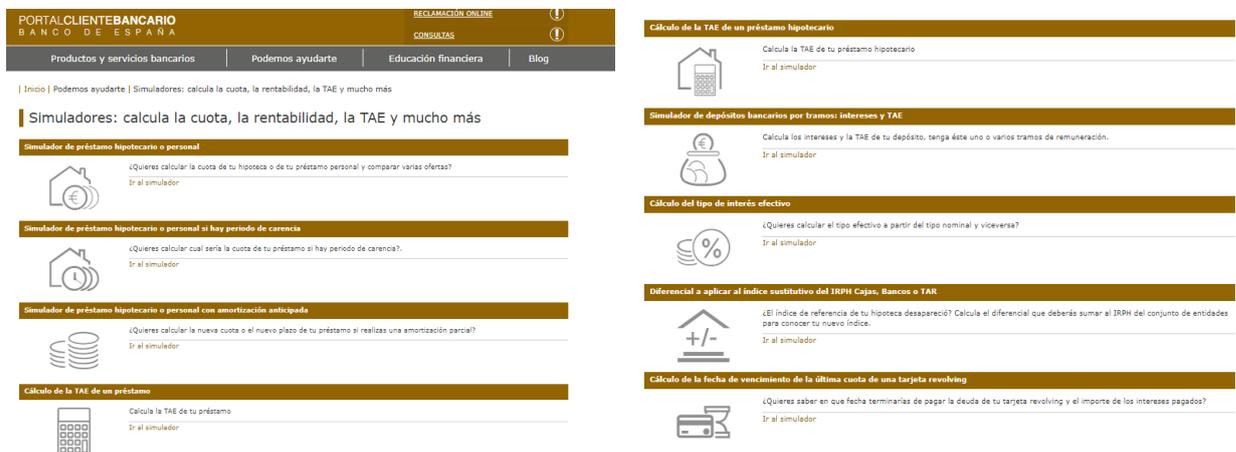
El primer curso trata sobre las estafas y los fraudes, este es de gran interés para las personas en riesgo de exclusión. Son los mas vulnerables a sufrir dichas actividades fraudulentas. Se centra en clasificar y explicar las distintas estafas que hay, como por ejemplo los chiringuitos financieros o los “recovery room”.

El resto de los cursos, se centran en distintos ámbitos mas “informativos”. Por ejemplo, hay una presentación explicando los criptoactivos, un término relativamente nuevo, donde se centra en explicar lo que son y el gran riesgo que tienen. Por otro lado, también hay información de como invertir en bolsa. (16)

3.1.5 Página web del Banco de España de educación financiera

El Banco de España, como la CNMV, está comprometido con la mejora de los conocimientos financieros en un aspecto mas práctico y no tan teórico, con el fin que las todas las personas consigan tomar decisiones económicas basadas en el saber y así lograr la sostenibilidad del sistema financiero.

Imagen 2 y 3: Herramientas financieras



(Fuente: Banco de España)

Para ello, el Banco de España, a disponibilidad de todo el mundo, distintos simuladores financieros [ver imagen 2 y 3] como el simulador de préstamo hipotecario, calculo de la TAE (Tasa Anual Equivalente) de un préstamo, simulador de depósitos bancarios por tramos: intereses y TAE o cálculo del tipo de interés efectivo.

Estos simuladores pueden llegar a ser muy utiles para todos los ciudadanos. Sin embargo, aunque su mecanismo y los pasos a seguir no son muy complicados, para el uso de estas herramientas es necesario un conocimiento previo. Esto se debe a que se utilizan terminos en los que alguien que no pertenece al mundo financiero puede resultarle desconocido [ver imagen 4].

Imagen 4: Simulador TAE

Cálculo de la TAE de un préstamo personal

Capital Inicial: 207000 €

Gastos en origen o constitución: 7000 €

Gastos periódicos: 5000 €

Periodicidad de los gastos: Anual

Tipo de interés nominal anual: 4,2 %

Plazo de la Amortización: 18 Años

TAE (%): 8,745 %

Comparar préstamos

Estás en el préstamo 1

Utilice los botones de navegación para cambiar de préstamo o pulse aquí para eliminar esta comparativa

(Fuente: Banco de España)

Por lo tanto, esta iniciativa es muy eficaz y muy útil siempre y cuando las personas les resulte familiar algún término financiero. Puede llegar a ser una gran opción si combinas estos simuladores con los conocimientos que se pueden llegar a adquirir en otros lugares (CNMV). Sobretudo, estas técnicas combinadas serían de gran interés para las personas en riesgo de exclusión. Los jóvenes, seguramente, les resulte más fácil utilizar estos simuladores por el manejo de la tecnología que tienen. En cambio, las personas mayores, aunque estas herramientas son sencillas de utilizar, pueden llegar a tener más dificultades por la brecha tecnológica, que cada día va en aumento. (17)

3.1.6. Hablando en plata – Atresmedia

“Hablando en plata” es una iniciativa de Atresmedia lanzada en octubre de 2022. Con este proyecto, se buscaba destacar a las personas mayores y dar a conocer los problemas que tienen. Atresmedia está comprometida con estas personas, las adversidades que sufren y las necesidades que tienen.

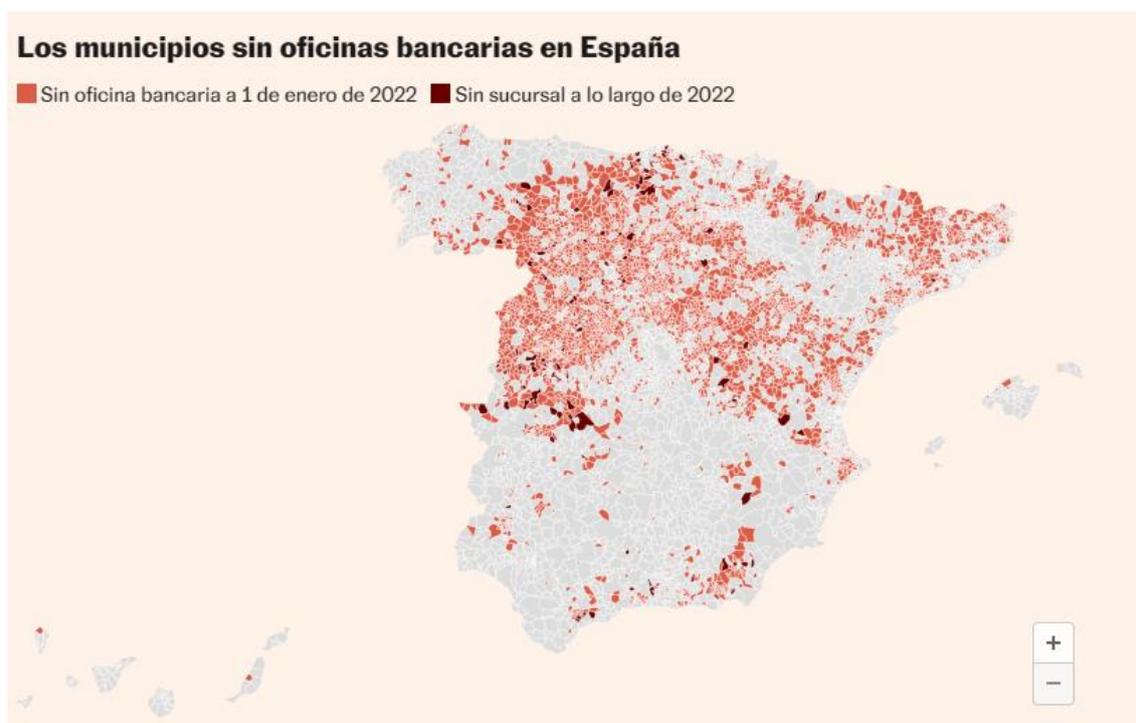
Para dar visibilidad a dichos problemas, Antena 3 emitió dos especiales llamados “Especial Residencias” y “Especial ciudadanos de segunda”. En estos capítulos, se centraban en acciones cotidianas que han ido aumentando de dificultad para este grupo de personas, como sacar dinero o pedir cita al médico. También dio visibilidad a la brecha digital y las complicaciones que tienen las personas de la tercera edad.

