



Informe
de la Cátedra
de Impacto
Social

**CÁTEDRA
DE IMPACTO
SOCIAL**



SALUD FINANCIERA: UN ENFOQUE DE VALOR COMPARTIDO PARA EL SECTOR FINANCIERO



**CÁTEDRA
DE IMPACTO
SOCIAL**



OBSERVATORIO
MAPFRE
DE FINANZAS
SOSTENIBLES



MSO Management
Solutions
Making things happen

redeia

Nuestro más sincero agradecimiento a todas las entidades que, con su valioso apoyo y generosas aportaciones, han hecho posible la realización de este proyecto:

BBVA
Banco Pichincha
CaixaBank
Cajamar
Fiare Bancaetica
GAWA Capital
Íkualo
ING España
MAPFRE
MicroBank
Laboral Kutxa
Oikocredit
Sabadell
Santander
Unicaja

Asimismo, agradecemos especialmente a **Management Solutions** su destacada implicación en el proyecto, en particular su contribución a la investigación, la incorporación de mejores prácticas, la coordinación entre los participantes y la redacción del documento final.

Equipo redactor:

Soledad Díaz-Noriega Suárez (Management Solutions)
Lucía López Lamata (Management Solutions)
María del Carmen Pérez Sánchez (Universidad Pontificia Comillas)
Carlos Ballesteros García (Universidad Pontificia Comillas)
Bárbara Calderón Gómez-Tejedor (Universidad Pontificia Comillas)

SUMARIO

Prólogo	4
Introducción	6
Principales referentes: organizaciones y estándares	24
Productos y servicios de inclusión financiera	30
Medición de impacto	42
Estrategia para el crecimiento mutuo	60
Conclusiones	68
Referencias	71

PRÓLOGO

Las sociedades avanzadas ofrecen a sus ciudadanos muchas oportunidades en múltiples ámbitos y el objetivo perseguido por las instituciones, los gobiernos y la sociedad civil es que la gran mayoría de la población tenga acceso a esas mayores posibilidades de desarrollo.

El siglo XX, con el auge del estado del bienestar, puso al alcance de millones de personas en todo el mundo mejoras en las condiciones de vida que hoy nos parecen básicas, como el acceso universal a la sanidad, la educación o las pensiones. El cambio de siglo, de la mano de las nuevas tecnologías, nos ha traído nuevas y mayores oportunidades, que afectan a distintos aspectos de nuestra actividad cotidiana, que aportan innegables beneficios y que contribuyen a la realización de las personas y el progreso de la sociedad.

Pero, junto a estas mayores posibilidades, se nos presentan también nuevos retos, ante los cuales la sociedad no puede permanecer indiferente. El riesgo de surgimiento y pervivencia de colectivos vulnerables, que pudieran quedar relegados o excluidos de los avances es, sin duda, uno de los aspectos que son objeto de una creciente preocupación.

La edad, el lugar de residencia, el acceso a internet, el trabajo informal, la condición social o el estatus de ciudadanía, cuando no responden al estereotipo vigente, se constituyen en ocasiones en barreras que dificultan, y en ocasiones imposibilitan, el acceso a servicios básicos que, sin embargo, están al alcance de gran parte de los ciudadanos a bajo coste y sin gran esfuerzo. Barreras que sitúan a determinados colectivos en una posición que impide su plena integración en la sociedad.

El riesgo de exclusión financiera es uno de estos aspectos que es necesario abordar. Numerosos agentes sociales, organizaciones internacionales, la academia y por supuesto el sector bancario han puesto el foco de atención sobre la inclusión financiera, aportando sus contribuciones para conseguir que dispongan de plena autonomía financiera.

Este estudio que ahora se presenta sobre salud financiera, constituye una valiosa aportación en este empeño, en el que a la calidad y el rigor académico se unen en esta ocasión la oportunidad y la conveniencia de tratar un asunto, como es el de la inclusión financiera, que suscita un creciente interés en la sociedad.

El acceso efectivo a productos y servicios financieros asequibles que satisfagan sus necesidades, el que las posibilidades de uso no se vean limitadas por la insuficiente educación financiera, por dificultades de acceso a la tecnología, por la desconfianza o por la ausencia de una oferta adecuada y, en fin, que los productos y servicios se adapten a los colectivos a los que van dirigidos, en términos de seguridad, transparencia, simplicidad y sostenibilidad, son los principales elementos determinantes para conseguir la inclusión financiera de los colectivos vulnerables.

La inclusión financiera es, además, uno de estos aspectos en los cuales la conjunción de las vertientes social y económica se muestra con mayor claridad, como este estudio se encarga de explicar. La lucha contra la exclusión no solo se contempla como un compromiso ético del cual las sociedades avanzadas no pueden desentenderse, sino que la inclusión financiera es un elemento estructural de nuestro sistema económico, en la medida en que favorece la integración de las personas en su entorno, mejora la empleabilidad, ayuda a la reducción de la pobreza, fortalece la cohesión social, impulsa la economía familiar y contribuye positivamente al crecimiento.

Entre otros aspectos relevantes, el estudio aborda las que probablemente sean las dos grandes cuestiones referidas a la inclusión financiera: cómo conseguir identificar, atraer e integrar a los colectivos vulnerables, y cómo valorar la efectividad de las medidas puestas en práctica. A la primera de las cuestiones se da respuesta con el ejemplo de la multiplicidad de programas y estrategias que se están poniendo en práctica en todo el mundo, con el aporte añadido de los avances en banca digital, que muestran innegables éxitos en muchos casos, pero que en ocasiones van también acompañados de nuevos riesgos a los que debe prestarse atención.

En cuanto a la valoración del impacto de las medidas en favor de la inclusión financiera se enfrenta a la difícil combinación de, por una parte, la necesidad de disponer de herramientas de medición que permitan alcanzar la máxima eficiencia en la asignación de recursos, y, de otro lado, la dificultad de obtener mediciones fiables, sostenidas en el tiempo, metodológicamente robustas y que aporten resultados no solo teóricos, sino susceptibles de ser utilizados en la práctica para poner en marcha medidas efectivas.

Las entidades de crédito españolas están liderando los avances en inclusión financiera, tanto en España como en el resto de los países en los que trabajan. Entre otras iniciativas, el esfuerzo realizado por nuestros bancos se aprecia en cómo han evolucionado en los últimos años los productos y servicios que ofrecen a sus clientes para hacerlos más inclusivos.

Junto a las características tradicionales de seguridad, accesibilidad y precio ajustado, como corresponde a nuestro modelo de banca de clientes, se ha puesto un creciente énfasis en hacer que los productos y servicios bancarios y de seguros sean fácilmente comprensibles, de forma que la claridad y sencillez del lenguaje haga inteligibles para el conjunto de los ciudadanos los beneficios y los riesgos que comportan, y se les ha dotado de mayor flexibilidad, para ajustarlos a las características y las necesidades concretas de cada cliente. Avala esta afirmación el hecho de que los bancos españoles operen con éxito en más de 20 países, muchos de los cuales están en vías de desarrollo, con poblaciones menos bancarizadas que las europeas, y cada uno de ellos con sus propias particularidades que es necesario atender.

Nuestros bancos también han puesto en marcha en nuestro país toda una serie de medidas dirigidas específicamente a las personas mayores o con discapacidad, incrementando y dando preferencia a la atención personal, telefónica y por aplicaciones informáticas adaptadas a este colectivo, con especial

atención a la formación en materia financiera, digital y de ciberseguridad. Y en la España rural, el sector ha plasmado compromisos importantes en una Hoja de ruta para la inclusión financiera suscrita por AEB, CECA y UNACC, que tienen como objetivo último que todos los ciudadanos puedan disponer de servicios bancarios básicos en su propio municipio. Ya se ha conseguido que el 99,3% de la población disponga de ellos, ya sea en las oficinas y los cajeros de las entidades, ya sea mediante opciones complementarias como los ofibuses o la colaboración de las oficinas y los carteros rurales acordada con Correos.

Para la AEB también es muy gratificante que, como se hace en este informe, se reconozca el esfuerzo de las asociaciones y de las entidades de crédito y de seguros en el fomento de la educación financiera, mediante multitud de iniciativas y programas, orientados sobre todo a los jóvenes, que estamos convencidos de que poco a poco van calando y mejorando el nivel de la formación financiera en nuestro país.

Persistiremos en el esfuerzo, porque aún queda camino por recorrer y porque nos parece que merece la pena contribuir a una sociedad mejor formada, más responsable y financieramente saludable; que es también una forma de contribuir al desarrollo social y al bienestar del conjunto de los ciudadanos.

Enhorabuena a los autores, a la Cátedra de Impacto Social de la Universidad Pontificia Comillas y a Management Solutions por este excelente trabajo que contribuye, sin duda, a destacar el importante papel que la inclusión financiera tiene, no solo en el bienestar de las personas, sino también en su aportación a la estabilidad del sistema financiero, al fortalecimiento de la economía, a la prosperidad de hogares y empresas y, en fin, al crecimiento económico y el progreso de la sociedad.

Alejandra Kindelán

Presidenta de la Asociación Española de Banca

01

INTRODUCCIÓN



INTRODUCTION

Objetivos del documento

Este documento tiene como objetivo explorar la medición del impacto social en el sector financiero, con foco en la inclusión y la salud financiera de colectivos vulnerables, tanto en España como en Latinoamérica. En un contexto de creciente exigencia social, medir el impacto de las iniciativas destinadas a mejorar la inclusión financiera resulta fundamental para las entidades bancarias, ya que permite orientar mejor sus intervenciones, demostrar su efectividad y avanzar hacia modelos de negocio más sostenibles y comprometidos.

Asumiendo la complejidad y los desafíos presentes en la medición de este tipo de intervenciones, el documento busca allanar el camino, visibilizar buenas prácticas y presentar herramientas útiles para facilitar el proceso de medición a las entidades bancarias.

En primer lugar, la investigación se centra en el concepto de colectivo vulnerable, recogiendo las categorías comúnmente identificadas y comprendiendo sus motivos de vulnerabilidad y barreras de acceso al sistema financiero. Además, se realiza una delimitación conceptual de los términos inclusión y salud financieras, y de otros relevantes en este contexto —como la capacidad o el empoderamiento financieros—, para construir una base conceptual sólida sobre la que articular la estrategia de medición.

A continuación, se discuten los beneficios sociales y económicos asociados a la mejora de la inclusión y la salud financiera, tales como la reducción de la pobreza, la disminución de desigualdades, el fomento del empleo, el crecimiento económico o la prosperidad de los hogares. En esta línea, se presenta una revisión de los principales organismos internacionales referentes en la materia, recopilando estándares, políticas y mejores prácticas que promueven.

Asimismo, se analizan las estrategias de diseño y adaptación de productos y servicios financieros susceptibles de mejorar la inclusión y salud financieras de segmentos excluidos o sub-bancarizados, atendiendo a sus características esenciales, los canales a través de los cuales se ofrecen, los procesos de acompañamiento y capacitación técnica que los fortalecen y casos de éxito que ilustran su implementación efectiva.

Posteriormente, se analizan las principales metodologías existentes para medir el impacto de los programas de inclusión y salud financieras que desarrollan las entidades (incluyendo los marcos existentes para definir una *Teoría del Cambio* de los programas), así como los retos y dificultades que actualmente afrontan las entidades para el desarrollo de esta medición, y se recopilan de forma estructurada indicadores para evaluar dichas iniciativas.

Finalmente, se plantean las claves para una estrategia de crecimiento mutuo basada en el acompañamiento progresivo hacia una mejor salud financiera de los clientes, identificando los principales retos y limitaciones de acceso, así como los elementos clave para que la inclusión financiera tenga un efecto real y duradero en la salud financiera de las comunidades atendidas.

En términos metodológicos, el documento se ha elaborado a partir de un enfoque de investigación cualitativa sustentado en la revisión de la literatura académica, informes corporativos y experiencia propia, así como en la realización de entrevistas semiestructuradas con líderes en sostenibilidad y medición de impacto de varias entidades financieras. Esta aproximación ha permitido integrar tanto la perspectiva teórica como la experiencia práctica de los expertos implicados, aportando una visión rigurosa y contextualizada sobre los retos y oportunidades en la medición del impacto social en el sector financiero.

La inclusión financiera en cifras

A pesar de los avances logrados, aún persisten importantes desafíos, ya que se estima que alrededor de 1.300 millones de adultos no tienen acceso a servicios financieros formales (Banco Mundial, 2025a). Además, muchas personas que poseen cuentas bancarias no comprenden su utilidad o no las utilizan regularmente.

Durante los últimos años, la digitalización del sector bancario ha favorecido un notable incremento en el acceso a los servicios financieros a escala global. La pandemia del COVID-19 supuso una rápida expansión de los productos financieros digitales, con casi el 25% de los adultos accediendo por primera vez a ellos en el contexto de la pandemia (Banco Mundial, 2022a). Los hallazgos de Cull et al. (2023) son consistentes con la idea de que la crisis del COVID-19 impulsó el uso de los servicios de pago digitales, favoreciendo una mayor inclusión financiera.

Según la última edición del *Global Findex* del Banco Mundial¹, el porcentaje de adultos con una cuenta bancaria o de dinero móvil aumentó del 51% en 2011 al 79% en 2024. En el caso de los países en vías de desarrollo, el crecimiento fue del 42% al 75% en el mismo periodo, y cerca del 36% de su población recibió pagos a través de una cuenta bancaria en los últimos 12 meses (Banco Mundial, 2025a).

Un reto significativo es la disparidad entre regiones. En zonas como Oriente Medio y el norte de África, menos de la mitad de la población adulta posee una cuenta bancaria (alrededor de un 48%), evidenciando una brecha estructural en la oferta y el acceso a los servicios financieros (FUNCAS, 2024).

En Latinoamérica, la inclusión financiera continúa siendo un desafío pendiente, especialmente para determinados grupos poblacionales. Según el Banco Interamericano de Desarrollo, segmentos como las comunidades indígenas, personas afrodescendientes, adultos mayores y migrantes enfrentan barreras persistentes para acceder y utilizar servicios financieros formales que se adapten a sus necesidades (BID, 2025). A pesar de estos retos, la región ha experimentado avances significativos, impulsados principalmente por la adopción de soluciones de dinero móvil y cuentas digitales. Según datos del *Global Findex* 2025, el 37% de los adultos en América Latina y el Caribe contaba con una cuenta de dinero móvil en 2024, frente al 22% registrado en 2021 (Banco Mundial, 2025a).

A nivel europeo, el Banco Central Europeo (2023) afirma que un 96% de los adultos tiene acceso a una cuenta de pago. Pese a esto, el Fondo Europeo de Inversiones señala que, en algunos países de la UE, como Bulgaria, Chipre, Grecia y Rumanía, aún hay personas excluidas del sistema financiero o que recurren frecuentemente a su entorno cercano para obtener préstamos. En Grecia, por ejemplo, más del 60% de la población suele recurrir a familiares o amigos para obtener dinero de emergencia. Estas personas suelen enfrentarse a situaciones imprevistas, como la pérdida temporal de ingresos. Además, a menudo tienen dificultades para acceder a servicios bancarios por factores como un bajo nivel educativo, o la residencia en zonas alejadas o económicamente desfavorecidas.

En contraste, el FEI subraya que aquellos países que cuentan con un sector financiero más desarrollado son los que presentan niveles más altos de inclusión financiera (Federico et al., 2021). Según el *Global Findex* 2025, en países europeos como Austria, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Francia, Islandia, Lituania, Países Bajos, Noruega, Eslovenia, Suecia y Reino Unido, más del 99% de la población adulta tiene acceso a una cuenta bancaria (Banco Mundial, 2025a).

En España, el grado de inclusión financiera es elevado, con un 98% de la población adulta teniendo acceso a una cuenta bancaria. Esta cifra es generalizada y no presenta diferencias significativas en función del género o nivel de ingresos de las personas (Banco Mundial, 2022a).

No obstante, existen ciertos desafíos derivados de factores demográficos y geográficos, como el proceso de despoblación que afecta a ciertas áreas rurales. En las últimas dos décadas, la población de los municipios con menos de 1.000 habitantes ha disminuido un 8,9% (Analistas Financieros Internacionales, 2021). Esta despoblación se ha visto acompañada por el cierre progresivo de oficinas bancarias, lo que genera un problema creciente de acceso a servicios financieros. Por otro lado, España presenta una elevada longevidad, especialmente visible en el medio rural. En estas regiones, la combinación de ambos factores —la escasez de oficinas físicas y la elevada proporción de personas mayores— plantea barreras significativas de accesibilidad para el colectivo sénior, en un entorno bancario cada vez más digitalizado. Obstáculos como la inadaptación a plataformas *online*, la falta de conocimientos tecnológicos necesarios, la ausencia de dispositivos adecuados o de conexión a internet dificultan su inclusión. Conviene destacar que, según la última encuesta sobre el uso del efectivo realizada por el Banco de España, más del 80% de los mayores de 64 años muestran una inclinación por el canal presencial. Además, el 24% de los clientes sénior admitieron que el uso de la banca digital o telefónica les resultaba complejo (Banco de España, 2025).

Pese a los desafíos de este cierre de oficinas, el sector ha implementado medidas para mitigar el impacto sobre la inclusión financiera de la población residente en zonas despobladas o sin acceso a internet. Gracias a iniciativas como la instalación de cajeros automáticos, la habilitación de oficinas móviles, la presencia de agentes financieros, o acuerdos firmados con Correos para facilitar el acceso al

¹El *Global Findex* es una base de datos elaborada por el Banco Mundial que, desde 2011, proporciona indicadores sobre la inclusión financiera en más de 120 países. Se publica cada tres años, siendo la última edición disponible la de 2024, publicada en julio de 2025.



efectivo², el 98,6% de la población española actualmente reside en municipios donde al menos existe un punto de acceso a servicios bancarios (IVIE, 2022). Esto asegura que, a pesar de las dificultades derivadas de los procesos de consolidación bancaria en el sector, en términos generales, se puede considerar que la problemática de la accesibilidad a los servicios financieros en España se encuentra relativamente paliada.

En contraposición, la salud financiera de los hogares españoles se ve damnificada por los altos niveles de endeudamiento. Según la Central de Información de Riesgos del Banco de España, aproximadamente el 42% de los hogares en España están endeudados y más del 25% tiene obligaciones hipotecarias (Banco de España, 2022). La Encuesta Financiera de las Familias expone que la deuda representaría un 9,3% del valor de los activos para el conjunto de los hogares, aunque cerca de un 40% para aquellos que se encuentran por debajo de la mediana de riqueza (Banco de España, 2024).

En definitiva, la inclusión financiera solo resulta significativa si se traduce en una mejora real de la salud financiera de los hogares. El acceso a productos y servicios financieros debe ir acompañado de la capacidad para tomar decisiones informadas, mantener un equilibrio entre ingresos y gastos, afrontar imprevistos y evitar niveles de sobre endeudamiento que comprometan la estabilidad económica. La efectividad de las políticas de inclusión

depende, por tanto, de su capacidad no solo para facilitar el acceso, sino también para promover un uso responsable de los servicios financieros, especialmente entre los segmentos más vulnerables de la población.

Colectivos vulnerables

Con carácter habitual, las entidades financieras definen como colectivos vulnerables a aquellos grupos de personas que, debido a factores sociales, económicos, culturales o físicos, enfrentan mayores riesgos de exclusión, o desventajas en el acceso y disfrute de derechos y recursos esenciales, incluyendo servicios financieros.

En el contexto financiero, un colectivo vulnerable presenta mayor dificultad para acceder a productos y servicios financieros formales, enfrentar *shocks* económicos y mantener estabilidad económica debido a factores estructurales o coyunturales que limitan su autonomía y bienestar.

No obstante, la vulnerabilidad financiera no se entiende como una condición estática. Una persona joven con trabajo estable y vivienda propia enfrentará menos barreras que otro joven sin ingresos regulares ni redes de apoyo. Del mismo modo, una persona mayor residente en un entorno urbano puede presentar menos barreras que otra en una zona rural con escasa conectividad y oferta bancaria presencial. En el caso de las mujeres, por ejemplo, aquellas que viven en zonas rurales con recursos limitados pueden enfrentar mayores dificultades para emprender que las que residen en entornos urbanos con más oportunidades y acceso a formación.

Por ello, hay que entender la vulnerabilidad desde una perspectiva integral, reconociendo que no se limita solo a la pobreza o la exclusión, sino a una combinación de factores personales, sociales, económicos y del entorno donde viven las personas. Las vulnerabilidades emergen de múltiples riesgos interconectados, por lo que su abordaje debe ser multidimensional, considerando que condiciones como el género, la edad, la discapacidad o la pertenencia a ciertos grupos poblacionales pueden agravarlas.

²Véase Correos Cash.

Debido a esto, en ocasiones las entidades financieras prefieren hablar de factores de vulnerabilidad, dado que pueden existir múltiples causas, condiciones o dinámicas que la generan. No obstante, el término *colectivo vulnerable* sigue siendo utilizado con el fin de identificar y segmentar poblaciones concretas entre los clientes (y no clientes) de las entidades financieras, permitiendo diseñar políticas, productos o servicios dirigidos a las mismas.

Entre los principales grupos identificados como potencialmente vulnerables por las entidades financieras se encuentran habitualmente: personas con bajos ingresos³, mujeres, inmigrantes, refugiados, jóvenes, personas mayores, personas con discapacidad, pequeños emprendedores⁴, agricultores, residentes de zonas rurales o aisladas, grupos étnicos y, en el ámbito de las personas jurídicas, las empresas sociales (véase Figura 1). También se identifican en ocasiones otros colectivos más específicos como trabajadores informales o temporeros, víctimas de violencia de género, minorías sexuales y personas privadas de libertad.

