

INFORME DE INCLUSIÓN FINANCIERA

2025

BANCO DE **ESPAÑA**
Eurosistema



INFORME DE INCLUSIÓN FINANCIERA 2025

<https://doi.org/10.53479/43247>

Fecha de publicación: 26 de mayo de 2026.

1

LA EVOLUCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD PRESENCIAL A LOS SERVICIOS BANCARIOS EN ESPAÑA

1 La evolución de la accesibilidad presencial a los servicios bancarios en España 13

- 1.1 Evolución de los canales de acceso presencial 14
- 1.2 Distribución territorial 17

2

USO Y CANALES DE ACCESO AL EFECTIVO

1 Uso y canales de acceso al efectivo 27

- 1.1 Uso y acceso al efectivo en el conjunto de la población 27
- 1.2 Diferencias entre grupos de población 29
- 1.3 Valoración de los usuarios 30
- 1.4 A la búsqueda del efectivo: medios, tiempo y distancia 31

3

LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LOS INMIGRANTES

- 1 La inclusión financiera de los inmigrantes 38**
 - 1.1 La inmigración en España. Cifras y perfil de los inmigrantes 39
 - 1.2 El comportamiento financiero de los inmigrantes 41
 - 1.3 La bancarización de los inmigrantes en situación irregular 47
 - 1.4 Iniciativas para mejorar la inclusión financiera de los inmigrantes 53

ÍNDICE DE CUADROS

- 1.1 Acceso a los servicios bancarios presenciales. Puntos de acceso, municipios y población sin acceso 14
- 1.2 Acceso a los servicios bancarios presenciales, por tamaño del municipio. Puntos de acceso, municipios y población sin acceso 18
- 1.3 Acceso a los servicios bancarios presenciales, por CCAA. 2021-2024 20
- 2.1 Medios de pago en establecimientos físicos 28
- 3.1 Productos financieros y financiación y acceso al crédito de la población inmigrante y de la nativa. Año 2021 44

ÍNDICE DE GRÁFICOS

- 1.1 Acceso a los servicios bancarios presenciales en España. 2021-2024 13
- 1.2 Evolución del acceso a los servicios bancarios presenciales entre 2021 y 2024. Puntos de acceso, municipios y población 15
- 1.3 Evolución del acceso a los servicios bancarios presenciales, por tamaño del municipio. 2021-2024 17
- 1.4 Cambios en la accesibilidad presencial entre 2021 y 2024. Variación por CCAA y municipios que ganan o pierden acceso 24
- 2.1 Principal canal de acceso al efectivo. Población general y municipios sin oficina bancaria estable 28
- 2.2 Evolución del uso de efectivo como principal medio de pago, por grupos de población 30
- 2.3 Porcentaje de satisfacción de los clientes bancarios con el servicio de ventanilla y los cajeros. Población general y municipios sin oficina estable 30
- 2.4 Tiempo del desplazamiento para acceder al efectivo. Población general y municipios sin oficina bancaria estable 31
- 3.1 Impacto demográfico de la inmigración en España. Crecimiento y edad de la población total e inmigrante 40
- 3.2 Indicadores de competencias financieras (ECF 2021). Nacidos en España e inmigrantes en la población total y comparable 42
- 3.3 Uso y preferencia de los canales de acceso a los servicios bancarios. Nacidos en España e inmigrantes 46
- 3.4 Evolución de las CPB registradas. 2022-2025 50

ÍNDICE DE ESQUEMAS

- 3.1 Bancarización de los inmigrantes en situación irregular al inicio de 2025 51

ÍNDICE DE RECUADROS

- 2.1 Acceso a los servicios bancarios en zonas urbanas: dotación y distancia 33
- 3.1 Educación para la inclusión financiera 56

Resumen ejecutivo

Este Informe describe, como en ediciones anteriores, la evolución de la accesibilidad presencial y el uso de los servicios bancarios en España, un balance que en esta ocasión abarca el período 2021-2024. Como principales novedades de esta edición, se ofrece un análisis de la inclusión financiera de la población inmigrante —en particular, la de aquella que se encuentra en situación irregular— y una primera aproximación a la accesibilidad en áreas urbanas. También se aborda el papel que en la inclusión financiera juega la educación financiera, en la que el Banco de España desempeña un papel de liderazgo.

La **accesibilidad presencial entre 2021 y el final de 2024** ha mejorado en términos de municipios y población con acceso a los servicios bancarios, pese a la reducción de oficinas y cajeros. La mejora se debe al despliegue de oficinas móviles (ofibuses), muy intenso en 2024.

- Los puntos de acceso presencial (PAC) se han reducido en un 2,5 % durante este período, hasta los 67.166: las oficinas bancarias se han seguido cerrando (1.637 menos, -8,6 %) y los cajeros han disminuido en 1.047 (-2,4 %) a causa del retroceso experimentado en 2024 (-1.230 cajeros).
- Aun así, hay 608 municipios menos sin acceso (-18,7 %), debido a que el cierre de oficinas se ha concentrado en municipios que cuentan con otros PAC y al aumento de oficinas móviles (1.166) desplegadas en áreas rurales. El incremento de municipios con acceso ha beneficiado a 219.304 residentes, con lo que la población sin acceso ha caído un 33,5 %, hasta situarse al final del período por debajo del medio millón de personas (435.000), esto es, el 0,9 % de la población española.
- En los municipios de menos de 500 habitantes, el acceso ha mejorado notablemente. Los PAC aumentaron un 55,2 %, gracias al despliegue de 712 oficinas móviles y de 175 cajeros adicionales. Este aumento ha permitido el acceso a un PAC en 485 municipios y a los 115.534 residentes en ellos, lo que supone una caída de un 25 % en la población sin acceso. No obstante, aún hay 2.531 municipios de menos de 500 habitantes sin acceso (63,4 % del total).
- En los municipios de más de 500 habitantes, la reducción de los PAC (-4 %) ha sido compatible con una fuerte disminución del número de municipios (123) y de población (103.770) sin acceso, que representan menos de la mitad que al principio del período. El total de municipios sin acceso al final de 2024 era de 107 (2,6 %).

El efectivo sigue siendo el **principal medio de pago**, ya que fue utilizado por el 57 % de la población en 2025, si bien los canales digitales ganan terreno.

- Para los mayores de 64 años y en los municipios sin oficina bancaria estable, la proporción es mayor: 79 % y 71 %, respectivamente; porcentajes que, en ambos casos, han aumentado respecto a 2023.
- Los pagos a través del móvil se han convertido en el principal modo de pagar para el 15,3 % de la población, 7 puntos porcentuales más que en 2023. Bizum ya es utilizado por el 37 % en operaciones entre particulares.
- El cajero automático es el canal más habitual de acceso al efectivo (79 %), muy por encima de la ventanilla bancaria (8,4 %).

Los **canales alternativos** desplegados para mejorar la accesibilidad (oficinas móviles, Correos Cash y otros) tienen un grado de utilización bajo, de en torno al 3 % en el mejor de los casos y de apenas el 1,5 % en el conjunto de municipios sin oficina bancaria.

El **grado de satisfacción** con los servicios bancarios (ventanilla y cajero) supera el 80 % y ha aumentado en los últimos años. Entre las personas mayores la satisfacción rebasa el 85 %, mientras que entre los habitantes de municipios sin oficina la ventanilla alcanza el 93 %.

La dotación y la distancia a los servicios bancarios en las **zonas urbanas** analizadas (Barcelona, Madrid, Málaga y Sevilla) son heterogéneas, tanto entre las distintas zonas como dentro de cada una de ellas.

La **inclusión financiera de la población inmigrante**, definida como aquella nacida fuera de España, es un aspecto fundamental para su integración económica y social. Conviene distinguir entre la población inmigrante en general y la que se encuentra en situación irregular.

Las **competencias y comportamientos financieros de la población inmigrante** difieren poco, en general, de los de la población nativa (la nacida en España); diferencias que se reducen aún más cuando se tienen en cuenta las características distintivas de edad y renta en ambos grupos.

Así, el grado de bancarización es algo menor en los inmigrantes, pero se mantiene en niveles muy elevados (93 %, frente al 99 % de los nativos). Las principales divergencias, que persisten entre los grupos comparables por edad y renta, son: el mayor uso de las remesas por parte de los inmigrantes (18 %, frente al 1 % de los nativos en la población general); la menor tenencia de tarjetas de crédito, de vehículos formales de ahorro y de hipotecas; el mayor recurso al crédito informal, y una percepción de rechazo algo mayor en el mercado de crédito.

Los **inmigrantes en situación irregular** afrontan un **problema de bancarización**, por las dificultades que encuentran para abrir una cuenta. La **cuenta de pago básica** (CPB) fue concebida, en parte, como un instrumento de inclusión financiera, pero no está cumpliendo este objetivo de modo efectivo:

- Las aperturas de CPB (unas 25.000 en promedio anual) representan una cifra muy inferior al flujo de inmigrantes en situación irregular. El número de CPB al inicio de 2025 no llegaba, en el mejor de los casos, a 1 por cada 8 inmigrantes en esa situación.
- Las entidades bancarias muestran escasa disposición a abrir CPB y aplican las condiciones de apertura de este tipo de cuentas de un modo restrictivo. La principal razón aducida es la normativa antiblanqueo, que expondría a las entidades a riesgos de sanciones y reputacionales.
- Las autoridades competentes, tanto nacionales (incluido el Banco de España) como europeas, han establecido guías y buenas prácticas en los últimos años para promover una interpretación más flexible por parte de las entidades, en pro de la inclusión financiera.
- No obstante, persisten los riesgos normativos para las entidades. Algunas de ellas los soslayan ofreciendo a colectivos vulnerables productos con una operativa más limitada que la CPB.

En resumen, el acceso presencial a los servicios bancarios ha mejorado en los últimos años para algunos grupos en riesgo de exclusión financiera, aunque los canales alternativos son poco usados. Aun así, hay otros grupos, como la población inmigrante de reciente llegada, en los que se ha identificado un riesgo de exclusión. Este riesgo podría estar aumentando en un contexto de elevada inmigración.

Existe margen para **iniciativas que reduzcan los riesgos de exclusión financiera**. En el Informe se subraya la importancia de la educación financiera como mecanismo de inclusión, así como el creciente interés por este factor. Desde el punto de vista analítico, se hace necesario evaluar el escaso uso de los medios alternativos desplegados, tarea en la que el Banco de España está trabajando en colaboración con varias entidades, y enfocarse no solo en la existencia de puntos de acceso, sino en la facilidad de acceso a los mismos.

Introducción¹

La dotación y localización de los servicios bancarios, así como sus canales de acceso, han experimentado una profunda transformación en España en las últimas décadas. Este cambio se ha visto impulsado, por un lado, por factores de oferta, como el cierre de oficinas bancarias y la aparición de la banca digital, y, por otro, por factores de demanda, determinados por desarrollos demográficos como el envejecimiento de la población y la migración, así como por las características y preferencias de los propios usuarios. Todo ello ha sido analizado en profundidad en diversos estudios recientes [véanse [Alonso et al. \(2022\)](#) y [Alberola et al. \(2025\)](#)].

Estos cambios estructurales, especialmente la reducción de los puntos de acceso tradicionales (como las oficinas bancarias), exponen a ciertos colectivos sociales a riesgos de exclusión financiera, tal como señala [Posada \(2021\)](#). Entre los grupos más vulnerables destacan las personas mayores, debido principalmente a sus menores competencias digitales, y las residentes en áreas rurales.

El Banco de España tiene un papel activo en el seguimiento de la accesibilidad presencial a los servicios bancarios, en particular en lo referente a estos colectivos más vulnerables. Así, desde 2023 publica un informe anual que monitoriza la evolución de la accesibilidad presencial a los servicios bancarios y evalúa los avances logrados tras el despliegue de las [iniciativas de las asociaciones bancarias para reforzar la inclusión financiera](#), en especial de las personas mayores y la población rural. El capítulo 1 analiza la situación de la accesibilidad a dichos servicios, presentando, en esta ocasión, un balance de su evolución entre 2021 y 2024. En el capítulo 2 se aborda la evolución del uso y el acceso al efectivo entre 2023 y 2025, a partir del [Estudio sobre hábitos en el uso del efectivo \(EHUE\)](#).

Además, en esta edición el Informe incluye nuevos elementos de análisis:

- i) La inclusión financiera de los inmigrantes (capítulo 3), con una distinción entre la población inmigrante en general y la que se encuentra en situación irregular, dado que esta última suele afrontar barreras para su bancarización.
- ii) La disponibilidad de oficinas bancarias y cajeros en zonas urbanas ([recuadro 2.1](#)), a través de un estudio de dotación y distancia en cuatro de las principales provincias españolas.
- iii) El papel de la educación financiera como herramienta clave para la inclusión, junto al liderazgo del Banco de España en esta materia ([recuadro 3.1](#)).

¹ Este Informe ha sido coordinado por Enrique Alberola (coordinador del Grupo de Inclusión y Salud Financiera) y Patrocinio Tello, con las contribuciones de Lorena Barreiro, Inés Calderón, Laura Crespo, Carlos Gento de Celis, Roberto España, David Herranz, M.^a Ángeles Jurado y Diana Posada. Eduard Pla ha proporcionado apoyo técnico. Se agradecen los comentarios y aportaciones de Pilar Cuadrado, Juan Carlos Delrieu, María García Lecuona, Diego López de Ayala, M.^a Ángeles Marqués, Héctor Martínez, Cristina Menéndez, Nieves Prieto y Santiago Ruiz.

La ampliación del ámbito del presente Informe va de la mano de la institucionalización del Grupo de Inclusión y Salud Financiera del Banco de España, cuyo objetivo es coordinar y focalizar el trabajo de la institución en estos temas. También refleja la importancia creciente de estas cuestiones en el marco de las funciones del Banco de España, entre las que figura la protección del cliente bancario.



Capítulo 1

La evolución de la accesibilidad presencial a los servicios bancarios en España

1 La evolución de la accesibilidad presencial a los servicios bancarios en España¹

Este capítulo presenta una panorámica de la evolución del acceso presencial a los servicios bancarios entre 2021 —año previo al inicio del despliegue de la hoja de ruta— y 2024, con particular atención a esta última fecha.

En este período, el **número de puntos de acceso presencial (PAC)** a los servicios bancarios se redujo en el conjunto de España, de 68.883 en 2021 a 67.166 en 2024 (-2.5 %) (véanse gráfico 1.1 y cuadro 1.1). En 2024 se registró una caída de 777 PAC (-1,1 %) respecto a 2023.

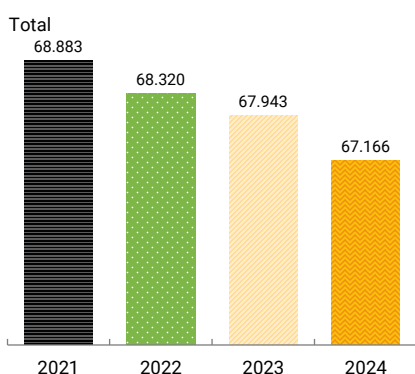
A pesar de esta reducción de los PAC, el **número de municipios sin acceso** también disminuyó (véase gráfico 1.2). Así, al final de 2024, 2.638 municipios —un 32.4 % del total— carecían de acceso presencial a los servicios bancarios en nuestro país, lo que supone 608 menos que en 2021 (una caída del 18,7 %). Más de dos tercios de esa reducción (431) se produjo el último año.

En lo que se refiere a la **población sin acceso**, entre 2021 y 2024 el número de residentes en municipios sin PAC se redujo en 219.304 personas, lo que supone un descenso del 33,5 %. Solo en 2024, la población sin acceso disminuyó en 154.251 habitantes. Estas cifras suponen 435.340 residentes en municipios sin PAC al final del período, lo que implica que la población española sin acceso se ha reducido del 1,4 % al 0,9 % del total.

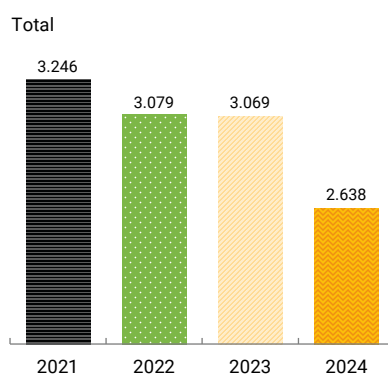
Gráfico 1.1

Acceso a los servicios bancarios presenciales en España. 2021-2024

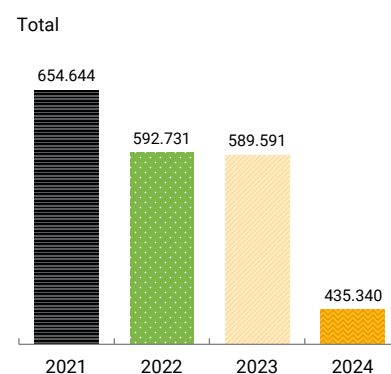
1.1.a Puntos de acceso



1.1.b Municipios sin acceso



1.1.c Población sin acceso en su municipio



FUENTES: Banco de España e Instituto Nacional de Estadística.

1 Los datos utilizados en este capítulo provienen de dos fuentes diferentes. Para el número de oficinas, se utiliza la información procedente del registro de oficinas de entidades supervisadas. Para los canales alternativos, se utiliza la información de las entidades de crédito adheridas al servicio de caja ordinario, junto a otra cedida de forma voluntaria. Estos datos pueden diferir de los publicados en el [Observatorio de Inclusión Financiera](#), que son los que las asociaciones bancarias reciben directamente de sus asociados.

Cuadro 1.1

Acceso a los servicios bancarios presenciales. Puntos de acceso, municipios y población sin acceso

	Todos los municipios				
	Oficinas bancarias				
	2021	2023	2024	Var. 24/21 (% y pp)	Var. 24/23 (% y pp)
Puntos de acceso	19.014	17.601	17.377	-8,61	-1,27
Municipios sin acceso	4.484	4.508	4.502	0,40	-0,13
% del total	55,1	55,4	55,4	0,23	-55,22
Población sin acceso	1.604.139	1.621.415	1.615.634	0,72	-0,36
% del total	3,4	3,4	3,3	-0,05	-3,43
	Oficinas y cajeros				
	2021	2023	2024	Var. 24/21 (% y pp)	Var. 24/23 (% y pp)
	2021	2023	2024	Var. 24/21 (% y pp)	Var. 24/23 (% y pp)
Puntos de acceso	61.903	60.673	59.219	-4,34	-2,40
Municipios sin acceso	3.963	3.835	3.846	-2,95	0,29
% del total	48,7	47,2	47,3	-1,43	0,14
Población sin acceso	1.125.663	1.021.503	1.047.569	-6,94	2,55
% del total	2,4	2,1	2,2	-0,21	0,04
	Oficinas, cajeros y medios alternativos				
	2021	2023	2024	Var. 24/21 (% y pp)	Var. 24/23 (% y pp)
	2021	2023	2024	Var. 24/21 (% y pp)	Var. 24/23 (% y pp)
Puntos de acceso	68.883	67.943	67.166	-2,49	-1,14
Municipios sin acceso	3.246	3.069	2.638	-18,73	-14,04
% del total	39,9	37,7	32,4	-7,48	-5,30
Población sin acceso	654.644	589.591	435.340	-33,50	-26,16
% del total	1,4	1,2	0,9	-0,49	-0,33

FUENTES: Banco de España e Instituto Nacional de Estadística.

1.1 Evolución de los canales de acceso presencial

El descenso de PAC desde 2021 se explica principalmente, como refleja la descomposición por canales del gráfico 1.2.a, por el cierre de **oficinas** (-1.637, hasta situarse en 17.377 en 2024, lo que ha supuesto una caída del 8,6 %) y de **cajeros automáticos** (-1.047, hasta 41.842, lo que representa un descenso del 2,4 %). La caída de los cajeros esconde un importante incremento de los cajeros independientes, insuficiente para compensar la reducción de cajeros de entidades bancarias (en sucursales y desplazados)².