“Hablando en plata” se fijó tres objetivos, concienciar a un movimiento social, incrementar el aprecio hacia las personas mayores, y por último, ayudar a las personas mayores dando visibilidad a sus problemas para crear un debate y que no caiga en el olvido las dificultades que tienen. (18)

4. REDUCCIÓN DE OFICINAS BANCARIAS

En España, la reducción de oficinas bancarias continúa. Cada año, van disminuyendo las oficinas en los municipios menos poblados donde predominan las personas de la tercera edad, los cuales, son el grupo que más dificultad tienen para acceder a dichos servicios. Este año se han recortado sucursales bancarias en 121 municipios, así pues, ya son 4618 pueblos los que se encuentran ante esta situación.

Imagen 5: Municipios sin sucursal bancaria en España



(Fuente: Periódico Cinco Días)

En la imagen 5 se puede apreciar que la zona más castigada por la desaparición de las sucursales bancarias es Castilla y León. La mayor parte de este territorio no cuenta con ninguna oficina bancaria. Las nueve provincias de esta comunidad autónoma se sitúan dentro de las diez con mayor tasa de municipios sin oficinas, liderando Palencia con un 91,6%. Otras zonas muy afectadas son Guadalajara, Cáceres y La Rioja.

Por otro lado, la comunidad autónoma de Andalucía, a excepción de la provincia de Almería, Galicia, las Islas Canarias y las Islas Baleares han conservado la mayoría de sus sucursales bancarias teniendo en cuenta las necesidades de las personas mayores que viven en un entorno rural.

Asimismo, también hay que tener en cuenta cual es el medio de pago que mas posee y más se utiliza entre la población [Ver Imagen 6] donde predomina con bastante diferencia el uso de efectivo (64%), seguido de las tarjetas (32%). Dependiendo de la edad, el uso de la tarjeta incrementa [Ver Imagen 7]. Las personas entre 25 y 34 años son los que más emplean la tarjeta como método de pago (48%), aun así, usan en igual medida prácticamente el efectivo que la tarjeta. En cambio, según avanza la edad, se ve disminuido el uso de la tarjeta predominando el pago mediante efectivo.

Imagen 6: Medios de pago utilizados por la población

MEDIOS DE PAGO ENTRE LA POBLACIÓN

| | Dinero efectivo  | Tarjetas  | Dispositivos móviles  | Plataformas internet  | Transferencias  | Bizum  |
|----------------------------|--|---|---|--|---|--|
| POSEE | 99% | 88% | 23% | 18% | 43% | 44% |
| UTILIZA | 99% | 86% | 19% | 16% | 37% | 36% |
| Utiliza diariamente | 64% | 32% | 7% | 0% | 0% | 1% |
| PAGOS REALIZADOS | 60% | 35% | 3,7% | -- | -- | -- |

(Fuente: Banco de España)

Imagen 7: Uso diario de los medios de pago

USO A DIARIO DE MEDIOS DE PAGO

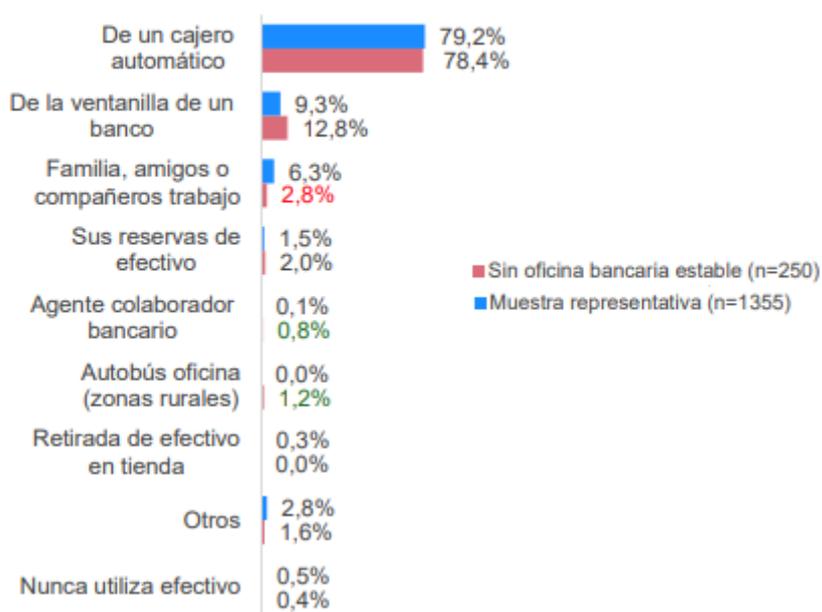
| | Dinero efectivo  | Tarjetas  | Dispositivos móviles  | Plataformas internet  | Transferencias  | Bizum  |
|----------------------------|--|---|---|--|---|--|
| Total | 64% | 32% | 7% | 0% | 0% | 1% |
| Hombres | 68% | 29% | 7% | -- | -- | 1% |
| Mujeres | 60% | 35% | 6% | -- | -- | 1% |
| 18 – 24 años | 43% | 32% | 23% | -- | -- | 5% |
| 25 – 34 años | 53% | 48% | 16% | -- | -- | 4% |
| 35 – 44 años | 60% | 38% | 8% | -- | -- | 1% |
| 45 – 54 años | 70% | 35% | 3% | -- | -- | 1% |
| 55 – 64 años | 71% | 30% | 1% | -- | -- | -- |
| 65 años y más | 71% | 19% | 3% | -- | -- | -- |
| Estudios básicos | 72% | 22% | 4% | -- | -- | -- |
| Estudios medios | 63% | 36% | 7% | -- | -- | 2% |
| Estudios superiores | 55% | 42% | 11% | -- | -- | 2% |

(Fuente: Banco de España)

La mayor parte de los ciudadanos, aunque no tengan una oficina bancaria cerca, retiran el dinero de los cajeros automáticos o bien de la ventanilla del banco [Ver imagen 8]. Otras alternativas que surgen son que familia o amigos les facilite el efectivo, o las reservas de efectivo que pueda tener cada ciudadano en casa. Teniendo en cuenta que el efectivo se emplea diariamente, surge el problema de cómo obtener dinero, sobre todo en personas mayores que viven en zonas rurales y tienen dificultad para desplazarse.

Imagen 8: Medio donde se obtiene el efectivo

¿CÓMO OBTIENE EL EFECTIVO?



(Fuente: Banco de España)

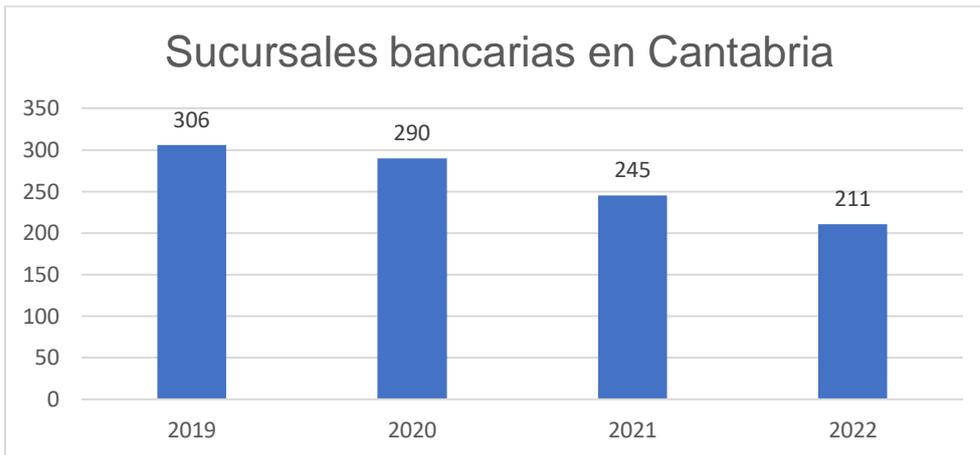
Por lo tanto, si añadimos que el dinero en efectivo es lo que más se utiliza para pagar, a la reducción de oficinas bancarias, se crea una gran vulnerabilidad para las personas que tienen dificultades para conseguir efectivo. (21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28)

4.1. REDUCCIÓN DE OFICINAS BANCARIAS EN CANTABRIA

Cantabria, como el resto de España, también se ha visto envuelta en la reducción de sucursales bancarias. Es la cuarta comunidad con mayor porcentaje de residentes viviendo en municipios sin bancos. En el año 2022, un 6,9% de la población cántabra vivía en un municipio en el cual ya no se contaba con oficinas bancarias.