La pertenencia a uno o varios de estos colectivos no implica necesariamente una situación de vulnerabilidad, pues dependerá del contexto geográfico, socioeconómico y cultural específico de cada país⁵. Por ejemplo, en España, los principales colectivos vulnerables incluyen a los jóvenes, quienes a menudo enfrentan dificultades para la emancipación debido a las barreras en el acceso a la vivienda y la inestabilidad laboral, así como a los habitantes

de zonas rurales, en su mayoría personas mayores, que se ven especialmente afectadas por el fenómeno de la despoblación o concepto de España vaciada.

Las entidades financieras, en función de sus recursos, priorizarán la atención a determinados colectivos mediante una evaluación previa de las principales problemáticas sociales de la región en la que operan, así como de las posibilidades de aportación de un valor diferencial de su entidad frente a otros participantes en el mercado. Esta priorización estratégica se traduce en productos, canales o programas adaptados a las necesidades de dichos colectivos⁶.

Hay que recalcar que no siempre las entidades disponen de sistemas de información suficientemente robustos para identificar o segmentar estos grupos de forma sistemática⁷, lo que dificulta una intervención más precisa. En muchos casos, la información sobre condiciones sociales, culturales o personales de vulnerabilidad no se registra por motivos regulatorios o de protección de datos, lo que limita la capacidad de identificación y seguimiento. A pesar de estas limitaciones, se recomienda, en la medida de lo posible, incorporar mecanismos de evaluación *ex ante* y seguimiento *ex post* de las iniciativas dirigidas a colectivos vulnerables.

Esto implica la definición de unos criterios objetivos cuyos umbrales estarán altamente condicionados por el país y la región. Junto con características objetivas o atributos de incorporación de una persona en un colectivo, existen otros que pueden excluirlo específicamente de la categorización de vulnerable (fundamentalmente ingresos y patrimonio o contar con vivienda en propiedad).

Según los criterios fijados, una persona podría pertenecer a varios colectivos. Las entidades en este caso priorizarán los más específicos o relacionados con el programa que se diseña (los que pueden determinar una aproximación más cercana a sus necesidades) frente a los genéricos (p.ej., bajos ingresos).

Asimismo, dado que los clientes pueden tener posiciones financieras en diferentes entidades, para evitar errores en la incorporación de un cliente a un colectivo (por ejemplo, de bajos ingresos) algunas entidades solo consideran a un cliente como parte del colectivo vulnerable si la entidad actúa como su banco principal.

³No existe un consenso único sobre el umbral de pobreza a utilizar. Este puede variar según el país y la entidad, empleándose referencias diversas como umbrales relativos, el IPREM (Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples) o medidas basadas en la paridad del poder adquisitivo (PPA).

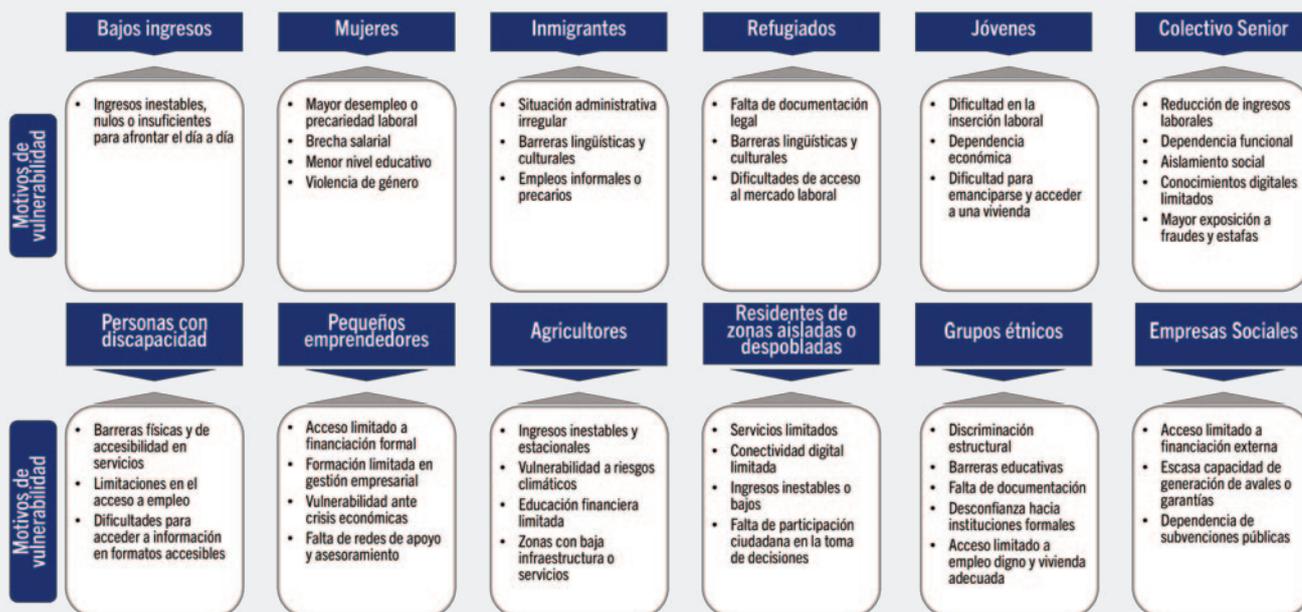
⁴Especialmente jóvenes, mujeres y habitantes de zonas rurales.

⁵Un ejemplo ilustrativo de la conexión entre productos financieros y contexto local es el proyecto MAPFRE na Favela, en el que MAPFRE Brasil desplegó agentes comunitarios para diagnosticar las necesidades de los emprendedores informales de las favelas, diseñando microseguros con primas reducidas y coberturas esenciales. La compañía estimó superar el millar de pólizas contratadas en este colectivo hacia finales de 2025.

⁶Por ejemplo, CaixaBank prioriza la atención del colectivo senior, abarcando tanto a personas mayores como a aquellas que se encuentran próximas a la jubilación, con el objetivo de que accedan a esta etapa vital en condiciones favorables. Para ello, la entidad despliega una amplia gama de iniciativas, que incluyen diversas herramientas, talleres sobre ahorro, bienestar o ciberseguridad, así como programas de voluntariado y actividades orientadas a promover una jubilación tranquila y plena.

⁷Por ejemplo, el sistema operativo de CaixaBank permite identificar determinados parámetros asociados a situaciones de vulnerabilidad, como el nivel de renta o la finalidad del préstamo. Cuando se detecta una operación que cumple con estos criterios, el sistema notifica automáticamente al gestor de la oficina, quien puede valorar su posible tramitación a través de MicroBank.

Figura 1. Principales colectivos financieramente vulnerables



Fuente: elaboración propia

En la tabla 1 se recogen a modo de ejemplo algunos criterios objetivos que pueden usarse como punto de partida para la identificación de los colectivos vulnerables desde un enfoque de inclusión financiera. No obstante, tal y como se ha comentado anteriormente, deben tenerse en cuenta las normativas locales de protección de datos, así como la necesidad de ajustar criterios y umbrales a la geografía en la que se opera.



Tabla 1. Identificación colectivos vulnerables

Colectivo	Criterios objetivos (ejemplos)	Límites o exenciones (ejemplos)	Información requerida en los sistemas (ejemplos)
Bajos ingresos	Desempleo > 12 meses Nómina activa + ingresos < umbral mensual (a determinar por país) Beneficiarios de ayudas sociales dirigidas a personas sin recursos	Límite de patrimonio financiero (cuentas, fondos, depósitos)	Registro de ingresos (nóminas/subsidios), anotaciones de prestaciones SEPE, sin actividad laboral registrada en 12 meses Ingresos domiciliados (nómina) Tipo de contrato si es aportado por el cliente Importe mensual neto de ingresos Beneficiario de tarjetas sociales/comunitarias
Personas mayores	Edad ≥ 65 años Sin empleo activo o pensión baja Nivel de dependencia alto	Límite de pensión percibida Límite de patrimonio financiero (cuentas, fondos, depósitos) Propiedades inmobiliarias generadoras de renta (no vivienda propia)	Fecha de nacimiento Tipo y cuantía de pensión Volumen de pasivo (cuentas de ahorro/inversión) Tenencia de activos declarados (inmuebles, depósitos, productos de renta fija o variable activos)
Jóvenes	Edad 16–29 años No matriculado (salvo receptor de ayudas públicas para el desarrollo de estudios) No empleado o empleado con bajos ingresos mensuales (a determinar por país) Posible ajuste si ingresos destinados a vivienda > 40%	Límite de patrimonio financiero (cuentas, fondos, depósitos) Vivienda en propiedad	Fecha de nacimiento Ingresos mensuales domiciliados Domiciliaciones de alquiler/hipoteca/suministros Marca receptor ayudas públicas para estudios
Personas con discapacidad	Certificado de discapacidad Beneficiario de ayudas sociales por discapacidad (La normativa de protección de datos impide en múltiples países la identificación de clientes dentro de este colectivo)	Aunque potencialmente podrían excluirse personas con ingresos netos mensuales o patrimonio alto (por encima de un umbral), normalmente no se hacen exenciones	Marcador de discapacidad si se declara (limitaciones normativa protección de datos) Tipo de prestación, anotaciones en ayudas sociales domiciliadas
Inmigrantes	Irregulares: sin NIE + trabajo informal (Colectivo con barreras de entrada para su identificación en banca) Con estatus de refugiado (en determinados países se identifican orígenes específicos; p.ej., Ucrania) Inmigrantes regulares de bajos ingresos o con ingresos irregulares	Límite de patrimonio financiero (cuentas, fondos, depósitos) Patrimonio declarado por encima de un umbral (depende del país)	Refugiados: documento de identidad provisional para solicitantes de protección internacional/ TIE o asimilados por país Regulares: NIE Irregulares: ausencia de NIE (barrera de entrada) + ingresos en efectivo no identificados/no domiciliación de ayudas públicas
Mujeres	Género	Límites de renta asimilados o proporcional al colectivo de rentas bajas	Identificación de género Misma información que para el colectivo de rentas bajas
Agricultores	CNAE/CNO/NAICS relacionado con agricultura, pesca, ganadería y silvicultura	Límites de renta asimilados o proporcional al colectivo de rentas bajas	CNO/CNAE. Actividad registrada por el banco Misma información que para el colectivo de rentas bajas
Habitantes de zonas rurales	Baja densidad de población Tendencia demográfica negativa Escasez de servicios básicos (escuelas, centro de salud, transporte, etc.) Altas tasas de desempleo Renta per cápita baja (a determinar por país)	Límite de patrimonio financiero (cuentas, fondos, depósitos) Patrimonio declarado por encima de un umbral (depende del país)	Código postal Ingresos mensuales domiciliados Volumen de pasivo (cuentas de ahorro/inversión) Tenencia de activos declarados (inmuebles, depósitos, productos de renta fija o variable activos)
Grupos étnicos	Etnia considerada como vulnerable en el país (NOTA: únicamente en las geografías en las que la normativa de protección de datos permite recoger esta información)	Límites de renta asimilados o proporcional al colectivo de rentas bajas	Identificación de etnia (si disponible, de acuerdo con criterios locales de protección de datos) Misma información que para el colectivo de rentas bajas

Fuente: elaboración propia

Por lo tanto, el proceso para definir criterios y umbrales de inclusión y exclusión en colectivos vulnerables suele partir de:

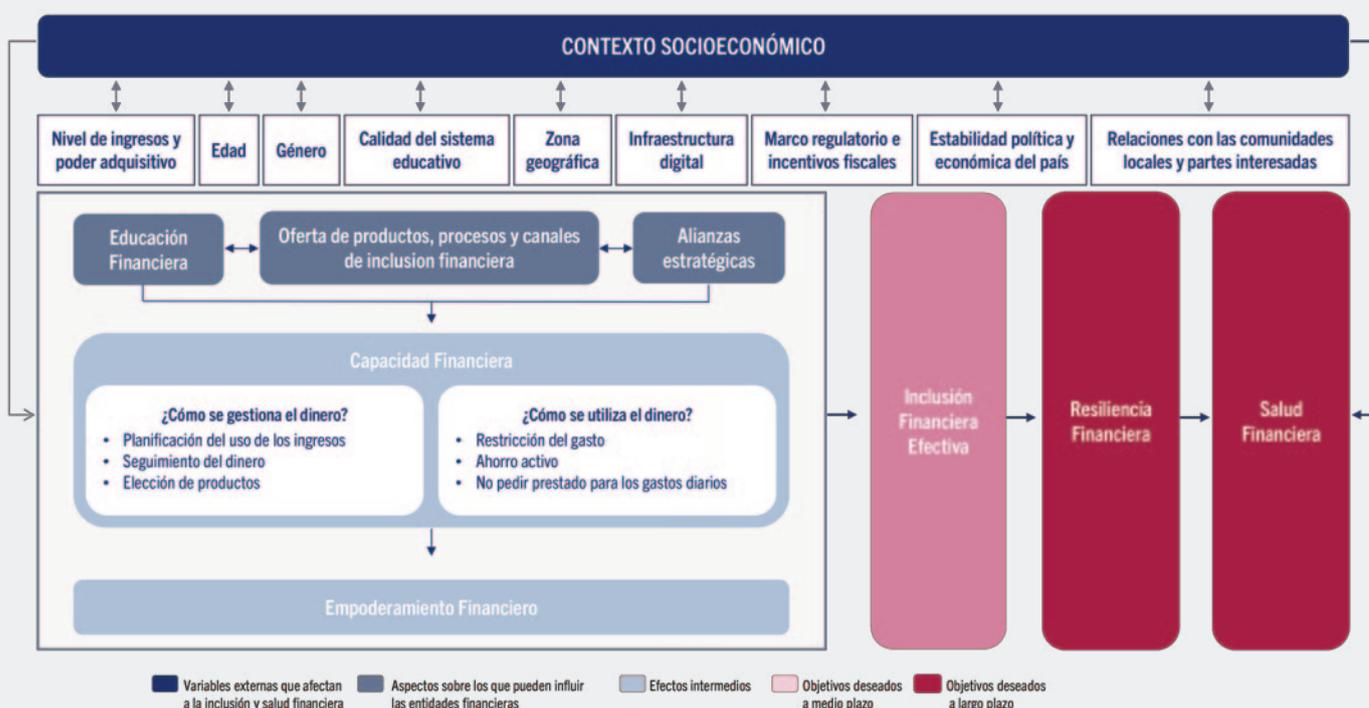
- 1) Las líneas nacionales de pobreza y los indicadores oficiales de ingreso y patrimonio⁸.
- 2) Considerar ajustes regionales para zonas rurales, urbanas o de alta marginalidad.
- 3) Incorporar, en su caso, variables complementarias, como educación, acceso a servicios o empleo informal, entre otras.
- 4) Considerar el marco legal y políticas sociales vigentes en cada país.

⁸Fuentes para determinar esos criterios y umbrales serían, entre otras: Banco Mundial (Poverty & Equity Data Portal), CEPAL (Pobreza y Vulnerabilidad), OCDE (Poverty and Inequality), institutos oficiales de estadística (INE en España, IBGE en Brasil, INEGI en México, etc.)

Delimitación conceptual

El objetivo de este apartado es establecer una delimitación conceptual de inclusión financiera, así como de otros términos esenciales en este ámbito, como la salud financiera, la capacidad financiera, la educación financiera, la resiliencia o el empoderamiento financiero (véase figura 2). Aunque estos conceptos están estrechamente relacionados y a menudo se utilizan de manera intercambiable, es importante señalar que no son sinónimos. A continuación, se pretende explorar las relaciones y dependencias entre estos términos, analizando cómo influyen de manera conjunta en la creación de un contexto financiero más sostenible.

Figura 2. Marco Conceptual



Fuente: UNEP-FI y elaboración propia

La inclusión financiera como concepto multidimensional

En primer lugar, es pertinente señalar que el concepto de inclusión financiera es complejo y multidimensional. Esto se debe a que en él confluyen numerosos factores socioeconómicos, como el nivel de ingresos, el nivel educativo, la tecnología, las disposiciones reglamentarias o la confianza que tienen las personas en el sistema financiero, además de diversos actores como organismos internacionales, gobiernos, entidades sin ánimo de lucro, bancos y *fintechs*. Adicionalmente, las brechas existentes se deben a un amplio rango de factores, como la edad, el género, las barreras geográficas, la situación migratoria o la discapacidad, entre otros.

En los últimos años, el significado de inclusión financiera ha evolucionado en las políticas internacionales y en el ámbito académico, por lo que la literatura no ha logrado establecer una definición aceptada universalmente. La noción generalmente admitida de inclusión financiera suele hacer referencia a la situación en la que “las personas y las empresas tienen acceso a productos y servicios financieros asequibles que satisfacen sus necesidades y que se prestan de forma responsable y sostenible” (Banco Mundial, 2025b). Esta definición del Banco Mundial comprende el ahorro, los créditos, los préstamos, el capital y los seguros (CGAP, 2025a). UNEP-FI, atendiendo al principio central de la Agenda 2030, establece que el objetivo de la inclusión financiera es “no dejar a nadie atrás” en la creación de oportunidades para participar en el sistema financiero a través de la oferta de productos y servicios de ahorro responsables, préstamos, inversiones y seguros, además del suministro de apoyo y asesoramiento necesario (UNEP-FI, 2022).

La inclusión financiera se estructura en torno a tres dimensiones:

- 1. Acceso:** se refiere a la disponibilidad de productos y servicios financieros, así como a la existencia de infraestructuras y condiciones que permitan que las personas puedan acceder efectivamente a ellos.
- 2. Uso:** hace alusión al uso efectivo y regular que las personas hacen de los productos y servicios financieros disponibles, superando barreras como la desconfianza, la falta de educación financiera o la irrelevancia percibida de la oferta.
- 3. Calidad:** comprende la adecuación de los productos y servicios a las necesidades de los usuarios, así como su asequibilidad, confiabilidad, transparencia y conveniencia en términos de acceso y uso sostenido en el tiempo.

El papel fundamental de la educación financiera

Autores como Ansar et al. (2023) han señalado la importancia de la educación financiera para adquirir las habilidades y conocimientos necesarios para beneficiarse del acceso al sistema financiero. La educación financiera se ha definido como “la combinación de conciencia financiera, conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos necesarios para tomar decisiones financieras acertadas y, en última instancia, lograr el bienestar financiero individual” (OCDE, 2020). No consiste únicamente en proporcionar información y conocimientos sobre las características y los riesgos asociados a un producto financiero, sino también en mejorar las actitudes y hábitos de los consumidores en la gestión de sus finanzas (EBA, 2020).



A través de la educación financiera, los consumidores están mejor informados y son capaces de seleccionar los productos o servicios mejor adaptados a su perfil de riesgo y necesidades, fomentando una mayor inclusión y estabilidad del sistema financiero (EBA, 2020). Los resultados del trabajo de Atkinson y Messy (2013) mostraron que un menor nivel de inclusión financiera se asociaba a niveles más bajos de alfabetización financiera.

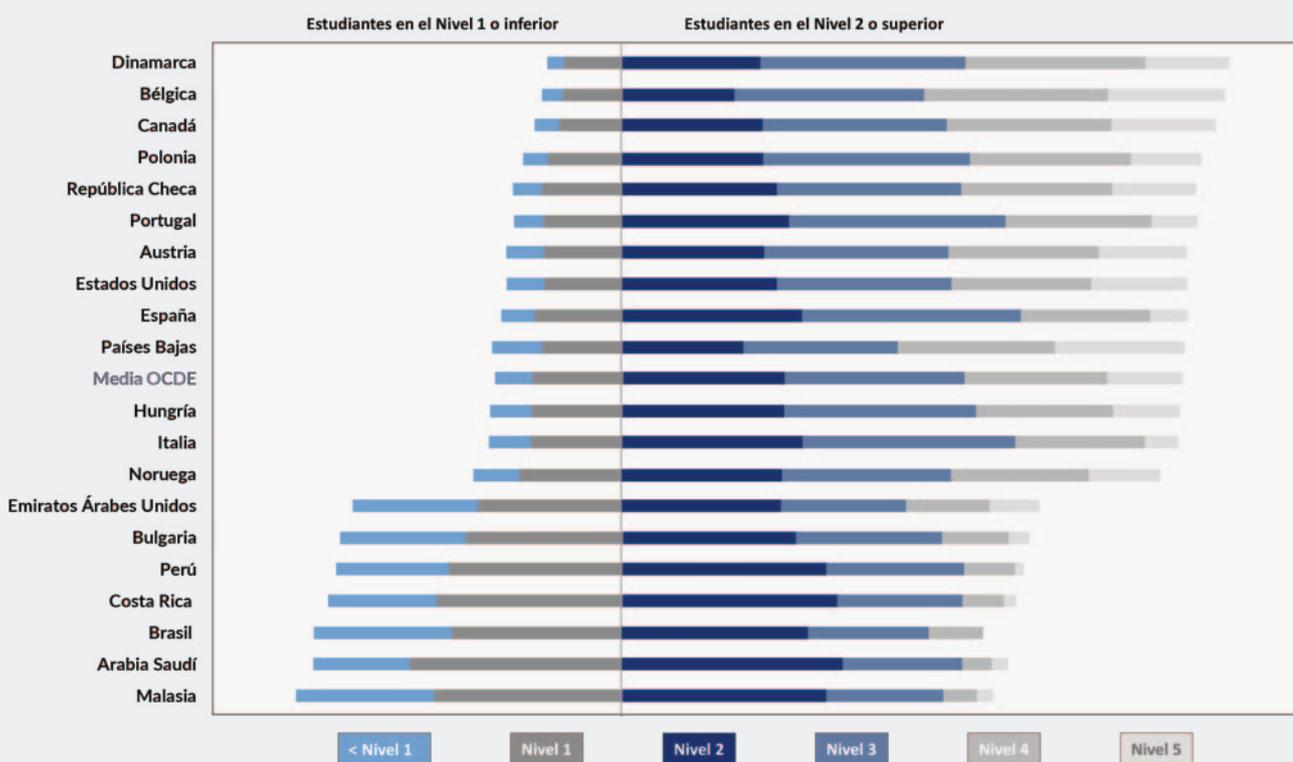
Numerosas investigaciones a nivel internacional han demostrado que, en muchos países, la población carece de conocimientos básicos en materia financiera (Banco de España, 2018). Según el Euro-barómetro de la Comisión Europea de 2024, solo el 18% de los habitantes de la UE demostró tener un alto nivel de conocimiento en materia financiera, el 64% un nivel medio y el 18% restante presentó un nivel bajo (AEB, 2025). Los resultados de PISA 2022 evidenciaron que, en promedio, alrededor de un 18% de los alumnos de los países de la OCDE no superaba el nivel más bajo⁹. Este dato es especialmente preocupante

para países como Brasil, Bulgaria, Costa Rica, Malasia, Perú o Arabia Saudita, en los que más del 40% de los alumnos no lograron demostrar un conocimiento equivalente al nivel 1 (véase figura 3). En el mejor de los casos, estos estudiantes son capaces de diferenciar entre necesidades y deseos o entender el uso de documentos financieros básicos como una factura (OCDE, 2024). En el informe PISA 2022, España obtuvo una puntuación media de 486, situándose por debajo del promedio de la OCDE, que fue de 498 (OCDE, 2024).