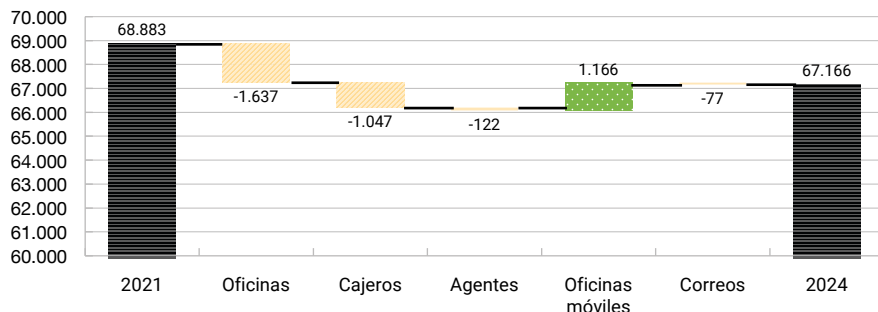
Los **medios alternativos** (agentes, oficinas móviles y oficinas de Correos) han experimentado un fuerte crecimiento (917 PAC) durante el período. Este aumento se debe al despliegue de

² Entre 2021 y 2024, los cajeros independientes aumentaron en 1.019, hasta los 6.691, un incremento del 18 %, mientras que los cajeros desplazados, que pertenecen a las entidades bancarias, disminuyeron (-362, hasta los 3.881, un 8,53 % menos), así como los cajeros situados en sucursales (-1.704, hasta los 31.270, un 5,17 % menos). Los datos sobre cajeros utilizados en este Informe, que incluyen geolocalización, difieren ligeramente de los publicados por el Banco de España en su sitio web debido a algunos ajustes realizados en dicha serie.

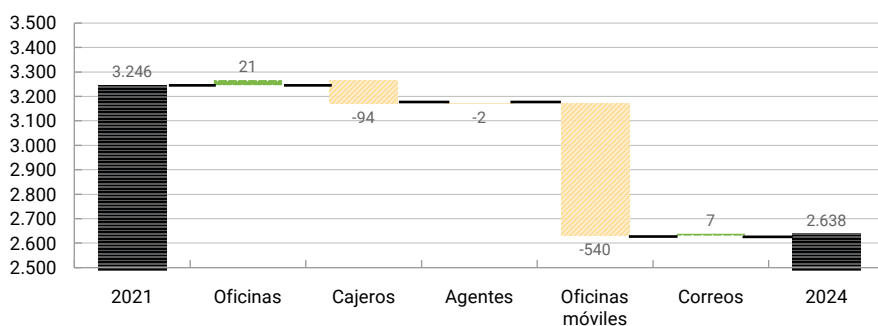
Gráfico 1.2

Evolución del acceso a los servicios bancarios presenciales entre 2021 y 2024. Puntos de acceso, municipios y población sin acceso

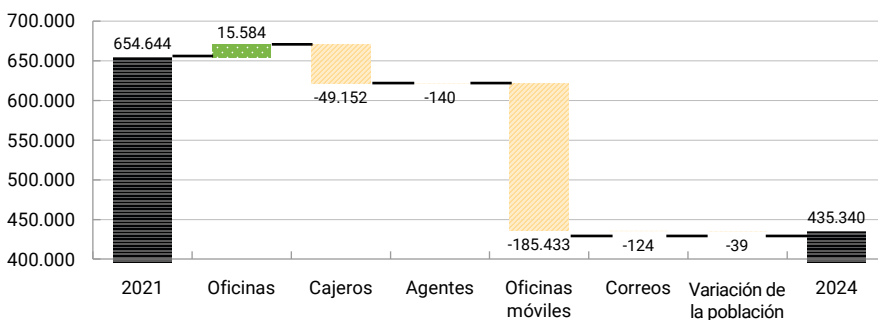
1.2.a Evolución del número de puntos de acceso. 2021-2024



1.2.b Evolución del número de municipios sin acceso. 2021-2024



1.2.c Evolución de la población sin acceso en su municipio. 2021-2024



FUENTES: Banco de España e Instituto Nacional de Estadística.

oficinas móviles (ofibuses), que amplió en 1.166 los puntos de acceso, mientras que se redujeron los cubiertos por los agentes (-122) y las oficinas de Correos (-77)³.

3 Las oficinas móviles se contabilizan en función del número de municipios en los que hace parada cada ofibús de las distintas entidades financieras. El incremento registrado refleja más oficinas móviles y más paradas de las mismas. Los [datos publicados por el Ivie](#) para el Observatorio de Inclusión Financiera muestran un número mayor de agentes financieros, pues los datos incluidos en el presente Informe contabilizan solo los agentes que manejan efectivo. A diferencia de las asociaciones bancarias, el Banco de España no incluye en su análisis los datos relativos al *cashback* (que permite la retirada de efectivo al pagar con tarjeta en ciertos comercios) ni al *cash-in-shop* (retirada de efectivo en establecimientos comerciales sin necesidad de compra) por no considerarlos lo suficientemente precisos. Según el último informe del Ivie, habría unos 11.564 puntos de *cashback* en España (aunque en 2024 se redujeron en 2.460 respecto a 2023) y más de 2.000 puntos de *cash-in-shop*.

En 2024, la reducción del número de oficinas (-224) se intensificó en comparación con 2023 (-47), pero fue menos pronunciada que en 2022 (-1.366). Los cajeros registraron un notable descenso de 1.230 (-2,9 %), compensando con creces el ligero incremento observado previamente.

En contraste, destaca en 2024 la expansión de las oficinas móviles (964), lo que supone más que duplicarlas en un año (118 %). Por el contrario, disminuyeron los agentes bancarios que manejan efectivo (-219, un 12 %) y los PAC de Correos (-68). En su conjunto, los PAC de medios alternativos aumentaron en 677, un incremento superior al 9 % respecto a 2023.

La aportación de los distintos canales desde el año 2021 (y en particular en 2024) a la disminución del **número de municipios sin acceso y de la población residente en ellos** (véanse los gráficos 1.2.b y 1.2.c, respectivamente, y el cuadro 1.1) fue la siguiente:

- Al final de 2024, el número de municipios sin **oficina bancaria** se elevaba a 4.502, 18 más que en 2021, y la población que reside en ellos representaba el 3,3 % del total, 11.495 habitantes más que en 2021. Estas cifras son reducidas en relación con la importante disminución del número de oficinas, concentrada en municipios grandes con numerosas sucursales bancarias. En 2024, el número de municipios sin oficina se redujo en 6 respecto a 2023, mientras que la población sin acceso a una oficina disminuyó en 5.781 personas.
- A pesar de la reducción del número de **cajeros automáticos** durante el período 2021-2024, 94 municipios, en los que residen unas 50.000 personas, ganaron acceso por este canal (de los que 15 municipios, en los que residen algo más de 3.600 personas, corresponden a 2024).
- El incremento de las **oficinas móviles** ha permitido reducir el número de municipios sin PAC en 540 entre 2021 y 2024, facilitando el acceso presencial a 185.433 personas que no lo tenían (-28,3 %). Solo en 2024, este canal permitió que 419 municipios⁴, en los que residen algo más de 152.000 personas, ganaran acceso.
- En el conjunto del período, la reducción del número de **agentes financieros** apenas supuso una disminución neta del número de municipios sin PAC (-2; en términos de población, la disminución fue de 140 personas). En cambio, durante 2024 la caída del número de agentes financieros provocó la pérdida del último punto de acceso en 4 municipios e hizo que 4.821 personas quedaran sin PAC ese año.
- 7 municipios perdieron sus oficinas o puntos de atención rural de **Correos** entre 2021 y 2024, aunque la población cubierta aumentó en 124 personas. La reducción neta en 2024 (68 puntos menos de Correos) supuso la pérdida del último punto de acceso en 1 municipio. En cambio, la población cubierta aumentó en 842 personas.

⁴ Esta cifra representa menos de la mitad que la de oficinas móviles desplegadas. La diferencia puede explicarse en parte porque en Cataluña dos entidades financieras desplegaron los ofibuses en las mismas rutas, cubriendo 289 municipios. También es posible que los nuevos ofibuses cubrieran otros municipios que ya contaban con oficinas móviles u otro tipo de PAC.

1.2 Distribución territorial

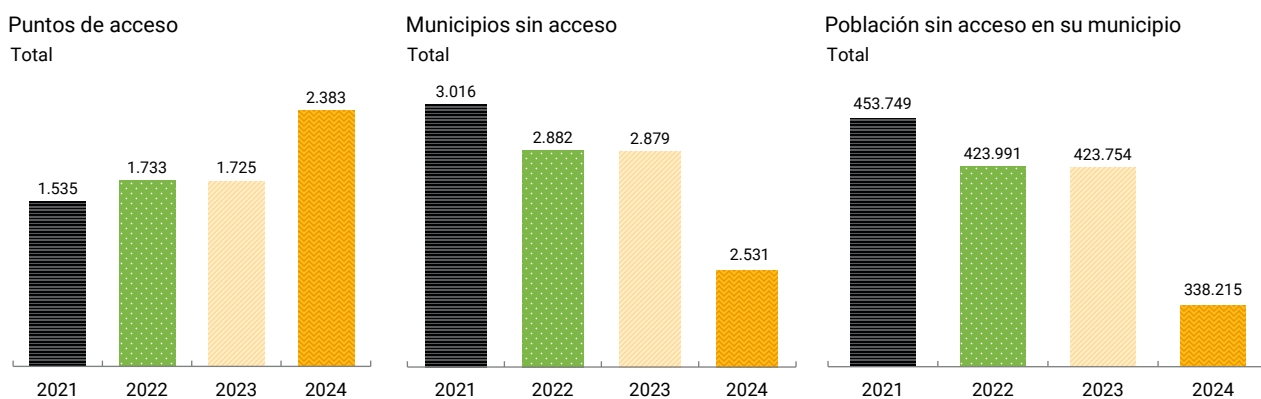
Existen diferencias relevantes en la evolución de los puntos de acceso entre los **municipios de menos y de más de 500 habitantes** (véanse gráfico 1.3 y cuadro 1.2), distinción que se corresponde con la establecida por las asociaciones bancarias en su hoja de ruta⁵.

En el período 2021-2024 se observa un notable incremento de PAC en los municipios de menos de 500 habitantes (848, 55,24 %), que contrasta con la reducción experimentada por los municipios de más de 500 habitantes (-2.677, -3,97 %).

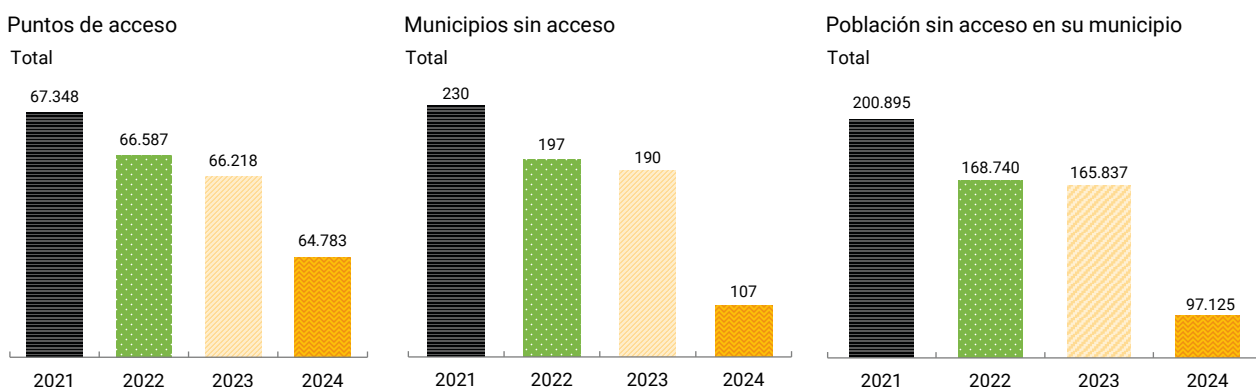
Gráfico 1.3

Evolución del acceso a los servicios bancarios presenciales, por tamaño del municipio. 2021-2024

1.3.a Municipios de menos de 500 habitantes



1.3.b Municipios de más de 500 habitantes



FUENTES: Banco de España e Instituto Nacional de Estadística.

5 Para los municipios de más de 500 habitantes sin acceso presencial, se adoptaba el compromiso de asegurar al menos un punto de acceso a través de oficina bancaria, cajero automático, oficinas móviles o agentes financieros. Para los de menos de 500 habitantes, se asumía el compromiso de ofrecer servicios bancarios básicos y garantizar el acceso al efectivo a través de las modalidades anteriores u otras como *cashback*, *cash-in-shop* o mediante carteros rurales.

Cuadro 1.2
Acceso a los servicios bancarios presenciales, por tamaño del municipio. Puntos de acceso, municipios y población sin acceso
1.2.a Municipios de menos de 500 habitantes

		Oficinas bancarias				
		2021	2023	2024	Var. 24/21 (% y pp)	Var. 24/23 (% y pp)
Puntos de acceso		426	395	395	-7,28	0,00
Municipios sin acceso		3.631	3.651	3.650	0,52	-0,03
% del total		91,0	91,5	91,5	0,50	0,00
Población sin acceso		608.517	618.192	613.416	0,81	-0,77
% del total		83,5	84,3	84,3	0,80	0,00
		Oficinas y cajeros				
		2021	2023	2024	Var. 24/21 (% y pp)	Var. 24/23 (% y pp)
Puntos de acceso		850	900	999	17,53	11,00
Municipios sin acceso		3.422	3.373	3.372	-1,46	-0,03
% del total		85,7	84,5	84,5	-1,20	0,00
Población sin acceso		549.339	536.753	533.233	-2,93	-0,66
% del total		75,4	73,2	73,3	-2,10	0,10
		Oficinas, cajeros y medios alternativos				
		2021	2023	2024	Var. 24/21 (% y pp)	Var. 24/23 (% y pp)
Puntos de acceso		1.535	1.725	2.383	55,24	38,14
Municipios sin acceso		3.016	2.879	2.531	-16,08	-12,09
% del total		75,6	72,1	63,4	-12,18	-8,68
Población sin acceso		453.749	423.754	338.215	-25,46	-20,19
% del total		62,3	57,8	46,5	-15,84	-11,34

1.2.b Municipios de más de 500 habitantes

		Oficinas bancarias				
		2021	2023	2024	Var. 24/21 (% y pp)	Var. 24/23 (% y pp)
Puntos de acceso		18.588	17.206	16.982	-8,64	-1,30
Municipios sin acceso		853	857	852	-0,12	-0,58
% del total		20,6	20,7	20,6	0,00	-0,10
Población sin acceso		995.622	1.003.223	1.002.218	0,66	-0,10
% del total		2,1	2,1	2,1	0,00	0,00
		Oficinas y cajeros				
		2021	2023	2024	Var. 24/21 (% y pp)	Var. 24/23 (% y pp)
Puntos de acceso		61.053	59.773	58.220	-4,64	-2,60
Municipios sin acceso		541	462	474	-12,38	2,60
% del total		13,1	11,2	11,4	-1,70	0,20
Población sin acceso		576.324	484.750	514.366	-10,75	6,11
% del total		1,2	1,0	1,1	-0,10	0,10
		Oficinas, cajeros y medios alternativos				
		2021	2023	2024	Var. 24/21 (% y pp)	Var. 24/23 (% y pp)
Puntos de acceso		67.460	66.218	64.783	-3,97	-2,17
Municipios sin acceso		230	190	107	-53,48	-43,68
% del total		5,6	4,6	2,6	-3,02	-2,02
Población sin acceso		200.895	165.837	97.125	-51,65	-41,43
% del total		0,4	0,4	0,2	-0,20	-0,20

FUENTES: Banco de España e Instituto Nacional de Estadística.

En 2024, 2.531 **municipios** con menos de 500 habitantes no disponían de ningún PAC. Esta cifra equivale al 63,4 % de los municipios de ese tamaño y al 31 % del total de municipios españoles. Respecto a 2021, se ha producido una reducción de 485 municipios sin acceso (-16,08 %), concentrada mayoritariamente en 2024. El canal que ha permitido la mejora de la cobertura en estos municipios han sido las oficinas móviles (339 municipios solo en 2024), seguidas a mucha distancia de los cajeros (13).

El número de municipios de más de 500 habitantes sin acceso es mucho más reducido, 107 al final de 2024. Esta cifra supone solo un 2,6 % de los municipios de este tamaño en España y representa 123 municipios menos que en 2021, una reducción del 53,5 %. De nuevo, el mayor salto se dio en 2024, con una caída de 83 municipios.

En lo que respecta a la **población**, en los municipios de menos de 500 habitantes, 338.215 personas no tenían acceso en 2024, lo que se traduce en un 46,5 % del total. No obstante, esta cifra implica 115.534 habitantes menos que en 2021, una reducción del 25,5 %.

La población sin acceso en los municipios de más de 500 habitantes se situó en 97.125 al final de 2024 (un 0,2 % del total). La reducción entre 2021 y 2024 ha sido algo menor que en los municipios más pequeños (-103.770), pero mayor en términos porcentuales (-51,6 %).

Los avances se han concentrado en 2024, en el que se registró un descenso de 85.539 personas (-20,2 %) en municipios de menos de 500 habitantes y de 68.712 (-41,3 %) en municipios de más de 500.

Esta evolución de los PAC en el conjunto de España esconde una elevada heterogeneidad por **comunidades autónomas (CCAA)**. Dicha heterogeneidad refleja, en parte, la diferente distribución territorial de la población, así como la distinta situación de partida entre CCAA.

El cuadro 1.3 presenta la información desagregada a nivel regional con los municipios que ganan o pierden acceso a lo largo del período analizado. En el período 2021-2024, el número de PAC aumentó en La Rioja (5,1 %), Cataluña (3,9 %), Región de Murcia (3 %), Castilla y León (1,9 %) y Navarra (1,4 %), se mantuvo estable en Aragón, Illes Balears, Galicia y Canarias y se redujo de forma acusada en Cantabria (-13,3 %), Madrid (-10,7 %), País Vasco (-7,1 %), Andalucía (-5,5 %), Asturias (-5,5 %) y Extremadura (-3 %). En 2024, el número de PAC aumentó en Cataluña (4,3 %), Castilla y León (1,6 %) (gracias en estos dos casos a las oficinas móviles) e Illes Balears (1,37 %) y se redujo en el resto, con caídas destacadas en Cantabria (-8,9 %), Asturias (-6,5 %), Andalucía (-4 %), País Vasco (-3,5 %) y Extremadura (-3 %), mientras que en el resto de las provincias la reducción fue inferior al 3 %.

Las diferencias entre CCAA son menos acusadas cuando se observa la evolución del número de municipios sin acceso y de su población en el cuadro 1.3.