En los últimos años, ha ido disminuyendo las sucursales considerablemente. En el año 2019, tenía 306 oficinas bancarias, actualmente, tiene 211 sucursales bancarias. Hubo una gran reducción entre el año 2020 y 2021 (de 290 a 245) debido a la pandemia vivida. [Ver gráfico 2]. Cada disminución de sucursal provoca un mayor riesgo de exclusión de personas que viven en esos municipios.

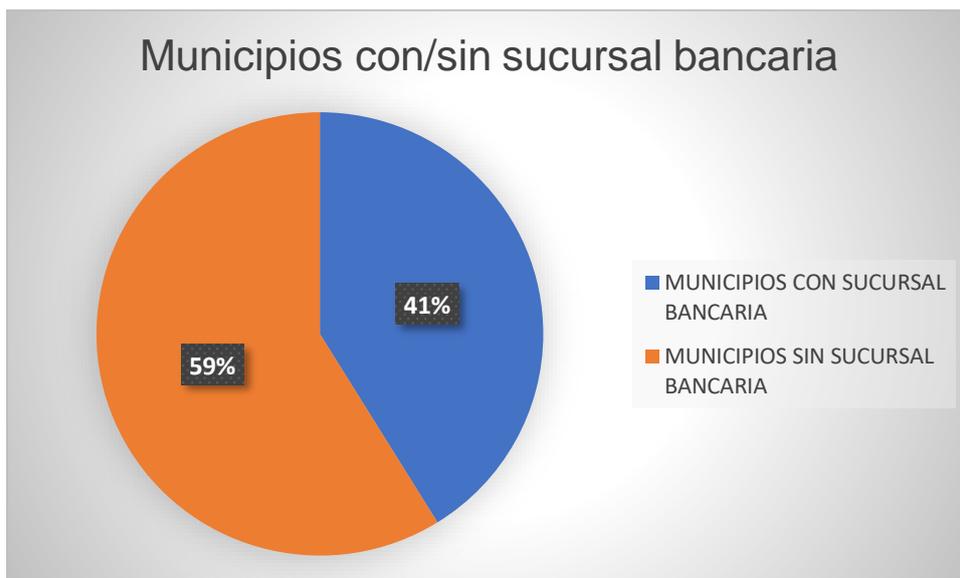
Gráfico 2: Sucursales bancarias en Cantabria



(Fuente: elaboración propia)

Cantabria cuenta con 102 municipios, siendo la mayor parte municipios pequeños y rurales. De estos municipios solo 42 cuentan con sucursal bancaria, mientras que 60 no tiene ninguna. Esto significa que casi un 60% [ver gráfico 3] de los municipios cántabros no tienen la posibilidad de acudir a una oficina bancaria y se ven obligados a desplazarse para obtener dicho servicio.

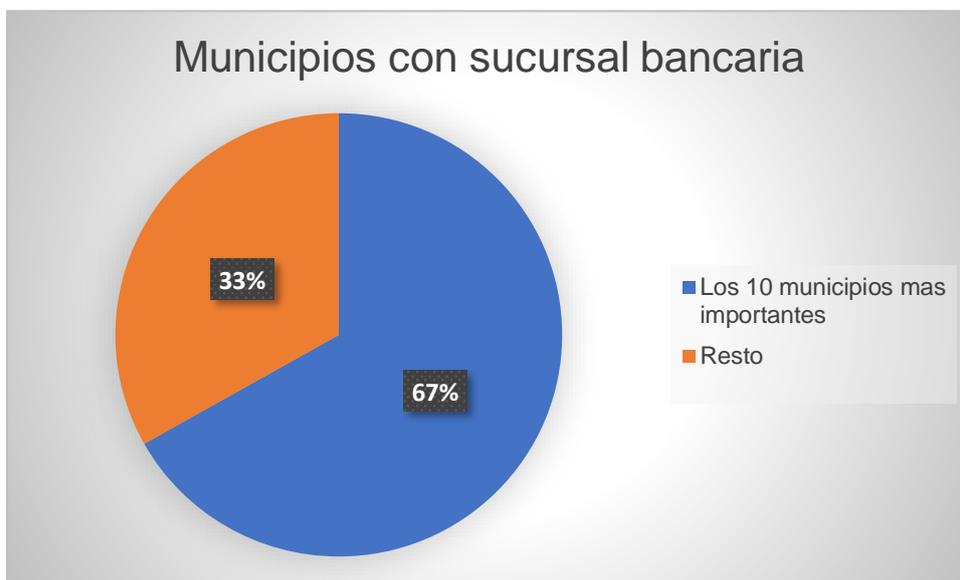
Gráfico 3: Porcentaje de municipios con y sin sucursal bancaria



(Fuente: elaboración propia)

En los municipios con sucursal bancaria, la mayor parte de oficinas se encuentran en los 10 municipios más importantes de Cantabria (67%) [ver gráfico 4]. Además de tener un gran porcentaje de municipios sin este servicio, los municipios pequeños cuentan con poco porcentaje de sucursales bancarias, es decir, tiene una menor flexibilidad a la hora de acudir al banco ya que o tienen una sucursal o ninguna.

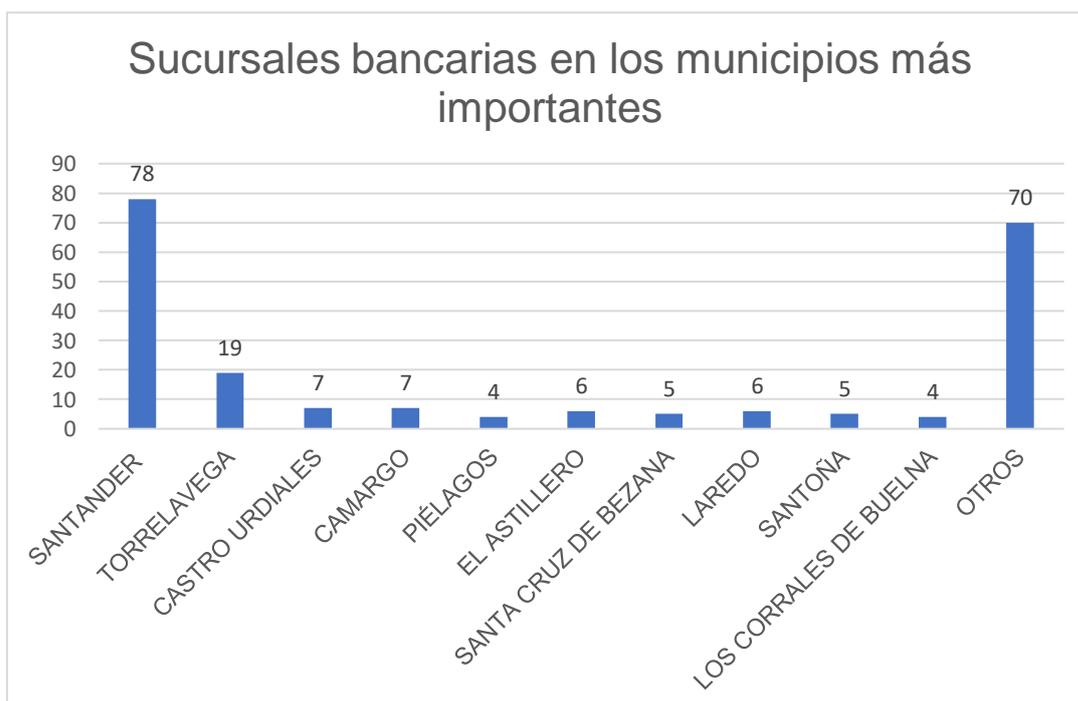
Gráfico 4: Municipios con sucursal bancaria



(Fuente: elaboración propia)

Santander, al ser el municipio más grande, es el que cuenta con más oficinas bancarias tiene con un total de 78, le sigue Torrelavega con 19 y posteriormente, Castro Urdiales y Camargo con 7 [ver gráfico 5]. Solo Santander cuenta con más sucursales que el resto de los municipios (sin contar los 9 más importantes en cuanto tamaño).