Para más detalle ver destacado "Niveles prueba PISA. Competencia financiera" al final de este capítulo.

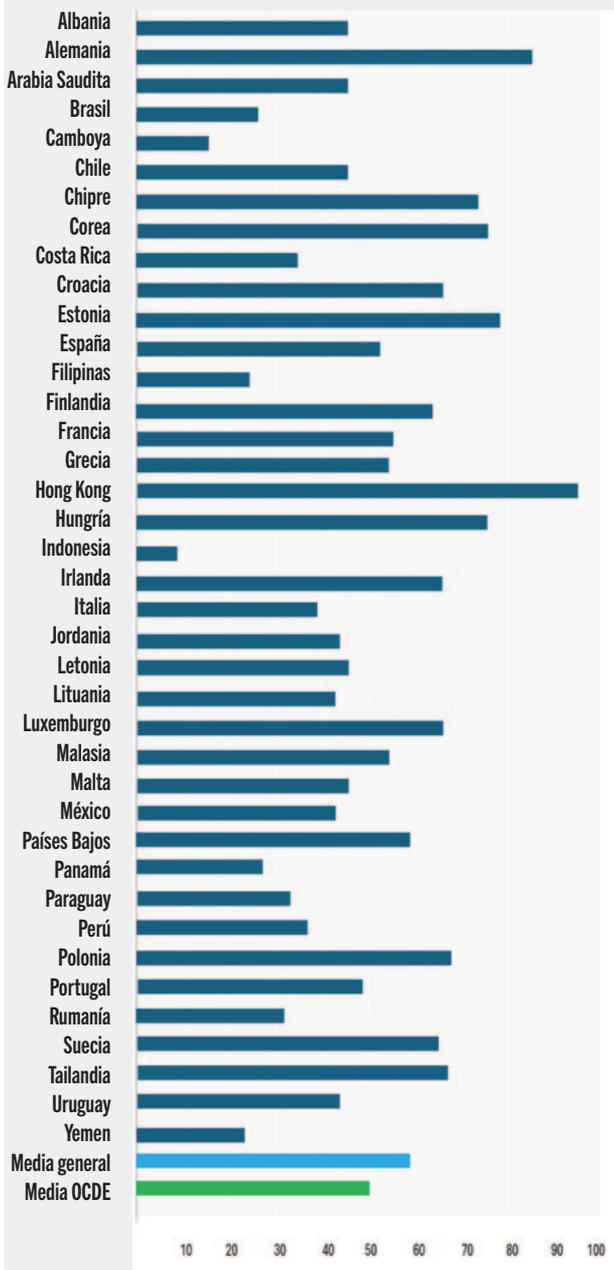
⁹El informe PISA de la OCDE evalúa los conocimientos y habilidades adquiridas tanto dentro como fuera de las escuelas en una escala del 1 al 5.

Figura 3. Desempeño de los estudiantes en alfabetización financiera



Fuente: OCDE, Informe PISA (2022)

Figura 4. Encuesta Internacional sobre Educación Financiera de Adultos



Fuente: OCDE/INFE (2023)

En colaboración con la OCDE, la Red Internacional de Educación Financiera (INFE, por sus siglas en inglés) lleva a cabo la Encuesta Internacional sobre Educación Financiera de Adultos, en la que se recopilan datos sobre conocimientos, comportamientos financieros, cambios en los niveles de educación a lo largo del tiempo, educación digital financiera o bienestar financiero. El último informe de 2023 recopiló datos de 39 países, 20 de ellos miembros de la OCDE, sumando un total de 68.826 adultos encuestados de entre 18 y 79 años. Entre los datos arrojados, es destacable que España se encuentra por debajo del promedio de la OCDE en conocimientos financieros. Los niveles más bajos se observan en países como Indonesia, Camboya, Yemen, Filipinas y Brasil, lo que pone de manifiesto las profundas brechas presentes en educación financiera a nivel global (OCDE, 2023) (véase Figura 4).

Por esta razón, cada vez son más las entidades públicas y privadas que han desarrollado programas, iniciativas y actividades de educación financiera para distintos tramos de edad (véase Banco de España, CNMV, Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, OCDE, AEB, UNACC, UNESPA y las fundaciones FUNCAS de CECA o Junior Achievement, entre otros).

Se pretende fomentar la educación financiera desde edades tempranas, utilizando un lenguaje claro y cercano, contenidos prácticos, y relacionando los conceptos financieros con situaciones cotidianas de la vida diaria. Las entidades entrevistadas coinciden en que la educación financiera debe estar integrada en el sistema educativo, formando parte del currículo oficial desde etapas tempranas¹⁰. Aunque entienden su promoción como parte de su compromiso social, consideran que esta tarea no debería recaer en iniciativas privadas, sino que debe promoverse desde el ámbito público como materia obligatoria.

Para más detalle ver destacado "Iniciativas de Educación Financiera" al final de este capítulo.

¹⁰Un caso de éxito en este ámbito es la colaboración entre Santander UK y Twinkl, una plataforma educativa reconocida por sus recursos didácticos. Esta alianza tiene como objetivo integrar la educación financiera en el entorno escolar, actualmente a través de actividades extracurriculares, mediante la provisión de materiales de aprendizaje gratuitos y accesibles.

Atkinson y Messy (2013) subrayan que, en ocasiones, los grupos financieramente excluidos pueden ser difíciles de alcanzar físicamente, y no siempre resulta sencillo incentivar su participación en este tipo de actividades. Por ello, los autores consideran que aquellas iniciativas que tienen en cuenta sus hábitos y patrones de comportamiento, como los programas de radio o televisión, pueden allanar el camino para la implementación de planes más eficaces¹¹.

Las entidades bancarias entrevistadas destacan la eficacia de los programas de educación financiera impartidos por empleados voluntarios, valorando positivamente su doble impacto tanto en los beneficiarios del programa como en los propios empleados. Alguna entidad ha destacado el valor de monitorizar el impacto de estas iniciativas en el sentimiento de pertenencia de los empleados voluntarios, observando una correlación positiva entre su participación en actividades formativas y el fortalecimiento de su vínculo con la entidad. No obstante, se recalcó que el voluntariado profesionalizado requiere una preparación rigurosa y una inversión de recursos significativa, demandando un nivel de dedicación y calidad equiparable al que se esperaría en

¹¹En 2014, el Banco Mundial colaboró con los productores de la telenovela mexicana "Mucho Corazón" para incluir mensajes vinculados con la educación financiera en el guion (Banco Mundial, 2014). También en México, otro ejemplo más reciente es la serie de televisión "Ahorrando Ando", una colaboración entre BBVA México y Canal Once, que promueve la educación financiera en niños y adolescentes de una forma "didáctica, interactiva y divertida" (BBVA, 2024). Obras de teatro como "Las cosas fáciles" del proyecto Edufinet de Fundación Unicaja y Unicaja, han contribuido significativamente a acercar la educación financiera y digital a diversos públicos, especialmente a personas mayores (Unicaja, 2024).

una formación ofrecida por una escuela de negocios de prestigio.

Capacidad y empoderamiento financieros

Adquirir una educación financiera adecuada es determinante para mejorar la capacidad financiera, ya que brinda los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para administrar los recursos de manera óptima y poder tomar decisiones económicas informadas. En esta línea, Huston (2011) diferencia entre el conocimiento que una persona adquiere a través de la educación y de sus experiencias vitales, y la habilidad de aplicación de ese conocimiento para plantear respuestas a problemas reales.

La capacidad financiera es definida como la destreza que tiene una persona para tomar decisiones informadas sobre sus finanzas, gestionar de manera eficiente sus recursos personales y empresariales, y afrontar diversos escenarios (UNEP-FI, 2024a). Según el Banco Mundial la capacidad financiera abarca "los conocimientos, las actitudes, las habilidades y los comportamientos de los consumidores en cuanto a la gestión de sus recursos y la comprensión, selección y uso de los servicios financieros que se ajustan a sus necesidades" (Banco Mundial, 2021).

La capacidad financiera impacta directamente en el empoderamiento financiero de las personas, ya que determina el nivel de autonomía y control que una



persona puede tener sobre sus decisiones económicas. Con un crecimiento notable en los últimos años, la idea de empoderamiento financiero busca fortalecer la confianza de las personas para comprender y navegar las complejidades de sus finanzas personales, fomentando conductas financieras más saludables y haciendo realidad sus aspiraciones financieras (UNEP-FI, 2024a).

En muchos casos, los individuos que carecen de una capacidad financiera adecuada dependen de terceras personas en la toma de decisiones o no cuentan con las herramientas necesarias para gestionar sus recursos de manera efectiva, restringiendo su empoderamiento financiero.

La meta: la resiliencia y la salud financieras

Una mayor accesibilidad del sistema financiero, combinada con un sistema educativo robusto que fomente el desarrollo de las capacidades financieras, contribuye al empoderamiento financiero de la población. Como resultado, se fortalecen los niveles de resiliencia financiera, y en la mejora de la salud financiera a largo plazo.

La resiliencia financiera se refiere a “la capacidad de las personas para recuperarse de crisis económicas adversas, como la pérdida del empleo o gastos imprevistos, sin que

su nivel de vida se vea comprometido” (Banco Mundial, 2022b). La evidencia indica que las familias y empresas que tienen acceso a servicios financieros poseen una mayor habilidad para lidiar con crisis sobrevenidas en comparación con las que no lo tienen.

La inclusión y la salud financieras están estrechamente relacionadas, pero no son sinónimos. Como hemos visto anteriormente, la inclusión financiera se refiere a la situación en la que una persona tiene acceso a los productos y servicios financieros que satisfagan sus necesidades, mientras que la salud financiera describe el estado en el que las personas son capaces de alcanzar sus aspiraciones financieras y sentirse satisfechas y seguras con su situación financiera actual y futura (CGAP, 2025a).

Según UNGSSA (2021), la salud financiera se compone de cuatro dimensiones interrelacionadas: estabilidad en el corto plazo, resiliencia frente a *shocks*, avance hacia objetivos personales y confianza en la propia gestión económica.

Algunos indicadores de la salud financiera incluyen la puntualidad en el pago de las facturas, la disponibilidad de ahorros líquidos suficientes, una buena capacidad crediticia o la contratación de seguros adecuados (Financial Health Network, 2025a).



Beneficios de la inclusión y salud financieras

Hay cada vez más evidencias que indican que la inclusión financiera es clave para reducir la pobreza y cumplir con el logro de varios ODS, especialmente los vinculados a la educación, la salud, la seguridad alimentaria o el acceso a agua potable (CGAP, 2021). Un sistema financiero inclusivo permite que más personas accedan a productos y servicios financieros de manera segura, asequible y adaptada a sus necesidades, lo cual ha demostrado ser eficaz para reducir desigualdades, generar empleo, fomentar comunidades más sostenibles y promover el crecimiento económico, al tiempo que se fomenta la estabilidad del sistema financiero (Alliance for Financial Inclusion, s.f.).

La accesibilidad al sistema financiero contribuye a reducir la desigualdad en los ingresos y mejorar las oportunidades económicas. Las mujeres, por ejemplo, enfrentan mayores barreras en los países en desarrollo, con brechas significativas en el acceso a servicios financieros, oportunidades laborales y redes de apoyo. En estos contextos, el 65% de los hombres posee una cuenta bancaria frente al 58% de las mujeres (GPFI, 2024a). Facilitar su integración en la economía formal mediante productos financieros accesibles y adaptados contribuye a fortalecer su autonomía económica, impulsar el emprendimiento y facilitar una gestión más eficaz de las finanzas del hogar (Banco Mundial, 2025b).

Además, la inclusión financiera desempeña un papel clave en la adaptación frente al cambio climático y los desastres naturales, especialmente en regiones vulnerables donde vive un alto porcentaje de la población excluida financieramente. Más del 80% de los 1.300 millones de adultos excluidos del sistema financiero residen o trabajan en territorios expuestos a riesgos climáticos. Para garantizar su resiliencia económica, resulta esencial facilitar el acceso a productos como seguros, instrumentos de ahorro, infraestructura resiliente y modelos agrícolas sostenibles (Banco Mundial, 2025b).

Por otro lado, la salud financiera representa una dimensión complementaria y necesaria para el bienestar económico de las personas. Va más allá del acceso a productos financieros, e implica la capacidad de gestionar adecuadamente los ingresos y gastos, afrontar imprevistos, avanzar hacia metas financieras personales y sentirse en control de la situación económica.

Fomentar la salud financiera permite a los individuos y hogares tomar decisiones más informadas, evitar situaciones de sobreendeudamiento, y planificar con mayor seguridad su futuro económico. Desde esta perspectiva, la salud financiera no solo es un resultado deseable, sino también un objetivo en sí mismo dentro de las estrategias de inclusión financiera. Su fortalecimiento contribuye tanto al bienestar individual como a la estabilidad del sistema financiero en su conjunto.

La literatura apunta a que los beneficios de la inclusión y salud financieras se manifiestan tanto en el ámbito micro como macroeconómico, contribuyendo a la prosperidad de los hogares y pequeños negocios, pero también fortaleciendo la economía global. En particular, los países con una intermediación financiera más sólida y una mayor salud financiera en la población tienden a experimentar mayores tasas de crecimiento económico y menor desigualdad (Beck, Demirgüç-Kunt y Levine, 2007).

Competencia financiera

Tabla 2. Niveles de rendimiento en competencia financiera según la prueba PISA

Nivel	Características de las tareas
Nivel 1	<p>Los estudiantes pueden identificar productos y términos financieros habituales e interpretar la información relativa a conceptos financieros básicos.</p> <p>Son capaces de reconocer la diferencia entre necesidades y deseos, y de tomar decisiones sencillas sobre los gastos diarios.</p> <p>Saben reconocer el propósito de documentos financieros del día a día, como una factura o un contrato de un seguro, y aplicar operaciones numéricas básicas y sencillas (como la suma, la resta o la multiplicación) en contextos financieros.</p>
Nivel 2	<p>Los estudiantes comienzan a aplicar su conocimiento de productos, términos y conceptos financieros comunes.</p> <p>Pueden utilizar la información dada para tomar decisiones financieras en contextos que son inmediatamente relevantes para ellos.</p> <p>Son capaces de reconocer el valor de un presupuesto sencillo o de llevar a cabo una evaluación simple de la relación calidad-precio y pueden interpretar los rasgos más prominentes de documentos financieros de la vida diaria.</p> <p>Saben utilizar operaciones numéricas básicas y sencillas, incluida la división, para responder preguntas financieras.</p>
Nivel 3	<p>Los estudiantes son capaces de aplicar su conocimiento de conceptos, términos y productos financieros comúnmente utilizados en situaciones relevantes para ellos.</p> <p>Empiezan a tomar en consideración las consecuencias de las decisiones financieras y pueden hacer planes financieros en contextos familiares, como comparar las ventajas económicas de pedir dinero prestado con distintos tipos de interés y cuadros de amortización.</p> <p>Están capacitados para realizar interpretaciones sencillas de un abanico de documentos financieros, como facturas y nóminas, y saben aplicar operaciones numéricas básicas, como el cálculo de porcentajes.</p>
Nivel 4	<p>Los estudiantes saben aplicar su comprensión de conceptos y términos financieros menos usuales a contextos que serán relevantes para ellos conforme transiten a la edad adulta, como la administración de cuentas bancarias o el interés compuesto de productos de ahorro.</p> <p>Son capaces de interpretar y evaluar un abanico de documentos financieros, como extractos bancarios, y explicar la función de productos financieros menos utilizados comúnmente.</p> <p>Pueden tomar decisiones financieras teniendo en cuenta las consecuencias a largo plazo, como comprender el coste total de amortizar un crédito a largo plazo, y saben solucionar problemas rutinarios en contextos financieros poco habituales.</p>
Nivel 5	<p>Los estudiantes son capaces de comprender un amplio abanico de términos y conceptos financieros en contextos que solo llegarán a ser relevantes en sus vidas a largo plazo, como pedir dinero prestado a entidades crediticias.</p> <p>Pueden analizar productos financieros complejos y tener en cuenta sus características, como los costes de una transacción, aunque estas no estén establecidas o no sean evidentes. Saben trabajar con gran exactitud y resolver problemas financieros no rutinarios, y describen las consecuencias potenciales de decisiones financieras, demostrando comprensión de un panorama financiero más amplio, como el impuesto sobre la renta.</p> <p>Estas tareas están relacionadas con el uso de conocimientos y destrezas de orden superior y, por tanto, pueden reforzar y ser reforzadas por otras competencias, como el uso de diversas operaciones matemáticas y la capacidad de mirar hacia delante y planificar el futuro.</p>

Iniciativas de educación financiera

A nivel nacional, un ejemplo ilustrativo es el Plan de Educación Financiera desarrollado originalmente por el Banco de España y la CNMV, al que se sumó el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital en su edición más reciente. Los propósitos del Plan 2022-2025 se basan en ampliar el alcance de la educación financiera a todos los ámbitos educativos y los sectores más vulnerables, intensificar la participación institucional en el fomento de la educación financiera y mejorar el conocimiento sobre las necesidades de los ciudadanos con el fin de adaptar los canales de comunicación (CNMV, 2022).

En el plano de las asociaciones bancarias, la fundación FUNCAS de CECA¹² se dedica a la investigación económica y social, fomentando la interacción entre el ámbito académico y la economía real. Su iniciativa *FUNCAS Educa* es un ambicioso programa que contribuye a financiar las actividades con fines educativos de las entidades de crédito y fundaciones adheridas a CECA (CECA, 2023). A su vez, el plan de acción para la educación financiera de la UNACC¹³ incluye la publicación de un glosario tecno-financiero para facilitar la comprensión de conceptos clave, infografías o cómics ilustrados para niños (véase *Aprende a ahorrar con Alejandro y Greta*) (UNACC 2017;2025).

La AEB¹⁴ y la Fundación Junior Achievement lanzaron el programa *Tus Finanzas, Tu Futuro*, en el que empleados de los bancos socios de la AEB imparten cursos a alumnos de entre 13 y 15 años sobre la toma de decisiones financieras

prudentes y acertadas (AEB, 2022). Entre los objetivos del programa se encuentra el aprendizaje del diseño de un presupuesto personal equilibrado, la toma de conciencia sobre la importancia del ahorro, o el fomento del consumo responsable (Junior Achievement, 2021a).

En conjunto, la AEB, CECA y la UNACC han impulsado el Aula Financiera y Digital, una plataforma educativa que facilita la adquisición de los conocimientos y habilidades necesarios para la correcta administración de las finanzas personales en la era digital, tanto en formato presencial como *online* (AEB, CECA, UNACC, 2024).