Respecto a los municipios, los gráficos 1.4.a-c muestran la ubicación de aquellos que han ganado puntos de acceso desde 2021 (en verde) y la de los que han perdido su último PAC

Cuadro 1.3

Acceso a los servicios bancarios presenciales, por CCAA. 2021-2024

	Oficinas bancarias					Oficinas y cajeros					Oficinas, cajeros y medios alternativos				
	2021	2023	2024	Var. 24/21 (%)	Var. 24/23 (%)	2021	2023	2024	Var. 24/21 (%)	Var. 24/23 (%)	2021	2023	2024	Var. 24/21 (%)	Var. 24/23 (%)
Andalucía	3.309	3.122	3.052	-7,77	-2,24	10.710	10.564	10.124	-5,47	-4,17	11.955	11.769	11.296	-5,51	-4,02
Municipios sin acceso	177	151	150	-15,25	-0,66	77	40	74	-3,90	85,00	33	25	38	15,15	52,00
% del total	22,55	19,24	19,11	-3,44	-0,13	9,81	5,10	9,43	-0,38	4,33	4,20	3,18	4,84	0,64	1,66
Población sin acceso	137.612	103.437	103.657	-24,67	0,21	54.399	21.721	49.363	-9,26	127,26	11.793	7.133	11.767	-0,22	64,97
% del total	1,62	1,22	1,22	-0,40	0,00	0,63	0,25	0,58	-0,05	0,33	0,14	0,08	0,14	0,00	0,06
Aragón	856	839	835	-2,45	-0,48	1.992	2.042	2.030	1,91	-0,59	2.269	2.308	2.279	0,44	-1,26
Municipios sin acceso	446	447	447	0,22	0,00	444	442	440	-0,90	-0,45	436	436	434	-0,46	-0,46
% del total	61,0	61,1	61,1	0,14	0,00	60,7	60,5	60,2	-0,55	-0,27	59,6	59,6	59,4	-0,27	-0,27
Población sin acceso	63.265	64.486	64.019	1,19	-0,72	62.328	61.765	60.642	-2,71	-1,82	59.387	59.211	58.143	-2,09	-1,80
% del total	4,75	4,84	4,81	0,06	-0,03	4,65	4,60	4,52	-0,13	-0,08	4,39	4,38	4,30	-0,09	-0,08
Asturias, Principado de	484	455	453	-6,40	-0,44	1.399	1.390	1.291	-7,72	-7,12	1.561	1.578	1.475	-5,51	-6,53
Municipios sin acceso	12	12	12	0,00	0,00	10	8	9	-10,00	12,50	7	6	6	-14,29	0,00
% del total	15,4	15,4	15,4	0,00	0,00	12,8	10,3	11,5	-1,28	1,28	9,0	7,7	7,7	-1,28	0,00
Población sin acceso	10.666	10.659	10.569	-0,91	-0,84	5.433	4.325	7.101	30,70	64,18	2.459	2.441	1.943	-20,98	-20,40
% del total	1,05	1,05	1,04	-0,01	-0,01	0,54	0,43	0,71	0,17	0,28	0,24	0,24	0,19	-0,05	-0,05
Balears, Illes	551	424	414	-24,86	-2,36	2.683	2.649	2.688	0,19	1,47	2.800	2.766	2.804	0,14	1,37
Municipios sin acceso	4	4	4	0,00	0,00	2	3	2	0,00	-33,33	1	2	1	0,00	-50,00
% del total	6,0	6,0	6,0	0,00	0,00	3,0	4,5	3,0	0,00	-1,49	1,5	3,0	1,5	0,00	-1,49
Población sin acceso	2.750	2.867	2.996	8,95	4,50	1.000	1.228	920	-8,00	-25,08	326	553	203	-37,73	-63,29
% del total	0,23	0,24	0,25	0,02	0,01	0,08	0,10	0,08	0,00	-0,02	0,03	0,04	0,02	-0,01	-0,02
Canarias	649	607	601	-7,40	-0,99	3.501	3.567	3.494	-0,20	-2,05	3.692	3.759	3.672	-0,54	-2,31
Municipios sin acceso	2	2	2	0,00	0,00	1	1	1	0,00	0,00	1	1	1	0,00	0,00
% del total	2,3	2,3	2,3	0,00	0,00	1,1	1,1	1,1	0,00	0,00	1,1	1,1	1,1	0,00	0,00
Población sin acceso	2.575	2.732	2.795	8,54	2,31	762	816	812	6,56	-0,49	762	816	812	6,56	-0,49
% del total	0,12	0,13	0,13	0,01	0,00	0,03	0,04	0,04	0,01	0,00	0,03	0,04	0,04	0,01	0,00

FUENTES: Banco de España e Instituto Nacional de Estadística.

Cuadro 1.3

Acceso a los servicios bancarios presenciales, por CCAA. 2021-2024 (cont.)

	Oficinas bancarias					Oficinas y cajeros					Oficinas, cajeros y medios alternativos				
	2021	2023	2024	Var. 24/21 (%)	Var. 24/23 (%)	2021	2023	2024	Var. 24/21 (%)	Var. 24/23 (%)	2021	2023	2024	Var. 24/21 (%)	Var. 24/23 (%)
Cantabria	243	210	210	-13,58	0,00	814	752	687	-15,60	-8,64	891	850	774	-13,13	-8,94
Municipios sin acceso	46	60	60	30,43	0,00	17	18	16	-5,88	-11,11	11	7	7	-36,36	0,00
% del total	45,1	58,8	58,8	13,73	0,00	16,7	17,6	15,7	-0,98	-1,96	10,8	6,9	6,9	-3,92	0,00
Población sin acceso	40.554	72.672	73.009	80,03	0,46	22.335	32.315	34.032	52,37	5,31	10.920	9.393	15.548	42,38	65,53
% del total	6,94	12,43	12,49	5,55	0,06	3,80	5,49	5,78	1,98	0,29	1,85	1,59	2,63	0,78	1,04
Castilla y León	1.322	1.242	1.240	-6,20	-0,16	3.456	3.351	3.273	-5,30	-2,33	4.369	4.383	4.451	1,88	1,55
Municipios sin acceso	1.890	1.927	1.926	1,90	-0,05	1.819	1.852	1.854	1,92	0,11	1.550	1.480	1.336	-13,81	-9,73
% del total	84,1	85,7	85,7	1,60	-0,04	80,9	82,4	82,5	1,56	0,09	69,0	65,8	59,4	-9,52	-6,41
Población sin acceso	425.312	443.563	439.673	3,38	-0,88	363.848	375.070	383.564	5,42	2,26	290.812	270.248	198.326	-31,80	-26,61
% del total	17,83	18,60	18,43	0,60	-0,17	15,26	15,73	16,09	0,83	0,36	12,16	11,30	8,29	-3,87	-3,01
Castilla-La Mancha	1.270	1.101	1.108	-12,76	0,64	3.054	2.919	2.881	-5,66	-1,30	3.641	3.656	3.574	-1,84	-2,24
Municipios sin acceso	466	473	470	0,86	-0,63	465	437	425	-8,60	-2,75	424	395	391	-7,78	-1,01
% del total	50,7	51,5	51,1	0,44	-0,33	50,6	47,6	46,2	-4,35	-1,31	46,1	43,0	42,5	-3,59	-0,44
Población sin acceso	85.396	94.855	93.076	8,99	-1,88	84.475	78.969	72.101	-14,65	-8,70	54.107	42.224	41.898	-22,56	-0,77
% del total	4,16	4,62	4,53	0,37	-0,09	4,05	3,79	3,46	-0,59	-0,33	2,57	2,01	1,99	-0,58	-0,02
Cataluña	2.308	2.158	2.115	-8,36	-1,99	8.979	8.905	8.612	-4,09	-3,29	9.809	9.763	10.187	3,85	4,34
Municipios sin acceso	502	503	503	0,20	0,00	460	429	426	-7,39	-0,70	322	298	38	-88,20	-87,25
% del total	53,0	53,1	53,1	0,11	0,00	48,6	45,3	45,0	-3,59	-0,32	34,0	31,5	4,0	-29,99	-27,46
Población sin acceso	305.056	311.303	313.481	2,76	0,70	240.875	204.459	204.630	-15,05	0,08	103.900	94.001	11.381	-89,05	-87,89
% del total	3,94	4,02	4,04	0,10	0,02	3,05	2,59	2,59	-0,46	0,00	1,30	1,17	0,14	-1,16	-1,03
Comunitat Valenciana	1.800	1.707	1.701	-5,50	-0,35	6.616	6.484	6.463	-2,31	-0,32	7.310	7.135	7.095	-2,94	-0,56
Municipios sin acceso	269	224	229	-14,87	2,23	117	75	76	-35,04	1,33	61	60	52	-14,75	-13,33
% del total	49,6	41,3	42,3	-7,38	0,92	21,6	13,8	14,0	-7,56	0,18	11,3	11,1	9,6	-1,66	-1,48
Población sin acceso	173.761	129.361	134.900	-22,36	4,28	68.717	33.587	38.782	-43,56	15,47	14.626	15.597	12.308	-15,85	-21,09
% del total	3,43	2,55	2,66	-0,77	0,11	1,32	0,64	0,74	-0,58	0,10	0,27	0,29	0,23	-0,04	-0,06

FUENTES: Banco de España e Instituto Nacional de Estadística.

Cuadro 1.3

Acceso a los servicios bancarios presenciales, por CCAA. 2021-2024 (cont.)

	Oficinas bancarias					Oficinas y cajeros					Oficinas, cajeros y medios alternativos				
	2021	2023	2024	Var. 24/21 (%)	Var. 24/23 (%)	2021	2023	2024	Var. 24/21 (%)	Var. 24/23 (%)	2021	2023	2024	Var. 24/21 (%)	Var. 24/23 (%)
Extremadura	741	664	667	-9,99	0,45	1.800	1.744	1.716	-4,67	-1,61	2.194	2.190	2.124	-3,19	-3,01
Municipios sin acceso	170	200	195	14,71	-2,50	141	133	135	-4,26	1,50	97	76	80	-17,53	5,26
% del total	43,8	51,5	50,3	6,44	-1,29	36,3	34,3	34,8	-1,55	0,52	25,0	19,6	20,6	-4,38	1,03
Población sin acceso	79.556	103.202	96.519	21,32	-6,48	60.259	65.300	61.164	1,50	-6,33	27.507	19.859	21.466	-21,96	8,09
% del total	7,49	9,72	9,09	1,60	-0,63	5,72	6,19	5,80	0,08	-0,39	2,61	1,88	2,04	-0,57	0,16
Galicia	1.036	1.011	1.002	-3,28	-0,89	3.062	3.107	3.087	0,82	-0,64	3.546	3.571	3.542	-0,11	-0,81
Municipios sin acceso	54	54	54	0,00	0,00	18	6	6	-66,67	0,00	7	3	4	-42,86	33,33
% del total	17,3	17,3	17,3	0,00	0,00	5,8	1,9	1,9	-3,83	0,00	2,2	1,0	1,3	-0,96	0,32
Población sin acceso	66.887	66.146	65.263	-2,43	-1,33	20.391	4.472	4.466	-78,10	-0,13	5.994	2.397	3.632	-39,41	51,52
% del total	2,48	2,45	2,42	-0,06	-0,03	0,76	0,17	0,17	-0,59	0,00	0,22	0,09	0,13	-0,09	0,04
Madrid, Comunidad de	2.241	1.926	1.864	-16,82	-3,22	7.134	6.513	6.298	-11,72	-3,30	7.535	6.927	6.733	-10,64	-2,80
Municipios sin acceso	70	70	69	-1,43	-1,43	63	59	57	-9,52	-3,39	27	25	0	-100,00	-100,00
% del total	39,1	39,1	38,5	-0,56	-0,56	35,2	33,0	31,8	-3,35	-1,12	15,1	14,0	0,0	-15,08	-13,97
Población sin acceso	70.584	73.776	72.520	2,74	-1,70	61.017	54.652	51.837	-15,04	-5,15	6.005	5.151	0	-100,00	-100,00
% del total	1,05	1,10	1,08	0,03	-0,02	0,89	0,80	0,75	-0,14	-0,05	0,09	0,07	0,00	-0,09	-0,07
Murcia, Región de	543	534	527	-2,95	-1,31	1.649	1.719	1.719	4,24	0,00	1.793	1.848	1.847	3,01	-0,05
Municipios sin acceso	4	4	4	0,00	0,00	1	0	0	-100,00	0,00	1	0	0	-100,00	0,00
% del total	8,9	8,9	8,9	0,00	0,00	2,2	0,0	0,0	-2,22	0,00	2,2	0,0	0,0	-2,22	0,00
Población sin acceso	6.017	6.574	6.767	12,46	2,94	495	0	0	-100,00	0,00	495	0	0	-100,00	0,00
% del total	0,40	0,43	0,45	0,05	0,02	0,03	0,00	0,00	-0,03	0,00	0,03	0,00	0,00	-0,03	0,00
Navarra, Comunidad Foral de	410	403	402	-1,95	-0,25	1.090	1.117	1.110	1,83	-0,63	1.206	1.232	1.223	1,41	-0,73
Municipios sin acceso	147	147	147	0,00	0,00	144	144	143	-0,69	-0,69	142	144	142	0,00	-1,39
% del total	54,0	54,0	54,0	0,00	0,00	52,9	52,9	52,6	-0,37	-0,37	52,2	52,9	52,2	0,00	-0,74
Población sin acceso	46.112	45.311	45.600	-1,11	0,64	33.940	32.886	32.848	-3,22	-0,12	31.813	32.886	32.322	1,60	-1,72
% del total	6,97	6,84	6,89	-0,08	0,05	5,05	4,89	4,89	-0,16	0,00	4,69	4,85	4,76	0,07	-0,09

FUENTES: Banco de España e Instituto Nacional de Estadística.

Cuadro 1.3

Acceso a los servicios bancarios presenciales, por CCAA. 2021-2024 (cont.)

	Oficinas bancarias					Oficinas y cajeros					Oficinas, cajeros y medios alternativos				
	2021	2023	2024	Var. 24/21 (%)	Var. 24/23 (%)	2021	2023	2024	Var. 24/21 (%)	Var. 24/23 (%)	2021	2023	2024	Var. 24/21 (%)	Var. 24/23 (%)
País Vasco	1.009	971	961	-4,76	-1,03	3.351	3.225	3.113	-7,10	-3,47	3.564	3.432	3.312	-7,07	-3,50
Municipios sin acceso	103	104	104	0,97	0,00	64	64	58	-9,38	-9,38	57	50	46	-19,30	-8,00
% del total	41,0	41,3	41,3	0,23	0,00	25,5	25,4	23,0	-2,48	-2,38	22,7	19,8	18,3	-4,46	-1,59
Población sin acceso	71.995	72.956	73.324	8,20	6,77	30.004	33.083	28.495	-5,03	-13,87	27.578	23.706	21.575	-21,77	-8,99
% del total	3,25	3,30	3,31	0,06	0,01	1,35	1,49	1,29	-0,06	-0,20	1,24	1,06	0,97	-0,27	-0,09
Rioja, La	216	204	202	-6,48	-0,98	498	517	520	4,42	0,58	630	664	662	5,08	-0,30
Municipios sin acceso	122	126	126	3,28	0,00	120	124	124	3,33	0,00	69	61	62	-10,14	1,64
% del total	70,1	72,4	72,4	2,30	0,00	69,0	71,3	71,3	2,30	0,00	39,7	35,1	35,6	-4,02	0,57
Población sin acceso	16.041	17.515	17.466	8,88	-0,28	15.385	16.855	16.812	9,28	-0,26	6.160	3.975	4.096	-33,51	3,04
% del total	5,02	5,48	5,47	0,45	-0,01	4,77	5,23	5,22	0,45	-0,01	1,90	1,23	1,26	-0,64	0,03
TOTAL NACIONAL	19.014	17.601	17.377	-8,61	-1,27	61.903	60.673	59.219	-4,34	-2,40	68.883	67.943	67.166	-2,49	-1,14

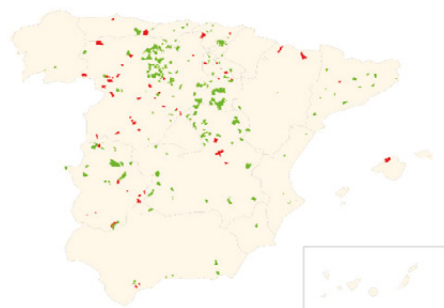
FUENTES: Banco de España e Instituto Nacional de Estadística.



Gráfico 1.4

Cambios en la accesibilidad presencial entre 2021 y 2024. Variación por CCAA y municipios que ganan o pierden acceso

1.4.a Municipios que ganan o pierden acceso, por CCAA. 2021-2022



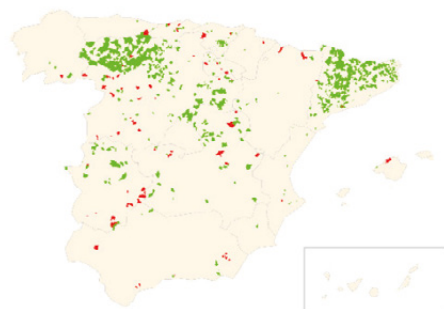
- Ganan acceso a servicios bancarios
- Pierden acceso a servicios bancarios
- Sin cambios con respecto a 2021

1.4.b Municipios que ganan o pierden acceso, por CCAA. 2021-2023



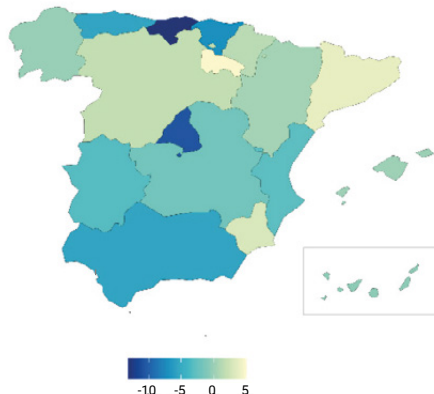
- Ganan acceso a servicios bancarios
- Pierden acceso a servicios bancarios
- Sin cambios con respecto a 2021

1.4.c Municipios que ganan o pierden acceso, por CCAA. 2021-2024



- Ganan acceso a servicios bancarios
- Pierden acceso a servicios bancarios
- Sin cambios con respecto a 2021

1.4.d Variación de los puntos de acceso, por CCAA. 2021-2024 (%)



FUENTES: Banco de España e Instituto Nacional de Estadística.

desde entonces (en rojo). El último mapa (véase gráfico 1.4.d) presenta los cambios porcentuales por CCAA. En general, se observa un importante avance en el interior de Cataluña, Castilla y León y algunas zonas de Extremadura. Por su parte, los municipios que han perdido sus PAC tienden a localizarse en el sureste de Extremadura y en algunas zonas de Castilla-La Mancha, Castilla-León, Andalucía y Baleares. Cabe destacar la desaparición de los municipios sin acceso en Murcia y en Madrid, en este caso lograda en 2024, lo que implica que toda la población de ambas regiones tiene acceso presencial en su lugar de residencia.

Otras regiones con reducciones relevantes de población sin acceso entre 2021 y 2024 son Cataluña (-89 %), Galicia (-39,4 %), Castilla y León (-31,8 %), Castilla-La Mancha (-22,6 %) y Extremadura (-21 %). En el extremo opuesto se sitúa Cantabria (42,4 % más de población sin

acceso). En 2024, en contraste con el logro de Madrid y la notable mejora en Cataluña (-87,9 %), Baleares (-63,3 %), Castilla y León (-26,6 %) y Comunitat Valenciana (-21,1 %), se registró un fuerte aumento del porcentaje de población sin acceso en Cantabria (65,5 %), Andalucía (65 %) y Galicia (51,5 %).

A stylized, monochromatic illustration in shades of blue and white. It depicts a woman in profile, wearing a headscarf and carrying a large woven basket filled with produce on her back. The scene is overlaid with a complex gear mechanism, suggesting a connection between traditional labor and modern industry or technology. The background features various geometric patterns, including circles and zig-zags.

Capítulo 2

Uso y canales de acceso al efectivo

1 Uso y canales de acceso al efectivo

Este capítulo del Informe se basa en el *Estudio sobre hábitos en el uso del efectivo (EHUE)*¹, que cubre el uso, acceso y aceptación del efectivo en nuestro país, así como la valoración de los servicios bancarios por parte de la población.

1.1 Uso y acceso al efectivo en el conjunto de la población

De acuerdo con el último EHUE (véase cuadro 2.1), en 2025 el dinero en efectivo seguía siendo el **principal medio de pago** para operar en establecimientos físicos para el 57,3 % de la población, una proporción algo menor que la de 2023 (59,7 %)². En todo caso, el **uso diario del efectivo** ha disminuido, del 64,9 % en 2023 al 54,5 % en 2025.

Por su parte, ha aumentado el porcentaje de la población que emplea principalmente medios de pago digitales (tarjetas físicas y dispositivos móviles), del 40 % en 2023 al 42,5 % en 2025. Se observa un **creciente uso de dispositivos móviles**, que pasaron a ser el canal de pago principal para un 15,3 % de la población en 2025, frente al 8,2 % de 2023, en detrimento de las tarjetas físicas, cuyo uso principal descendió del 31,9 % de 2023 al 27,3 % de 2025.

La mayor parte de la población combina varios métodos de pago en sus compras diarias. El 10,7 % utiliza **únicamente el efectivo como medio de pago**, una cifra ligeramente inferior a la registrada en los últimos dos años (cerca del 12 %), mientras que solo el 0,8 % utiliza exclusivamente medios de pago digitales (0,4 % en 2023).

En cuanto a los **canales usados para obtener el efectivo**, el cajero se consolida como la principal fuente de acceso. El gráfico 2.1 muestra que en 2025 el 78,6 % de la población acudía al cajero de forma habitual (74,2 % en 2023). La ventanilla de las oficinas bancarias ocupa la segunda posición, aunque muy por debajo (8,4 % en 2025, frente al 9,1 % de 2023). Esta presenta un descenso gradual en los últimos tres años, junto con la obtención a través de familiares y amigos o en el lugar de trabajo. En este último caso, la caída ha sido notable, de cerca de 3 puntos porcentuales (pp) (6,1 % en 2025, frente al 8,9 % de 2023). Por el contrario, entre otros canales más residuales, llama la atención la reserva de efectivo que los propios usuarios mantienen consigo por motivos de precaución, cuyo uso se ha más que duplicado (1,4 % en 2025, frente al 0,6 % de 2023).