Gráfico 5: Sucursales bancarias en los municipios más importantes de Cantabria



(Fuente: elaboración propia)

Por lo tanto, Cantabria al ser una comunidad autónoma pequeña y concentrarse sus habitantes en la capital, tiene el mayor número de oficinas en Santander. Otros municipios con un nivel de residentes importante también tienen un número considerable de oficinas bancarias. Sin embargo, hay un elevado porcentaje de municipios que no cuenta con sucursales bancarias y en los cuales la mayoría de sus habitantes son personas mayores que tienen dificultades para desplazarse. Esto provoca que aumente el riesgo de exclusión que sufren las personas de la tercera edad y sean más vulnerables. (29, 30, 31)

4.2 SOLUCIONES

Tanto en Europa como en España, se están tomando medidas para evitar el riesgo de exclusión financiera debido a la reducción de oficinas bancarias ya que está preocupando a algunos sectores de la población. Para ello, los servicios bancarios han puesto a disposición de los habitantes diferentes alternativas para facilitar las actividades presenciales, centrándose sobre todo en ámbitos rurales y remotos. Dichas alternativas son agentes financieros, oficinas móviles, cashback y cash-in-shop. (32, 33, 34, 35, 36)

4.2.1. Agentes financieros

Los agentes financieros son personas físicas o jurídicas, que en nombre de una entidad bancaria, negocia o formaliza operaciones financieras permitiendo el acceso a estas actividades básicas con un horario flexible a personas con dificultad para acceder a una oficina bancaria. Estos agentes son de gran utilidad en zonas rurales debido a la reducción de oficinas bancarias dejando desabastecidos a las personas sobre todo de la tercera edad que residen allí.

4.2.2. Oficinas móviles

Las oficinas bancarias móviles son unidades portátiles que se trasladan a varios lugares con el fin de dar servicios bancarios a las personas con difícil accesibilidad a las oficinas fijas. Estos dispositivos cuentan con la tecnología necesaria para realizar tareas bancarias como transferencias, retiros, retiros y pago de facturas en tiempo real.

Las oficinas bancarias móviles son una respuesta al cierre de las oficinas bancarias fijas, sobre todo en áreas rurales o lugares donde las personas no tienen fácil acceso a los servicios bancarios. Los clientes pueden acceder a servicios financieros fundamentales sin ir a una sucursal bancaria física gracias a estas unidades. Además, en tiempos de crisis o desastres naturales, cuando las oficinas bancarias fijas pueden estar cerradas o ser inaccesibles, las oficinas bancarias móviles pueden ser una solución.

En España, la oficina bancaria móvil más utilizada es el llamado "ofibus". Este servicio realiza numerosas actividades comunes, como por ejemplo: ingresos en efectivo, pagos, actualización de libretas o la emisión de extractos bancarios facilitando a los municipios más desprotegidos un servicio financiero completo.

Algunas entidades financieras, como CaixaBank, han implementado oficinas bancarias móviles como parte de su estrategia de atención al cliente. Este banco cuenta ya con 15 “ofibuses” repartidos por 12 provincias. CaixaBank ha aumentado el 47% el servicio financiero que facilita con sus “ofibuses” ayudando así a cientos de municipios que tenían riesgo de exclusión financiera. Este servicio no es únicamente para clientes del banco, si no que se ven favorecidos todos los residentes de los municipios.

4.2.3. Cashback

Cashback es un servicio que permite acceder a efectivo en comercios minoristas. Para ello, el cliente hace una compra mínima con la tarjeta y al pagar demanda dinero en efectivo. Al cobrar, recibe el producto adquirido y la cantidad de efectivo. Por ejemplo; una persona mayor hace la compra en la tienda de su pueblo, en el momento del cobro, la compra le cuesta 50€, y pide que le dé en efectivo 20€, por lo tanto, la cajera le cobra 70€ con la tarjeta y le entrega la compra realizada y los 20€ en efectivo. Sin embargo, el cashback está limitado por la cantidad de efectivo que el establecimiento tenga disponible y por las políticas de cada tienda o establecimiento. Además, algunas tiendas pueden cobrar una tarifa por ofrecer cashback.

En España, los hipermercados Carrefour han implementado este método, así que, al pagar la compra, se puede retirar efectivo. En esta operación, hay un mínimo de 20€ y un máximo de 150€. Además, si la persona es mayor de 65 años no le supondrá ningún coste adicional. En cambio, si es menor de 65 años, tendrán una comisión de 3€ en las 3 primeras operaciones del mes y 6€ el resto.

4.2.4. Cash-in-shop

El cash-in-shop es un servicio que algunas tiendas ofrecen en colaboración con entidades financieras para permitir a los clientes realizar operaciones bancarias en el establecimiento. Por ejemplo, en un cash-in-shop, los clientes pueden realizar depósitos en efectivo en su cuenta bancaria, retirar dinero en efectivo, hacer transferencias o pagar facturas.

El cash-in-shop es una forma de realizar operaciones bancarias sin tener que desplazarse a una sucursal bancaria, especialmente en zonas donde las oficinas bancarias son escasas o están lejos. Este servicio se está popularizando en muchos países, sobre todo en los que hay una tendencia creciente hacia los pagos digitales y la disminución del uso de efectivo. Además, algunas entidades financieras están ofreciendo incentivos como recompensas en forma de descuentos o promociones a los clientes que utilicen el servicio de cash-in-shop.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que el cash-in-shop puede tener limitaciones en cuanto a la cantidad de dinero que se puede depositar o retirar, y que las comisiones pueden variar dependiendo de la entidad financiera y la tienda. Por esto, es importante leer las condiciones de uso y comprobar si se cobran comisiones adicionales antes de utilizar el servicio.

En España, un ejemplo de cash-in-shop es Correos Cash. Es un servicio que ofrece Correos, que es una empresa de paquetería nacional, con las entidades financieras, el cual permite tanto ingresar como retirar dinero de tu cuenta bancaria. Correos Cash tiene limitaciones, tiene un importe mínimo de 0,01€ y un máximo de 2499,99€. Además,

solo tienes acceso con determinados bancos como Banco Santander, Evo Banco o Ibercaja Banco.

5. HIPOTECAS INVERSAS

Las hipotecas son un producto financiero que permite al cliente recibir una cantidad de dinero de un banco para la compra de un bien inmueble. Dicha cantidad más los intereses acordados será devuelta por el cliente. Sin embargo, las hipotecas inversas funcionan de la manera contraria, la persona tiene ya su bien inmueble y las entidades de crédito le dan mensualmente una cantidad de dinero con la condición de la obtención de dicha propiedad a la hora de su fallecimiento, o si bien, los herederos desean la propiedad, deberán revertir la deuda con la entidad bancaria. Este tipo de hipotecas van dirigidas sobre todo a personas mayores de 65 años, es una forma de complementar la pensión. Además, también se las puede llamar como hipoteca vitalicia, hipoteca pensión o pensión hipotecaria. (38, 39, 40)

5.1 HISTORIA DE LAS HIPOTECAS INVERSAS

Las primeras hipotecas inversas surgen en Estados Unidos y Reino Unido en la década de los sesenta y setenta del siglo XX, aunque su origen no está de todo claro. Posteriormente, otros países europeos como Suecia o Alemania empezaron a ofrecer este tipo de producto.