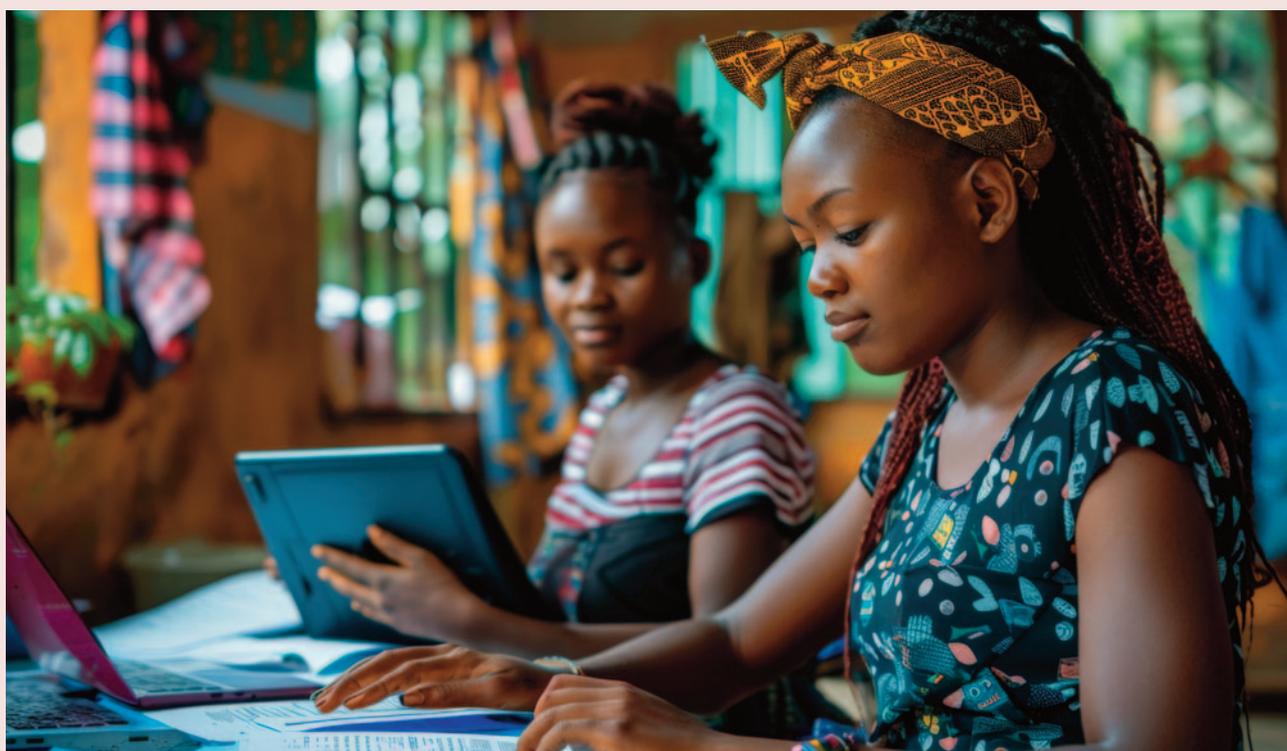
Desde el lado de las aseguradoras, es notable el programa *El riesgo y yo* desarrollado por UNESPA¹⁵ y la Fundación Junior Achievement. A lo largo de dos sesiones, se busca fomentar el pensamiento crítico sobre el riesgo entre estudiantes de secundaria y bachillerato, sensibilizarles sobre la importancia de gestionar adecuadamente sus actitudes frente al riesgo y acercarles a herramientas clave como el ahorro y la mutualización (Junior Achievement, 2021b).

¹²Asociación de cajas de ahorro y bancos creados por ellas.

¹³UNACC: Unión Nacional de Cooperativas de Crédito.

¹⁴AEB: Asociación Española de Banca.

¹⁵UNESPA: Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras.





Entre otras iniciativas, cabe destacar también el premio *Finanzas para Todos*, enmarcado en el Plan de Educación Financiera impulsado por el Banco de España y la CNMV anteriormente mencionado. Este galardón reconoce las mejores prácticas en materia de difusión y formación financiera dirigidas a la ciudadanía. Entre los proyectos galardonados se encuentra *Finanzas para Mortales*, desarrollado por la Fundación UCEIF¹⁶ y Santander Financial Institute, que en 2018 fue reconocido por su programa de formación en economía y finanzas básicas dirigido a jóvenes, emprendedores, colectivos vulnerables y residentes en zonas rurales, contando con la participación voluntaria de profesionales del Banco Santander (*Finanzas para Mortales*, 2025). Asimismo, en las ediciones de 2021 y 2024 se premió a las iniciativas *Segura-Mente* de Abanca, centrada en la educación financiera y aseguradora para jóvenes (Abanca, 2021), y *Edufinet* de Fundación Unicaja y Unicaja, un proyecto cuyo objetivo era acercar los conceptos financieros al conjunto de la sociedad mediante recursos accesibles y didácticos (Unicaja, 2024).

Asimismo, en los últimos años, la dimensión social de las empresas ha adquirido una relevancia creciente en su evaluación. En este contexto, han proliferado premios y reconocimientos destinados a destacar aquellas iniciativas empresariales que promueven la inversión social y, entre las mismas, en ocasiones han sido reconocidas iniciativas dirigidas o con un componente elevado de educación financiera.

Por ejemplo, en 2023 el Premio SERES¹⁷ (Fundación SERES) fue otorgado a CaixaBank por su programa *Compromiso Sénior*, en reconocimiento al plan más completo del sector financiero dirigido a clientes sénior. Entre otros aspectos, con esta iniciativa CaixaBank ha puesto un fuerte énfasis en la formación tanto de su plantilla como de sus clientes mayores de 65 años. Más de 30.000 empleados han sido formados en atención especializada al colectivo sénior, incluyendo contenidos sobre gerontología, comunicación empática y adaptación digital, con el objetivo de ofrecer una atención más humana y personalizada en todos los canales. Paralelamente, se han desarrollado programas de formación presencial dirigidos a los propios clientes sénior, enfocados en mejorar su autonomía en el uso de la banca digital y reforzar su inclusión financiera, mediante sesiones prácticas sobre el uso de cajeros, *apps* y canales remotos (CaixaBank, 2023).

ING fue asimismo galardonada en 2022 con el mismo premio por su proyecto *FARO, luz para tus finanzas*, una iniciativa que busca formar a trabajadores sociales en temas de salud financiera, dándoles las herramientas necesarias para que

¹⁶Fundación de la Universidad de Cantabria para el Estudio y la Investigación del Sector Financiero.

¹⁷Los premios SERES son unos galardones dirigidos a reconocer iniciativas y proyectos empresariales que, formando parte de la estrategia, ayuden a mejorar la sociedad, teniendo un impacto positivo en empleados, clientes, proveedores y comunidades.

puedan ayudar a los colectivos más vulnerables a solucionar problemas financieros de su día a día¹⁸ (Fundación SERES). ING participa también en el programa *CREA*, impulsado por la Fundación Nantik Lum, para mejorar la salud financiera de mujeres en situación o riesgo de exclusión social, laboral y económica en la ciudad de Madrid. Mediante sesiones grupales se promueve el ahorro, la gestión de finanzas domésticas, la planificación familiar, el desarrollo de competencias para la búsqueda activa de empleo y la alfabetización digital¹⁹.

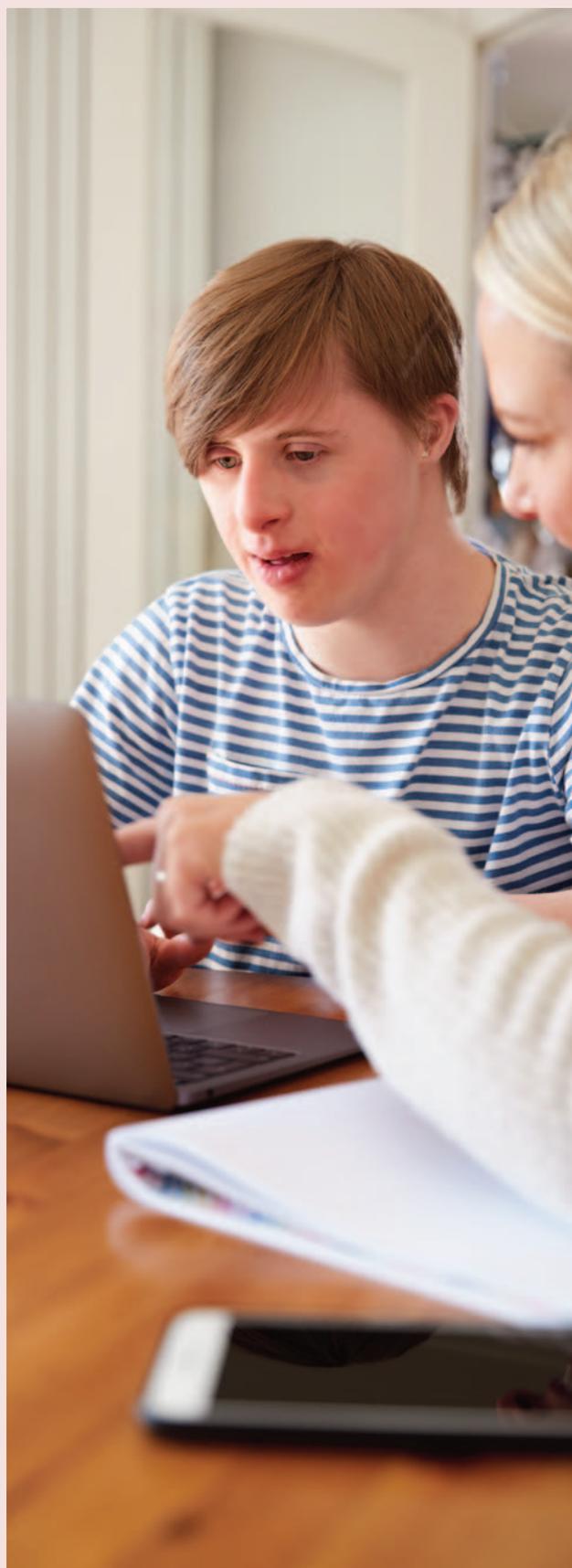
Otra iniciativa destacable es el programa *Finanzas Inclusivas* de Laboral Kutxa y Fundación ONCE, destinado a promover la educación financiera y la autonomía personal de personas con discapacidad intelectual en el ámbito financiero (Laboral Kutxa, 2019).

En Cataluña, el programa *Educació Financera a les Escoles de Catalunya (EFEC)*, orientado a proporcionar formación básica en educación financiera a estudiantes de 4º de la ESO, ha registrado una elevada acogida desde hace más de 10 años. La iniciativa cuenta con la participación de empleados voluntarios de entidades bancarias como Banco Sabadell o Banco Santander, quienes imparten los contenidos en los centros educativos (EFEC, 2017). A su vez, la plataforma *MicroBank Academy* de Microbank ofrece formación online gratuita para ayudar a nuevos empresarios a desarrollar y consolidar sus negocios (CaixaBank, 2024).

En este ámbito también destaca el programa *Ahorrar para aprender* de Savinco Social Finance, un grupo empresarial familiar que busca promover la inclusión social a través de la educación financiera, el ahorro y la tecnología.

¹⁸ING ha medido el impacto de su programa FARO a través de indicadores como el nº de profesionales beneficiarios, nº de familias atendidas, nº de usuarios de servicios sociales formados, nº de beneficiarios indirectos, nº de distritos alcanzados, nº de beneficiarios que recomienda el programa.

¹⁹Además de conocer el número de mujeres beneficiarias, el número de asesoramientos individuales realizados o las mujeres que han participado en los eventos networking del programa CREA, ING lanzó encuestas iniciales y finales al programa para conocer: % de las mujeres que recomendaría los talleres a otras personas, % de las mujeres que considera que los temas tratados han sido adecuados y útiles, % de las mujeres que han quedado satisfechas con la formación recibida y el % de mujeres que han quedado satisfechas con la atención individual recibida a lo largo del programa. Además, se evalúan otros indicadores de impacto relativos a los cambios de comportamiento, como el % de mujeres que ha experimentado un cambio positivo (incorporando nuevas herramientas en su día a día para mejorar su salud financiera), % de mujeres que ha adquirido nuevas habilidades y conocimientos y % de mujeres que ha experimentado un cambio en la confianza de mejorar sus posibilidades de encontrar trabajo.



PRINCIPALES REFERENTES: ORGANIZACIONES Y ESTÁNDARES



Numerosos entes internacionales y regionales, tanto públicos como privados, impulsan y supervisan la inclusión financiera, estableciendo normas, recolectando información y promoviendo políticas para expandir el acceso a los servicios financieros a nivel global. El objetivo de esta sección es explorar algunos de los organismos más influyentes a nivel internacional y examinar su trabajo en el ámbito de la inclusión financiera.

Los organismos multilaterales han desempeñado un papel fundamental en la promoción de la inclusión financiera, no solo a través de la financiación de programas específicos, sino también mediante el establecimiento de estándares internacionales, la provisión de asistencia técnica y la producción de datos comparables que orientan el diseño e implementación de políticas públicas. Entre los principales referentes se encuentran iniciativas lideradas por el Banco Mundial, la UNEP Finance Initiative (UNEP-FI), el Global Partnership for Financial Inclusion (GPFI) y la Financial Access Survey del FMI, que han contribuido a consolidar un marco común de referencia para gobiernos, reguladores y entidades financieras.

Para más detalle ver destacado "Organismos referentes a nivel internacional" al final de este capítulo.

En los últimos años, han cobrado relevancia las redes de expertos, plataformas *multiactor* y centros de pensamiento (popularmente conocidos como *think tanks*) que reúnen a organismos de distinta naturaleza con el propósito de generar conocimiento aplicado y promover buenas prácticas. Estas iniciativas suelen enfocarse en temáticas emergentes como la salud financiera en contextos de vulnerabilidad, la digitalización de los pagos o el desarrollo de marcos de medición de impacto. Entre los ejemplos más destacados se encuentran el Consultative Group to Assist the Poor (CGAP), la Alliance for Financial Inclusion (AFI), la Better Than Cash Alliance, el Financial Health Network y el Center for Financial Inclusion (CFI).

Asimismo, el papel de las organizaciones no gubernamentales (ONG) y fundaciones filantrópicas ha resultado clave en la expansión del acceso financiero. Estas entidades no solo financian proyectos estratégicos, sino que también impulsan la innovación social, promueven la resiliencia económica de poblaciones vulnerables y fortalecen la cooperación entre actores locales y globales. A nivel internacional, destacan la Fundación Bill y Melinda Gates o la FINCA Impact Finance.

Tabla 3. Principales referentes internacionales de inclusión financiera

Órgano superior	Organismo/Iniciativa	Características																							
		Tipo de entidad		Tipo de iniciativa		Orientación institucional	Ámbito de impacto	Temas centrales			Tipo de acciones														
		Multilateral	Red de actores/Think Tank	ONG/Fundación	Pública	Privada	Público-Privada	Con ánimo de lucro	Sin ánimo de lucro	Híbrido	Economías emergentes/en desarrollo	Global/Internacional	Salud financiera	Educación financiera	Innovación e inclusión financiera digital	Microfinanzas	Igualdad de género	Financiamiento e inversión	Recopilación de datos y medición	Regulación y políticas públicas	Asistencia técnica y capacitación	Mesas redondas	Informes y estudios	Medición de impacto	
ONU	UNEP-FI																								
Banco Mundial	Global Findex																								
	FIGI																								
CGAP																									
Alliance for Financial Inclusion																									
G-20	GPFI																								
Fondo Monetario Internacional	Financial Access Survey																								
Better than Cash Alliance																									
Gates Foundation																									
Finca International																									
Financial Health Network																									
Center for Financial Inclusion																									

Fuente: elaboración propia

Organismos referentes a nivel internacional

Organismos multilaterales e inclusión financiera

UNEP-FI: Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medioambiente

La ONU ha identificado la inclusión financiera como un factor clave para el desarrollo sostenible. Aunque de manera independiente no constituye ninguno de sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), se ha determinado que la inclusión financiera tiene un papel fundamental en el logro de 13 de ellos (CGAP, 2025b). En 1992, la ONU estableció la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI) con el fin de promover las finanzas sostenibles. Actualmente, la institución colabora con una gran red de actores del sector financiero global, como bancos, aseguradoras e inversores para integrar factores ambientales, sociales, y de gobernanza (ESG) en sus esquemas de negocio (UNEP-FI, 2025).

En términos de inclusión financiera, el *Compromiso con la Salud e Inclusión Financiera* de UNEP-FI busca acelerar las acciones para alcanzar la inclusión financiera universal. Impulsado por un grupo de bancos signatarios de los *Principios de Banca Responsable (PBR)*, el Compromiso insta a establecer objetivos que contribuyan sustancialmente a la salud e inclusión financiera de las comunidades en los 18 meses posteriores a su firma (UNEP-FI, 2021).

Para implementar exitosamente los *PBR*, UNEP-FI ha desarrollado una serie de herramientas específicas de análisis de impacto y establecimiento de objetivos. Un ejemplo es la herramienta *Portfolio Impact Analysis*, que permite identificar los impactos tanto positivos como negativos de las carteras de una entidad financiera, muchos de ellos relacionadas con la inclusión financiera de las personas. Esta herramienta de medición incluye una evaluación del contexto geográfico en el que se llevan a cabo las operaciones del banco, lo que contribuye a una mejor alineación de la actividad bancaria con los desafíos locales (UNEP-FI, 2023).

Además, los *Principios de Seguros Sostenibles* y los *Principios de Inversión Sostenible* de UNEP-FI guían a instituciones aseguradoras e inversores a promover el desarrollo de comunidades resilientes, sostenibles e inclusivas.

UNEP-FI también organiza grupos de trabajo como la *Mesa Redonda Global*, un espacio para el diálogo entre líderes financieros y otros actores clave, con el fin de intercambiar buenas prácticas y avanzar hacia un sistema financiero más sostenible (UNEP-FI, 2024b). También se organizan mesas redondas regionales (ej. para América Latina y el Caribe),

donde se abordan los desafíos específicos de la región en materia de finanzas sostenibles, entre otros. Entre sus publicaciones destaca “Driving Impact on Financial Health and Inclusion of Individuals and Businesses”, donde se recoge la *teoría del cambio* propuesta por UNEP-FI —Pathway to Impact for Financial Health and Inclusion—, así como ejemplos de indicadores orientados a medir el impacto de la inclusión financiera en los distintos niveles de salud financiera.

Banco Mundial: El Global Findex y la Financial Inclusion Global Initiative

El Banco Mundial lidera la recopilación de datos y el análisis de la inclusión financiera a nivel global. Desde 2011, publica cada tres años el *Global Findex*, una de las fuentes más completas y reconocidas a nivel mundial sobre inclusión financiera. Esta importante base de datos proporciona numerosos indicadores sobre el acceso, uso y calidad de los servicios financieros en más de 140 países (Banco Mundial, 2025c). Además de proporcionar información clave sobre la titularidad de cuentas, el ahorro o la resiliencia financiera, los datos arrojados por el *Global Findex* permiten comparar el progreso entre regiones, identificar brechas persistentes y orientar la formulación de políticas públicas y estrategias de desarrollo basadas en evidencia. Además, el Banco Mundial ha impulsado la Financial Inclusion Global Initiative (FIGI), que busca principalmente optimizar la infraestructura de pagos digitales y el acceso financiero en economías emergentes. Esta iniciativa ofrece asistencia técnica, organiza grupos de trabajo, y financia implementaciones nacionales (Banco Mundial, 2025d).

Grupo de los Veinte: La Global Partnership for Financial Inclusion

El Grupo de los Veinte (G-20) ha reconocido la inclusión financiera como un pilar clave para el desarrollo económico global a través de su plataforma Global Partnership for Financial Inclusion (GPFI). La GPFI se encarga de coordinar esfuerzos a nivel global, promoviendo la recolección de datos para medir la inclusión financiera y el desarrollo de metodologías para el establecimiento de objetivos. Uno de sus objetivos principales es la implementación del Plan de Acción sobre la Inclusión Financiera, aprobado en la cumbre del G-20 en Seúl (2010) (GPFI, 2024b). Asimismo, cobra importancia el *Plan de Acción para el Financiamiento de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES)*, que impulsa las acciones necesarias para reducir la brecha financiera, identificando a la fintech como uno de los factores claves para mejorar el financiamiento y acceso al crédito de las mipymes (GPFI, 2024c).

Fondo Monetario Internacional: Financial Access Survey

Otra base de datos fundamental del lado de la oferta es la *Financial Access Survey* del Fondo Monetario Internacional, que recopila datos sobre la accesibilidad y la utilización de servicios financieros en países de todo el mundo. Su objetivo es proporcionar información detallada sobre el acceso a servicios bancarios, sistemas de pagos, crédito y seguros, así como sobre la infraestructura financiera y el entorno regulador de cada país. Esta encuesta es especialmente útil para monitorear las brechas de acceso en distintos segmentos de la población, como las mujeres, las zonas rurales, y las personas de bajos ingresos (IMF, 2024).

Proliferación de las redes multiactor y *think tanks*

CGAP: Consultative Group to Assist the Poor

El Consultative Group to Assist the Poor (CGAP) es una asociación público-privada global de más de treinta organizaciones líderes en desarrollo (algunos ejemplos son el Banco Africano de Desarrollo, la Agencia Francesa para el Desarrollo, la Comisión Europea, o la Fundación Gates) que trabajan para fomentar el acceso a los recursos financieros en los colectivos más desfavorecidos, especialmente de las mujeres en situación de vulnerabilidad. Mediante estudios, orientación técnica y cooperación con entidades gubernamentales, el CGAP formula estrategias para optimizar la provisión de servicios financieros inclusivos y sostenibles (CGAP, 2025c). Destacan sus publicaciones sobre temas como las microfinanzas, digitalización del sector financiero, innovación en servicios de pago, o políticas públicas para mejorar el acceso a servicios financieros en poblaciones vulnerables.