1 El EHUE se basa en entrevistas a una muestra representativa de la población. Desde 2022 hasta 2025, la muestra aumentó de 1.605 a 4.986 entrevistas. De estas, 4.635 son representativas de la población española, a las que se añaden 351 entrevistas en municipios sin oficina bancaria estable, que corresponden a zonas rurales. El período de referencia del EHUE es el primer semestre del ejercicio respectivo. El Banco de España publica este estudio anualmente desde 2022, si bien los cambios metodológicos a partir de ese año hacen aconsejable limitar la comparación en este capítulo al período 2023-2025.

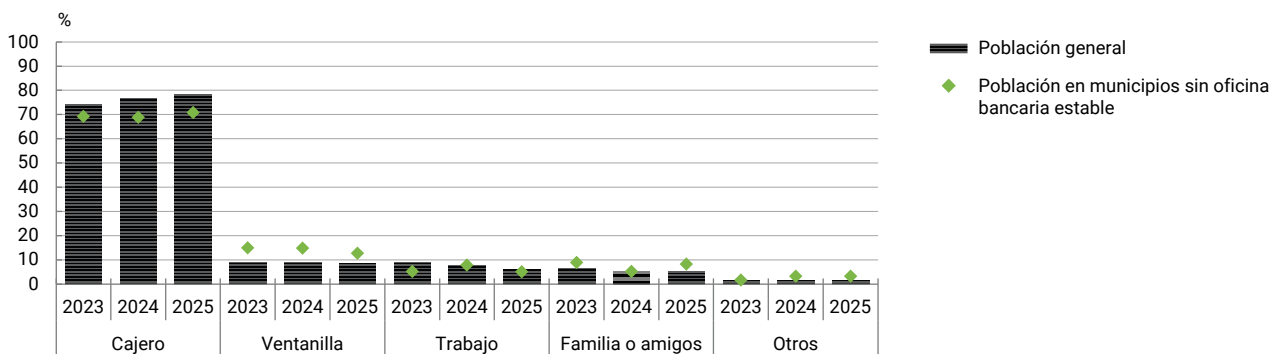
2 Para pagos entre particulares —por ejemplo, entre amigos y familiares—, el 57 % de la población utiliza habitualmente el efectivo, frente al 37 % que usa Bizum.

Cuadro 2.1
Uso de medios de pago en establecimientos físicos

% de población

	Dinero en efectivo		Tarjetas		Dispositivos móviles	
	2023	2025	2023	2025	2023	2025
Medios de pago	99,0	98,0	88,0	89,0	25,4	39,0
Medio de pago principal	59,7	57,3	31,9	27,3	8,2	15,3

FUENTE: Banco de España.

Gráfico 2.1
Principal canal de acceso al efectivo. Población general y población en municipios sin oficina bancaria estable

FUENTE: Banco de España.

La comparación de estos resultados con los de los **municipios sin oficina bancaria estable** (los rombos del gráfico 2.1) es interesante para valorar la accesibilidad en las zonas rurales. Cabe destacar que el uso del cajero automático como canal principal para obtener efectivo desciende en estos municipios hasta el 70,8 %. Pero lo más llamativo es que el uso de la ventanilla –de un municipio vecino, evidentemente– es mayor y alcanzó el 12,7 % en 2025, aunque se ha reducido respecto a años precedentes.

Finalmente, cabe mencionar que el uso de los otros **canales presenciales alternativos** para obtener efectivo, que constituyen los instrumentos centrales de la hoja de ruta, sigue siendo **muy limitado**. En 2025, el 25 % de los ciudadanos conocían los servicios de Correos, aunque solo un 6,3 % de estos los emplearon en el último año. El *cashback* lo conocían un 21 %, y de ellos lo emplearon un 13 %. Su participación entre los canales de acceso al efectivo continúa siendo, de momento, muy limitada³. En los municipios sin oficina bancaria estable, el empleo de

³ Los servicios de Correos Cash representarían una parte muy reducida dentro de la categoría «Otros» entre los canales de acceso al efectivo. Un 0,07 % a lo sumo dentro del 1,7 % de esta categoría en 2025.

los servicios de Correos y del *cashback* es incluso más reducido que en el caso de la población general, del 3,5 % y el 6,9 % de quienes los conocen, respectivamente⁴.

1.2 Diferencias entre grupos de población

Los factores demográficos y socioeconómicos influyen en los **hábitos de pago**. La información que se presenta en el gráfico 2.2 ilustra las diferencias más relevantes en el uso del efectivo entre distintos grupos de población, en particular para los grupos más vulnerables (personas mayores, con menor nivel de estudios y residentes en municipios pequeños).

- La **edad** es un factor determinante en el uso del efectivo. En 2025, el 79 % de los mayores de 64 años usaban el efectivo como principal medio de pago, frente al 32 % en el caso de los jóvenes de entre 18 y 24 años. Desde 2023, el uso del efectivo ha aumentado 3 pp entre los mayores, mientras que en los segmentos más jóvenes se observa una disminución importante (-7 pp). Los datos sugieren un aumento de la brecha generacional en el uso del efectivo.

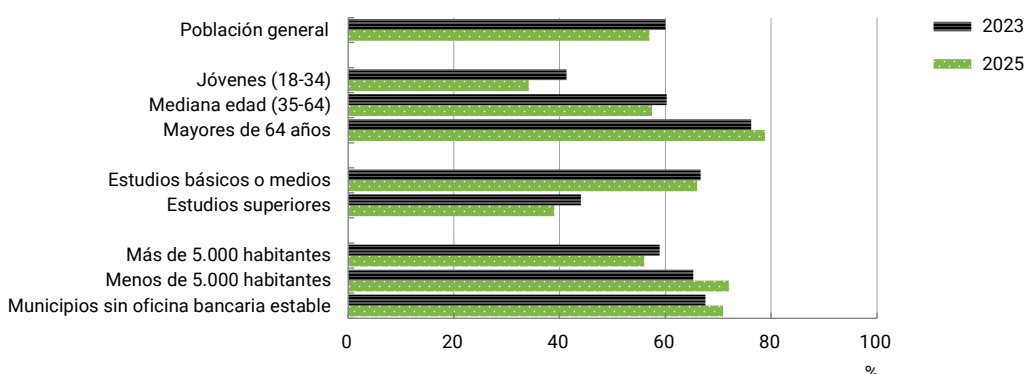
En cuanto a los medios de pago digitales —principalmente las tarjetas físicas y los dispositivos móviles—, solo el 21,2 % de los mayores de 64 años los utilizan como principal medio de pago, en comparación con el 67,8 % de los más jóvenes (18-24 años). Además, hay que destacar que los dispositivos móviles han desplazado a las tarjetas físicas como principal medio de pago entre la población más joven. En los últimos dos años, el uso de medios digitales ha aumentado significativamente en el caso de los más jóvenes (19 pp) y se ha reducido ligeramente para los mayores de 64 años (-2,6 pp).

- El **nivel educativo** también influye en el uso del efectivo. Es el principal medio de pago para el 66 % de los ciudadanos con estudios básicos o medios, mientras que, entre los ciudadanos con estudios superiores, este porcentaje desciende hasta un 39 %. Desde 2023, el uso habitual del efectivo ha disminuido de forma más acusada en los individuos con estudios superiores.
- A menor **tamaño del municipio**, mayor es el hábito de pagar con efectivo, una tendencia que se ha intensificado. En los municipios con más de 5.000 habitantes, el uso del efectivo como principal medio de pago ha descendido, pasando del 59 % en 2023 al 56 % en 2025. En contraste, en aquellos municipios con menos de 5.000 habitantes⁵ ha aumentado: del 65 % al 72 %. También en los municipios sin oficina bancaria estable el 71 % de la población emplea el efectivo como principal medio de pago, lo que supone un leve incremento respecto al 68 % registrado en 2023.

4 Respecto a las oficinas móviles, no hay datos que reflejen fehacientemente su uso como canal alternativo. Únicamente el 0,59 % de la población de los municipios sin oficina bancaria estable declara utilizarlas, pero las oficinas móviles solo alcanzan un porcentaje reducido de estos municipios y la muestra de la encuesta no ajusta por la presencia de las oficinas móviles en ellos.

5 El EHUE no tiene suficiente granularidad para diferenciar entre municipios de más y menos de 500 habitantes, como se hace en el capítulo previo.

Gráfico 2.2

Evolución del uso de efectivo como principal medio de pago, por grupos de población


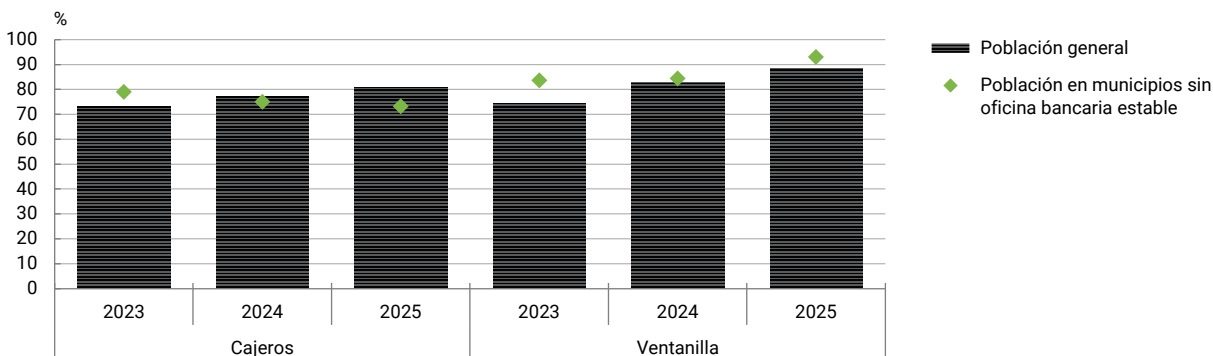
FUENTE: Banco de España.

1.3 Valoración de los usuarios

La **satisfacción de los usuarios** con el modo de retirada habitual de efectivo es elevada y se observa una mejora continuada en los últimos tres años (véase gráfico 2.3). El porcentaje de clientes que están bastante o totalmente satisfechos se sitúa en el 88,4 % en el caso de aquellos que acceden al efectivo a través de la ventanilla bancaria (74,6 % en 2023) y en el 80,8 % para quienes lo hacen mediante los cajeros automáticos (73,1 % en 2023).

Entre las personas mayores, las valoraciones son aún más favorables, con un 90 % de satisfacción en el caso de la ventanilla y un 85,3 % en el de los cajeros (el 70,4 % y el 73,2 % en 2023, respectivamente). Este período coincide con las medidas que las entidades de crédito han venido desplegando en línea con los compromisos asumidos.

Gráfico 2.3

Porcentaje de satisfacción de los clientes bancarios con el servicio de ventanilla y los cajeros. Población general y población en municipios sin oficina estable


FUENTE: Banco de España.

Por último, es también destacable que el porcentaje de satisfacción con el servicio en ventanilla es aún mayor en los municipios sin oficina bancaria estable (93 % en 2025), aunque es menor en el caso del cajero (73,3 % en 2025) y ha empeorado 6 pp respecto a 2023.

1.4 A la búsqueda del efectivo: medios, tiempo y distancia

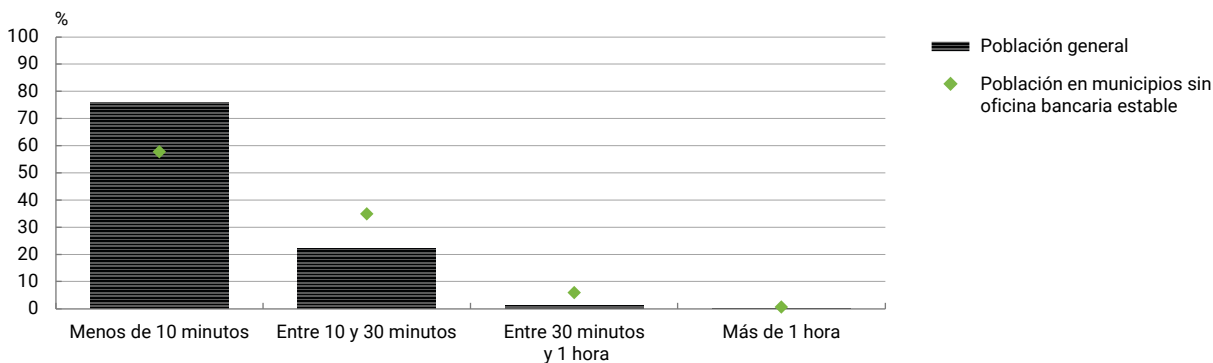
Para valorar la facilidad de acceso al efectivo resulta fundamental evaluar el esfuerzo que implica disponer de él. La facilidad de acceso está estrechamente relacionada con la cercanía de los puntos de acceso y permite conocer mejor la experiencia del usuario, considerando variables como el tiempo invertido, el medio de desplazamiento y la integración de esta acción con otras actividades cotidianas.

El gráfico 2.4 muestra, con datos de 2025, que el 76 % de la población general tarda menos de 10 minutos en llegar al punto habitual de acceso al efectivo; el 22,2 %, entre 10 y 30 minutos, y solo el 1,5 %, más de media hora. En municipios sin oficina bancaria estable, el tiempo invertido se incrementa: el 57,7 % tarda menos de 10 minutos; el 34,9 %, entre 10 y 30 minutos, y el 6,5 %, más de media hora.

En cuanto al modo de desplazamiento, existe una mayor dependencia de medios de transporte privados en los municipios sin oficina estable. En estos, el 57,4 % de los residentes utilizan el coche o la motocicleta, frente al 13 % de la población general; el 29 % lo hacen a pie, cifra muy por debajo del 75,4 % de la población general. Además, mientras que la mayoría de la población general realiza desplazamientos exclusivos para hacerse con efectivo (57,1 %), los residentes en municipios sin oficina estable suelen combinar esta acción con otras actividades cotidianas (53 %), relacionadas con compras, ocio y trabajo.

Estos resultados sugieren, como cabría esperar, una mayor facilidad de acceso allí donde hay oficina estable, es decir, municipios de tamaño suficiente o zonas urbanas. No obstante, esto

Gráfico 2.4
Tiempo del desplazamiento para acceder al efectivo. Población general y población en municipios sin oficina bancaria estable



FUENTE: Banco de España.

no significa que el acceso sea homogéneo dentro de estas últimas. En el [recuadro 2.1](#) se lleva a cabo una primera aproximación a la dotación de puntos de acceso presencial y la distancia a ellos en cuatro de las mayores áreas urbanas españolas. Los resultados muestran diferencias importantes de acceso entre distritos.

Recuadro 2.1

ACCESO A LOS SERVICIOS BANCARIOS EN ZONAS URBANAS: DOTACIÓN Y DISTANCIA

La evolución de los puntos de acceso (PAC) a los servicios bancarios en España no ha seguido un patrón territorial homogéneo desde que se inició el cierre de oficinas en 2008. La reducción de sucursales ha afectado de modo diferente al entorno urbano y al rural. Así, en el conjunto de los municipios rurales el número de oficinas se redujo en menor proporción (un 48 % entre 2008 y 2024) que en las zonas urbanas (el 69 %). No obstante, el debate y los análisis sobre los riesgos de exclusión financiera de la población se han centrado principalmente en las zonas rurales, pues el número de municipios sin oficina bancaria aumentó notablemente en dicho período (en 940, hasta los 4.502 en 2024) y la gran mayoría de ellos se encuentran en zonas rurales. Hay que tener en cuenta, además, que en estas últimas la proporción de personas mayores (que cuentan con menos conocimientos digitales y una mayor demanda de acceso presencial) es más elevada.

De hecho, las medidas adoptadas por las entidades financieras españolas para paliar los problemas de acceso a los servicios bancarios se han concentrado, además de en las personas mayores (mediante la mejora de la atención presencial a este colectivo), en las áreas rurales (mediante el despliegue de canales de acceso alternativos, como se subraya en este Informe). La accesibilidad en las zonas urbanas ha sido poco estudiada en este contexto. Para estas zonas, el indicador de accesibilidad habitual, utilizado en el capítulo 1, es la existencia de puntos de acceso por municipio, pero un factor determinante para el acceso presencial en las zonas urbanas (en particular en las grandes ciudades) es la distribución de los PAC por barrios o distritos y la distancia a dichos PAC.

El objetivo de este recuadro es hacer una primera aproximación a la accesibilidad presencial a los servicios bancarios en zonas urbanas mediante un análisis desagregado de su situación por distritos. Hay que subrayar que el análisis toma como referencia el lugar de residencia del usuario y no tiene en cuenta los patrones de movilidad interurbana. Como aporta la evidencia del *Estudio sobre hábitos en el uso del efectivo* (EHUE)

reflejada en este Informe, parte de la población accede al efectivo a través de cajeros o sucursales bancarias situados en las proximidades de sus lugares de trabajo o de compras.

En concreto, para arrojar luz sobre esta dimensión menos conocida de la **accesibilidad a los servicios bancarios en zonas urbanas**, en el recuadro se analizan dos aspectos:

- 1) La distribución y capacidad de los PAC a los servicios bancarios tradicionales, esto es, la **dotación** de oficinas bancarias y cajeros automáticos¹ por distritos en algunas de las principales áreas urbanas de España.
- 2) La **distancia** media, en línea recta², que un ciudadano residente tendría que recorrer desde su distrito para acceder a los mencionados PAC³.

Ambos indicadores de accesibilidad (dotación y distancia) se analizan en la principal área urbana de las provincias de Barcelona, Madrid, Málaga y Sevilla; estas zonas urbanas incluyen la capital de provincia y los municipios urbanos de su periferia⁴. El porcentaje de población urbana cubierta en cada provincia por el área respectiva oscila entre el 100 % de Sevilla y Málaga, el 96,40 % de Madrid y el 91,96 % de Barcelona. En 2023, en las áreas urbanas analizadas residían en torno a 11,5 millones de personas (el 43,7 % de la población urbana en España).

La **capacidad** (PAC por cada 100.000 habitantes) en las áreas analizadas se situaba en 2024 ligeramente por debajo de la media nacional (105 PAC, frente a 108), si bien hay diferencias significativas entre las cuatro (véase cuadro 1). En Málaga, la media de la distribución es mayor que en el resto de los casos considerados, pero al mismo tiempo hay una mayor diferencia de capacidad entre distritos. Concretamente, Málaga es la provincia que registra un mayor número de PAC (con una media de 145 por cada 100.000 habitantes), muy por encima de la media española, y también la que presenta una mayor mediana (129). Esta mayor dotación podría estar vinculada al efecto del turismo, debido a la demanda de efectivo en

- 1 El número de cajeros incluye tanto los localizados en las oficinas como los desplazados. Por simplicidad, en este recuadro los cajeros localizados en las oficinas bancarias se han estimado imputando a cada oficina la media de cajeros por oficina del municipio donde dicha oficina se localiza.
- 2 A partir de 2026, el Banco Central Europeo tiene previsto implementar la metodología REWATCH para medir el acceso al efectivo de los ciudadanos. Su implementación implicará, entre otras novedades, sustituir la medición de la distancia en línea recta por la distancia en coche por carretera.
- 3 La distancia se calcula en términos de celda de 1 km² en cada distrito, más concretamente como la distancia entre el centroide de cada celda de 1 km² y el PAC más cercano (con independencia de si se encuentra o no en el mismo distrito). Posteriormente se calcula la distancia media ponderada por la población en términos de distrito. Cuando una celda queda repartida entre varios distritos, su contribución se distribuye por población de forma proporcional al área correspondiente a cada distrito.
- 4 Los municipios de cada provincia se han clasificado como urbanos o rurales siguiendo la [metodología propuesta por Eurostat](#).

Recuadro 2.1

ACCESO A LOS SERVICIOS BANCARIOS EN ZONAS URBANAS: DOTACIÓN Y DISTANCIA (cont.)

determinadas zonas y épocas del año⁵. En el lado opuesto, Madrid cuenta con la capacidad más baja (con una media cercana a 99). Si consideramos solo las sucursales bancarias, también se observa cierta divergencia entre áreas: el área urbana malagueña cuenta con casi 31 oficinas por cada 100.000 habitantes, mientras que en Barcelona la ratio disminuye hasta 24.