En Estados Unidos, la hipoteca inversa comenzó a tomar forma en la década de 1980. Durante ese tiempo, el gobierno implementó un programa llamado Home Equity Conversion Mortgage (HECM) bajo la administración del presidente Ronald Reagan. El objetivo era dejar a las personas mayores utilizar su vivienda sin tener que venderla. En 1989, se aprobó la Ley de Mejoramiento de Viviendas y Control del Crédito. Esta ley permitía a las entidades privadas ofrecer hipotecas inversas.

Al igual que en Estados Unidos, Reino Unido comienza a regular las hipotecas inversas a mediados de los 80 para solucionar los considerables problemas financieros que tenían las personas mayores. Las políticas tomadas por Reino Unido no ayudaron a las personas de la tercera edad como las del país americano y por lo tanto, estas políticas no fueron eficaces frente al fenómeno del envejecimiento.

Mientras tanto, en España, la inclusión de la hipoteca inversa en el ordenamiento jurídico llegó tarde respecto a los otros países anteriormente mencionados, esto sucedió en 2007, aunque este servicio financiero ya estaba siendo utilizado. Esta implantación se debe a los inmigrantes de países europeos que venían a España trayéndose consigo elementos propios de sus países. (38, 39)

5.2. OBJETIVO, FUNCIONAMIENTO, REQUISITOS Y ALTERNATIVAS SIMILARES A LAS HIPOTECAS INVERSAS

El envejecimiento de la población y la disminución de ingresos en el momento de la jubilación ha provocado la búsqueda de recursos económicos. Por lo tanto, el objetivo principal de las hipotecas inversas es aumentar los ingresos de las personas de la tercera edad.

La hipoteca inversa funciona al revés que la convencional. El cliente recibe el dinero de una entidad financiera. Estas rentas pueden ser de tres formas:

1. Renta temporal: la persona recibirá una cuota mensual, trimestral, semestral, anual durante el tiempo acordado en el contrato. Aun pasado el tiempo de contrato, la deuda no tendrá que ser devuelta hasta el fallecimiento de la persona que contrató la hipoteca inversa, aunque la deuda seguirá generando intereses. El hecho de recibir una cantidad de dinero durante un tiempo determinado hace que dicha cantidad sea mayor que si se contrata este servicio de forma vitalicia.
2. Renta vitalicia: la persona recibirá una cuota mensual, trimestral, semestral, anual durante toda su vida. Esta cuota será menor, aunque hay formas de aumentarla como por ejemplo un seguro de renta vitalicia.
3. Disposición única: la persona recibe toda la cantidad acordada en un único pago.

El importe de la renta que recibe la persona que solicita este servicio financiero depende de varios factores:

1. El valor de la vivienda.
2. La edad de la persona y su cónyuge.
3. La elección en la forma de recibir la renta (por un tiempo establecido o de forma vitalicia).

Para obtener este producto financiero, es necesario el cumplimiento de ciertos requisitos como:

1. Tener la edad mínima para su contratación (en España son 65 años).
2. Ser el propietario de la vivienda.
3. La vivienda no debe de tener cargas.
4. El valor de dicha vivienda debe superar ciertos umbrales.

Asimismo, existen otras alternativas similares a la hipoteca inversa que pueden facilitar el ingreso de una renta extra, se pueden clasificar en dos bloques:

Con transmisión de la titularidad:

1. Vivienda pensión: el propietario transmite a una entidad su vivienda a cambio de una renta. Él podrá usar su vivienda hasta su fallecimiento. La diferencia con la hipoteca inversa es que sus herederos no tienen opción de recuperar la vivienda revirtiendo la deuda.
2. Transformación de la vivienda en una renta vitalicia asegurada: es una medida fiscal, solo la pueden usar mayores de 65 años y además de la vivienda, pueden emplearse cualquier otro elemento patrimonial (acciones, fondos de inversión). El límite máximo que hay para estas rentas vitalicias son de 240.000€.

Sin transmisión de la titularidad:

3. Hipoteca inversa combinada con un seguro de rentas vitalicias diferidas: el propietario tendrá durante toda su vida de unos ingresos fijos. El seguro tendrá un coste dependiendo de la edad y el estado de salud del cliente. (41,42)

5.3. VENTAJAS Y DESVENTAJAS

La contratación de este servicio financiero conlleva consigo una serie de ventajas que pueden aprovechar las personas mayores. En primer lugar, consiguen aumentar sus ingresos, pudiendo ser estos de forma vitalicia, y complementar así su pensión manteniendo su hogar. Además, la propiedad sigue siendo parte de la herencia y serán sus herederos quienes tomen la decisión de revertir la deuda o no, en todo caso, la deuda se reclama tras el fallecimiento del propietario. Por último, la renta que reciben no tributa en el Impuesto de la Renta de las Personas Físicas (IRPF).

Por otro lado, este servicio conlleva ciertas desventajas. En primer lugar, al ser una hipoteca inversa, la deuda va aumentando más cada año, y si añadimos los altos intereses que se aplican, en el momento de la devolución o cancelación, el propietario o sus herederos, tendrán que reintegrar una cantidad elevada. Además, puede suceder que el propietario de la vivienda acabe debiendo más dinero que el valor de su propiedad y, por lo tanto, también respondería con los bienes asociados a la herencia.

A todo esto, hay que sumarle la vulnerabilidad que sufren las personas mayores y el riesgo de ser engañados y estafados. La hipoteca inversa es un producto complicado al que se le puede añadir diferentes componentes como puede ser un seguro de renta vitalicia diferida que aumenta la dificultad del producto. Todo esto hace que pueda llegar a resultar abusivo y difícil de entender para la persona que lo contrata. (43)

5.4. ESTADÍSTICAS DE LAS HIPOTECAS INVERSAS EN ESPAÑA

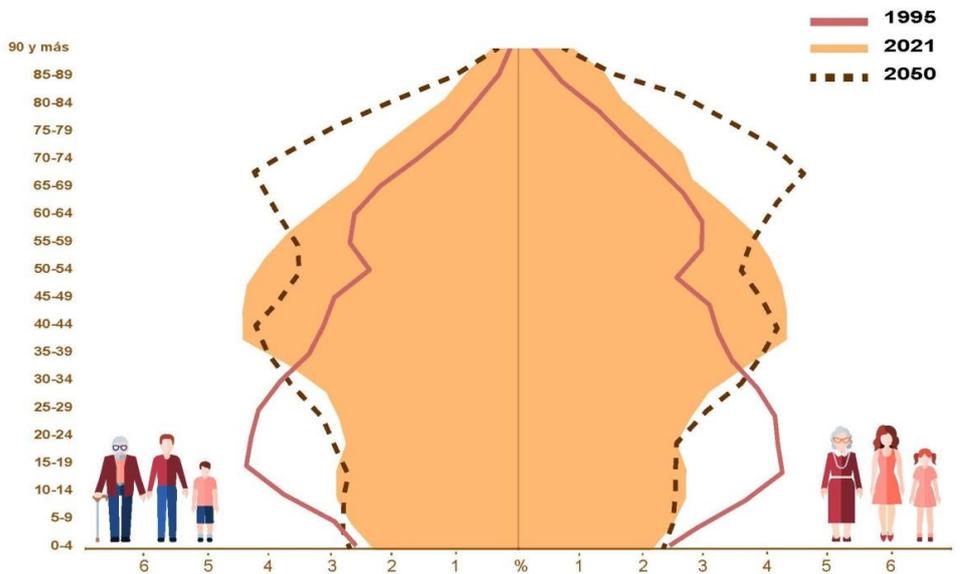
En España, la situación demográfica indica que las personas de la tercera edad aumentarán significativamente a lo largo de los años ya que en la actualidad el mayor número de personas se encuentra entre los 35 y 59 años. Como se observa en la Imagen 6, en el año 2050, el grupo poblacional más grande será el de las personas mayores, es decir, cada año el envejecimiento poblacional en España incrementa.