A través del portal *FinDev Gateway* del CGAP, una plataforma independiente de intercambio de conocimientos, la comunidad global de inclusión financiera se reúne para compartir las últimas investigaciones, lecciones aprendidas e ideas sobre cómo lograr que los servicios financieros respondan a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad económica. El portal contiene la colección más grande de recursos en línea sobre microfinanzas e inclusión financiera, con más de 1.700 organizaciones compartiendo sus investigaciones, noticias y eventos en la plataforma (Portal FinDev, 2025a).

Alliance for Financial Inclusion

Asimismo, debe destacarse el trabajo de la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI, por sus siglas en inglés), una red mundial de bancos centrales e instituciones reguladoras financieras en más de 80 países emergentes y en desarrollo. Desde su creación en 2008, AFI ha promovido más de 1.000 políticas de inclusión financiera, incluyendo financieramente a más de 850 millones de personas (Alliance for Financial

Inclusion, s.f.). A través de su *Declaración Maya*, los países miembros se comprometen a reducir la pobreza y garantizar la estabilidad financiera. La Declaración es el primer conjunto global y medible de compromisos de inclusión financiera en el seno de economías emergentes o en vías de desarrollo.

Además de organizar grupos de trabajo, AFI publica guías, sets de indicadores y estándares sobre diversos temas referentes a la inclusión financiera. En concreto, destaca el *Grupo de Trabajo sobre Datos e Impacto de Inclusión Financiera* (FIDIWG) y el *Grupo de Trabajo sobre Proporcionalidad de Estándares Globales* (GSPWG). El objetivo de este último es adaptar los estándares financieros internacionales para que sean más proporcionales y aplicables a los países en desarrollo.

Con el fin de orientar a sus miembros en el desarrollo de un marco para medir la inclusión financiera, el *AFI Core Set of Financial Inclusion Indicators* ofrece un conjunto de indicadores cuantitativos que reflejan el estado de inclusión financiera de un país (Alliance for Financial Inclusion, 2019). AFI también ha establecido estrategias para cerrar la brecha de género en la inclusión financiera, como el *Denarau Action Plan*, en el que se establecen compromisos y acciones para proporcionar el acceso de las mujeres al sistema financiero (Alliance for Financial Inclusion, 2022).

Better than Cash Alliance

La Better than Cash Alliance es una alianza de más de 80 gobiernos, empresas y organizaciones internacionales, creada para fomentar los pagos digitales responsables en economías donde aún prevalece el efectivo. La Alianza pretende impulsar la digitalización de los pagos mediante servicios de asesoramiento experto, investigaciones públicas sobre prácticas responsables y actividades de promoción de los servicios financieros digitales a nivel local, regional y global (Better than Cash Alliance, 2025).

Financial Health Network

Aunque su sede se encuentra en Estados Unidos, el modelo de la Financial Health Network (FHN) ha sido objeto de interés a nivel mundial. La organización trabaja con más de 450 organizaciones y más de 80 *fintechs*, contando con gran capacidad para generar impacto en la promoción de la salud financiera a través de diversos sectores y mercados globales.

Una de sus colaboraciones más destacadas ha sido con BlackRock en la *Emergency Savings Initiative*, mediante la cual alrededor de 10 millones de trabajadores estadounidenses han ahorrado colectivamente más de \$2.000 millones. Esta iniciativa tiene como objetivo fomentar el ahorro para emergencias, fortaleciendo la resiliencia financiera de los trabajadores, especialmente en tiempos de crisis.

Además, su encuesta *Financial Health Pulse* constituye una herramienta clave para la recopilación de datos sobre el bienestar financiero en EEUU y, a través de programas como el *Financial Health Frontiers*, la FHN busca impulsar la innovación en los servicios y políticas financieras (Financial Health Network, 2025b).

Center for Financial Inclusion

El Center for Financial Inclusion (CFI) es un *think tank* independiente que trabaja para promover sistemas financieros inclusivos y responsables a través de investigaciones rigurosas y la organización de eventos globales.

Una de las principales iniciativas del CFI es la organización de la *Financial Inclusion Week*, un foro virtual global que reúne a más de 350 ponentes cada año. Este evento permite el intercambio de ideas, investigaciones y perspectivas sobre cómo avanzar en el futuro de la inclusión financiera, facilitando la colaboración entre profesionales, académicos y responsables políticos (Center for Financial Inclusion, 2025a). Además, el CFI realiza investigaciones como el informe *Small Firms, Big Impact*, que explora cómo la digitalización y los servicios financieros pueden mejorar la resiliencia climática de pequeñas empresas en mercados emergentes (Center for Financial Inclusion, 2025b).

El rol de las ONGs y fundaciones sin ánimo de lucro

Fundación Bill y Melinda Gates

La Fundación Bill y Melinda Gates ha sido un actor clave en la promoción de la inclusión financiera a nivel global, especialmente en los países en desarrollo. A través de su iniciativa *Financial Services for the Poor*, han contribuido a la mejora del acceso a servicios financieros a través de innovaciones tecnológicas, apoyo a políticas inclusivas y asociaciones estratégicas. Además, la Fundación Gates apoya financieramente a entidades que desarrollan soluciones tecnológicas para superar las barreras de acceso a servicios financieros en mercados desatendidos. Este impulso incluye la financiación de plataformas digitales, la promoción de fintechs, y la inversión en la infraestructura necesaria para apoyar la digitalización de los servicios financieros²⁰.

FINCA Impact Finance

FINCA promueve la inclusión financiera mediante una combinación de servicios financieros adaptados, programas de empoderamiento y alianzas estratégicas que abordan las necesidades de comunidades tradicionalmente excluidas del sistema financiero formal. A través de su red FINCA Impact Finance ofrece productos como microcréditos, cuentas de ahorro y seguros adaptados a personas de bajos ingresos. Además, ha adoptado tecnologías digitales para facilitar el acceso a estos servicios en áreas rurales y de difícil acceso. Mediante FINCA Ventures, invierte en empresas sociales innovadoras en mercados emergentes, proporcionando capital para soluciones que mejoran la productividad y aumentan los ingresos de hogares y mipymes (FINCA, 2025).

Otros organismos referentes a nivel regional

En Latinoamérica tiene relevancia el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), que brinda asesoramiento financiero y técnico para el desarrollo de las regiones de América Latina y el Caribe (BID Lab, 2025). En 1993, con el fin de reducir la pobreza en la región, el BID estableció el Fondo Multilateral de Inversiones, que plantea estrategias eficaces para fomentar el crecimiento del sector privado y respaldar a las PYMES de la región (FOMIN, 2011). Además, el *Programa de Gobernanza e Inclusión Financiera* (GIF), diseñado en 2014, responde a uno de los riesgos más grandes que enfrentan las Instituciones de Finanzas Inclusivas (IFI) en América Latina y el Caribe: el riesgo de gobernanza. GIF brinda a las IFI la oportunidad de conocer, implementar y certificarse en el uso de las mejores prácticas de gobernanza.

Otro organismo que destaca a nivel regional es el Banco Africano de Desarrollo. En 2019, lanzó la *Facilidad de Inclusión Financiera Digital* (ADFI), por sus siglas en inglés) con el fin de abordar las barreras sistemáticas que impiden el crecimiento, la adopción y el uso de soluciones financieras digitales, especialmente de mujeres y PYMES, mediante inversiones estratégicas en el ecosistema de servicios financieros digitales en África (ADFI, 2023).

²⁰Por ejemplo, Vodacom Tanzania, la principal empresa de telecomunicaciones móviles del país, recibió una subvención de 4,8 millones de dólares de la Fundación Bill y Melinda Gates para expandir los servicios de M-PESA en Tanzania (Fundación Bill y Melinda Gates, 2025).



PRODUCTOS Y SERVICIOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA



Características esenciales

Para que un producto o servicio financiero se considere realmente inclusivo, debe cumplir con ciertas características que garanticen su efectividad. En este sentido, se han identificado cinco rasgos esenciales:

- ▶ **Accesibilidad:** La inclusión financiera debe garantizar que todas las personas, independientemente de su ubicación geográfica, nivel de ingresos o condición social, puedan acceder a servicios financieros adecuados y seguros.
- ▶ **Asequibilidad:** Los costos de los productos y servicios financieros deben ser razonables y transparentes, permitiendo que colectivos de bajos ingresos puedan utilizarlos sin que supongan una carga económica desmedida.
- ▶ **Flexibilidad:** Los productos financieros deben ajustarse a las necesidades y circunstancias de los usuarios, ofreciendo alternativas personalizadas que se adecúen a diferentes realidades económicas y sociales.
- ▶ **Seguridad:** Deben garantizar la seguridad de sus usuarios, ofreciendo soluciones confiables para custodiar el dinero en efectivo o reducir riesgos de pérdida o robo. En especial, los productos o servicios financieros digitales deben contar con medidas de ciberseguridad para proteger las transacciones y la información personal de los consumidores.
- ▶ **Simplicidad:** Las soluciones financieras deben ser fáciles de comprender y utilizar, con procedimientos claros y sin barreras complejas o burocracia que dificulte su adopción.

Si bien el diseño adecuado de productos y servicios financieros es fundamental para promover la inclusión, resulta imprescindible reconocer que la eficacia de estos instrumentos no depende únicamente de sus características técnicas, sino de la experiencia completa del usuario basada en la adopción efectiva del producto o servicio y su uso responsable. En este sentido, el acompañamiento y seguimiento posterior se vuelven indispensables para identificar cualquier dificultad en el uso del producto, ofrecer el soporte oportuno y adaptar soluciones a las necesidades cambiantes de los usuarios.

Figura 5. Características esenciales de los productos y servicios



Principales productos y servicios

Tras un análisis de la cartera de varios bancos de referencia en España²¹ y Latinoamérica²², se han identificado aquellos productos y servicios bancarios que han demostrado ser efectivos para fomentar la inclusión financiera o que presentan un alto potencial de adaptabilidad a las necesidades financieras de los colectivos más vulnerables (véase figura 6). A lo largo de esta sección, se presentarán algunos ejemplos de productos específicos ofrecidos por estas entidades, subrayando su impacto en la ampliación del acceso al sistema financiero.

²¹España: Abanca, Bankinter, BBVA, CaixaBank, Cajamar, Ibercaja, Kutxabank, Laboral Kutxa, MicroBank, Sabadell, Santander, Unicaja.

²²Latinoamérica: Banamex (México), Banco Azteca (México), Banco de Crédito del Perú (Perú), Banco de Crédito e Inversiones (Chile), Banco do Brasil (Brasil), Banco Pichincha (Ecuador), Bancolombia (Colombia), BancoSol (Bolivia), Banorte (México), Bradesco (Brasil), Caixa Económica Federal (Brasil).

Figura 6. Principales productos y servicios



Cuentas y Tarjetas

Sin lugar a duda, uno de los productos estrella de inclusión financiera en el ámbito de la Unión Europea es la **cuenta de pago básica**. Esta cuenta permite depositar fondos, retirar dinero, realizar pagos en línea y hacer transferencias o domiciliaciones con un máximo de 120 al año. Tiene un coste máximo de 3€ mensuales y es gratuita para aquellas personas en situación de vulnerabilidad cuya unidad familiar no supere los límites establecidos de acuerdo con el IPREM²³, y que no tengan derechos sobre inmuebles distintos a la vivienda habitual, ni sobre sociedades mercantiles.

La Directiva 2014/92/UE estableció el derecho a una cuenta de pago básica para toda persona física que resida legalmente en la Unión Europea; este concepto de "residente legal" también comprende a los nacionales de terceros países que ya están acogidos a los derechos conferidos por ciertos actos comunitarios y a los demandantes de asilo. En Europa, los bancos no solo

tienen la responsabilidad de proporcionar este tipo de cuentas sin vincular su contratación a la suscripción de otros servicios, sino que además están obligados a dar a conocer al público su existencia, condiciones tarifarias y procedimientos para acceder a ellas (Parlamento Europeo y Consejo de la UE, 2014).

En España, la regulación de las cuentas de pago básicas se rige por la Orden ECE/228/2019, que desarrolla el marco normativo establecido en el Real Decreto-ley 19/2017 sobre exigencias de las cuentas de pago básicas, y el Real Decreto 164/2019 que establece un régimen gratuito de cuentas de pago básicas en beneficio de personas en situación de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión económica (Observatorio de Cuentas de Pago Básicas, s.f). El RD de 2019, en su disposición adicional tercera, instó al Ministerio de Economía y Empresa a elaborar un informe sobre el acceso a las cuentas de pago

²³IPREM: Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples

básicas en el plazo de 12 meses a partir de su entrada en vigor. Del mismo modo, la Orden Ministerial estableció la necesidad de elaborar un informe sobre el uso y la conveniencia de extender la obligación de prestar este servicio a otros proveedores en el plazo de un año. En el año 2025, aún no se ha publicado ninguno de los informes de evaluación requeridos en ambas disposiciones (Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, 2021).

Asociaciones como ASUFIN (2024), han advertido sobre ciertas dificultades que persisten en el acceso a las cuentas de pago básicas²⁴ y han alertado sobre las incidencias y obstáculos que han reportado diferentes organizaciones sociales de atención a personas migrantes y refugiados. Economistas sin Fronteras pusieron de manifiesto que, a pesar de que las entidades financieras cumplen con los principales requisitos legales (oferta de la cuenta de pago básica, información en la página web, etc.), existen áreas de mejora en la publicidad de este tipo de cuentas (Economistas sin Fronteras, 2019).

Además de la cuenta de pago básica, la totalidad de las entidades evaluadas ya ofrecen **cuentas online**, normalmente sin comisiones ni condiciones. Estas cuentas ofrecen la posibilidad de realizar operaciones bancarias en remoto de forma sencilla y accesible. Su principal ventaja radica en la eliminación de barreras tradicionales, como la necesidad de desplazarse a una sucursal bancaria, al permitir que los usuarios operen completamente en línea. En los últimos años, han cobrado popularidad las **cuentas y tarjetas progresivas**, que permiten desbloquear productos o servicios financieros de forma gradual en la medida que el cliente va alcanzando nuevos hitos de salud financiera, demostrada a partir de su comportamiento financiero y transaccional²⁵.

Otros ejemplos notables son las **cuentas dirigidas a jóvenes**²⁶, **autónomos o agricultores**²⁷, adaptadas a las realidades de cada uno de estos grupos. Además, las **tarjetas de gasóleo bonificado** permiten que profesionales del sector agrícola tengan un mayor control de sus repostajes y mayor flexibilidad en los pagos del combustible que necesitan.

Por otro lado, el prepago es un método que ha facilitado el acceso a los medios de pago a la población no bancarizada, por su bajo coste y facilidad de uso. En este sentido, las **tarjetas prepago** funcionan de una forma similar a las tarjetas de débito, pero en lugar de estar vinculadas a una cuenta bancaria, se precargan con una cantidad de dinero específica²⁸. Al no exigir información detallada sobre el beneficiario como el nivel de ingresos o un historial crediticio positivo, representan una opción accesible para las personas que puedan verse excluidas de los servicios bancarios tradicionales (Gobierno de Chile, 2013). También se destacan las **cuentas de ahorro social** dirigidas a beneficiarios de programas de ayudas gubernamentales²⁹ y las **tarjetas braille** para personas con discapacidad visual³⁰.

²⁴Durante 2022, ASUFIN llevó a cabo una investigación para valorar la adopción de las cuentas de pago básicas en nuestro país mediante el método *mystery shoppers*, que consistió en la simulación de más de 50 procesos reales de contratación. Los resultados, mostraron que solo se ofreció la cuenta de pago básica a un 14,90% de los clientes, sin mencionar condición de vulnerabilidad. Cuando se ponía de manifiesto una vulnerabilidad económica, el porcentaje ascendía al 80,90%, aunque sólo se ofrecía como primera opción en el 38,10% de los casos.

²⁵Véase la tarjeta *Vos* de BBVA Argentina, una cuenta sin comisiones con tarjeta de débito que incentiva al usuario a cumplir determinadas metas (ej. consecución de ciertos ingresos) para acceder gradualmente a una tarjeta de crédito.

²⁶La cuenta *ImaginTeens* del Banco Imagin, el banco digital de CaixaBank, es una cuenta sin comisiones de apertura ni mantenimiento que permite a adolescentes controlar sus gastos en tiempo real y sumarse a retos compartidos de ahorro.

²⁷A modo de ejemplo, la tarjeta *Agrofuerte* de Cajamar permite a agricultores y ganaderos realizar las compras necesarias para desarrollar su actividad, con pagos flexibles adaptados a los ciclos de explotación.

²⁸En este sentido, destaca la colaboración entre Cáritas y FIARE Banca Ética (banco cooperativo europeo inspirado en los principios de las finanzas éticas), en la provisión de tarjetas prepago a colectivos vulnerables para realizar compras de alimentos, ropa y productos de primera necesidad, garantizando de una manera digna su acceso a bienes básicos (FIARE, 2022).

²⁹La cuenta *BB Ahorro Social* del Banco do Brasil permite a beneficiarios de programas sociales gubernamentales realizar diversas operaciones, como enviar y recibir dinero de forma rápida y segura, hacer retiros y depósitos, pagar facturas y recargar líneas de teléfono móviles.

³⁰CaixaBank ha lanzado una tarjeta *Braille* para personas con discapacidad visual. Esta tarjeta tiene el número impreso en braille y una muesca lateral que facilita su inserción en el cajero o datáfono. Permite pagos contactless y, al usarla en cajeros, activa el menú accesible con guía de voz. Además, incluye una letra en braille que indica el tipo de tarjeta: "D" (débito), "C" (crédito), "P" (prepago) y "B" (business).

Ahorro e inversión

Los **productos y servicios de ahorro e inversión** constituyen una herramienta fundamental para mejorar la estabilidad financiera de las comunidades, contribuyendo a que las personas alcancen objetivos económicos a largo plazo. **Cuentas de ahorro de bajo costo**³¹, productos de **microahorro y productos para la planificación de la jubilación**³² permiten almacenar recursos de forma segura. Estos productos suelen estar adaptados a objetivos o colectivos específicos³³.

Asimismo, las **cuentas de ahorro con tasas de interés competitivas** han ampliado el acceso a opciones de inversión que tradicionalmente no estaban disponibles para segmentos excluidos. A menudo, las entidades financieras utilizan sistemas de incentivos como regalos, sorteos o bonificaciones a las tasas de interés para que los clientes cumplan con las metas establecidas en su plan de ahorro.

³¹Véase la cuenta *Mi Hucha* de CaixaBank, que permite abrir y mantener una cuenta de ahorro de forma gratuita, y retirar los ahorros de forma gratuita en cualquier momento. El usuario solo tiene que marcarse un objetivo y la entidad estimar el importe y el calendario de aportaciones para conseguirlo.

³²En 2025, CaixaBank lanzó el programa *Generación+*, una nueva gama de soluciones enfocadas a la planificación de la jubilación y al acompañamiento de personas mayores. El programa ofrece un paquete integral que incluye productos financieros de ahorro y pensiones personalizadas, servicios de planificación para una jubilación segura, y herramientas asistenciales para mejorar la calidad de vida de los mayores. Además, contempla asesoramiento especializado, recursos digitales y acuerdos con operadores socios para facilitar acceso a servicios de salud, bienestar y acompañamiento social. En el marco de este programa, CaixaBank se ha propuesto formar a más de 30.000 empleados en atención especializada a las personas mayores.

³³Kutxabank ofrece un plan de ahorro para jóvenes de entre 18 y 29 años.

³⁴El plan de ahorro *Infantil Asegurado* del Banco Santander permite ahorrar dinero para el futuro de los hijos con un tipo de interés mínimo garantizado y total liquidez. Véase también la Cuenta Ahorro Infantil *Solecito* de BancoSol.

³⁵Bancolombia ha diseñado la cuenta *Banconautas* para que los niños aprendan a ahorrar de manera divertida, marcándose objetivos y separando su ahorro en distintas categorías. La cuenta está vinculada a la plataforma educativa *Banconautas* que incluye vídeo cuentos para fomentar las prácticas de ahorro.

³⁶BBVA ha desarrollado el asistente virtual *Blue*, diseñado para ayudar a los clientes a gestionar sus finanzas y resolver dudas de manera sencilla y personalizada.

³⁷Véase el microcrédito *Prospera* de Santander, un crédito rápido, fácil, y sin documentación, disponible en países como Brasil, Colombia o Perú. Banco Santander Perú también ofrece el crédito *Mujeres Unidas* para mujeres emprendedoras y, en México, destaca la iniciativa de inclusión financiera *Tuiio*, que busca generar un impacto social positivo promoviendo la educación financiera y la financiación a microempresarios y emprendedores.

Las **cuentas de ahorro infantil** permiten a las familias planificar y ahorrar para objetivos futuros de sus hijos, como la educación universitaria³⁴. En respuesta al creciente interés por promover el hábito del ahorro y la educación financiera desde edades tempranas, estas cuentas se han adaptado para que los menores puedan gestionarlas de forma guiada, y muchas de ellas están vinculadas a plataformas educativas que buscan fomentar sus prácticas de ahorro³⁵.

La inclusión de **plataformas digitales de inversión y herramientas de ahorro** automático ha facilitado la gestión eficiente de las finanzas personales, especialmente cuando en ellas se incluyen módulos de educación financiera. Estas plataformas permiten categorizar y analizar los gastos, recibir alertas de consumo, establecer metas de ahorro y utilizar sistemas automatizados, como el redondeo de pagos o la generación de recomendaciones personalizadas para fomentar el ahorro. Además, actualmente se están lanzando plataformas desarrolladas con inteligencia artificial, que ofrecen servicios de *coaching* financiero mediante *chatbots* capaces de adaptar los consejos y estrategias a las características y objetivos específicos de cada usuario³⁶.