Esta heterogeneidad entre provincias también se observa entre los distritos de las zonas urbanas (véanse cuadro 1 y gráfico 1). Así, por ejemplo, en Málaga el 71 % de la población residiría en distritos que tienen una dotación de PAC media o alta, esto es, más de 80 PAC por cada 100.000 habitantes, mientras que alrededor del 7 % de la población de esta zona urbana residiría en distritos con una dotación baja (menos de 50 PAC). Estos porcentajes

difieren notablemente de los que presentan el resto de las provincias analizadas.

En Madrid, un 57 % de la población residiría en distritos con una dotación media o alta, la mayor parte de ellos situados en el centro y el norte, mientras que cerca de un 20 % de los habitantes residirían en distritos con una dotación baja, muchos de ellos ubicados hacia el sur. Por su parte, en Barcelona y Sevilla, el porcentaje de población con un grado de acceso medio o alto se sitúa en el 52 % y el 43 %, respectivamente. Estas dos provincias acumulan la mayor parte de la población urbana residente en distritos con una dotación moderada o baja; en ambos casos, gran parte de estos distritos se encuentran en las zonas periféricas.

Cuadro 1
 Puntos de acceso en zonas urbanas

	Puntos de acceso por cada 100.000 habitantes		% de población según el grado de dotación de los distritos (a)			
	Media	Mediana	Bajo	Moderado	Medio	Alto
Barcelona	105	74	16,1	32,1	29,2	22,7
Madrid	99	84	19,5	23,7	36,9	19,9
Málaga	145	129	7,3	21,6	38,3	32,9
Sevilla	104	70	30,6	26,6	23,4	19,3
Promedio	113	89	18,5	26,8	32,9	21,7

Cuadro 2
 Distancias en zonas urbanas

	Distancia (en m) al punto de acceso más cercano		% de población según distancias en zonas urbanas (a)		
	Media	Mediana	< 200 m	200-499 m	≥ 500 m
Barcelona	469	337	43,1	43,9	13,0
Madrid	349	339	19,0	72,1	8,9
Málaga	364	315	7,7	69,4	23,0
Sevilla	456	383	12,0	69,4	18,6
Promedio	409	343	25,9	61,8	12,3

FUENTES: Banco de España e Instituto Nacional de Estadística.

a El grado de dotación se categoriza de la siguiente manera: bajo cuando los puntos de acceso por cada 100.000 habitantes son menos de 50, moderado cuando la ratio se sitúa entre 50 y 79, medio cuando la ratio se sitúa entre 80 y 129 y alto cuando la ratio es mayor o igual que 130.

⁵ A ello apunta también el hecho de que el número de cajeros fuera de las oficinas bancarias por cada 100.000 habitantes, en términos de distrito, ascienda a 143,8 de media en Málaga (67,6 de mediana), frente a 12 en Barcelona (3,8 de mediana), 11,1 en Madrid (6,8 de mediana) y 8,6 en Sevilla (2,7 de mediana). Algunos de estos cajeros operan exclusivamente durante los períodos de mayor afluencia de turistas para cubrir la demanda adicional de efectivo.

Recuadro 2.1

ACCESO A LOS SERVICIOS BANCARIOS EN ZONAS URBANAS: DOTACIÓN Y DISTANCIA (cont.)

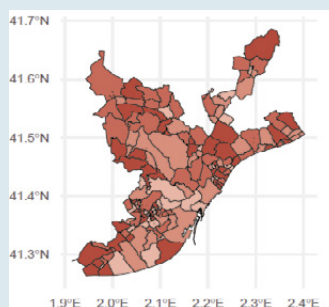
Gráfico 1

Número de PAC y distancia al PAC más cercano por distrito

a Número de PAC por distrito

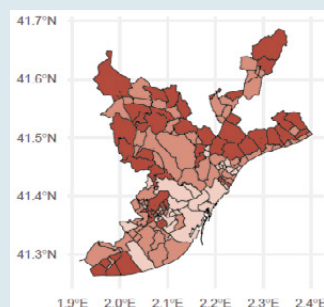
b Distancia al PAC más cercano

Barcelona



Grado de dotación (a)

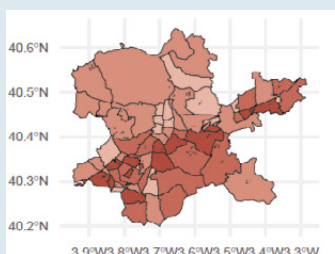
- Bajo
- Moderado
- Medio
- Alto



Metros

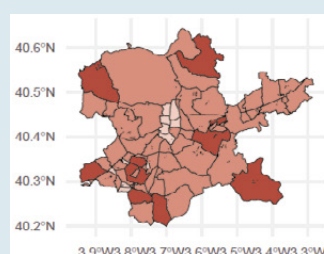
- Más de 500
- Entre 200 y 499
- Menos de 200

Madrid



Grado de dotación (a)

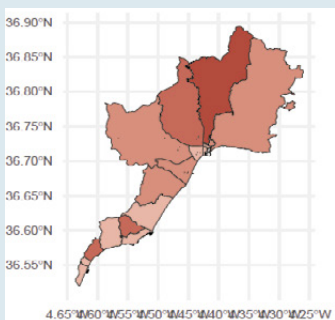
- Bajo
- Moderado
- Medio
- Alto



Metros

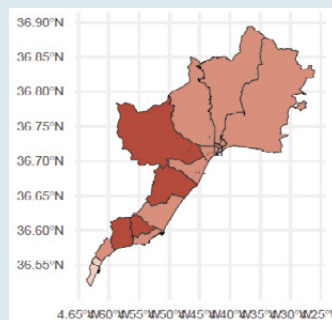
- Más de 500
- Entre 200 y 499
- Menos de 200

Málaga



Grado de dotación (a)

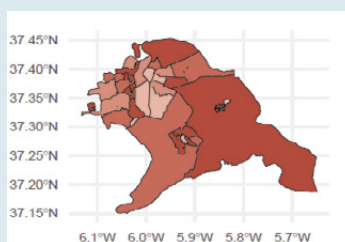
- Bajo
- Moderado
- Medio
- Alto



Metros

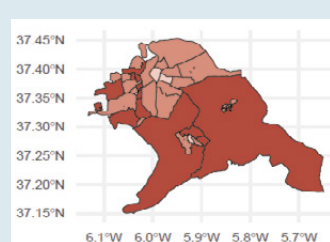
- Más de 500
- Entre 200 y 499
- Menos de 200

Sevilla



Grado de dotación (a)

- Bajo
- Moderado
- Medio
- Alto



Metros

- Más de 500
- Entre 200 y 499
- Menos de 200

FUENTES: Banco de España e Instituto Nacional de Estadística.

a El grado de dotación se categoriza de la siguiente manera: bajo cuando los puntos de acceso por cada 100.000 habitantes son menos de 50, moderado cuando la ratio se sitúa entre 50 y 79, medio cuando la ratio se sitúa entre 80 y 129 y alto cuando la ratio es mayor o igual que 130.

Recuadro 2.1

ACCESO A LOS SERVICIOS BANCARIOS EN ZONAS URBANAS: DOTACIÓN Y DISTANCIA (cont.)

Hay que considerar que en las zonas urbanas las mayores facilidades de desplazamiento, por la disponibilidad de una red de transporte público más extensa, pueden, en parte, aliviar la menor dotación de PAC observada en algunos distritos.

En ese sentido, resulta también relevante analizar la distancia que tienen que recorrer los habitantes de un distrito para llegar hasta los puntos de acceso. Por ello, el segundo indicador considerado es la distancia en línea recta a estos.

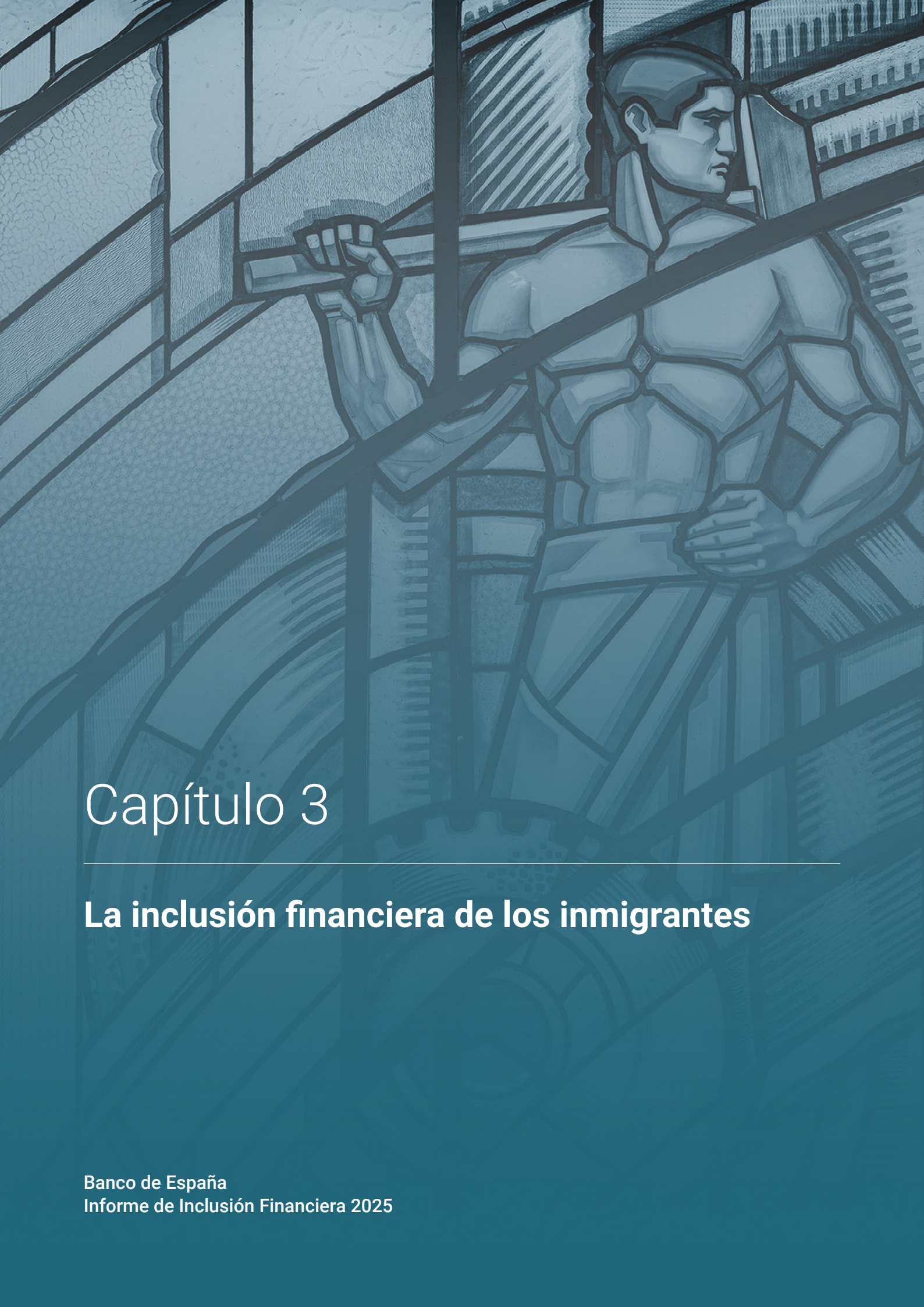
Según este indicador, la distancia promedio de la población a los PAC en las zonas urbanas analizadas es de 409 metros. Aproximadamente el 26 % de los residentes tienen un cajero o sucursal bancaria a menos de 200 metros, el 62 % tienen un punto de acceso en el rango situado entre los 200 y los 500 metros y el 12 % deben recorrer más de 500 metros (véase cuadro 2).

Si nos centramos en las zonas con menos PAC, se observa que, en general, hay que recorrer mayores distancias hasta la sucursal o el cajero más cercanos. A modo de ejemplo, en Barcelona y en Madrid, el 17,5 % y el 3,5 %,

respectivamente, de los residentes en distritos urbanos con una dotación baja o moderada tienen un punto de acceso a menos de 200 metros, frente al 67 % y el 31 % en los distritos con dotación media o alta. En Sevilla y en Málaga, sin embargo, el 100 % de los residentes en distritos con una dotación baja o moderada deben recorrer más de 200 metros. No obstante, en Málaga solo el 30 % de la población reside en estos distritos, porcentaje muy inferior al del resto de las áreas.

Por último, cabe señalar que 25 distritos urbanos situados en estas provincias no cuentan con PAC y su población residente debe recorrer en su mayoría más de 500 metros hasta el punto más cercano.

En resumen, el análisis realizado en este recuadro sugiere la existencia de una elevada heterogeneidad en la accesibilidad a oficinas o cajeros tanto entre áreas urbanas como entre los distritos ubicados dentro de estas. Tales resultados sugieren la relevancia de realizar análisis más detallados a nivel granular en las zonas urbanas, con el fin de identificar potenciales bolsas de población en riesgo de exclusión financiera en estas áreas.



Capítulo 3

La inclusión financiera de los inmigrantes

1 La inclusión financiera de los inmigrantes

España ha experimentado un fuerte aumento de la inmigración en los últimos años. La proporción de inmigrantes en la población española se situaba en 2024 cerca del 20 %, muy próxima ya a la de Alemania y superior a la de países de tradición inmigratoria como Francia (13,6 %) o Países Bajos (16,2 %), según datos de Eurostat.

La población inmigrante, definida aquí como la nacida fuera de España, es un factor determinante del dinamismo reciente de la economía española y de su mercado de trabajo¹. Y la integración de los inmigrantes es un elemento central del fenómeno migratorio, no solo desde el punto de vista social, sino también desde una perspectiva económica. Es necesaria para minimizar las fricciones en su incorporación al mercado de trabajo, ahora y en el futuro, y para maximizar su potencial económico.

Un aspecto esencial de la integración de los inmigrantes es su grado de inclusión financiera, que depende, en buena medida, del tiempo de estancia en España. Cabe esperar que, conforme pase el tiempo, los inmigrantes se integren en el país de acogida en todos los ámbitos, incluido el financiero. Por ello, es importante diferenciar entre los inmigrantes establecidos desde hace muchos años y los de reciente llegada, una parte de los cuales, además, están en situación irregular².

Tras describir brevemente las principales características de la población inmigrante en España, el epígrafe 1.2 aborda su inclusión financiera desde distintas perspectivas y en comparación con la población nativa: competencias financieras, productos y hábitos financieros, y servicios bancarios que usan y prefieren. Este análisis se realiza a partir de la información proporcionada por la [Encuesta de Competencias Financieras \(ECF\) 2021](#), que elabora el Banco de España, y se centra en el conjunto de la población inmigrante, sin tener en cuenta el tiempo que llevan en España.

El epígrafe 1.3 se centra en los inmigrantes de reciente llegada, en particular en los que están en situación administrativa irregular, que son quienes afrontan un mayor riesgo de exclusión financiera. Asimismo, evalúa los instrumentos financieros con potencial para facilitar la inclusión financiera de este grupo de inmigrantes y de otros colectivos vulnerables, en particular la cuenta de pago básica. Finalmente, en el epígrafe 1.4 se repasan las iniciativas para mejorar la inclusión financiera de los inmigrantes, tanto en general como en particular para los de reciente llegada, con especial mención a la actuación del Banco de España.

1 Entre 2022 y 2024, la población inmigrante contribuyó con 0,7 pp al crecimiento del PIB per cápita (2,9 %) ([Cuadrado y Regil, 2025](#)). Esto supone casi un cuarto del incremento y es mayor que la proporción de población inmigrante, debido principalmente a la mayor tasa de empleo de esta población.

2 Los inmigrantes en situación administrativa irregular son los que se establecen en España sin autorización legal para hacerlo, bien porque entran irregularmente (al incumplir los requisitos legales de entrada), bien porque su estancia se prolonga más tiempo del permitido legalmente. En las entradas irregulares, los inmigrantes acceden por rutas no autorizadas, sin el visado requerido o sin documentación; la entrada de inmigrantes que llegan por mar en embarcaciones precarias es el ejemplo más conocido. Las estancias irregulares, tras una entrada legal, son principalmente las de aquellos que permanecen más allá del tiempo determinado por el visado o por el permiso de residencia concedido; el caso más habitual es el de los turistas extranjeros que no abandonan el país tras el tiempo límite de estancia.

1.1 La inmigración en España. Cifras y perfil de los inmigrantes

Los flujos de inmigrantes hacia España se intensificaron a comienzos de este siglo, en lo que constituyó la primera ola de inmigración, interrumpida en 2008 por la crisis financiera global. Ese año la población nacida fuera de España alcanzó el 13,2 % del total. Tras un frenazo derivado de la crisis económica, los flujos migratorios se reactivaron a partir de 2015, iniciando una segunda ola. Se produjo una pausa en 2020 y 2021, propiciada por la pandemia de COVID-19, pero desde entonces han vuelto a crecer fuertemente, con un saldo migratorio (entradas menos salidas) acumulado de casi dos millones de inmigrantes entre 2022 y 2024³.

En términos brutos (entradas), el flujo anual de inmigrantes ha superado de largo el millón de personas en ese período (1,266 millones en el promedio de los tres años). El gráfico 3.1 muestra que, de hecho, la inmigración constituye desde 2015 la única fuente de crecimiento de la población española.

Así, con datos de 2022, España se ha convertido en el cuarto país con mayor entrada de inmigrantes a nivel mundial y en el país de la Unión Europea (UE), junto con Irlanda, con mayor tasa de inmigración, con casi 25 inmigrantes por 1.000 habitantes ([Cuadrado, Gómez y Sastre, 2024](#)).

Según los datos más recientes, correspondientes al tercer trimestre de 2025, el porcentaje de población nacida en el extranjero alcanzó el 19,9 % del total y el 23,4 % entre la población en edad de trabajar (16-67 años).

Las características socioeconómicas del colectivo de inmigrantes en España (el *stock* de población inmigrante) dependen tanto de los inmigrantes ya establecidos como de los nuevos inmigrantes (el flujo). Ambos se analizan en [Cuadrado, Gómez y Sastre \(2024\)](#).

La **población inmigrante** difiere notablemente en algunos aspectos de la población nativa española:

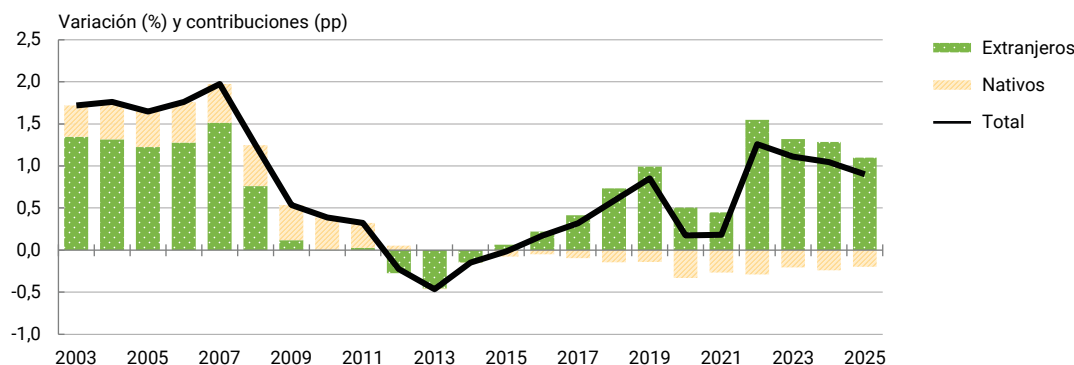
- Se divide a partes prácticamente iguales entre hombres y mujeres.
- Su edad media es de 40,8 años (datos de 2024), inferior a la de los residentes nativos (44,6 años), y el porcentaje de mayores de 74 años es solo del 3 % (frente al 11,7 % entre los nativos). Está aumentando progresivamente debido al envejecimiento de los inmigrantes que llegaron en las primeras olas, solo compensado en parte por la menor edad promedio de los inmigrantes recientes.
- Los inmigrantes tienen un nivel de estudios algo inferior al de los nativos, según la ECF 2021. En términos de renta, las diferencias son más acusadas: el 45,8 % de los hogares

³ Los datos utilizados en este epígrafe provienen del Instituto Nacional de Estadística, que utiliza, y consolida en algunos casos, diversas fuentes, como los padrones municipales, la Estadística Continua de Población o la Encuesta de Población Activa. Asimismo, aporta los datos españoles a Eurostat.