Imagen 6: Pirámide poblacional de España a lo largo de los años

Cifras de Población

Población a 1 enero 2021: **47.394.223**

Pirámides de Población de España: ayer, hoy y mañana



Fuente: Cifras de población, Proyecciones de población INE - España
Instituto Geográfico Nacional de España
Gráficos de vectores diseñados por Freepik. <https://www.freepik.es/>

Junio
2021



(Fuente: Instituto Nacional de Estadística)

En relación con las hipotecas inversas contratadas, se puede observar en la Imagen 7 que ha habido un aumento en 2022 respecto los años anteriores. El punto más alto es en el primer trimestre de 2022 con 141 hipotecas inversas formalizadas. Al finalizar el tercer trimestre, se han formalizado un total de 317, más que en todo 2021 (197), 2020 (111) y 2019 (149). Teniendo en cuenta el envejecimiento de la población, esto significa que es un producto en alza porque cada año que pasa, hay más personas mayores que pueden optar por este producto y obtener así una renta extra.

Imagen 7: Hipotecas inversas formalizadas por trimestres



(Fuente: Periódico El País)

Este incremento supone un mayor riesgo para las personas vulnerables ya que cada vez más personas de la tercera edad contratan este producto el cual es complejo y puede llegar a ser una estafa aprovechándose del desconocimiento de las personas mayores. (44)

5.5 PROBLEMAS CON LAS PERSONAS MAYORES

Las personas mayores han tenido problemas con este producto, las hipotecas inversas, ya que por su complejidad para la comprensión de dicho producto resulta ideal para estafar a este grupo vulnerable. A continuación, mencionare varias situaciones de estafas reales contra personas de la tercera edad:

- El primer caso es una noticia del periódico El País que se titula “La fiscalía pide severas penas de cárcel para un abogado y un notario por la mayor estafa inmobiliaria de España”. Un abogado y un notario engañaron a mas de un centenar de personas, ellos ofrecían productos financieros como la hipoteca inversa con el fin de quedarse con las casas de los ancianos a un precio mucho menor que el de su valor o incluso sin coste alguno.

Este caso se le conoce como “caso Cocoon”, salió a la luz en 2015. El fiscal se dirige contra 17 acusados. Estas personas tenían una empresa que se anunciaba en prensa ofreciendo hipotecas inversas para ayudar a acabar con las deudas de sus clientes. Sin embargo, se ejercía sin que los clientes se diesen cuenta la transmisión de la vivienda. Su “modus operandi” era elevar a escritura pública la transmisión de la propiedad ante presencia del notario, el cual, daba su aprobación al precio de la compraventa muy por debajo de su valor.

- El segundo caso es una noticia del diario El Español que se titula “La ruina de una hipoteca inversa a los 80 años: He tenido que pagar 800.000 euros para cancelarla”. En este caso, se trata de una pareja de ancianos que contrataron una hipoteca inversa con un seguro de renta diferida y es ese dinero el que no le quieren devolver.

Una persona de la pareja trabajó para la entidad financiera donde contrataron la hipoteca inversa, este fue un motivo para contratarla en aquel sitio ya que la pareja confiaba en esa entidad. Mas tarde, los ancianos descubrieron que hasta que él no cumpliera los 95 años, el banco no iba a abonar ninguna de las cuotas, él todavía tenía 80 años.

El matrimonio intento solucionar el problema de varias maneras y siempre se daba la misma respuesta, remitir a la pareja al apartado de atención al cliente. Ellos decidieron cancelar el servicio contratado pagando 800.000 euros esperando la devolución de los intereses y del seguro de renta diferida pero no fue así el caso. Posteriormente, llevaron el caso a juicio y perdieron. Aun así, la pareja clasifica la operación como una estafa ya que contrataron un auditor que concluyó que el tipo de interés de contrato era demasiado alto y calculo las probabilidades de llegar a los 95 años y tan solo eran de un 16%.

Estos dos casos son un claro ejemplo de cómo un producto financiero difícil de entender como es la hipoteca inversa puede llegar a ser una forma de aprovecharse de las personas más vulnerables, en este caso las personas de la tercera edad.

En el primer caso, las personas sufren una estafa debido a la pérdida de capacidades cognitivas y la falta de conocimiento sobre el producto contratado. En cambio, aunque en el segundo caso la persona que lo contrata tiene experiencia y conocimientos no se libra de sufrir un abuso por parte de la entidad bancaria. (45, 46, 47, 48)

5.6. OPCIONES MÁS SEGURAS

Teniendo en cuenta las inseguridades que provocan las hipotecas inversas y el riesgo que implica contratarlas, hay opciones más seguras para las personas en riesgo de exclusión. Estas opciones son:

- Refinanciar la hipoteca: la refinanciación conlleva otro préstamo hipotecario para reemplazar el existente. Esto es ventajoso si los nuevos intereses son más bajos que los de la hipoteca antigua. Además, permite extender el plazo de la hipoteca o cambiar el tipo de interés.
- Préstamo con garantía hipotecaria: permite a los propietarios obtener un crédito poniendo su casa como garantía. A diferencia con la hipoteca inversa, este producto no requiere tener más de 65 años, y tampoco necesita que el propietario tenga una casa sin hipoteca.
- Venta con reserva del usufructo: esta opción implica la venta de la propiedad reservándose el derecho de utilizarla hasta el momento de su fallecimiento o hasta que decida dejar la vivienda. La gran diferencia con las hipotecas inversas es que obtienes una financiación extra sin endeudarse.

- Venta de la vivienda: si se tiene una vivienda demasiado grande para mantenerla, una alternativa es venderla y comprar una más pequeña. Así se dispondría de la diferencia de dinero obtenido entre la compra y venta de las propiedades.

Para las personas mayores es importante no tomar una decisión precipitada, sin entender lo que contratan y las consecuencias que esa decisión pueda tener. Las personas de la tercera edad deben tener accesibilidad para poder consultar con algún asesor financiero que les aconseje y les indique la situación financiera en la que se encuentran, les pregunte que necesidades tienen y que objetivos se proponen a largo plazo antes de contratar cualquier producto financiero. (49, 50, 51)

CONCLUSIÓN

En este trabajo, se llevó a cabo un estudio exhaustivo sobre la vulnerabilidad de las personas mayores en el ámbito financiero mostrando claramente los resultados obtenidos, donde se aprecian la brecha que se está generando por el desconocimiento de nuevos conceptos financieros, el incremento de las nuevas tecnologías, la reducción de oficinas bancarias y las estafas y fraudes que sufre esa generación.

Esta investigación se focaliza en las dificultades que sufren los ancianos y en las medidas, insuficientes, que se toman para solventarlas. Los problemas que surgen se deben a que la sociedad se olvida de este grupo de personas, lo que han hecho por ellos, y los deja "tirados" sin opción alguna. Mientras tanto las medidas tomadas para erradicar el riesgo de exclusión son pobres y escasas, tardías e ineficaces. Teniendo en cuenta la pirámide de población, y el incremento exponencial de personas mayores frente a jóvenes que se ve en ella, estas medidas escasas ni reducirán el riesgo de exclusión ni atenuarán a largo plazo dichas dificultades.

Si bien este estudio proporciona una visión global de los aspectos financieros cotidianos que resultan complicados o incluso imposibles, se centra también en las soluciones que se llevan a cabo. No entra a valorar definiciones financieras más complejas con las que personas de la tercera edad siguen teniendo conflicto. Por lo tanto, se recomienda que siguientes trabajos exploren y se centren en estos aspectos con más determinación.

En conclusión, este estudio ayuda a dar a conocer y concienciar a la población de las grandes dificultades y la exclusión que están sufriendo en un ámbito financiero las personas de la tercera edad. Se espera que con este trabajo surjan nuevas ideas para acabar con la vulnerabilidad de los ancianos, ya que las existentes les sigue dejando desamparados, e inspirar nuevas investigaciones en este tema actual.

BIBLIOGRAFÍA

1. *Educación financiera y personas mayores: evidencias y experiencias para el caso español* (2022) Funcas. Funcas - Fundación de las Cajas de Ahorros. Disponible en: <https://www.funcas.es/articulos/educacion-financiera-y-personas-mayores-evidencias-y-experiencias-para-el-caso-espanol/>. (Consultado: el 01 de abril de 2023).