Crédito

Dentro de los productos y servicios de crédito, los **microcréditos** constituyen una importante herramienta para facilitar el acceso de las personas en situación de vulnerabilidad a pequeños préstamos que les permiten financiar sus negocios o necesidades personales

Para más detalle ver destacado: "El rol de las microfinanzas" al final de este capítulo.

Destacan especialmente los **microcréditos productivos** para **pequeñas empresas y emprendedores**³⁷. En el ámbito empresarial, los **préstamos para el pago de sueldos o impuestos** brindan una solución temporal que facilita el cumplimiento de las obligaciones contractuales y fiscales sin comprometer el capital operativo de pequeñas empresas. Por otro lado, los servicios de **factoring**, al permitir el adelanto del pago de facturas, reducen el riesgo de impago y, sobre todo, proporcionan a la empresa una fuente de financiación rápida, contribuyendo a mejorar su liquidez y estabilidad financiera.

Capacitación Técnica Financiación a Empresas

La concesión de crédito microempresas y emprendedores “vulnerables” requiere acompañamiento técnico y asesoramiento personalizado para garantizar su eficacia y sostenibilidad. Más allá de la financiación, este apoyo contribuye a mejorar la viabilidad de los proyectos y, por tanto, reducir el riesgo de impago.

En este sentido, figuran a continuación algunos ejemplos de iniciativas:

La **financiación para emprendedores de MicroBank** contempla el acompañamiento de un mentor especializado en el sector de actividad del solicitante (ej. hostelería). Este apoyo tiene como finalidad la elaboración de un plan de empresa y un informe de viabilidad para hacer efectivo el crédito.

Del mismo modo, la **Fundación Gaztenpresa de Laboral Kutxa** ayuda a emprendedores a encontrar la fórmula más adecuada para obtener financiación y poner en marcha un proyecto y ofrece asesoramiento en la elaboración del plan de negocio, consultoría especializada en la etapa de consolidación y programas de formación y acompañamiento. En 2025 la Fundación incorporó un nuevo módulo destinado a facilitar el relevo generacional y fomentar el emprendimiento juvenil, con el objetivo de mantener la continuidad de los negocios familiares a nivel local tras las jubilaciones.

En el ámbito de las empresas de economía social, destaca el **programa La Colmena de la Fundación Finanzas Éticas**, cuyo objetivo es orientar y acompañar a organizaciones de la economía social y solidaria (ESS) en su proceso de fortalecimiento, brindando asesoría y apoyo en la identificación y acceso a nuevas herramientas de financiación (Fundación Finanzas Éticas, 2024).

Cabe señalar, en especial, que la financiación agropecuaria suele ir acompañada de capacitación técnica especializada. Por ejemplo, **Oikocredit** ofrece **asistencia técnica gratuita** a los **clientes de las instituciones microfinancieras** que financia, centrada en aspectos como la adaptación de las condiciones del crédito a los ciclos de cosecha, la adaptación de cultivos al cambio climático (por ejemplo, mediante cultivos bajo sombra), la gestión de la volatilidad de los precios agrícolas, el desarrollo de productos financieros adecuados y la maximización del rendimiento en la crianza de animales. Además, la entidad ofrece asesoramiento en materia de accesibilidad y comunicación del producto, incluyendo, por ejemplo, el uso de contratos ilustrados con dibujos para facilitar la comprensión a personas en situación de analfabetismo o escasos niveles de educación financiera.

Igualmente interesante resulta el modelo de **Cajamar**, que reinvierte sus excedentes financieros en **investigación agrícola**, generando conocimiento técnico que transfiere directamente a los agricultores. A través de sus dos centros experimentales ubicados en Valencia y Almería, Cajamar desarrolla prácticas agrícolas eficientes y sostenibles, en colaboración permanente con universidades y centros tecnológicos.

Por su parte, **GAWA Capital** colabora estrechamente con instituciones microfinancieras para fomentar la resiliencia frente al cambio climático en contextos agrícolas vulnerables. En los países de América Latina y el Caribe e India, la entidad ha identificado que la falta de adaptación financiera y técnica ante los efectos del clima afecta severamente a productores agrícolas. Por ello, ha desarrollado varias iniciativas de capacity building agrícola y climático para microfinancieras, como el análisis de carteras para identificar y fomentar productos financieros con enfoque climático, y el diseño de nuevos productos financieros verdes. Cada proyecto de asistencia técnica se cofinancia con la entidad destinataria para asegurar su compromiso y sostenibilidad.

Muchas entidades bancarias han comprendido las vulnerabilidades asociadas a los productores agropecuarios, que enfrentan riesgos derivados de factores como las condiciones climáticas, las fluctuaciones de los precios o cambios frecuentes en las políticas gubernamentales. Ante esto, han desarrollado productos financieros adaptados a sus necesidades, como **líneas de financiación para gastos de campaña, compra de materiales³⁸, modernización de explotaciones³⁹ y préstamos adaptados a los ciclos de explotación⁴⁰**. Además, la gran mayoría ofrecen **anticipos de las ayudas PAC⁴¹** de la UE, lo que permite a los productores acceder a liquidez mientras esperan las subvenciones, contribuyendo a su estabilidad financiera sostenible a largo plazo.

En el caso de los particulares, los préstamos se destinan con frecuencia a cubrir únicamente necesidades esenciales (ej., acceso a tratamientos médicos de salud mental⁴²), y no a financiar bienes estrictamente orientados al consumo o al ocio. Con el objetivo de fortalecer la capacidad de respuesta de las familias y las empresas ante situaciones de crisis, las entidades financieras han desarrollado productos de crédito específicos para aumentar su resiliencia⁴³. Entre estos productos, las **líneas de crédito** permiten acceder a financiación de forma ágil y flexible, satisfaciendo necesidades puntuales de

liquidez. El cliente puede solicitar todo o parte del importe concedido desde la aplicación móvil del banco o su página web.

Tanto en España como en Latinoamérica, las altas tasas de desempleo juvenil generan una vulnerabilidad económica significativa entre los jóvenes. Conscientes de esta realidad, las entidades bancarias han diseñado productos específicos para mejorar su salud financiera, como **préstamos para estudios** que facilitan el acceso a la educación superior⁴⁴ e **hipotecas Joven** adaptadas, que permiten a los menores de 35 años acceder a la propiedad de una vivienda en condiciones más favorables (menor exigencias de entrada, tipos de interés más bajos, plazos más largos de amortización, etc.).

Frecuentemente, el acceso a financiación para colectivos vulnerables se facilita a través de fondos o cooperativas, que actúan como intermediarios canalizando recursos hacia entidades de proximidad. Estas entidades comprenden desde microfinancieras, organizaciones sin ánimo de lucro y estructuras de la economía social, hasta sociedades mercantiles con finalidad social —como aquellas centradas en la reinserción— y organizaciones del ámbito religioso⁴⁵. También han resultado efectivos los **créditos grupales** dirigidos al segmento más pobre de la población, al fomentar garantías solidarias entre los miembros del grupo como alternativa a los prestamistas informales⁴⁶.

La **vivienda cooperativa** ofrece una alternativa a la propiedad y el alquiler para acceder a una vivienda, especialmente relevante para personas mayores, que suelen encontrar barreras para acceder a hipotecas tradicionales debido a su edad y a los plazos limitados que se les ofrecen. En estos casos, el préstamo se concede a la cooperativa, lo que permite condiciones más favorables, como plazos más largos y sin productos vinculados obligatorios⁴⁷.

En materia de vivienda, aunque no directamente relacionadas con la concesión de crédito, destacan iniciativas como SOGEVISO, filial del Banco Sabadell especializada en la gestión de alquileres sociales y asequibles, la recuperación de inmuebles y la mediación en conflictos habitacionales. Asimismo, el Fondo Social de

³⁸Tras analizar la demanda y los costes asociados, MicroBank aumentó el límite de financiación inicialmente previsto para la adquisición de tractores, cosechadoras y otra maquinaria agrícola.

³⁹Véase el préstamo *Instantáneo Agro* de Cajamar o el crédito Rural de Caixa Económica Federal.

⁴⁰Cajamar ha diseñado una estrategia de apoyo a los agricultores de caqui en la región de Almussafes (Valencia), adaptando los plazos financieros a las rentabilidades esperadas y a criterios de sostenibilidad.

⁴¹PAC: Política Agrícola Común.

⁴²El préstamo *MicroBank Salud* ayuda a mejorar la salud mental de las personas, facilitando el acceso a centros especializados y tratamientos con asistencia médica.

⁴³Véase el Préstamo *Prendario* de Banco Azteca, que permite obtener crédito dejando una prenda (como joyas o monedas) en garantía. Si el beneficiario no puede pagar, la prenda garantiza el cumplimiento del pago del préstamo sin afectar su historial crediticio.

⁴⁴El préstamo *Skills & Education* para estudios sin aval de MicroBank permite pagar solo intereses durante los primeros meses, la garantía es personal y no se acepta la titularidad de padres o tutores para fomentar la responsabilidad del estudiante. Véase también *Abanca Estudia*, *Crédito Universitario* de Bradesco, *Total Carrera* de Santander, o préstamo *Estudios* de Unicaja.

⁴⁵Véase Fiare Banca Ética, Oikocredit y Fondo Huruma.

⁴⁶El crédito grupal de Banco Pichincha ofrece la posibilidad de solicitar la financiación crédito con amigos, vecinos o familiares cuyos negocios tengan más de 6 meses de antigüedad y que estén dispuestos a actuar como garante solidario.

⁴⁷Véase la Vivienda Cooperativa de Fiare Banca Ética.

Vivienda (FSV), impulsado por el Gobierno español en colaboración con entidades financieras, pone a disposición viviendas cedidas por los bancos para ser alquiladas de forma temporal a personas y familias en situación de especial vulnerabilidad.

Para más detalle ver destacado “El rol de las microfinanzas” al final de este capítulo.

Seguros

Los seguros suponen una herramienta esencial para hacer frente a imprevistos y situaciones de riesgo sobrevenidas que puedan comprometer la estabilidad y resiliencia financiera de las personas más vulnerables. Según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2023), los seguros “desempeñan un papel fundamental en el fomento de la inclusión financiera, pues ayudan a proteger la vida, la salud y los activos de la mayoría de la población”. En este contexto, los **microseguros** han adquirido especial relevancia en América Latina⁴⁸, al ofrecer coberturas accesibles y adaptadas a las necesidades de la población con bajos ingresos, favoreciendo su inclusión financiera y su capacidad de recuperación frente a eventos adversos (Fundación MAPFRE, s.f).

Los **seguros tradicionales**, como los de hogar, salud, automóvil, decesos o incendio, han sido clave para proporcionar seguridad financiera a los hogares y

garantizar su estabilidad económica ante eventos adversos. Muchos de ellos han evolucionado para adaptarse mejor a las necesidades cambiantes de los usuarios, incorporando mayor flexibilidad en su cobertura y opciones de personalización^{49,50}. De manera creciente, las entidades financieras ofrecen seguros adaptados a colectivos especialmente expuestos a riesgos financieros, como los propietarios de pequeños comercios, emprendedores y autónomos^{51,52}. Estos productos no solo

⁴⁸En América Latina, entidades como BBVA han destacado la efectividad de los microseguros para cubrir necesidades que no son atendidas por los sistemas públicos. En muchos casos, contar con una póliza que incluya coberturas médicas y servicios básicos de asistencia sanitaria está fuera del alcance de la mayoría de la población (BBVA, 2021).

⁴⁹Véase el seguro de vida por accidente “ON-OFF” de Abanca, que puede activarse desde la app de banca móvil cuando el usuario lo necesite, y cuyo coste se calcula únicamente por los días en que la cobertura ha estado activa.

⁵⁰El seguro de hogar “60+” de Laboral Kutxa ofrece servicios diferenciados para personas mayores que puedan necesitarlos, como asistencia personal en caso de hospitalización o inmovilización temporal, asesoramiento sobre situaciones de dependencia a cargo de trabajadores sociales, e incluye además trabajos de adaptación de la vivienda por un importe de hasta 3.000 euros.

⁵¹El seguro hospitalario de Banamex ofrece al asegurado una renta diaria por cada día de hospitalización, brindando un respaldo económico ante imprevistos de salud. Banamex ha orientado la publicidad de este tipo de cobertura a microempresarios, ya que les permite mitigar el impacto financiero que puede generar la interrupción temporal de sus actividades laborales.

⁵²Véase el seguro *Multirriesgo Emprendedores* de Banco Santander o el seguro de empresa Pyme de BBVA México.



protegen el capital y los activos de los negocios, sino que también facilitan la recuperación ante imprevistos, asegurando la continuidad de la actividad económica. Además, los **seguros de responsabilidad civil** contribuyen a la protección de pequeños empresarios ante reclamaciones que puedan comprometer su viabilidad financiera⁵³.

Los **seguros de robos y fraudes** protegen al asegurado contra pérdidas económicas derivadas de actos delictivos, como el robo de dinero o bienes, o fraudes cometidos por terceros⁵⁴. Ante los crecientes riesgos asociados a las operaciones digitales, han surgido productos financieros como los **ciberseguros**, diseñados específicamente para proteger a las empresas frente a las amenazas digitales. Estos seguros ofrecen cobertura ante incidentes como ataques informáticos, robo de datos, fraudes electrónicos o interrupciones en los sistemas digitales, una amenaza que, según BBVA, afecta al 70% de las pymes y autónomos en España.

El cambio climático ha impulsado la expansión de **seguros agrarios** diseñados para hacer frente a los efectos climáticos adversos, garantizando la estabilidad de la producción agrícola. En el sector agropecuario, también destacan los seguros que cubren las enfermedades o muerte de animales, reduciendo pérdidas económicas y asegurando la sostenibilidad de la actividad ganadera⁵⁵.

Por último, los **seguros para equipos y averías**, que garantizan la operatividad de los procesos productivos y minimizan los costos asociados a reparaciones o sustituciones, son especialmente relevantes en sectores como la agricultura y la industria^{56,57}.

Oportunidades de la banca digital: El papel de las fintechs

La revolución digital y la aparición de servicios financieros digitales implicaron un punto de inflexión en la reducción de los costes asociados a la conectividad de los sectores más pobres con el sistema financiero formal (CGAP, 2019). Como señalan Duflo y Banarjee, “en algunos casos, una innovación tecnológica puede hacer aparecer un mercado donde antes no existía” (Duflo y Banerjee, 2011, p. 330). La banca digital permitió el acceso a los servicios bancarios sin necesidad de sucursales físicas, y la seguridad y la transparencia de las transacciones digitales fortalecieron la confianza en el sistema financiero. Mediante el uso de tecnologías digitales, las soluciones *fintech* han favorecido un entorno más sostenible, eliminando muchas de las barreras tradicionales de acceso al sistema financiero. De igual forma que las microfinanzas, las *fintech* han llegado a comunidades y regiones originalmente desatendidas por la banca tradicional. Como ejemplo, destaca el compromiso del grupo e& de otorgar conexión de red y servicios bancarios digitales accesibles online a varios países de Medio Oriente, África y Asia entre los años 2024 y 2026 (World Economic Forum, 2024).

El auge de las plataformas de pago móvil ha promovido la inclusión financiera al facilitar transacciones rápidas y seguras para quienes no tienen acceso a los servicios bancarios convencionales. Al reducir el uso de efectivo, estos sistemas promueven la seguridad en los pagos y contribuyen a la formalización de la economía. En regiones con baja bancarización, los sistemas de pago móvil han sido clave para incorporar a millones de personas en el sistema financiero, otorgándoles mayor autonomía y accesibilidad a servicios de pago esenciales.

Una de las iniciativas que ha generado mayor expectativa ha sido el proyecto de banca móvil *M-PESA* (el nombre deriva de “Pesa”, que significa dinero en suajili y “M” de móvil). El proyecto fue lanzado en 2007 por Safaricom, un operador de Kenia participado por Vodafone, con el objetivo de facilitar transferencias de dinero, pagos, y almacenamiento de fondos a través de los teléfonos móviles, reduciendo los altos niveles de dependencia de la población en el efectivo. Muchos sostienen que *M-PESA* transformó el panorama de la inclusión financiera en

⁵³Véase el Seguro de Responsabilidad Civil Integral para Pymes y Emprendedores de Santander MAPFRE.

⁵⁴El Seguro por Robos o Fraude de Banco Pichincha permite recuperar por \$ 4,09/mes, hasta \$10.000 por fraude electrónico, transferencias, retiros y consumos no autorizados, y hasta \$1.400 en efectivo por robos o asaltos en cajeros automáticos. Véase también el Seguro “Equipo Móvil” de Banorte.

⁵⁵Por ejemplo, la póliza del Seguro Agrario Combinado de Santander engloba los seguros agrícola, forestal, ganadero, acuícola, y de retirada de animales muertos.

⁵⁶Los Seguros para Equipos Electrónicos y Avería de Maquinaria de Bankinter protegen a las empresas frente a imprevistos como el robo de equipos electrónicos, fallos de cálculo en el montaje de la maquinaria o errores en su uso.

⁵⁷El seguro de Invernadero de Cajamar brinda protección para los elementos clave de los invernaderos, como la estructura, las cubiertas y los sistemas de ventilación.



Kenia y, posteriormente, en muchos otros países en vías de desarrollo en los que llevó a cabo su expansión (véase Pérez-Serrano y Del Río Chivardi, s.f.).

El programa *Pradhan Mantri Jan Dhan Yojana* (PMJDY), lanzado en 2014 por el gobierno de la India, constituye una de las iniciativas más ambiciosas de inclusión financiera a nivel global. Su objetivo fue facilitar el acceso universal a servicios bancarios básicos, como cuentas de ahorro, tarjetas de débito, seguros y transferencias electrónicas, para los sectores vulnerables y excluidos del sistema financiero formal. En sus primeros dos años, el programa logró la apertura de más de 200 millones de cuentas. No obstante, enfrentó desafíos significativos, como la dificultad para identificar a los potenciales beneficiarios, debido a la alta proporción de personas sin documentación oficial. Para superar esta barrera, se integró el uso del sistema de identificación biométrica Aadhaar, aunque esta medida generó preocupaciones en torno a la privacidad y al riesgo de exclusión de quienes no estaban registrados en el sistema. Asimismo, un porcentaje elevado de las cuentas abiertas permanecieron inactivas, lo que evidenció la necesidad de complementar el acceso financiero con estrategias de

educación financiera y con una mejora en la infraestructura tecnológica y operativa del sistema bancario (CaixaBank Research, 2016) (CGAP, 2017).

En India, donde más del 70% de la población vive en áreas rurales y depende principalmente de la agricultura para su sustento, iniciativas como *e-Choupal* han aprovechado la tecnología para mejorar el acceso de los agricultores a información y servicios financieros (Sharma y Sharma, 2017). Gracias a este tipo de plataformas, los productores pueden consultar en tiempo real los precios del mercado, recibir orientación especializada sobre prácticas agrícolas o contratar seguros que les ayuden a mitigar los riesgos asociados a fenómenos climáticos adversos.

Asimismo, plataformas *crowdfunding* como KIVA han contribuido a la inclusión financiera de personas vulnerables a través de pequeños préstamos colectivos organizados *online*. A través de su plataforma, KIVA conecta a emprendedores y personas de bajos ingresos con prestamistas de todo el mundo dispuestos a financiar sus proyectos. Cualquier persona puede prestar una pequeña cantidad de dinero (desde \$25) para apoyar negocios, educación o necesidades básicas de personas

que, en muchos casos, no cuentan con un historial crediticio formal ni con las garantías exigidas por la banca tradicional. Una vez recuperada la inversión, los prestamistas pueden optar por retirar la cantidad aportada o reinvertirla en otra iniciativa.

No obstante, es preciso señalar que el avance de la banca digital también ha puesto de manifiesto nuevas formas de exclusión. La dependencia de herramientas digitales puede convertirse en una barrera significativa para ciertos grupos, especialmente personas mayores, personas con discapacidad, habitantes de zonas rurales sin buena conectividad, o individuos con bajos niveles de alfabetización digital. En este sentido, la digitalización puede amplificar desigualdades existentes si no se acompaña de estrategias inclusivas de capacitación, accesibilidad y soporte personalizado.

La elección entre una estrategia presencial o digital debe ajustarse a las características de cada colectivo, por lo que es fundamental comprender qué modalidad se adapta mejor a la realidad de cada segmento, considerando factores como su edad, nivel de cualificación, nivel de aislamiento y conectividad de la región en la que residen, entre otros⁵⁸. En paralelo, es necesario seguir impulsando iniciativas que permiten reducir la brecha digital de estos colectivos⁵⁹.

⁵⁸En este sentido, entidades como Banco Pichincha han identificado la importancia de mantener un acompañamiento presencial en entornos rurales, desplegando una amplia red de asesores capacitados y organizando eventos educativos directamente en territorio. Para el público joven, se ha priorizado el desarrollo de canales digitales, reconociendo que este segmento se alcanza principalmente a través de plataformas online. En el caso del sector agropecuario, se ha adoptado un enfoque híbrido que combina contenidos digitales con sesiones presenciales, lo que permite una mayor flexibilidad y adaptabilidad en la forma de brindar acompañamiento y capacitación.

⁵⁹Véase el acuerdo de colaboración entre el Grupo Social Lares, entidad sin ánimo de lucro dedicada al servicio de las personas mayores, y Banco Sabadell, que ha permitido que ha permitido la organización de talleres en residencias, centros de día y asociaciones para fomentar la inclusión de las personas mayores, facilitando su familiarización y aprendizaje en el uso de nuevas tecnologías y herramientas de digitalización.