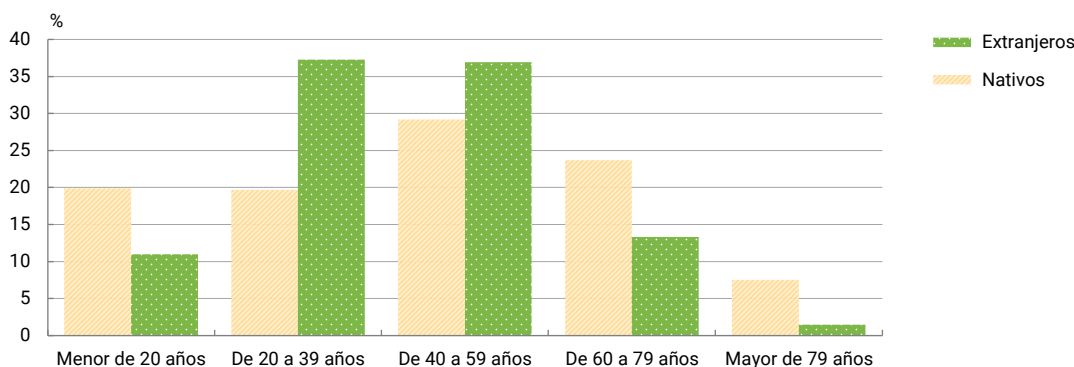
Gráfico 3.1

Impacto demográfico de la inmigración en España. Crecimiento y edad de la población total e inmigrante

3.1.a Crecimiento de la población residente en España y contribuciones según país de nacimiento



3.1.b Distribución por edades según país de nacimiento de la población residente en España (1 de enero de 2026)



FUENTE: Estadística Continua de la Población (Instituto Nacional de Estadística).

inmigrantes contaban con menos de 15.000 euros de renta, frente al 24,7 % de los hogares con cabeza de familia nacido en España. Y solo en un 7,8 % de los primeros la renta superaba los 47.000 euros, frente al 19,3 % de los segundos.

- Con datos de 2022, un 44,3 % de los inmigrantes nacieron en América Latina, mientras que el 29,5 % procedían de Europa.

Respecto al flujo reciente de inmigrantes:

- Se mantiene la proporción similar entre hombres y mujeres en los últimos años. La edad media de entrada en 2022 fue de 33,2 años y cerca del 81 % tenían edad de trabajar⁴.

⁴ Estos cálculos provienen de Cuadrado, Gómez y Sastre (2024). Los datos de 2022 muestran un incremento de la edad media, pero podrían estar distorsionados por los flujos retrasados de la pandemia y los refugiados ucranianos.

- En cuanto al nivel de estudios, en la segunda ola se ha observado una mejora notable en comparación con la inmigración de principios de siglo. El porcentaje de nuevos inmigrantes con nivel educativo bajo pasó del 45 % en 2008 al 30 % en 2022, y el de aquellos con un nivel alto aumentó del 20 % al 43 % en dicho período. No obstante, este perfil de mejora parece haberse interrumpido en los últimos años.
- La mitad de los inmigrantes llegados desde 2019, exceptuando el año 2021, proceden de América, siendo más del 90 % de ellos oriundos de países de habla hispana, es decir, cifras similares a las de la población total inmigrante.

1.2 El comportamiento financiero de los inmigrantes

La población inmigrante puede diferir en sus usos y decisiones financieras de la nacida en España por varias razones: por sus características socioeconómicas; porque la existencia de vínculos en el país de origen puede conllevar distintas pautas de ahorro y gasto, o porque la posible carencia de información o historial financiero acerca del inmigrante haga más difícil para las entidades financieras determinar las probabilidades de repago de deuda, lo que dificultaría su acceso al mercado crediticio.

Las características socioeconómicas de los inmigrantes también determinan su vulnerabilidad financiera. Como se ha señalado, el inmigrante promedio tiene menos estudios y vive en hogares con menor renta que los nacidos en España, dos factores que incrementan el riesgo de exclusión financiera ([Defensor del Pueblo, 2024](#)). Por otro lado, los inmigrantes son más jóvenes y el colectivo de mayor edad es aún reducido, lo que mitiga los riesgos de exclusión por motivo de edad.

Otro factor relevante son las dificultades derivadas del idioma y las diferencias culturales. En España, dos tercios de los inmigrantes (tanto los ya establecidos como los llegados recientemente), bien tienen como idioma principal el español (cerca de la mitad), bien provienen de Europa (20 %). Los países de nuestro entorno presentan una proporción mucho menor de inmigrantes que comparten lengua⁵.

Por último, a medida que los inmigrantes se establecen en el país de destino y se integran en el mercado laboral y la sociedad, los riesgos de exclusión financiera disminuyen.

La [Encuesta de Competencias Financieras de 2021 \(ECF 2021\)](#) del Banco de España proporciona información que permite identificar si una persona ha nacido en España o no y, además, refleja la representatividad de la población inmigrante⁶, en particular de la que lleva tiempo ya establecida.

5 Un 11 % de los inmigrantes perciben que el idioma es una barrera de acceso, según el reciente estudio de Funcas [Modelos de bancarización de la población con menos ingresos](#). Este trabajo está basado en encuestas *online*, con datos de 2024, y también diferencia entre población nativa y población nacida fuera de España, si bien se centra en la población con bajos ingresos (menos de 13.600 euros por unidad de consumo).

6 Mientras que la ECF muestra que los nacidos fuera de España representaban un 13 % del total de la población adulta, el padrón correspondiente a 1 de enero de 2022 mostraba que ese porcentaje era del 18 %. En cuanto a características, las distribuciones de la edad para nativos y para inmigrantes obtenidas de ambas fuentes son muy similares.

Al interpretar los resultados de este análisis y extrapolarlos al momento actual, hay que tener en cuenta que los datos de la ECF se refieren a 2021; además, cabe pensar que en esta y en otras encuestas hay una infrarrepresentación de los inmigrantes de reciente llegada (en particular, en situación irregular). Esto significa que el presente análisis no recoge el posible impacto que los fuertes flujos migratorios observados en los años más recientes pudieran haber tenido en las dimensiones objeto de estudio⁷.

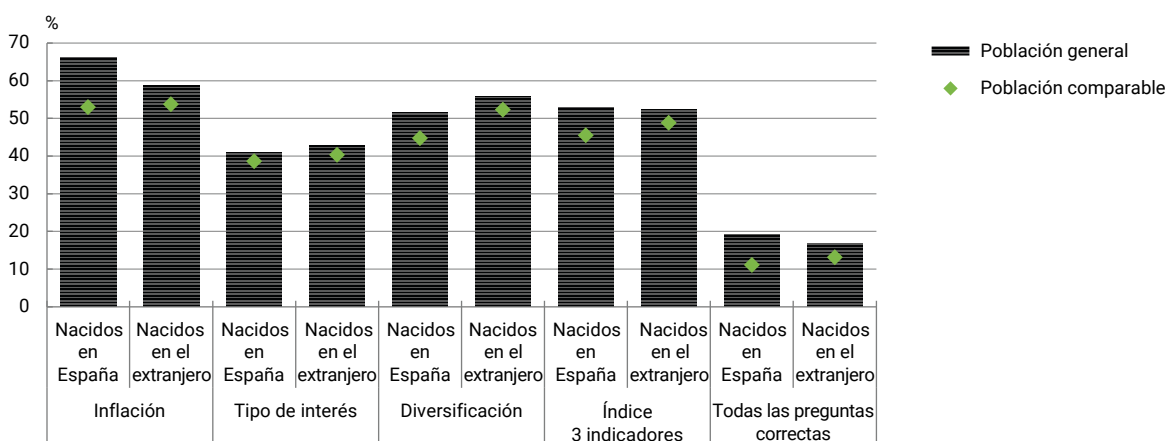
La encuesta permite analizar las competencias financieras del conjunto de la población inmigrante y algunos aspectos relevantes de su comportamiento financiero, y diferenciar entre distintas características socioeconómicas, en particular la edad y la renta. Así, se pueden tener en cuenta esos factores al comparar inmigrantes y nativos. En concreto, el análisis distingue entre nativos e inmigrantes en el conjunto de la población y en un grupo comparable por renta y edad. Este grupo, o población comparable, está compuesto por los menores de 45 años con nivel de renta del hogar inferior a 27.000 euros, en la población tanto nativa como inmigrante. En esa población comparable se concentra el 43 % de la población inmigrante, una proporción mucho mayor que la que se da en la población nativa (19 %) ⁸.

1.2.1 Competencias financieras

En la ECF, la evaluación de las competencias financieras se realiza a través de una prueba de tres preguntas: sobre inflación, tipo de interés compuesto y diversificación del riesgo. El valor promedio de respuestas correctas a las tres preguntas es del 53 % para toda la población, con diferencias mínimas

Gráfico 3.2

Indicadores de competencias financieras (ECF 2021). Nacidos en España e inmigrantes en la población total y comparable



FUENTE: Banco de España.

7 En la medida en que se produzca la asimilación de la población inmigrante tras varios años de residencia o la nueva población entrante presente características diferentes respecto a la ya establecida, estos resultados podrían ser distintos en 2024. También cabe pensar que en las encuestas hay una infrarrepresentación de los inmigrantes de reciente llegada en situación irregular.

8 El 56 % de los inmigrantes entran en el criterio de edad, y el 75 %, en el de renta, lo que da un 43 % con ambas características. Para los nativos, la proporción es del 40 % en edad, el 52 % en renta y el 19 % en ambas características.

entre nativos e inmigrantes (véase gráfico 3.2). Solo el 18,9 % de la población respondió correctamente a las tres preguntas, el 19,2 % entre los nacidos en España y el 16,8 % entre los inmigrantes.

Como cabría esperar, el porcentaje de respuestas correctas disminuye en todos los casos para la población comparable, de menor renta y edad, aunque más entre los nativos. De hecho, la única diferencia reseñable en el grupo comparable es que ahora la proporción de inmigrantes con pleno de respuestas correctas es algo superior a la de los nativos (13,2 %, frente al 11,8 %), lo que refuerza la idea de que no hay diferencias significativas en las competencias entre ambos grupos.

1.2.2 Productos financieros. Ahorro y financiación

La ECF evalúa el comportamiento financiero de los residentes en España a través de una batería de preguntas. Parte de ellas se pueden agrupar en cuatro bloques de interés para este análisis: tenencia de productos financieros, tipología de ahorro, uso de productos de financiación y acceso al mercado de crédito. La comparación entre nativos e inmigrantes se recoge en el cuadro 3.1.

Respecto a las **tenencias de productos financieros**:

- La población inmigrante presentaba en 2021 menor probabilidad de tener cuenta corriente (un 93,3 % la tiene, frente al 98,7 % de los nacidos en España). Entre los inmigrantes, la tenencia de vehículos de ahorro (cuentas de ahorro, planes de pensiones, fondos de inversión, acciones, activos de renta fija, criptoactivos) era 19 puntos porcentuales (pp) menor que entre los nacidos en España (22,1 %, frente al 40,7 %). Y lo mismo sucede con las tarjetas de crédito (15 pp menos) y las hipotecas (12 pp menos, el 18,9 %, frente al 30,9 %).
- En la población comparable, las tenencias de productos financieros son menores en ambos colectivos, pero los nativos destacan por tener menos deudas. La diferencia en la tenencia de vehículos de ahorro entre ambos colectivos se reduce (siendo ahora de 4 pp), mientras que en el caso de las hipotecas se mantiene en 12 pp (el 10,6 % y el 22,5 %, respectivamente).

Por lo que refiere a los **modos de ahorrar**:

- La proporción de población que ahorra es menor en los inmigrantes (65 %) que en los nativos (71 %). Los inmigrantes que ahorran tienden a hacerlo menos que los nativos en vehículos formales (20 pp de diferencia) y más en metálico (10 pp). La diferencia más acusada es el envío de remesas a sus familiares: el 0,9 % en el caso de los nativos, frente al 18,3 % en el de los inmigrantes.
- Cuando se considera la población comparable, además de un menor ahorro, se observa una notable reducción de las diferencias en los vehículos formales de ahorro entre ambos colectivos; no hay apenas cambios en el caso de las remesas respecto a las diferencias observadas para la población total.

Cuadro 3.1
Productos financieros y financiación y acceso al crédito de la población inmigrante y de la nativa. Año 2021

	Porcentajes por grupo					
	Total		Población comparable (a)		Diferencia nativos-inmigrantes (pp)	
	Nativo	Inmigrante	Nativo	Inmigrante	Total	Población comparable (a)
Tenencia de productos financieros						
Cuenta corriente	98,7	93,3	97,7	93,3	5,4	4,4
Algún ahorro	40,7	22,1	18,9	14,8	18,6	4,1
Tarjeta de crédito	64,7	50,2	53,6	43,1	14,4	10,5
Alguna deuda	42,0	39,4	35,4	30,3	2,5	5,1
Hipoteca	30,9	18,9	22,5	10,6	12,0	11,8
Modos de ahorrar						
Ha ahorrado en los últimos 12 meses	71,0	64,5	78,0	70,3	6,5	7,7
Ha ahorrado formalmente (b)	80,5	60,6	67,6	52,6	19,9	14,9
Ha ahorrado en metálico (b)	39,0	49,3	64,0	60,1	-10,3	3,9
Ha ahorrado con remesas (b)	0,9	18,3	0,6	20,7	-17,4	-20,0
Financiación de gastos						
Con gastos superiores a ingresos en los últimos 12 meses	22,9	41,2	31,8	45,0	-18,3	-13,2
Crédito formal (c)	18,6	22,3	19,1	27,2	-3,7	-8,0
Crédito informal (c)	30,8	48,5	38,9	54,6	-17,7	-15,7
Ahorros propios (c)	57,2	47,5	53,6	47,9	9,8	5,7
Impagos (c)	13,2	12,4	17,8	15,7	0,8	2,1
Acceso al mercado de crédito en los últimos dos años						
% de rechazados	4,2	12,1	6,8	12,1	-7,9	-5,3
% que no lo solicita	2,4	6,2	4,4	7,7	-3,8	-3,3

FUENTES: Banco de España e Instituto Nacional de Estadística.

a La población comparable está formada por la población menor de 45 años con renta del hogar de menos de 27.000 euros al año en los respectivos grupos.

b Porcentajes calculados entre los que ahorraron en los últimos 12 meses.

c Porcentajes calculados entre los hogares en los que los gastos fueron superiores a los ingresos en los últimos 12 meses.

En relación con la financiación de gastos:

- Los gastos superan a los ingresos en mayor proporción en los inmigrantes (41 %) que en los nativos (23 %). En los inmigrantes, el gasto se financia más con el crédito informal, que incluye a amigos o empleadores, que en el caso de los nacidos en España (48,5 %, frente al 30,8 % de los nativos), si bien ambos son igualmente propensos a incurrir en descubiertos o impagos. En contrapartida, los nativos recurren algo más a sus propios ahorros (57,2 %, frente al 47,5 %).
- En la población comparable, el nivel de crédito informal y los impagos aumentan notablemente en ambos colectivos, pero en este último caso la brecha entre nativos e inmigrantes se amplía a 2 pp a favor de los nativos.

Finalmente, respecto al acceso al mercado de crédito:

- Los nacidos fuera de España son más reacios a pedir un crédito por considerar que no se lo concederán (6,2 %, frente al 2,4 %). De hecho, un 12,1 % de los inmigrantes declararon que se lo habían rechazado, frente a solo el 4,2 % de los nativos.
- En la población comparable, las diferencias de rechazo se reducen a 5,3 pp a favor de los inmigrantes, pero persiste la mayor reticencia de estos a solicitar un crédito por temor a que no les sea concedido⁹.

En resumen, las diferencias entre inmigrantes y nativos en tenencias y comportamiento financiero no son sustanciales. Aunque el grado de bancarización es algo menor entre los inmigrantes, es también muy elevado. El principal rasgo diferencial de los inmigrantes, que persiste en la población comparable, es el mayor uso de remesas. Asimismo, se mantiene una menor tenencia de tarjetas, de hipotecas y de ahorro formal, un mayor recurso al crédito informal y una percepción de rechazo algo mayor en la solicitud de crédito.

1.2.3 Servicios bancarios. Usos y preferencias

La ECF 2021 también permite analizar las preferencias y los patrones de uso de los distintos canales (oficina, cajero, banca telefónica y banca *online*) en cada uno de los colectivos.

En cuanto a las **preferencias de uso**, la encuesta recoge que la población encuestada prefiere relacionarse con su banco. Las barras del gráfico 3.3 muestran las respuestas de los encuestados para cada canal, diferenciando entre las menciones como única opción (preferencia única) y las menciones entre otras opciones (preferencia múltiple). Los principales resultados son los siguientes:

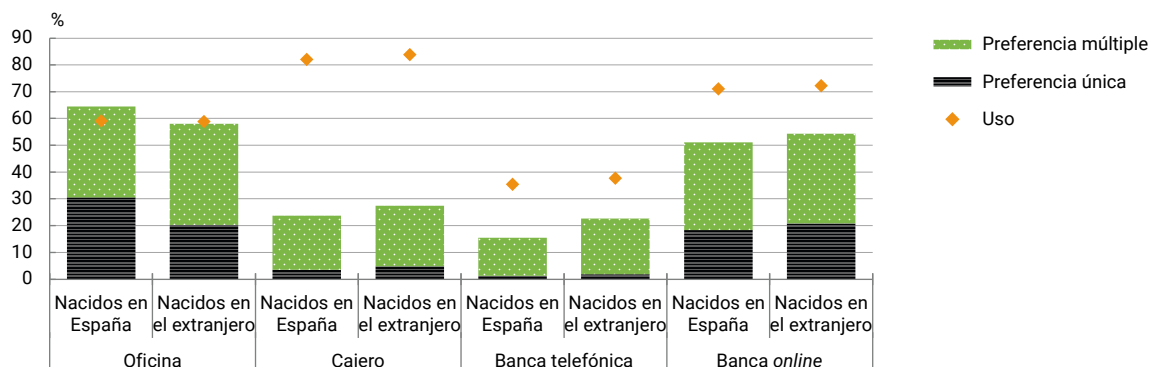
- Entre la población total (véase gráfico 3.3.a), para los nativos el canal preferido es la oficina bancaria (el 30,5 % como preferencia única y el 64,5 % sumando la preferencia múltiple), siendo la banca *online* el segundo canal preferido (el 18,3 % y el 51 %, respectivamente, en este grupo).
- En el caso de los nacidos fuera de España, la preferencia única por la oficina bancaria (20,2 %) es algo menor que por la banca *online* (20,8 %), si bien la oficina sigue siendo la elegida en el caso de preferencia múltiple (58 %, frente al 54 % de la banca *online*).
- El cajero automático goza de menor preferencia en ambos casos. El cajero solo es preferencia única para el 3,5 % de los nativos y el 4,8 % de los inmigrantes. Cuando se

⁹ La percepción de desconfianza que muestran las entidades por falta de historial crediticio es 4 pp mayor para los inmigrantes de bajos ingresos que para los nacionales, según el [estudio mencionado de Funcas](#).

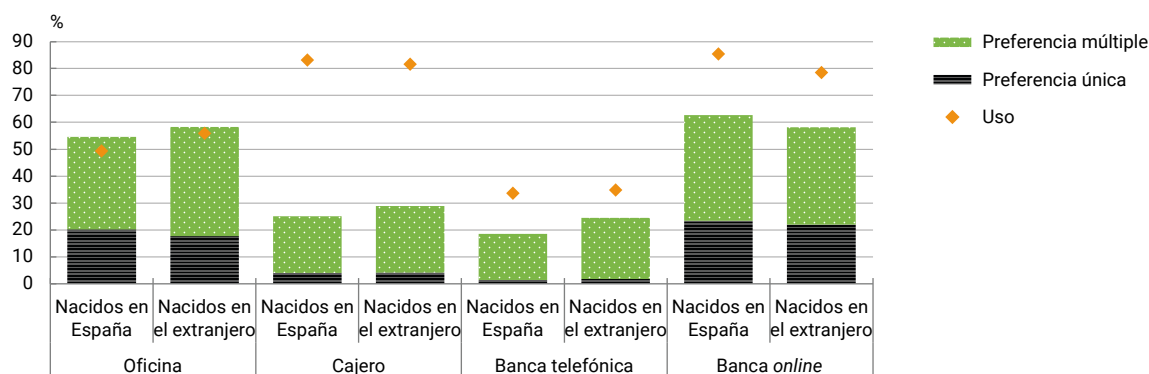
Gráfico 3.3

Uso y preferencia de los canales de acceso a los servicios bancarios. Nacidos en España e inmigrantes

3.3.a Población general



3.3.b Población comparable (menor de 45 años con renta de menos de 27.000 euros)



FUENTE: Banco de España.

considera la preferencia múltiple, la diferencia entre nativos e inmigrantes aumenta (el 23,7 % y el 27,5 %, respectivamente).