2. *Funcas.es*. Disponible en: https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2022/09/Andujar_PS35.pdf (Consultado: el 01 de abril de 2023).
3. *Cnmv.es*. Disponible en: https://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/PlanEducacion/Planeducacionfinanciera_22_25es.pdf (Consultado: el 01 de abril de 2023).
4. Zunzunegui, F. (sin fecha) *Exclusión financiera: actuaciones y propuestas* *), *Rdmf.es*. Disponible en: <http://www.rdmf.es/wp-content/uploads/2023/03/Zunzunegui-F.-Informe-Defensor-del-Pueblo-Exclusi%C3%B3n-financiera.pdf> (Consultado: el 01 de abril de 2023).
5. Vicioso, J. y Romero, A. (2022) *Incluir la tecnología sin excluir a los mayores*, *El mundo*. Disponible en: <https://www.elmundo.es/economia/actualidad-economica/2022/03/26/6230b13dfdddfc5868b45b2.html> (Consultado: el 01 de abril de 2023).
6. Liébana, L. C. (2023) *De la hucha a la vida real: cómo trabajar la educación financiera de los más “peques” y de nuestros mayores*, *La Razón*. Disponible en: https://www.larazon.es/medio-ambiente/hucha-vida-real-como-trabajar-educacion-financiera-mas-peques-nuestros-mayores_20231130655f7ee01b48c300011f1d26.html (Consultado: el 7 de enero de 2024).
7. *La educación financiera y digital de los más mayores* (2023) *Funcas*. Funcas - Fundación de las Cajas de Ahorros. Disponible en: <https://www.funcas.es/odf/la-educacion-financiera-y-digital-de-los-mas-mayores/> (Consultado: el 7 de enero de 2024).
8. Universidad de Cantabria (sin fecha) *Santander Financial Institute (SANFI) y Banco Santander se suman al Día de la Educación Financiera*, *Unican.es*. Disponible en: <https://web.unican.es/noticias/Paginas/2023/09/sanfi.aspx> (Consultado: el 7 de enero de 2024).
9. Santander (2023b) *Voluntarios del Santander enseñan sobre banca digital y ciberseguridad a más de 800 personas mayores en la Universidad de Valladolid*, *Santander Bank*. Disponible en: <https://www.santander.com/es/sala-de-comunicacion/notas-de-prensa/2023/05/voluntarios-del-santander-ensenan-sobre-banca-digital-y-ciberseguridad-a-mas-de-800-personas-mayores-en-la-universidad-de-valladolid> (Consultado: el 7 de enero de 2024).
10. Santander (2023a) *Banco Santander y SANFI acercan la educación financiera a los municipios y zonas rurales del Camino Lebaniego*, *Santander Bank*. Disponible en: <https://www.santander.com/es/sala-de-comunicacion/notas-de-prensa/2023/04/banco-santander-y-sanfi-acercan-la-educacion-financiera-a-los-municipios-y-zonas-rurales-del-camino-lebaniego> (Consultado: el 8 de enero de 2024).
11. *Programas formativos y sesiones presenciales* (2020) *Finanzas para Mortales*. Disponible en: <https://finanzasparamortales.es/sesiones-presenciales/> (Consultado: el 8 de enero de 2024).
12. EdEc (2022) *Sesiones de educación financiera para personas mayores*, *EdEc Barcelona*. Disponible en: <https://ajuntament.barcelona.cat/educacioeconomica/es/sesiones-de-educacion-financiera-para-personas-mayores/> (Consultado: el 8 de enero de 2024).
13. *soportes concretos*, *Santander.com*. Disponible en: <https://www.santander.com/content/dam/santander-com/es/documentos/notas-de-prensa/2022/01/np-2022-01-28-ayuntamiento-universidad-de-valencia-y->

- [banco-santander-estrenan-el-programa-educacion-financiera-para-mayores.pdf](#)
(Consultado: el 8 de enero de 2024).
14. *La Tenencia de Alcaldía de Estación de Cártama acoger un taller de educación financiera y digital para personas mayores* (2024) *Cartama.es*. Disponible en: https://www.cartama.es/3929/com1_md3_cd-71043/la-tenencia-de-alcaldia-de-estacion-de-cartama-acogera-un-taller-de-educacion-financiera-y-digital-para-personas-mayores (Consultado: el 8 de enero de 2024).
 15. *Cultura financiera* (sin fecha) *CaixaBank*. Disponible en: <https://www.caixabank.com/es/sostenibilidad/impacto-social-inclusion-financiera/cultura-financiera.html> (Consultado: el 11 de enero de 2024).
 16. (Sin fecha) *Cnmc.es*. Disponible en: <https://www.cnmc.es/sites/default/files/4215971.pdf> (Consultado: el 11 de enero de 2024).
 17. *Simuladores: calcula la cuota, la rentabilidad, la TAE y mucho más* (sin fecha) *Bde.es*. Disponible en: <https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/podemosayudarte/simuladores/> (Consultado: el 11 de enero de 2024).
 18. Publicidad, A. (2023) *Antena 3 y laSexta lanzan un mensaje de agradecimiento a los silvers en la nueva campaña de 'Hablando en p, AtresmediaPublicidad*. Disponible en: https://www.atresmediapublicidad.com/television/noticias/gracias_20231018652fe11db98ca100016c2c1b.html (Consultado: el 11 de enero de 2024).
 19. Alfabético, I. P. O. (sin fecha) *Educación financiera, Banco de España*. Disponible en: <https://www.bde.es/wbe/es/para-ciudadano/servicios/educacion-financiera/> (Consultado: el 11 de enero de 2024).
 20. *Las personas mayores en España: ¿qué hábitos financieros tienen?* (sin fecha) *Bde.es*. Disponible en: https://clientebancario.bde.es/pcb/es/blog/Las_personas_ma_9b8dbd7b6043661.html (Consultado: el 6 de junio de 2023).
 21. Blog, C. (2022) *¿Cómo facilitar el acceso a efectivo en los municipios españoles?* - *CNMCBlog, CNMC Blog*. Disponible en: <https://blog.cnmc.es/2022/08/26/como-facilitar-el-acceso-a-efectivo-en-espana-promoviendo-el-cashback-y-el-cash-in-shop/> (Consultado: el 6 de junio de 2023).
 22. Gracia, M. (2022) *El Congreso aprueba llevar el efectivo a toda España ¿Qué es el cashback?, El Independiente*. Disponible en: <https://www.elindependiente.com/economia/2022/12/20/el-congreso-aprueba-llevar-el-efectivo-a-toda-espana-que-es-el-cashback/> (Consultado: el 6 de junio de 2023).
 23. Sobrino, R. (2023) *La banca echa el freno al recorte de oficinas y descarta cierres masivos este año, Ediciones EL PAÍS S.L.* Disponible en: https://cincodias.elpais.com/cincodias/2023/01/06/companias/1673031816_764084.html (Consultado: el 6 de junio de 2023).
 24. (Sin fecha b) *Bde.es*. Disponible en: https://www.bde.es/f/webbde/INF/MenuVertical/BilletesYMonedas/Estudios_e_informes/Estudio_sobre_habitos_efectivo/InformeEjecutivo_Estudio_habitos_uso_efectivo_VF_CE.pdf (Consultado: el 6 de junio de 2023).
 25. RTVE. es/ EUROPA PRESS (2023) *Tres de cada cinco españoles utilizó dinero en efectivo en 2022, según un estudio del Banco de España, RTVE.es*. Disponible en: <https://www.rtve.es/noticias/20230126/espanoles-dinero-efectivo-2022/2418031.shtml> (Consultado: el 6 de junio de 2023).