El rol de las microfinanzas

Cabe resaltar que las microfinanzas han jugado un papel muy relevante en la atenuación de la brecha que, históricamente, ha existido entre los colectivos más vulnerables y su acceso efectivo a los productos de crédito tradicionales. A través de los microcréditos, personas en situaciones económicas vulnerables han conseguido emprender y alcanzar niveles positivos de estabilidad financiera en sus negocios, mejorando sus condiciones de vida, y contribuyendo al desarrollo socioeconómico de regiones que originalmente se consideraban excluidas.

En contraposición a la banca tradicional, que frecuentemente no conseguía dar respuesta a las necesidades particulares de las personas con bajos ingresos o de pequeños empresarios informales, las microfinancieras aparecieron en escena con el objetivo de implementar productos financieros adaptados a estas realidades, como micropréstamos, bajas tasas de interés, plazos flexibles o requisitos de documentación simples. Esta flexibilidad permitió que individuos sin un historial crediticio formal o garantías tangibles pudiesen acceder a financiamiento, facilitando su integración en el sistema financiero hasta hoy en día. En economías emergentes, países en desarrollo y zonas geográficamente marginadas, donde a veces la presencia de la banca tradicional es escasa o inexistente, las microfinanzas han logrado poner a disposición de las comunidades recursos que les han permitido gestionar sus finanzas personales de manera más eficiente y segura. En particular, las microfinanzas han impulsado el empoderamiento económico de las mujeres, quienes representan una proporción significativa de los destinatarios de estos servicios. Según el *Portal FinDev*, el 80% de los clientes que se benefician de la microfinanciación son mujeres (*Portal FinDev*, 2021).

Un caso notable que refleja la importancia de las microfinanzas en la inclusión financiera es el caso de Grameen Bank en Bangladesh, fundado por Muhammad Yunus (popularmente conocido como "el banquero de los pobres"), premio Nobel de la Paz en 2006 por sus esfuerzos de integración de la actividad bancaria con la solidaridad y el desarrollo económico de las regiones más desfavorecidas. El banco Grameen favoreció la erradicación de la pobreza y la prosperidad económica en áreas deprimidas de países en vías de desarrollo, y posteriormente sus principios se extendieron a países desarrollados que comprobaron su eficiencia en la reducción de las barreras de acceso al sistema financiero enfrentadas por los más desfavorecidos. El ingrediente principal de la fórmula Grameen fue el microcrédito, que en este caso llegó a enmarcarse en el concepto de "crédito social" o "crédito solidario" por su estricto carácter social y su impacto en la cohesión de las comunidades (Carbó, s.f.).

Una visión más crítica es la que proponen Banerjee y Duflo en su libro "Repensar la pobreza" (2011). A partir de una amplia base de evidencia empírica, los autores sostienen que, si bien intuitivamente puede afirmarse que las microfinanzas mejoran el acceso al crédito y ofrecen cierta estabilidad, desde una perspectiva científica resulta difícil establecer una relación clara entre sus efectos y la superación de la pobreza extrema (Banerjee y Duflo, 2011).

No obstante, la plataforma *Impact Pathfinder* del CGAP, basándose en más de 600 estudios de investigación, marcos y fuentes de evidencia cuidadosamente seleccionados, ha demostrado cómo la inclusión financiera y las microfinanzas contribuyen al desarrollo global. Esta tesis se alinea con el enfoque de 60 Decibels, una organización que ha desarrollado un *Índice Microfinanciero*, a través del cual ha evidenciado que las microfinanzas tienen efectos positivos en cinco áreas clave: acceso a servicios financieros, desarrollo del negocio, bienestar familiar, gestión financiera y resiliencia (60 Decibels, 2025).





En un entorno donde la inclusión y la salud financiera se han convertido en prioridades estratégicas para muchas entidades financieras, no basta con implementar productos o programas; es necesario contar con metodologías que permitan evaluar si estas aportan valor social, generando mejoras reales y sostenibles en la situación financiera de los clientes.

En este contexto, la medición del impacto se vuelve fundamental, ya que permite a las entidades evaluar si las acciones emprendidas realmente están contribuyendo a los impactos deseados. Medir el impacto no solo aporta evidencia objetiva sobre los resultados obtenidos, sino que también fortalece la rendición de cuentas, facilita la mejora continua y contribuye a la toma de decisiones más informadas. Además, contar con métricas sólidas de impacto se convierte en un elemento diferenciador y estratégico ante reguladores, inversores y la sociedad en general.

Algunas entidades financieras han comenzado incluso a ir más allá, incorporando junto al concepto de apetito por el riesgo la noción de “apetito por el impacto”. Este cambio refleja una evolución en su estrategia, donde no solo se delimitan los niveles de riesgo financiero que una entidad está dispuesta a asumir, sino también los efectos sociales, ambientales o económicos que desea generar. De este modo, el apetito por el impacto se convierte en una estrategia clave para alinear las decisiones financieras con los objetivos⁶⁰ de inclusión y salud financieras.

Desde la perspectiva de las cooperativas y los fondos de inversión de impacto, la medición del impacto generado por las instituciones microfinancieras a las que otorgan financiación resulta fundamental para evaluar la efectividad de los recursos asignados. Asimismo, esta medición es un criterio relevante para priorizar y seleccionar a las entidades destinatarias de la inversión, según su capacidad demostrada para generar un impacto positivo.

Este capítulo explora los principales desafíos que enfrentan los bancos para medir efectivamente sus iniciativas. Asimismo, se presenta la teoría del cambio como marco orientador y se revisan diferentes enfoques

metodológicos e indicadores utilizados para monitorizar y evaluar el progreso en inclusión y salud financieras, con el propósito de ofrecer una guía práctica que permita a las entidades integrar la medición en sus procesos y estrategias de manera efectiva

Barreras metodológicas

La medición de las iniciativas de inclusión suele detenerse, en muchos casos, en la medición de los inputs (ej. inversión destinada a las iniciativa) o outputs (resultados inmediatos), como el número de beneficiarios o el número de horas de formación. El paso a la medición de los *outcomes* (resultados a medio plazo) o de los impactos (resultados a largo plazo) implica evoluciones metodológicas, tales como la necesidad de marcos evaluativos más robustos, sistemas de trazabilidad y capacidades analíticas que muchas instituciones aún no han conseguido desarrollar. A continuación, se recogen algunas de las barreras metodológicas identificadas por las entidades financieras:

- ▶ **Atribución de resultados:** Teniendo en cuenta que las mejoras en la salud financiera de una persona suelen ser el resultado de múltiples iniciativas impulsadas por distintos actores, resulta muy complejo atribuir el impacto observado en los niveles de salud financiera a una única intervención. Esta duplicidad en los resultados puede desacreditar las cifras reportadas y generar incertidumbre sobre su representatividad. Especialmente cuando los beneficiarios no forman parte de la base de clientes de la entidad, los mecanismos de seguimiento longitudinal son más difíciles de implementar, lo que restringe las posibilidades de monitorización y de evaluación de resultados en el tiempo. Los modelos de medición deben refinarse para incorporar mecanismos que permitan aislar, en la medida de lo posible, el efecto atribuible a cada intervención (ej. comparación contra grupos de control) y reconocer las interacciones cruzadas de distintas iniciativas y actores.
- ▶ **Esfuerzo a largo plazo:** Medir la salud financiera de manera significativa requiere de esfuerzos sostenidos en el tiempo. Teniendo en cuenta que los cambios en comportamientos financieros y en la capacidad de resiliencia económica no se evidencian en el corto

⁶⁰La definición de objetivos de impacto social es una práctica cada vez más extendida entre las organizaciones. Por ejemplo, CaixaBank se ha propuesto aumentar en un 33% el número de clientes de entre 50 y 67 años que cuentan con ahorro destinado al largo plazo.



plazo, las entidades deben comprometerse con sistemas de seguimiento que vayan más allá de los plazos habituales de ejecución de las iniciativas. En el caso de las actividades dirigidas a la comunidad, se identifica una limitación clave: la falta de capacidad para seguir el impacto en el comportamiento de los participantes, lo que impide establecer una relación a medio plazo.

- ▶ **Límites en la captura y tratamiento de datos personales:** Uno de los principales retos para avanzar en la medición y personalización de los servicios financieros radica en las barreras asociadas al tratamiento de datos personales. A menudo, la necesidad de recopilar y explotar información para un mejor conocimiento del cliente entra en conflicto con las exigencias legales sobre protección de datos. Esta situación puede dificultar el uso de información clave para adaptar los servicios a las necesidades de cada persona y para evaluar su impacto de forma precisa. En este caso, se observan asimetrías de mercado en función del marco normativo de cada país. Por ejemplo, en España no está permitido registrar la condición de discapacidad en los sistemas, mientras que en países como México la normativa sí permite incorporar este dato. En este contexto, cobran especial relevancia las alianzas con asociaciones y

organizaciones sociales, que permiten llegar a colectivos como minorías étnicas o comunidad LGBTBI+, no identificables a través de los sistemas informacionales de la entidad.

- ▶ **Falta de estándares compartidos:** La falta de estandarización y consenso sobre qué metodologías utilizar en el ámbito de medición del impacto social dificulta la comparabilidad de datos entre entidades, sectores y territorios. A diferencia del ámbito de la sostenibilidad medioambiental, en el que existen estándares compartidos y ampliamente consolidados (p. e., la medición de la huella de carbono basada en el GHG Protocol), en el ámbito social destaca la ausencia de marcos comúnmente aceptados para medir aspectos como, por ejemplo, la creación de empleo en las comunidades. Esta carencia impide establecer referencias comparables, limita la agregación de resultados y dificulta tanto la rendición de cuentas como el análisis transversal del impacto generado.
- ▶ **Límites en la automatización y homogeneidad de los datos:** Si bien los avances tecnológicos han permitido una mayor capacidad de recolección y análisis de información, muchas entidades aún encuentran dificultades para registrar y sistematizar datos relevantes que capturen adecuadamente los niveles de bienestar financiero de sus clientes. La falta de estándares comunes en la definición de indicadores y en los formatos de reporte dificulta la comparación entre instituciones y contextos geográficos.
- ▶ **Uso de proxies:** En ausencia de información directa, muchas entidades recurren a indicadores aproximados o a bases de datos de terceros para comparar el resultado obtenido con métricas nacionales o macroeconómicas, comprometiendo en ocasiones la fiabilidad y la validez de las mediciones. Estos *proxies* no siempre capturan la realidad financiera del individuo, y su uso sin un marco de validación adecuado puede llevar a interpretaciones erróneas.

Teoría del Cambio

En la década de los 90, la Teoría del Cambio ganó popularidad gracias al trabajo del Aspen Institute y su Roundtable on Community Change, que destacó la importancia de comprender cómo y por qué se produce el cambio en las iniciativas sociales. Desde entonces, la Teoría del Cambio se ha expandido y aplicado en diversas áreas, como el desarrollo internacional, la salud pública, los derechos humanos, así como en el contexto empresarial, convirtiéndose en una herramienta clave para que las organizaciones planifiquen, monitoreen y evalúen sus esfuerzos en favor del cambio social (Center for Theory of Change, 2023).

La Teoría del Cambio del CGAP como antecedente

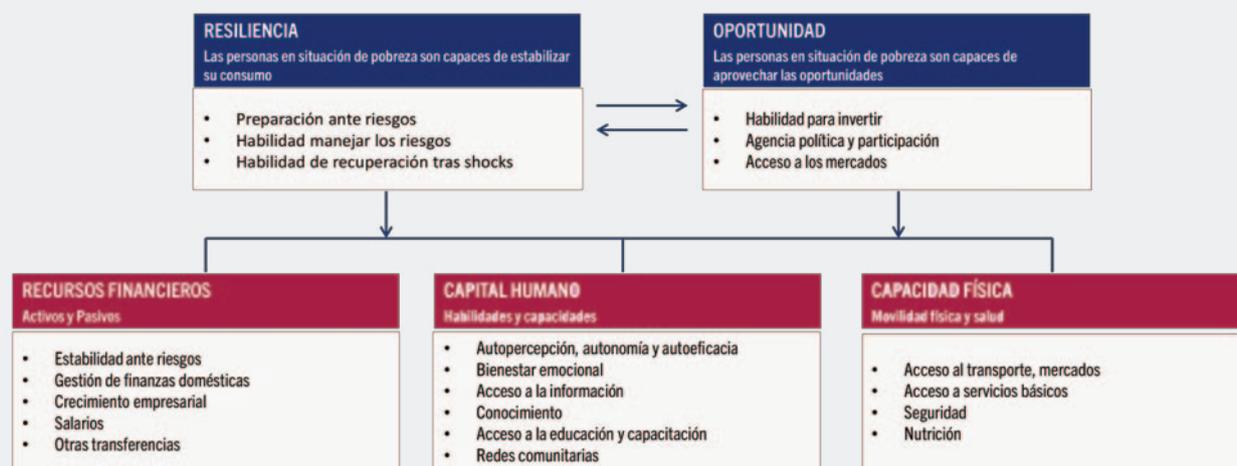
El modelo inicial de concesión de microcréditos constituyó una estrategia disruptiva para reducir la pobreza. Sin embargo, los planteamientos de la Teoría del Cambio del CGAP, planteada en 2019, mostraron una historia mucho más compleja en la evaluación de los niveles de pobreza (CGAP, 2020a). A partir de las evidencias existentes, la CGAP – que reúne a más de 35 organizaciones líderes en inclusión financiera –, identificó la necesidad de construir una Teoría del Cambio que explicara los efectos o cambios reales de la inclusión financiera en las personas, sin especificar productos o

servicios concretos, y que pudiera servir de marco para la medición del impacto de cualquier actor y para cualquier contexto.

En este modelo, destacan dos grandes cambios o efectos a los que los servicios financieros pueden contribuir a generar: por un lado, la resiliencia y, por otro, la oportunidad. Como hemos visto anteriormente, la resiliencia permite mantener la estabilidad cuando acontece una situación inesperada o de crisis, para la que es imprescindible una preparación previa, una respuesta eficaz durante el suceso y una recuperación óptima posteriormente. Por otro lado, la oportunidad se asocia a las posibilidades reales que tiene una persona para mejorar su bienestar. En este sentido, el ecosistema financiero puede crear oportunidades mediante productos que faciliten la compra y venta de forma segura, así como el acceso a instrumentos de ahorro, seguros y crédito que permitan obtener una vivienda digna, acceder a educación de calidad o adquirir dispositivos electrónicos esenciales (CGAP, 2020a).

En línea con este enfoque, el CGAP lanzó en 2022 la plataforma *Impact Pathfinder*, con el objetivo de facilitar a las entidades financieras la comprensión de los efectos de sus intervenciones en inclusión financiera. Esta herramienta se basa en una extensa recopilación de evidencias empíricas sobre el impacto de los servicios financieros —como el crédito, el ahorro, los seguros y los pagos digitales— en comunidades de bajos ingresos. A

Figura 7. Teoría del cambio del CGAP



Fuente: CGAP (2019)

partir de este conocimiento, las entidades pueden apoyarse en la herramienta para formular teorías del cambio robustas y construir narrativas de impacto más sólidas y fundamentadas

Para más detalle ver destacado: "Impact Pathfinder: aplicación a un caso de uso" al final de este capítulo.

Teoría del Cambio de UNEP- FI

Unos años más tarde, en 2024, UNEP FI propuso el *Pathway to Impact for Financial Health and Inclusion*, una Teoría del Cambio más especializada que permite a las instituciones financieras -especialmente a los bancos- comprender de forma estructurada cómo sus acciones generan impacto y contribuyen, de manera progresiva, a mejorar la salud y la inclusión financiera (UNEP-FI, 2024a).

Esta Teoría del Cambio contempla las siguientes dimensiones, organizadas de forma secuencial para trazar una ruta hacia la generación de impacto:

⁶¹En UNEP-FI, esta categoría se denomina *Input*. No obstante, consideramos más preciso referirnos a ella como 'marco contextual', para evitar confusión con el término *input* utilizado habitualmente para referirse a los recursos o esfuerzos invertidos por las entidades para la consecución del objetivo de impacto.

Marco contextual⁶¹

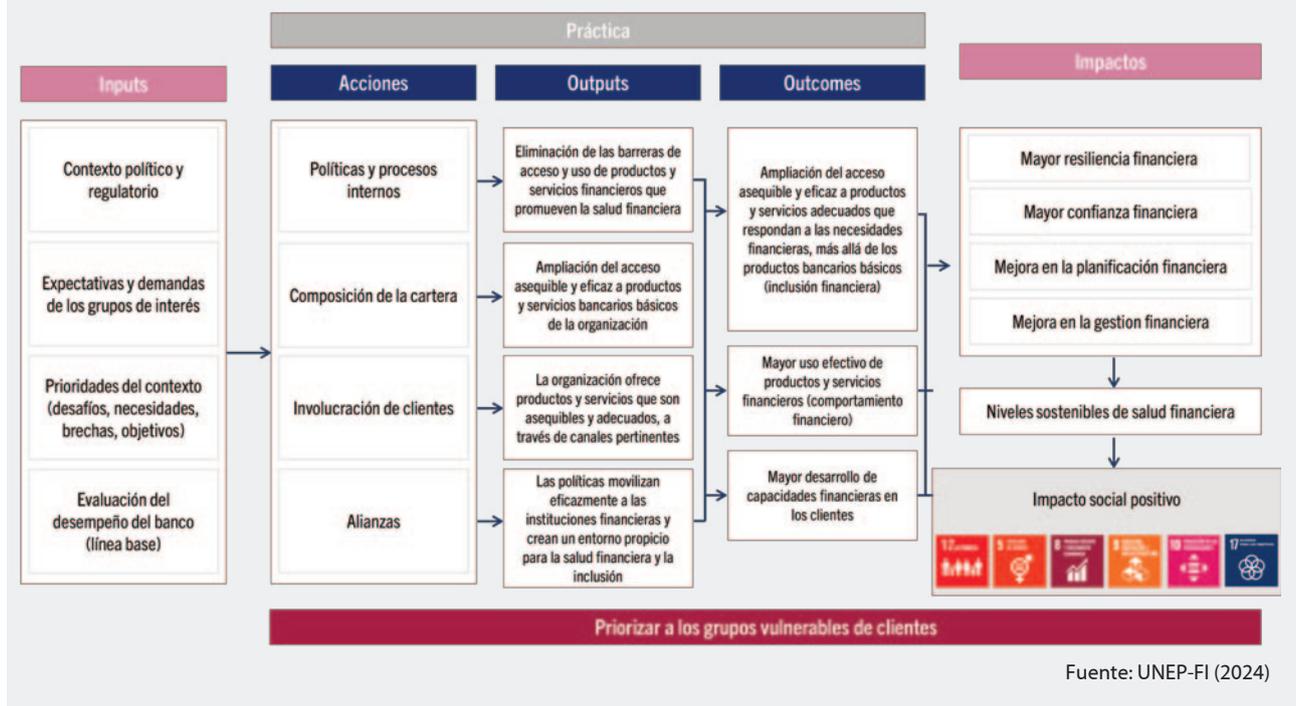
Datos que orientan las acciones que deben emprender las instituciones financieras para promover la inclusión y la salud financiera. Algunos ejemplos comunes son las metas y requisitos establecidos por políticas nacionales, necesidades y desafíos identificados, datos estadísticos del país o evaluaciones actuales del desempeño.

Acciones:

Son las actividades que llevan a cabo las instituciones financieras para generar el impacto deseado. Se agrupan en cuatro categorías:

- 1) Acciones que transforman políticas y procesos internos.** Por ejemplo, implementar modelos alternativos de *scoring* (ej. incorporando historial de pago de servicios básicos, ingresos informales o referencias comunitarias), simplificar los requisitos documentales para la apertura de cuentas básicas, establecer protocolos éticos para la gestión de mora con enfoque en educación financiera y recuperación sostenible, adaptar canales de atención (agentes, *apps* accesibles, *call centers* con personal capacitado...) o adaptación de los sistemas de información internos para la recolección y sistematización de datos

Figura 8. Teoría del Cambio para entidades financieras de UNEP-FI



relevantes que permitan medir indicadores de inclusión y salud financiera.

- 2) **Acciones que modifican la composición de la cartera de productos, servicios y clientes.** Por ejemplo, la incorporación de microcréditos de pequeño monto con condiciones accesibles (tasas preferentes, plazos flexibles) y adaptados a las necesidades y características del colectivo al que se dirigen.
- 3) **Acciones orientadas al involucramiento del cliente o usuario.** Se refieren a iniciativas que persigan el acercamiento a la realidad de los clientes, como la organización de talleres sobre ciberseguridad y pagos digitales en residencias de personas mayores, impartidos por voluntarios con formación en gerontología.
- 4) **Acciones que, mediante la colaboración con grupos de interés, promueven un cambio sistémico en la salud e inclusión financiera.** Pueden estar reflejadas en acuerdos con entidades promotoras de la salud e inclusión financiera (entidades educativas, fundaciones, gobiernos, ONG...) y a través de la participación en mesas redondas de intercambio de conocimiento.