- En último lugar aparece la banca telefónica (el 15,5 % en nativos y el 22,6 % en inmigrantes en preferencia múltiple), aunque aquí la diferencia entre ambos grupos es la mayor entre canales.
- Para la población comparable (véase gráfico 3.3.b), lo más destacable es que los inmigrantes de menos de 45 años y menor renta muestran una mayor preferencia por la oficina que los nativos y una menor preferencia por la banca *online*, en contraste con lo que pasa con la población en su conjunto.

Respecto al uso, los rombos del gráfico 3.3 muestran el porcentaje de encuestados que declaran haber hecho operaciones con su banco en los últimos 12 meses a través de cada uno de los canales considerados:

- El uso de los canales no difiere mucho entre nativos e inmigrantes (véase gráfico 3.3.a). Lo que más llama la atención es que, para ambos grupos, la utilización de los cajeros es muy superior a la preferencia expresada (por encima del 80 % en ambos casos), como ya se comentó en el [Informe de 2024](#). También destaca el uso mucho mayor de la banca telefónica respecto a las preferencias recogidas (superior al 35 %).
- El uso de la oficina bancaria (cercano al 60 % en ambos casos) es algo menor que las preferencias declaradas en los nativos y algo mayor en los inmigrantes. Y en ambos casos la banca *online* se utiliza unos 10 pp más que lo recogido en las preferencias.
- Al restringir el análisis a la población comparable (véase gráfico 3.3.b), los patrones de uso cambian ligeramente y las diferencias entre nativos e inmigrantes son algo mayores para algunos canales. El uso de la oficina es 6 pp mayor en los inmigrantes que en los nativos (55,9 %, frente al 49,4 %) y el de la banca *online* menor (78,5 %, frente al 85,4 %, respectivamente).

En resumen, ni el uso ni la preferencia de canales bancarios son muy distintos entre nativos e inmigrantes para el conjunto de la población. Al considerar la población menor de 45 años y de renta baja, se perciben diferencias algo mayores en ambos casos, pero tampoco son sustanciales. El sesgo algo mayor de los inmigrantes hacia la banca *online* podría estar determinado por su menor edad promedio.

1.3 La bancarización de los inmigrantes en situación irregular

El análisis de la ECF 2021 sugiere que no hay un grave problema de inclusión financiera del conjunto de la población inmigrante respecto a la población nativa.

Sin embargo, los inmigrantes llegados a España en los últimos dos o tres años pueden encontrar barreras para su inclusión financiera, en particular en lo que respecta a la apertura de una cuenta bancaria (bancarización) que les facilite sus gestiones financieras y les proporcione servicios bancarios.

Entre los inmigrantes de reciente llegada también hay diferencias importantes. Los que disfrutan de una situación regular de residencia desde el principio de su estancia no deberían tener dificultades para abrir una cuenta, salvo en el caso de falta de conocimiento del idioma o de la operativa bancaria en un país diferente al suyo.

Sin embargo, una parte de los inmigrantes llegan en una situación administrativa irregular (si han entrado de forma irregular) o devienen irregulares (estancia irregular) cuando caduca su permiso de estancia –visado turístico, por ejemplo– o residencia. Los solicitantes de asilo o de protección internacional, aunque están en situación de residencia regular, también afrontan dificultades de bancarización, debido, sobre todo, a cuestiones de identificación.

La situación irregular de estos inmigrantes puede prolongarse varios años¹⁰, lo que implica que los elevados flujos de entrada de los años recientes pueden haber hecho aumentar la población de inmigrantes en situación administrativa irregular.

1.3.1 ¿Cuántos inmigrantes en situación irregular hay en España?

En 2024 se registraron 63.970 entradas irregulares, según el [Ministerio del Interior](#), lo que representa un incremento del 12,5 % respecto a 2023 (56.852). Las entradas tuvieron lugar fundamentalmente por vía marítima, desde el norte de África, a través del mar Mediterráneo. Esta cifra supone algo menos del 7 % del total de entradas de inmigrantes de fuera de la UE en 2023, pero no incluye a los inmigrantes que devienen irregulares (estancias irregulares), sobre lo que no hay datos registrados.

La suma de ambos grupos (entradas más estancias irregulares) es la magnitud relevante para el análisis, pues constituiría una aproximación a la **población inmigrante en situación irregular**, que es la que enfrentaría mayores problemas de inclusión y, más concretamente, de bancarización.

Las estimaciones del stock de inmigrantes en situación irregular son escasas y aproximativas¹¹. [Funcas \(2026\)](#) estima un rango de entre 614.000 y 838.000 al inicio de 2025, frente a los 131.000-239.000 de 2019¹². Estas cifras suponen una tasa de crecimiento anual de dos dígitos en promedio y no incluyen a los solicitantes de asilo, que también afrontan dificultades de bancarización. Según estas estimaciones, que hay que tomar con cierta cautela, la proporción de inmigrantes en situación irregular respecto a la población inmigrante de fuera de la UE habría pasado del 3 %-5,5 % en 2019 al 8,5 %-11,8 % en 2025.

10 Los mecanismos de regularización de los inmigrantes se establecen actualmente en el [Reglamento de Extranjería](#) que entró en vigor en mayo de 2025. Se contemplan cinco vías legales para la regularización. La mayoría de ellas requieren haber vivido en España varios años de forma continuada: arraigo social (tres años) y arraigo sociolaboral y socioformativo (dos años); la única vía que no establece un mínimo de tiempo es el arraigo familiar, pensado para este ámbito, mientras que el arraigo de segunda oportunidad está contemplado para personas a las que les han sido denegadas solicitudes previas de residencia y han vivido varios años en España.

11 [Gálvez-Iniesta \(2020\)](#) calculaba un rango de 390.000-470.000 residentes en situación irregular en 2019, es decir, entre el 11 % y 13 % de los inmigrantes de fuera de la UE o de países europeos asimilables. Este es el rango mencionado en la [Proposición de Ley para una regularización extraordinaria para personas extranjeras en España](#) de marzo de 2023.

12 La metodología de estimación se basa en identificar a la población extranjera en situación regular y asignar al resto de los inmigrantes la situación de irregular. Para la población en situación regular se considera la población con permiso de residencia en vigor; a este grupo se le añaden tres categorías adicionales: extracomunitarios con permiso vencido en proceso de renovación —estimados siguiendo a [Cebolla Boado y González Ferrer \(2008\)](#) mediante una fórmula que pondera distintos tipos de permisos—; estudiantes con permisos y sus familiares, y solicitantes de asilo con expedientes pendientes al cierre del año. La estimación de este grupo está sujeta a dificultades, pues las cifras de permiso de residencia pueden contener inconsistencias asociadas a procesos de renovación, abandono del país, etc., por lo que se da un rango. Estas cifras de población «regularizada» se restan de la cifra oficial de población extranjera no comunitaria, de tal modo que:

$$\text{Población en situación irregular} = \text{Población total} - \text{Población comunitaria} - \text{Población no comunitaria «regularizada»}$$

La población comunitaria es la de los Estados miembros de la UE, Reino Unido o los países miembros de la Asociación Europea de Libre Comercio: Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza. Para más detalles sobre cálculos, estimaciones y resultados, véase [Funcas \(2024\)](#).

1.3.2 La cuenta de pago básica. Derecho y condiciones de acceso¹³

La legislación de la UE reconoce en la [Directiva 2014/92/UE](#) el derecho de acceso a una cuenta de pago básica (CPB). El objetivo de la directiva es garantizar, por un lado, a los ciudadanos europeos la posibilidad de elegir su proveedor de cuentas de pago en cualquiera de los países de la UE y, por otro, la máxima inclusión financiera de la población.

Este segundo objetivo, de **carácter social**, permea el desarrollo de la directiva, enfocado en los colectivos vulnerables. En España, el derecho al acceso a CPB está regulado por el [Real Decreto-ley 19/2017](#). Las CPB abiertas en una entidad de crédito permiten prestar los servicios bancarios básicos¹⁴.

En España, todas las entidades de crédito autorizadas están obligadas a ofrecer CPB. Podrán abrirlas aquellos potenciales clientes que: i) residan legalmente en la UE, aunque no tengan domicilio fijo; ii) sean solicitantes de asilo, y iii) no tengan un permiso de residencia, pero cuya expulsión sea imposible por razones jurídicas o de hecho (condición esta difícilmente verificable).

Las entidades de crédito pueden denegar el acceso a las CPB solo por tres motivos: i) que el cliente no aporte la información requerida, en función del nivel de riesgo de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo de dicho cliente; ii) que su apertura sea contraria a los intereses de la seguridad nacional o del orden público, y iii) que el cliente sea ya titular en España de una cuenta bancaria¹⁵.

Las comisiones también están reguladas y se establecen a dos niveles: el general, cuyo coste es de tres euros mensuales ([Orden ECE/228/2019](#)), y el que se fija para las personas en situación de vulnerabilidad o en riesgo de exclusión financiera, para quienes la CPB es gratuita¹⁶.

1.3.3 ¿Es la cuenta de pago básica efectiva para la inclusión financiera?

Desde el año 2022, el número de CPB abiertas anualmente en España ha oscilado entre 15.000 y 33.000. Así, a finales de 2023 el total de CPB que permanecían abiertas alcanzaba la cifra de 64.489, lo que apenas representaba el 0,1 % del total de las cuentas de pago abiertas en España en ese año (véase gráfico 3.4). Esta cifra se disparó hasta las 422.903 a finales de 2024, al

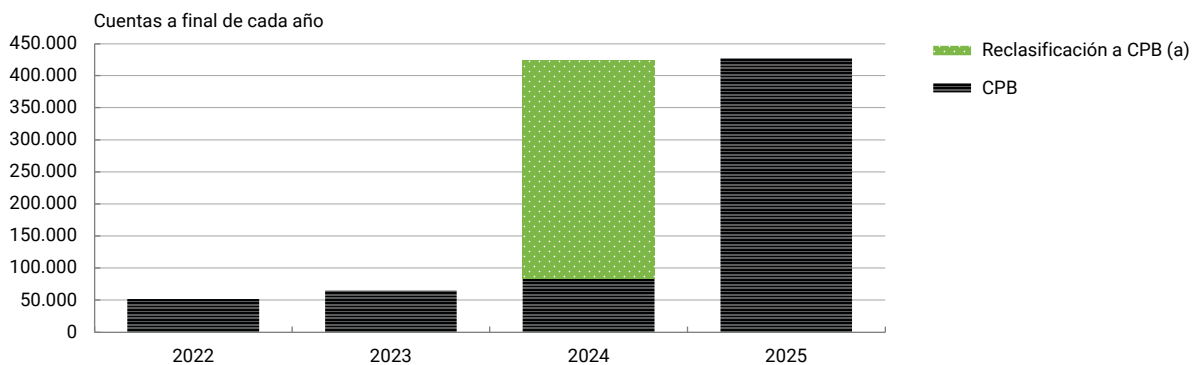
13 Esta sección está basada en el [Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias](#) de junio de 2025.

14 Estos son, al menos, los servicios de depósito de fondos, retirada de dinero en efectivo en las oficinas o cajeros automáticos de la entidad situados en la UE y las siguientes operaciones de pago en dicha zona: adeudos domiciliados, pagos mediante tarjeta de débito o de prepago y transferencias.

15 La entidad de crédito podrá verificar si el cliente dispone o no de otra cuenta; a tal fin, puede basarse en una declaración responsable firmada por el propio cliente.

16 En relación con las CPB de segundo nivel, el [Real Decreto 164/2019](#) establece los requisitos que debe cumplir el colectivo de población más vulnerable para poder acceder a CPB de forma gratuita durante el plazo de dos años. El instrumento utilizado para determinar el colectivo de personas que se benefician de la gratuidad es el [Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples \(IPREM\)](#). El decreto también configura la forma de acreditar ante las entidades el nivel de renta y de patrimonio, así como la composición de la unidad familiar, y el procedimiento concreto para llevar a cabo la correspondiente solicitud.

Gráfico 3.4
Evolución de las cuentas de pago básicas (CPB) registradas. 2022-2025



FUENTE: Banco de España.

a Las cuentas reclasificadas corresponden a las de una entidad que cambió las condiciones contractuales de un tipo de cuenta en 2024 para asimilarlas a las CPB. Los datos de 2025 incluyen las cuentas adicionales de este tipo abiertas en ese año.

reclasificar una entidad financiera un tipo de cuenta de carácter social a CPB. Sin tal reclasificación, el número de CPB registradas a finales de 2024 habría sido de 82.903¹⁷.

Dadas estas cifras, ¿es la CPB un instrumento efectivo de bancarización e inclusión financiera?

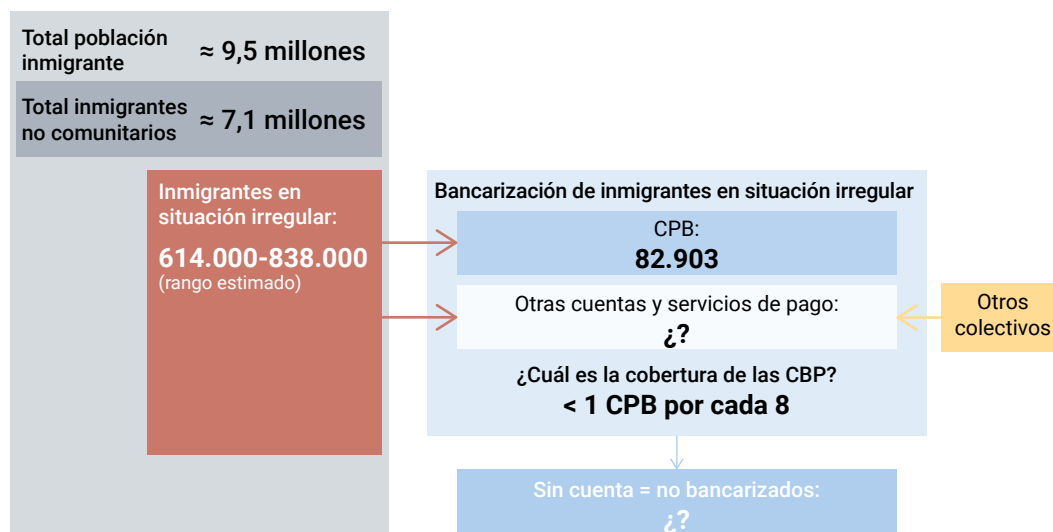
El esquema 3.1 resume la cuestión. Entre el 10 % y el 12 % de los inmigrantes en situación administrativa irregular estimados a principios de 2025 tenían una CPB (excluida la reclasificación mencionada)¹⁸. Esto supone, en el mejor de los casos, **una CPB por cada ocho inmigrantes en situación irregular**. No obstante, hay dos factores contrapuestos (falso positivo y falso negativo) que matizan estas cifras:

- Falso positivo: por un lado, la CPB también tiene como potenciales clientes otros colectivos: los nativos o inmigrantes regulares en situación de vulnerabilidad y no bancarizados —la ECF registraba en 2021 un 1 % de la población sin bancarizar y un 7 % de la población inmigrante (véase esquema 3.1)—. Es decir, una parte indefinida de las CPB abiertas no pertenecerían a inmigrantes, lo que reduciría aún más la cobertura de las CPB al colectivo inmigrante irregular.
- Falso negativo: por otro lado, una parte de los inmigrantes en situación irregular podrían estar abriendo otro tipo de cuentas. Así, las entidades financieras podrían optar por ofrecer productos alternativos a las CPB, con costes más elevados o con un menor riesgo regulatorio. Como ejemplo de esto último, una entidad financiera

17 La reclasificación implicó cambiar las condiciones contractuales de tales cuentas para equipararlas a las de las CPB. Supuso que se reportaran unas 340.000 cuentas adicionales al registro de CPB del Banco de España. En origen no fueron abiertas como CPB, por lo que se excluyen del cómputo utilizado para estimar la potencial cobertura de CPB para inmigrantes en situación irregular.

18 La cobertura de la CPB ha mejorado ligeramente en los últimos años: a finales de 2022 era del 7,8 %, 1 por cada 12,7 inmigrantes, y en 2023, del 8,6 %, 1 por cada 11,5.

Esquema 3.1

Bancarización de los inmigrantes en situación irregular al inicio de 2025


FUENTES: Banco de España y Funcas.

diseñó en 2021 una cuenta específica de carácter transitorio y con operativa más restringida que las CPB para facilitar la inserción de este tipo de colectivos. Se habrían abierto más de 21.000 cuentas de este tipo hasta al final de 2025. En el mismo sentido, esta sustitución podría producirse con cierta frecuencia en entidades con modelos de negocio exclusivamente digitales y de menor tamaño, que ofrecen paquetes de servicios mínimos, fundamentalmente orientados a los pagos. No obstante, no se dispone de información que permita cuantificar la relevancia de esta posible práctica.

En todo caso, numerosas entidades del tercer sector (ETS) que se ocupan de los inmigrantes han subrayado repetidamente en sus informes y han trasladado al Banco de España las dificultades percibidas en la apertura de CPB por parte de los inmigrantes, en particular los que están en situación irregular. [El informe del Defensor del Pueblo de 2024 sobre los retos de la inclusión financiera](#) se hace eco de tales obstáculos.

Las principales razones que dificultan la apertura son las siguientes:

- La falta de conocimiento en detalle de las CPB de los potenciales clientes, lo que limita la demanda y también la posibilidad de hacer valer sus derechos.
- La falta de familiaridad con las CPB de algunos empleados de las entidades que atienden a este tipo de clientes. Según las ETS, esto podría reflejar el desinterés y la resistencia de las entidades a ofrecer este producto.

- El requerimiento de documentos de identificación no establecidos por la normativa para la apertura de cuentas, en particular de los documentos de identificación de extranjeros y de situaciones administrativas regulares (solicitantes de asilo, por ejemplo).

Sin embargo, apenas existe evidencia registrada de estos obstáculos. Diversas ETS aducen que no queda registro documental de la gran mayoría de las solicitudes, porque las gestiones se hacen de modo verbal. A esta falta de rastro documental contribuiría, por un lado, que no existan formularios normalizados de solicitud de CPB y, por otro, que no se registran tampoco los rechazos ni los solicitantes presentan reclamación formal, por desconocimiento de los procedimientos o por la complejidad de estos.

El **Banco de España** ha realizado diversas inspecciones sobre las CPB a través de la Dirección General de Conducta Financiera y Billetes. Por un lado, ha constatado que las entidades informan de este producto, tanto en los tablones de anuncios como en sus sitios web, y que los empleados conocen, en general, su existencia. No obstante, se han detectado ciertas carencias en relación con sus conocimientos sobre las características de este tipo de cuentas y respecto a la información previa que se facilita a los solicitantes. Las inspecciones también han permitido identificar las mejores prácticas del mercado aplicadas por algunas entidades, entre las que destaca el establecimiento de mecanismos para la identificación de colectivos en dificultades a los que se les ofrece esta cuenta. Por último, cabe mencionar que las reclamaciones presentadas respecto a las CPB en el Banco de España son muy escasas¹⁹.

Las **entidades financieras**, por su parte, subrayan la posible colisión de la apertura de CPB con las exigencias derivadas de la [normativa de prevención del blanqueo de capitales](#) (antiblanqueo)²⁰.

Esta normativa establece elevados requerimientos regulatorios de conocimiento de los clientes y de su actividad y supone **riesgos de sanción y reputacionales** para las entidades en el caso de que se verificara alguna cuestión de blanqueo en relación con sus clientes. Lo anterior conlleva que las entidades eviten contratar con ciertos clientes, en particular de algunas nacionalidades específicas, para asegurar el **cumplimiento de la normativa antiblanqueo**.

El **riesgo regulatorio** contrastaría con el escaso retorno económico de las CPB a corto plazo, dadas las comisiones reducidas o nulas y el perfil de los clientes. Así, ciertos colectivos o nacionales de determinados países quedarían excluidos, de manera casi automática, de la posibilidad de abrir una cuenta bancaria.