26. Sobrino, R. (2023) *La banca deja a 121 municipios más sin oficina pese a los planes de inclusión financiera*, Ediciones EL PAÍS S.L. Disponible en: <https://cincodias.elpais.com/companias/2023-04-11/la-banca-deja-a-100-municipios-mas-sin-oficina-pese-a-los-planes-de-inclusion-financiera.html> (Consultado: el 6 de junio de 2023).
27. Garrote, A. (2022) *Los mayores claman contra el «abandono» de los bancos*, La Razón. Disponible en: <https://www.larazon.es/economia/20220122/xrdvdpccpbah5gbb6kijlqbyei.html>
28. Larrouy, D. y Ordaz, A. (2022) *Más de 230 municipios perdieron su última sucursal bancaria durante la pandemia*, elDiario.es. Disponible en: https://www.eldiario.es/economia/230-municipios-perdieron-ultima-sucursal-bancaria-durante-pandemia_1_8931593.html (Consultado: el 12 de junio de 2023).
29. Verano, A. y Cordobés, A. I. (2022) *Cantabria ha perdido casi la mitad de sus oficinas bancarias en los últimos siete años*, El Diario Montañés. Disponible en: <https://www.eldiariomontanes.es/economia/sucursales-bancarias-cantabria-20220629155236-nt.html> (Consultado: el 12 de junio de 2023).
30. (Sin fecha a) *Publico.es*. Disponible en: <https://eldiariocantabria.publico.es/articulo/economia/cantabria-es-cuarta-comunidad-mas-poblacion-municipios-sucursal-bancaria/20220728181831120104.html> (Consultado: el 12 de junio de 2023).
31. Ruiz, H. (2023) *Solórzano pide soluciones ante el cierre de su única oficina bancaria*, El Diario Montañés. Disponible en: <https://www.eldiariomontanes.es/region/trasmiera/solorzano-pide-soluciones-ante-cierre-unica-oficina-20230410171154-nt.html> (Consultado: el 12 de junio de 2023).
32. Vargas, R. L. (2022) *“Cashback”: sacar dinero en el supermercado o el estanco como solución a la falta de bancos de la España rural*, La Razón. Disponible en: <https://www.larazon.es/economia/20221211/bmzpnhn2ard3tcxh2jzw3ksujq.html> (Consultado: el 12 de junio de 2023).
33. *Ingresa o envía dinero desde oficinas de Correos* (sin fecha) Correos.es. Disponible en: <https://www.correos.es/es/es/particulares/dinero-y-compras/lleva-el-control-de-tu-dinero-y-tus-gastos/correos-cash> (Consultado: el 13 de junio de 2023).
34. Periódico, E. (2023) *CaixaBank atiende a 626 municipios con oficinas móviles, un 47% más*, El Periódico. Disponible en: <https://www.elperiodico.com/es/economia/20230227/caixabank-atiende-626-municipios-oficinas-moviles-83814057> (Consultado: el 13 de junio de 2023).
35. Sánchez, Á. (2022) *El desamparo de los mayores eleva la presión sobre los bancos: “Hay pocos empleados atendiendo en la sucursal”*, Ediciones EL PAÍS S.L. Disponible en: <https://elpais.com/economia/2022-01-22/el-desamparo-de-los-mayores-eleva-la-presion-sobre-los-bancos-hay-pocos-empleados-atendiendo-en-la-sucursal.html> (Consultado: el 14 de junio de 2023).
36. Carrefour.es. Disponible en: <https://www.pass.carrefour.es/preguntas-frecuentes/sacar-efectivo-hipermercados-carrefour> (Consultado: el 18 de febrero de 2024).
37. *El Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital acoge la firma del protocolo de las entidades para garantizar la inclusión financiera y la atención personalizada de los mayores* (sin fecha) Gob.es. Disponible en: <https://portal.mineco.gob.es/en->

- [us/comunicacion/Pages/220221_np_banca.aspx](https://www.banca.es/comunicacion/Pages/220221_np_banca.aspx) (Consultado: el 14 de junio de 2023).
38. Wikipedia contributors (sin fecha) *Hipoteca inversa*, *Wikipedia, The Free Encyclopedia*. Disponible en: https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Hipoteca_inversa&oldid=153756822. (Consultado: el 20 de abril de 2023).
 39. de La Hipoteca Inversa, L. A. F. S. (sin fecha) *Trabajo Fin de Grado, Cunef.edu*. Disponible en: https://biblioteca.cunef.edu/files/documentos/TFG_GDOBLE_D_2018-13.pdf (Consultado: el 23 de abril de 2023).
 40. (Sin fecha) *Worldremit.com*. Disponible en: <https://www.worldremit.com/en/blog/spanish/guia-para-entender-que-es-una-hipoteca-inversa/> (Consultado: el 20 de abril de 2023).
 41. Edición, S. (sin fecha) *GUÍA DE ACCESO A LA HIPOTECA INVERSA*, *Bde.es*. Disponible en: <https://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/Folletos/Ficheros/GUIA.pdf> (Consultado: el 24 de abril de 2023).
 42. Tremamunno, G. (2023) "Alternativas a la hipoteca inversa", *Prestamo Capital*, 1 marzo. Disponible en: <https://prestamo.capital/blog/alternativas-a-la-hipoteca-inversa/> (Consultado: el 20 de abril de 2023).
 43. Asociados, B. A. (2018) *HIPOTECA INVERSA: VENTAJAS Y DESVENTAJAS*, *Despacho BBS Abogados*. Disponible en: <https://www.bbsabogados.com/hipoteca-inversa-ventajas-y-desventajas/> (Consultado: el 20 de abril de 2023).
 44. Arroyo, P. M. (2023) "Se duplica el número de hipotecas inversas firmadas, pero España sigue muy alejada de Europa", *Rankia*, 17 enero. Disponible en: <https://www.rankia.com/blog/mejores-hipotecas/5689917-duplica-numero-hipotecas-inversas-firmadas-espana-sigue-alejada-europa> (Consultado: el 20 de abril de 2023).
 45. de San Miguel, J. G. (2019) *La ruina de una hipoteca inversa a los 80 años: "He tenido que pagar 800.000 euros para cancelarla"*, *El Español*. Disponible en: https://www.elespanol.com/invertia/empresas/20190811/ruina-hipoteca-inversa-anos-pagar-euros-cancelarla/420208298_0.html (Consultado: el 20 de abril de 2023).
 46. Muñoz, T. (2022) *El Col·legi de Notaris pide 21 años de cárcel para un notario por estafa*, *La Vanguardia*. Disponible en: <https://www.lavanguardia.com/local/barcelona/20221109/8599416/col-legi-notaris-pide-21-anos-carcel-notario-estafa.html> (Consultado: el 20 de abril de 2023).
 47. Muñoz, T. (2022) *El Colegio de la Abogacía pide 28 años de cárcel para tres abogados por estafar a ancianos*, *La Vanguardia*. Disponible en: <https://www.lavanguardia.com/local/barcelona/20221110/8600756/collegio-abogados-barcelona-carcel-tres-abogados-cocoon-comitre.html> (Consultado: el 19 de abril de 2023).
 48. Bueno, J. G. (2022) *La Fiscalía pide severas penas de cárcel para un abogado y un notario por la mayor estafa inmobiliaria de España*, *Ediciones EL PAÍS S.L.* Disponible en: <https://elpais.com/espana/catalunya/2022-11-14/la-fiscalia-pide-severas-penas-de-carcel-para-un-abogado-y-un-notario-por-la-mayor-estafa-inmobiliaria-de-espana.html> (Consultado: el 19 de abril de 2023).
 49. García, R. (2023) *¿Qué son las hipotecas inversas? La solución de muchos mayores para poder llegar a fin de mes*, *Antena 3*. Disponible en:

- https://www.antena3.com/programas/espejo-publico/noticias/que-son-hipotecas-inversas-solucion-muchos-mayores-poder-llegar-fin-mes_2023011363c13dc6efc27f00011cb8e7.html (Consultado: el 20 de abril de 2023).
50. Belinchón, F. y Rogel, M. C. (2023) *Hipoteca inversa y alquiler inverso: cómo reforzar la pensión con la vivienda*, Ediciones EL PAÍS S.L. Disponible en: https://cincodias.elpais.com/cincodias/2023/01/25/midiero/1674639491_307821.html (Consultado: el 20 de abril de 2023).
51. Sánchez, J. M. (2022) *La letra pequeña de la hipoteca inversa*, Cinco Días. Disponible en: https://cincodias.elpais.com/cincodias/2022/05/17/legal/1652793308_186751.html (Consultado: el 20 de abril de 2023).