19 89 reclamaciones sobre apertura de CPB entre 2020 y 2024, un 0,06 % de las recibidas por el servicio de reclamaciones del Banco de España en ese período. El sistema de reclamaciones requiere acudir, en primera instancia, al servicio de atención al cliente de la entidad que plantea la dificultad y, en segunda instancia, al supervisor. A pesar de estar concebido para atender quejas y reclamaciones de potenciales clientes, incluso si no lo son aún, resultaría complicado acudir al servicio de atención al cliente para los ciudadanos de estas características, que no son clientes, por falta de conocimiento y, en ocasiones, por las barreras idiomáticas.

20 La normativa principal para España es la [Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo](#), que se desarrolla en el [Real Decreto 304/2014](#). Esta legislación transpone las directivas europeas al respecto.

Este desequilibrio entre coste y beneficio explicaría, en buena medida, la falta de proactividad por parte de las entidades en ofrecer CPB y su interpretación restrictiva de los requerimientos para abrirlas, los cuales afectan particularmente a los inmigrantes en situación irregular.

En definitiva, la gran distancia entre el número de CPB y el de potenciales clientes, inmigrantes en situación irregular, más la percepción de dificultades para abrirlas por parte de este colectivo —y que es coherente con los argumentos de las entidades financieras— indica que hay una significativa demanda, efectiva o potencial, de CPB o equivalentes que no está cubierta. Esta demanda no tiene visos de haber disminuido con el tiempo, dados los elevados y persistentes flujos de entrada de inmigrantes.

Las CPB contribuyen solo en una pequeña parte (menos del 10 % si no se consideran las cuentas reclasificadas) a la cobertura potencial de la bancarización de los inmigrantes en situación irregular y, por lo tanto, no desempeñan el papel para el que estarían destinadas en la inclusión financiera de este colectivo.

1.4 Iniciativas para mejorar la inclusión financiera de los inmigrantes

Los dos epígrafes anteriores han constatado que las dificultades de inclusión financiera de los inmigrantes se concentran en los de reciente llegada y, en particular, en los inmigrantes en situación irregular y solicitantes de asilo.

Por lo tanto, para el conjunto de la población inmigrante, las medidas para prevenir los riesgos de exclusión financiera de este colectivo no difieren de las dirigidas a los de los grupos más expuestos de la población en general. En todos los casos, la clave es fortalecer conocimientos y competencias que faciliten el acceso y buen uso de los servicios bancarios.

La **educación financiera** es una herramienta fundamental para mejorar las competencias financieras de la ciudadanía. Como se recoge en el [recuadro 3.1](#), el Banco de España está plenamente comprometido con este objetivo, de forma especial con los grupos más vulnerables, incluidos los inmigrantes, desde hace más de 15 años y su atención a esta cuestión no ha dejado de crecer con el tiempo.

La población inmigrante de reciente llegada, como se ha mostrado, puede enfrentar dificultades para abrir y operar con una cuenta bancaria. Este colectivo sí está considerado como un grupo de riesgo de exclusión financiera. Por ello, el Banco de España, atendiendo a la demanda de las ETS, contribuye con su programa de educación financiera a divulgar las condiciones de acceso a las CPB, bien formando a los voluntarios de ETS, bien mediante la difusión de contenidos en el [Portal del Cliente Bancario](#) (para más detalles, véase el final del [recuadro 3.1](#)).

La educación financiera, incluyendo la aportación de una mejor información sobre las CPB a los potenciales clientes, puede favorecer su acceso y uso, pero no es suficiente, dados los otros factores que restringen la apertura de CPB.

Por ello, hay que incidir en la importancia de **facilitar la apertura de CPB** o cuentas adaptadas a las necesidades de la población inmigrante en situación irregular. Para lograrlo, las entidades pueden aplicar prácticas o diseñar productos que les ayuden a **mitigar los riesgos normativos** que enfrentan con la apertura de CPB a este colectivo²¹. Sobre la base de la evidencia acumulada, en ambos aspectos se están dando algunos pasos.

Por lo que respecta a las dificultades de apertura, el Banco de España ha venido trasladando a las autoridades competentes espacios de mejora normativa. El [proyecto de ley de la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero](#), de abril de 2024, reconocía buena parte de la problemática al respecto y recoge varias modificaciones normativas destinadas a facilitar el acceso a las CPB. Estas modificaciones clarifican las condiciones y procedimientos de acceso²². Así, establece que las personas en situación irregular que acrediten su identidad pueden acceder a las CPB, enumera los documentos identificativos²³ y encomienda al Banco de España la elaboración de un modelo de solicitud de CPB.

Estas iniciativas podrían aumentar significativamente la posibilidad de acceso a las CPB para los inmigrantes en situación irregular, lo que permitiría cubrir al menos parte de la demanda potencial. Sin embargo, estas medidas no rigen aún y no lo harán hasta la eventual aprobación de la ley y el desarrollo de su contenido. Además, el proyecto de ley no ha superado aún el trámite parlamentario, en el que lleva bloqueado mucho tiempo.

Las **autoridades bancarias** también son conscientes de esta problemática. Así:

- La Autoridad Bancaria Europea ha aprobado una [opinión \(5 de enero de 2022\)](#) y unas guías supervisoras ([EBA/GL/2023/04](#)). Estos documentos, aunque no se refieren específicamente a las CPB, exhortan a las entidades a contar con políticas, controles y procedimientos que no den lugar ni al rechazo ni al cese general de las relaciones con categorías enteras de clientes, así como a documentar sus decisiones de denegaciones o fin de relación de negocios con la clientela.
- La [nueva normativa ant blanqueo de la UE](#), de mayo de 2024, reconoce los riesgos derivados de la aplicación excesiva o desproporcionada de la normativa ant blanqueo, especialmente en sectores vulnerables, y abre el espacio para la adaptación de ciertos

21 Estas prácticas serían aceptables siempre que no se vulnere el derecho de acceso a las CPB de las personas que cumplan los requisitos para solicitarlas, especialmente cuando tengan derecho a acceder en condiciones de gratuidad.

22 Estas medidas se recogen en la disposición final decimocuarta del anteproyecto de ley, que modifica el artículo 3 («Derecho de acceso a una cuenta de pago básica») del Real Decreto-ley 19/2017, base normativa de las CPB en España. En concreto: i) se sustituye el tercer supuesto por el que las entidades están obligadas a facilitar una CPB: del ambiguo «no tengan un permiso de residencia, pero cuya expulsión sea imposible por razones jurídicas o de hecho» se pasa a «se hallen en España en cualquier situación administrativa distinta de las anteriores [residencia legal y solicitud de asilo], bastando para acreditar esta circunstancia la mera presencia física del solicitante [...] y la aportación de la documentación que acredite su identidad»; ii) se establece una relación de documentos acreditativos a los efectos de identificación formal exigida para la apertura de CPB, y iii) se recoge un mandato al Banco de España para que elabore un modelo de solicitud de CPB normalizado, que las entidades deberán poner a disposición de los potenciales clientes en sus sitios web y oficinas.

23 A juicio de las ETS, esta relación no es lo suficientemente exhaustiva en el proyecto de ley y han trasladado a los grupos parlamentarios propuestas de enmiendas que completan la relación de documentos acreditativos.

requisitos nacionales. Asimismo, destaca la necesidad de formación específica para los empleados de entidades obligadas, lo que podría ayudar a evitar decisiones discriminatorias o automatizadas que excluyan a colectivos vulnerables.

- En la misma línea, el Banco de España y el [Sepblac](#) han desarrollado [criterios conjuntos de buenas prácticas](#) para asegurar la **proporcionalidad en la aplicación de la normativa antiblanqueo**, con el objetivo, entre otros muchos, de promover una interpretación menos restrictiva de la normativa antiblanqueo en temas relacionados con la inclusión financiera. Estos criterios, que fueron [actualizados en 2025](#), inciden en la necesidad de minimizar las negativas a entablar relaciones de negocio con determinadas categorías de clientes y en la conveniencia de analizar cada caso concreto en pro de la inclusión financiera. Esta idea de proporcionalidad se recuerda a menudo en las publicaciones y en las comunicaciones con las entidades.
- El Banco de España también asiste a los organismos reguladores y supervisores europeos, y atiende los requerimientos que se reciben sobre estas cuestiones; entre ellos, las mejoras regulatorias que puedan acometerse para lograr una legislación más clara y equilibrada en relación con los intereses que confluyen en esta materia.

Por lo que respecta a la resistencia de las entidades financieras a abrir CPB, como se ha señalado anteriormente, esta decisión está determinada por los riesgos que asumen dichas entidades, derivados de la normativa contra el blanqueo de capitales. Operativas que reduzcan tales riesgos podrían mitigar las reticencias de las entidades.

En este sentido, cabe destacar que algunas entidades han diseñado **cuentas alternativas**, como la del ejemplo anterior, especialmente dirigidas a facilitar la inserción de los inmigrantes en situación irregular, en particular de los procedentes de los países con mayor exposición a riesgos de blanqueo y financiación del terrorismo. Estas cuentas, de carácter transitorio y con operativa más reducida, permiten soslayar los riesgos regulatorios y constituyen una buena y prometedora práctica.

En definitiva, el fomento de la bancarización de los inmigrantes en situación irregular requiere el esfuerzo colectivo de todas las partes implicadas. Un aspecto central es la reducción de barreras que dificultan la apertura de cuentas de pago básicas u otros tipos de cuentas que favorezcan la inclusión financiera. Potenciales clientes más informados, la minimización del margen para rechazar la apertura y, en paralelo, una menor exposición al riesgo regulatorio de las entidades bancarias —a través, por ejemplo, del diseño de productos específicos que faciliten la proporcionalidad— son mecanismos que ayudarían a ampliar el uso de las CPB (o cuentas equiparables), de tal modo que puedan cumplir los objetivos para las que fueron diseñadas.

Recuadro 3.1

EDUCACIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA

Un elemento fundamental para la **inclusión financiera** de la ciudadanía —entendida no solo como el acceso de personas y empresas a productos y servicios financieros asequibles y ajustados a sus necesidades, sino también como el uso adecuado de estos— es la **educación financiera**.

Mayores niveles de educación financiera permiten a los usuarios conocer mejor los productos financieros que se ofrecen, cómo pueden estos satisfacer sus necesidades, acceder a ellos y utilizarlos lo mejor posible. La Encuesta de Competencias Financieras del Banco de España (ECF 2021) evidencia este punto: los niveles de educación financiera (medida por el grado de competencias financieras) son más altos entre quienes declaran conocer la existencia de más productos financieros o contar con más productos de endeudamiento o inversión. En general, **colectivos con mejores niveles educativos y de renta muestran mayor educación financiera y mayores niveles de inclusión**. Por otra parte, la educación financiera contribuye a mejorar la salud y el bienestar financieros de la sociedad¹. Así lo recogen diversos estudios que evidencian la existencia de una correlación positiva entre competencias financieras y comportamientos que conducen al bienestar financiero.

La inclusión financiera es un fenómeno complejo en el que influyen muchos factores. En España, los **colectivos asociados con riesgo de exclusión financiera** son los que presentan dificultades de acceso al crédito, a determinados servicios financieros y a los canales digitales; los que se autoexcluyen por falta de confianza o bajos conocimientos financieros; los inmigrantes en situación irregular o solicitantes de asilo, que, como se ha visto en el epígrafe 1.3, enfrentan problemas de acceso a una cuenta bancaria, y, finalmente, las personas con discapacidad funcional. Las bolsas principales de exclusión que se identifican en España son los colectivos de mayores en zonas rurales y con pocas competencias digitales y los inmigrantes con dificultades de acceso a una cuenta.

Mejorar la educación financiera de estos colectivos contribuye a favorecer su inclusión, pero algunos grupos de población, además de los conocimientos normalmente asociados a la educación financiera, necesitan **conocimientos específicos, como aprender a usar herramientas digitales en el caso de las personas mayores o conocer cómo abrir una cuenta en el de los inmigrantes recién llegados**.

Debido a que en España el grado de bancarización es muy elevado (98 % de la población española tiene una cuenta bancaria, según la ECF 2021), la inclusión financiera no había sido la prioridad en materia de educación financiera hasta hace pocos años. Sin embargo, la cambiante realidad social mencionada en los párrafos anteriores ha provocado una extensión de las prioridades en la educación financiera.

En España hay iniciativas de educación financiera consolidadas que tienen un impacto en la inclusión financiera. El Banco de España desarrolla sus propias iniciativas y, además, participa en el Plan de Educación Financiera (PEF).

El PEF funciona desde 2008; actualmente lo promueven el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa, y constituye la Estrategia Nacional de Educación Financiera para España, en nomenclatura de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Sus iniciativas se despliegan en el portal [Finanzas Para Todos](#). El PEF promueve la iniciativa y la colaboración público-privada para potenciar la educación financiera. Para ello, canaliza la acción de más de 70 instituciones implicadas en esta tarea, buena parte de ellas comprometidas con la educación financiera de colectivos vulnerables.

Así, en el [plan vigente para el período 2022-2025](#) se reconoce explícitamente el compromiso de desarrollar iniciativas formativas específicas para las necesidades de la población vulnerable, en concreto el «apoyo a colectivos con bajos ingresos, discapacitados, inmigrantes o personas mayores». Asimismo, se contemplan acciones concretas para abordar los retos de las finanzas digitales para colectivos con pocas competencias digitales y evitar que sean objeto de fraude en el uso de estos canales.

Mención especial merece en este sentido la actividad de las asociaciones bancarias (Asociación Española de Banca, Confederación Española de Cajas de Ahorros y Unión Nacional de Cooperativas de Crédito) que firmaron en julio de 2021 el [Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso Social y Sostenible de la Banca](#) con el entonces Ministerio de Economía y Transformación Digital. Posteriormente, lo reforzaron en febrero de 2022.

1 La salud financiera, o bienestar financiero, se define como el estado en el que una persona u hogar puede gestionar adecuadamente sus recursos económicos, cumplir con sus obligaciones financieras presentes, afrontar imprevistos, planificar el futuro y tomar decisiones financieras con seguridad y control, sin que el dinero sea una fuente constante de estrés (UNSGSA, 2021).

Recuadro 3.1

EDUCACIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA (cont.)

Además de las iniciativas enfocadas a aumentar los puntos de acceso presencial, a las que se da seguimiento en este Informe, y el uso de los servicios bancarios, tienen especial importancia las destinadas a favorecer la formación específica de estos colectivos para reforzar la educación financiera y digital a través de talleres o seminarios que faciliten la accesibilidad de los canales a las personas mayores particularmente.

El **Banco de España** promueve la educación y la adquisición de las capacidades necesarias para una participación plena y responsable de todos los ciudadanos en las relaciones financieras. Por ello, muchas de las actividades de educación financiera del Banco de España están orientadas a promover la inclusión de los colectivos vulnerables, además de la contribución general de toda acción de educación financiera a la mejora de la inclusión.

Con respecto a los **mayores**, se realizan sesiones formativas en la red de sucursales para mejorar su educación financiera, frecuentemente de la mano de instituciones con implantación territorial, desde las consejerías de los respectivos Gobiernos regionales hasta otras instituciones implicadas. Además, el Banco de España viene promoviendo el desarrollo de una iniciativa encaminada a evaluar los sesgos de los mayores en zonas rurales, diseñar programas

educativos para abordarlos y un sistema de medición para valorar su eficacia. Este proyecto se desarrollará en los próximos dos años en el marco del PEF.

Adicionalmente, para favorecer la inclusión de los **inmigrantes**, en particular aquellos de reciente llegada y con dificultades para su bancarización, se ha atendido la demanda de entidades del tercer sector (ETS) e instituciones colaboradoras que trabajan con este colectivo de aclarar las condiciones de acceso a la cuenta de pago básica a través de dos iniciativas principales:

- Una serie de seminarios virtuales para voluntarios de ETS y trabajadores de diversas instituciones relacionadas con este colectivo.
- El material divulgativo del Portal del Cliente Bancario, en particular la [sección sobre la cuenta de pago básica](#), que incluye diversos artículos cortos y accesibles, y el vídeo «[Planeta Cuenta de Pago Básica](#)», de la serie *El Universo Financiero*.

Por último, el Banco de España está diseñando una estrategia para los próximos años que implica acciones de formación para profesionales que trabajan cerca de los colectivos vulnerables, con materiales específicos y el apoyo de la red de sucursales.

Conclusiones y consideraciones finales

Este Informe se ha enfocado en varios temas relacionados con la inclusión financiera, algunos de ellos novedosos, como la accesibilidad en zonas urbanas o para los inmigrantes.

Respecto a la **accesibilidad presencial** a los servicios bancarios, se ha constatado que se siguen reduciendo los puntos de acceso en el agregado, incluyendo las oficinas bancarias y los cajeros automáticos. No obstante, se ha observado una notable mejora en el acceso en los municipios más pequeños (de menos de 500 habitantes) entre 2021 y 2024, gracias al despliegue, principalmente, de oficinas móviles y cajeros automáticos. El avance más importante se produjo en el primer año; en cambio, 2024 no fue positivo en general.

El **uso del efectivo**, donde es fundamental la facilidad de acceso, se reduce gradualmente en favor de los medios digitales, pero sigue siendo el principal medio de pago para el 57 % de la población. Además, para grupos en riesgo de exclusión (las personas mayores y los residentes en municipios sin oficina bancaria estable), es 22 pp y 14 pp superior, respectivamente, que para la población general y está aumentando.

Los **medios alternativos** (oficinas móviles, Correos Cash y otros) desplegados para mejorar la accesibilidad presentan un grado de utilización muy bajo. Esto indica que existe margen para mejorar la efectividad de las medidas desplegadas:

- Podría hacerse un esfuerzo complementario para dar a conocer y facilitar aún más el uso de estos canales alternativos (a través de una mayor formación y acompañamiento), en particular entre la población de más edad, así como explorar la razón por la que algunos canales desplegados no se están utilizando.
- En este sentido, el Banco de España está colaborando con varias entidades financieras para evaluar de modo riguroso el despliegue de medidas específicas (tales como las oficinas móviles o el acceso al efectivo a través de Correos), mediante la realización de experimentos aleatorizados controlados.

La progresiva reducción de puntos de acceso también tiene implicaciones para las **zonas urbanas**. Se observa una heterogeneidad de accesibilidad entre las principales ciudades españolas y entre sus distritos. Se está profundizando en este ámbito, por un lado, considerando también otras características socioeconómicas relacionadas con los riesgos de exclusión, como el nivel de renta o el país de nacimiento, y, por otro, midiendo la distancia por desplazamiento en carretera, en vez de en línea recta, en particular en zonas no urbanas.

Cabe destacar la función de la **educación financiera** para promover la inclusión. El Banco de España, que desempeña un papel de liderazgo institucional en España, ha reforzado su estrategia en los últimos años para potenciar este papel. El nuevo Plan de Educación Financiera consolidará esta tendencia.

Por último, siendo la inclusión y educación financieras elementos importantes del bienestar financiero individual y colectivo, ambas actuaciones, así como otras en ámbitos adyacentes, han de estar adecuadamente coordinadas. Para contribuir a este objetivo se ha constituido recientemente el Grupo de Inclusión y Salud Financiera en el Banco de España.

ÍNDICE DE IMÁGENES

Detalle de tondo en la fachada de la sede de Cibeles. © Banco de España PORTADA

Detalle de *Pescador* (Mateo Inurria, 1903, Colección Banco de España). Juan Carlos Quindós. © Banco de España 12

Alegoría de la Agricultura (Casa Maumejean, 1934-1935, Colección Banco de España). Juan Carlos Quindós.
© Banco de España 26

Alegoría de la Industria (Casa Maumejean, 1934-1935, Colección Banco de España). Juan Carlos Quindós.
© Banco de España 37

El Banco de España publica distintos tipos de documentos que proporcionan información sobre su actividad (informes económicos, información estadística, trabajos de investigación, etc.), que pueden ser consultados en el Repositorio Institucional, en <https://repositorio.bde.es/>.

La mayor parte de estos documentos están disponibles en formato PDF y se pueden descargar gratuitamente en el sitio web del Banco de España, en <https://www.bde.es/bde/es/secciones/informes/>.

Se permite la reproducción para fines docentes
o sin ánimo de lucro, siempre que se cite la fuente.

© Banco de España, Madrid, 2026