Outputs:

Son los efectos inmediatos que deben generarse a corto plazo a partir de las acciones. Se estructuran en las siguientes reacciones:

- 1) Las acciones relativas a la inversión de capital deben contribuir a la **eliminación barreras de acceso y uso a productos y servicios financieros.**
- 2) Las que modifican la cartera deben fomentar el **aumento del acceso asequible y eficaz a productos y servicios bancarios básicos.**
- 3) Las que involucran a los clientes deben permitir la **oferta de productos y servicios (financieros y no financieros) adecuados** a la salud financiera de estos, a través de canales pertinentes.
- 4) Las acciones orientadas al cambio sistémico deben contribuir a materializar **políticas y regulaciones que movilicen eficazmente a las instituciones**

financieras y creen un entorno favorable para la salud e inclusión financiera.

Outcomes:

Son los efectos a medio plazo derivados de los resultados inmediatos y actúan como facilitadores de la salud financiera. Se distinguen tres resultados principales que las instituciones financieras deben perseguir:

- 1) **Mayor inclusión financiera,** entendida como el acceso y uso efectivo de productos y servicios financieros por parte de personas tradicionalmente excluidas o subatendidas por el sistema financiero.
- 2) **Comportamientos financieros más saludables,** como la planificación del gasto, el ahorro regular, el uso responsable del crédito y la toma de decisiones informadas que permitan una mayor estabilidad económica.
- 3) **Fortalecimiento de la educación financiera,** que implica una mejora en los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para gestionar eficazmente los recursos económicos y tomar decisiones financieras adecuadas a lo largo del tiempo.

Impactos:

Si se alcanzan los resultados esperados, se puede prever una mejora en los componentes que influyen en la salud financiera. Esto ocurre cuando la entidad bancaria aumenta el acceso a un conjunto de productos y servicios diseñados para apoyar la salud financiera, promueve conductas financieras más saludables y fortalece las capacidades financieras de los grupos vulnerables. De esta manera, los bancos contribuyen a la mejora de la salud financiera en sus distintos ejes, tales como:

- 1) **Resiliencia financiera,** entendida como la capacidad de las personas para afrontar eventos económicos adversos, como gastos imprevistos o pérdida de ingresos, sin comprometer su bienestar financiero a largo plazo.
- 2) **Confianza en la toma de decisiones económicas,** que se refiere al grado en que los individuos se sienten seguros y capacitados para evaluar opciones financieras y elegir las más adecuadas a sus necesidades y objetivos.

- 3) Planificación financiera y ejecución**, es decir, la habilidad para establecer metas económicas realistas, elaborar presupuestos, anticipar necesidades futuras y llevar a cabo acciones coherentes con dichos planes.
- 4) Gestión efectiva del día a día**, que implica un manejo adecuado de los ingresos y gastos cotidianos, permitiendo cubrir las necesidades básicas, evitar el endeudamiento excesivo y mantener el control sobre las finanzas personales.

Metodologías de medición

En esta sección se presentan un conjunto de herramientas y enfoques ampliamente reconocidos en la práctica empresarial e institucional para medir los resultados e impactos sociales y económicos de las iniciativas de inclusión financiera. Entre ellos se incluyen instrumentos de medición basados en encuestas, como las *Financial Capability Surveys* y el *Poverty Probability Index* (PPI), así como metodologías de monetización o contabilización del valor social, como el *Social Return on Investment* (SROI) y las Tablas *Input-Output*. También se abordan métodos no experimentales, como el análisis *pre-post* basado en indicadores clave, y otras metodologías, como el análisis de cohortes y el uso de datos longitudinales, que permiten observar trayectorias y dinámicas a lo largo del tiempo.

⁶²Un ejemplo destacado es el caso de MicroBank, que ha lanzado más de 600 encuestas en el último ejercicio para la medición del impacto. La entidad ha trabajado en la adaptación tanto de las encuestas como de los indicadores de evaluación, ajustándolos a las características de cada segmento y maximizando así la relevancia y utilidad de la información obtenida. A su vez, Oikocredit ha recopilado más de 44.000 encuestas de autopercepción del impacto, realizadas antes y después de la concesión del crédito, con el objetivo de evaluar los cambios percibidos por los beneficiarios. Estas encuestas incluyen indicadores como la mejora de los ingresos o el aumento de la resiliencia frente a *shocks* económicos.

⁶³ING, además de registrar el número de mujeres beneficiarias, el número de asesoramientos individuales realizados y la cantidad de mujeres que han participado en los eventos de *networking* del programa CREA, dirigido a mujeres en situación o riesgo de exclusión, implementó encuestas iniciales y finales para evaluar aspectos como % de mujeres que recomendaría los talleres a otras personas, % de mujeres que considera que los temas tratados han sido adecuados y útiles, % de mujeres que han quedado satisfechas con la formación recibida y el % de mujeres que han quedado satisfechas con la atención individual recibida a lo largo del programa. Además, se evalúan otros indicadores de impacto relativos a los cambios de comportamiento, como el % de mujeres que ha experimentado un cambio positivo (incorporando nuevas herramientas en su día a día para mejorar su salud financiera), % de mujeres que ha adquirido nuevas habilidades y conocimientos y % de mujeres que ha experimentado un cambio en la confianza de mejorar sus posibilidades de encontrar trabajo.

Encuestas

Encuestas estructuradas

Actualmente, las entidades suelen utilizar bases metodológicas mixtas con enfoques tanto cualitativos como cuantitativos extraídos a partir de indicadores. Destacan especialmente las encuestas, debido a su facilidad para replicarse en distintos contextos y a que permiten recopilar información directamente de los usuarios de manera estructurada, facilitando el análisis de percepciones, actitudes y comportamientos^{62,63}. De este modo, las encuestas permiten obtener información sobre la percepción en el impacto real de la iniciativa en la salud financiera del beneficiario en el medio plazo. Su versatilidad posibilita adaptar los cuestionarios según los objetivos específicos de la investigación y permiten alcanzar grandes muestras, lo que contribuye a aumentar la representatividad y a obtener resultados más generalizables. En las últimas décadas, las encuestas digitales han permitido una rápida recolección y procesamiento de datos, optimizando tiempos y recursos.

Asimismo, las entidades pueden apoyarse en organizaciones especializadas como 60 Decibels o Dalberg para diseñar y mejorar la calidad de sus encuestas. En particular, el *Índice Microfinanciero* de 60 Decibels se basa en un conjunto de preguntas estandarizadas para medir el impacto de los servicios financieros desde la perspectiva de los beneficiarios (véase tabla 4). Este tipo de índices pueden servir como base a las entidades bancarias para la elaboración de sus propias encuestas de impacto, adaptándolas a sus objetivos específicos. Además, estas organizaciones proporcionan recomendaciones prácticas para la correcta implementación de las encuestas y recopilación de datos (ej. *Remote Survey Toolkit* de 60 Decibels).

Tabla 4. Índice microfinanciero de 60 Decibels

Dimensión	Descripción	Indicadores (Clientes que dicen...)
Acceso	Mide en qué medida los proveedores de servicios financieros están atendiendo a una población previamente desatendida, el entorno competitivo en el que operan y si atienden a clientes con menores recursos	<ul style="list-style-type: none"> • que están accediendo a un préstamo por primera vez • que no podrían encontrar fácilmente una buena alternativa
Protección del cliente	Mide en qué medida los clientes están informados sobre las condiciones del préstamo antes de endeudarse y su capacidad de pagar sin reducir otros gastos del hogar	<ul style="list-style-type: none"> • que “están totalmente de acuerdo” con que entienden las comisiones, tasas de interés y sanciones • que nunca han tenido un cargo inesperado • que el tiempo dedicado a preocuparse por las finanzas “ha disminuido mucho” • que los pagos del préstamo “no son un problema” • que nunca han reducido el consumo de alimentos del hogar para pagar el préstamo • que “están totalmente de acuerdo” con que los agentes siempre los tratan con justicia y respeto • que saben cómo y estarían dispuestos a denunciar acoso
Impacto en el negocio	Mide el impacto que tienen los proveedores en la capacidad de los clientes para generar ingresos con su negocio y emplear a otros	<ul style="list-style-type: none"> • que sus ingresos “han aumentado mucho” • que el número de empleados remunerados ha aumentado
Resiliencia	Mide en qué medida los clientes están preparados financieramente para enfrentar un choque económico imprevisto y el impacto del proveedor en esta preparación. También mide la capacidad del cliente para gestionar sus finanzas y ahorrar	<ul style="list-style-type: none"> • que su capacidad para gestionar las finanzas “ha mejorado mucho” • que sus ahorros “han aumentado mucho” • que su capacidad para afrontar un gasto de emergencia “ha mejorado mucho” gracias al proveedor financiero
Impacto en el Hogar	Mide el impacto de los proveedores en la calidad de vida del cliente y su capacidad para invertir o cubrir los gastos del hogar	<ul style="list-style-type: none"> • que su vida “ha mejorado mucho” • que el número y calidad de comidas “ha aumentado mucho” • que el gasto en educación de los hijos “ha aumentado mucho” • que su capacidad para visitar proveedores de salud “ha aumentado mucho” • que el gasto en mejoras del hogar “ha aumentado mucho”
Agencia	Mide el impacto del proveedor en la confianza del cliente, su capacidad para tomar decisiones sobre su dinero y alcanzar metas financieras	<ul style="list-style-type: none"> • que su confianza “ha aumentado mucho” • que su capacidad para tomar decisiones sobre el dinero “ha aumentado mucho” • que su capacidad para alcanzar una meta financiera “ha mejorado mucho”

Fuente: 60 Decibels (2024)

Financial Capability Surveys

En concreto, las *Financial Capability Surveys* son herramientas diseñadas para evaluar el nivel de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos financieros de individuos o grupos específicos. Estas encuestas permiten medir la capacidad financiera en términos prácticos, identificando tanto fortalezas como brechas en la gestión del dinero, la planificación financiera, el acceso y uso de productos financieros, y la resiliencia frente a *shocks* económicos (Banco Mundial, 2013).

A través de datos cuantitativos y cualitativos, las *Financial Capability Surveys* proporcionan información clave para diseñar e implementar intervenciones más efectivas en educación financiera, inclusión y salud financiera,

adaptadas a las necesidades reales de la población objetivo. Varias instituciones han desarrollado este tipo de encuestas para distintos contextos, entre ellas el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), la FINRA Foundation en Estados Unidos, y The Money and Pensions Service (MaPS) del gobierno británico.

Aunque normalmente se utilizan a nivel estatal como instrumentos de diagnóstico, las *FCS* también pueden ser valiosas para las entidades financieras como base para desarrollar sus propias encuestas. Al adaptarlas a las características de su clientela y al contexto en el que operan, pueden obtener información precisa sobre las capacidades financieras de los segmentos que atienden.

No obstante, algunas entidades señalaron que, siempre que es posible, evitan enviar encuestas masivas a sus



clientes debido a que pueden resultar intrusivas, a la dificultad, en determinados casos, de obtener un nivel de respuesta que asegure la representatividad de los datos obtenidos y a la dificultad de un mantenimiento continuado a lo largo del tiempo.

Poverty Probability Index (PPI)

Un caso particular de metodología basada en cuestionarios es el Índice de Probabilidad de Pobreza (PPI, por sus siglas en inglés), una herramienta estadística diseñada para medir la probabilidad de que un hogar se encuentre bajo el umbral de pobreza. Esta metodología permite, por un lado, identificar y comprender mejor a las poblaciones en situación de pobreza, facilitando así la toma de decisiones estratégicas orientadas a mejorar la inclusión financiera y la salud económica de las comunidades.

Por otro lado, las entidades pueden basarse en el *PPI* para elaborar sus propias encuestas, ya que la metodología se fundamenta en un cuestionario breve, compuesto por 10 preguntas estandarizadas, que evalúan características socioeconómicas del hogar y la posesión de determinados activos o bienes. Estas preguntas incluyen aspectos concretos sobre las condiciones de vida del hogar, tales como: “¿El hogar cuenta con un ordenador?”, “¿El hogar cuenta con un refrigerador?” o “¿De qué material es la mayor parte del suelo del hogar?”. Las respuestas obtenidas se ponderan para calcular una probabilidad numérica, que indica la probabilidad de que ese hogar se sitúe por debajo de la línea de pobreza establecida para su contexto geográfico y temporal (Poverty Probability Index, 2022).

Entre sus beneficios más relevantes se encuentra la posibilidad de obtener información sobre la situación socioeconómica de los hogares atendidos, evitando la toma de decisiones basada en suposiciones. Esta información permite a las organizaciones medir con precisión el alcance de sus intervenciones en términos de pobreza, facilitando así la mejora en el diseño y la efectividad de sus programas enfocados en los sectores más vulnerables. Asimismo, el *PPI* posibilita el seguimiento de los niveles de pobreza a lo largo del tiempo, proporcionando a los responsables de la gestión datos concretos que fundamentan la toma de decisiones estratégicas y la rendición de cuentas ante los distintos grupos de interés (Poverty Probability Index, 2022).

Algunos fondos de inversión de impacto han señalado que las instituciones microfinancieras suelen mostrar una disposición limitada para promover la participación de los hogares en este tipo de estudios. En ocasiones, esta falta de colaboración ha obstaculizado la adecuada implementación y el despliegue de esta metodología. En este contexto, el establecimiento de objetivos comunes y alineamiento estratégico con las entidades que operan en el territorio resulta fundamental para garantizar la efectividad del proceso de recolección de datos.

Métodos experimentales: Randomized Control Trials (RCT)

Los *Randomized Control Trials* (RCTs), o Ensayos Controlados Aleatorizados, son métodos experimentales para evaluar el efecto causal de una intervención. En esencia, los RCTs distribuyen aleatoriamente a los participantes en dos grupos principales: un grupo experimental, destinatario de la intervención, y un grupo control, que no la recibe o recibe un tratamiento estándar. Esta aleatorización busca minimizar sesgos y asegurar que las diferencias observadas en los resultados se deban efectivamente a la intervención aplicada y no a otros factores externos o características previas de los participantes⁶⁴.

En el ámbito de la inclusión y salud financiera, los RCTs se utilizan para evaluar con precisión el impacto de programas o productos financieros específicos, tales como la oferta de microcréditos, educación financiera, acceso a cuentas bancarias o seguros. La fortaleza de esta metodología radica en su capacidad para establecer relaciones causales, proporcionando evidencia sólida sobre qué intervenciones son efectivas para mejorar las condiciones económicas y financieras de las poblaciones vulnerables.

Los RCTs han sido utilizados con éxito para generar evidencia sobre el impacto de soluciones innovadoras en contextos de alta vulnerabilidad. Por ejemplo, un ensayo aleatorizado en áreas rurales remotas mostró cómo el uso de dinero móvil puede mejorar significativamente los medios de vida de los hogares al facilitar transferencias rápidas y seguras (Wieser and Bruhn, 2019). Otro estudio respaldado por el CGAP documenta los efectos positivos de ciertos programas financieros en Mongolia, especialmente en términos de emprendimiento femenino y consumo alimentario de los hogares (CGAP, 2024).

A pesar de su solidez metodológica, los RCTs presentan ciertas limitaciones. En primer lugar, suelen ser costosos y requieren un esfuerzo considerablemente sostenido en el tiempo para su implementación. Además, la posibilidad de aplicar los resultados a otros contextos o poblaciones

puede ser limitada, especialmente cuando las intervenciones están muy adaptadas a un entorno sociodemográfico muy específico. También puede ocurrir el efecto *Hawthorne*, es decir, que los participantes modifiquen su comportamiento al saber que están siendo observados.

Métodos no experimentales: análisis pre-post basado en indicadores de impacto

El análisis *pre-post*, junto con las evaluaciones cualitativas a través de encuestas, es la metodología de medición más extendida. Asimismo, es la que se infiere en el marco del *Pathway to Impact for Financial Health and Inclusion* de UNEP-FI.

Esta metodología permite medir y gestionar el impacto de las acciones realizadas por la entidad bancaria mediante la comparación directa de indicadores de salud financiera antes y después de la implementación de una iniciativa. En el ámbito de la inclusión y salud financieras, este método consiste en evaluar los indicadores seleccionados en dos momentos específicos: previo al inicio de la intervención (*pre-test*) y tras su finalización o un periodo determinado de ejecución (*post-test*). Asimismo, los indicadores generados también pueden ser objeto de seguimiento continuado o periódico. De este modo, las entidades pueden identificar cambios atribuibles a sus esfuerzos dirigidos a la inclusión financiera de colectivos vulnerables.

Una de las principales ventajas de esta metodología radica en la simplicidad y claridad para interpretar resultados, dado que no requiere realizar supuestos complejos ni la asignación de valores monetarios a resultados intangibles, como el empoderamiento o la mejora en la salud financiera de los usuarios.

Asimismo, permite utilizar la información recogida en los sistemas informacionales de las entidades para realizar un seguimiento de los indicadores de salud financiera (ej. % de clientes vulnerables sin índices de morosidad, % de clientes que muestran un aumento o estabilidad en los saldos de sus cuentas de ahorro, depósito o inversión), lo que facilita el mantenimiento del modelo en el tiempo, disminuye las manualidades y permite apalancarse en los modelos actuales de gobierno y calidad de datos existentes en las entidades.

⁶⁴BBVA Research llevó a cabo una Prueba de Control Aleatorizada (RCT) con el objetivo de evaluar si los *nudges* enviados por SMS podían promover la salud financiera de los usuarios. La muestra incluyó a aproximadamente 95,000 personas y cada grupo fue aleatoriamente asignado a uno de tres tratamientos basados en sesgos cognitivos específicos: heurística de disponibilidad, aversión a la pérdida o normas sociales.

El principal reto de esta metodología es asegurar la atribución de la mejora en los indicadores de salud financiera a la iniciativa concreta promovida por la entidad (dado que pueden existir múltiples iniciativas y otros factores externos coadyuvantes en la evolución de dichos indicadores). Por este motivo, es recomendable realizar comparaciones de la evolución de estos indicadores con grupos de control (clientes que han participado de la iniciativa frente a otros que no lo han hecho).

Análisis de cohortes y datos longitudinales

El análisis de cohortes y el seguimiento de datos longitudinales constituyen metodologías relevantes y complementarias para la evaluación del impacto social en grupos específicos de individuos que son monitorizados a lo largo del tiempo para observar cambios en sus comportamientos, condiciones y evolución socioeconómica.

El seguimiento longitudinal se basa en la recolección periódica y sostenida de datos de esta cohorte durante un período prolongado, lo que permite identificar tendencias, patrones de evolución y efectos sostenidos o temporales de las intervenciones financieras. Esta metodología facilita el análisis dinámico del proceso de cambio, aportando información detallada sobre cómo y cuándo ocurren las transformaciones en los beneficiarios. El enfoque en grupos reducidos hace viable la gestión del seguimiento a través de reuniones periódicas, entrevistas con mentores o encuestas.

Estos métodos permiten seguir a individuos o comunidades que han sido incluidos en programas de bancarización, educación financiera o acceso a microcréditos, observando cómo evolucionan sus hábitos de ahorro, endeudamiento y toma de decisiones económicas a lo largo del tiempo. Por ejemplo, pueden analizarse los efectos sostenidos de una capacitación financiera dirigida a un grupo reducido mujeres en riesgo de exclusión social, observando si se incrementan sus ingresos, la estabilidad económica de sus hogares o su capacidad de resiliencia financiera ante imprevistos.

Entre los principales inconvenientes del análisis de cohortes y los estudios longitudinales se encuentra el elevado coste en términos de tiempo y recursos, ya que requieren una recolección sostenida de datos. Además, es frecuente la pérdida de participantes, lo que puede afectar la representatividad y validez de los resultados. Por último, su aplicación a gran escala puede resultar limitada, dado que el seguimiento intensivo de individuos o grupos pequeños no siempre es replicable en contextos más amplios sin comprometer la calidad del análisis.

Otros métodos: Social Return on Investment (SROI) y tablas *input-output*

El *Social Return on Investment* (SROI) implica un proceso exhaustivo para monetizar el valor social generado por la intervención, integrando tanto resultados tangibles como intangibles y considerando múltiples perspectivas de la realidad del colectivo analizado.

Si bien el SROI proporciona una visión integral del impacto social y económico, cuando no existen valores de mercado y hay que utilizar *proxies*, conviene utilizar datos obtenidos de estadísticas nacionales o bases de datos fiables para así reforzar su fiabilidad. Por otro lado, las tablas *input-output* (I-O) constituyen una herramienta útil para medir el impacto económico indirecto e inducido de las intervenciones, especialmente en términos de creación de empleo (directo, indirecto e inducido) y contribución al Producto Interno Bruto (PIB). Estas tablas permiten analizar cómo los gastos e inversiones iniciales generan efectos multiplicadores en la economía local o nacional, facilitando la evaluación del impacto macroeconómico a partir de relaciones sectoriales.

A los impactos en términos de creación de PIB y empleo, se suma el impacto positivo en las arcas públicas derivados del incremento de cotizaciones sociales e impuestos y la reducción de cotizaciones sociales

Figura 9. Fases del modelo de medición pre post basado en indicadores



Como paso inicial, se identifican en el modelo de información de inclusión y salud financiera las distintas iniciativas o programas.

Para facilitar posteriores análisis, es recomendable que dichas iniciativas se mapeen a determinados ejes, entre los cuáles se encuentra:

- la tipología de iniciativa,
- el objetivo prioritario de la iniciativa (dentro de un catálogo predefinido),
- los colectivos vulnerables objetivo.

Para cada una de las iniciativas se identifican uno o varios indicadores de medición de impacto.

El mismo indicador puede ser utilizado para múltiples iniciativas.

Del mismo modo, en esta etapa se registran los indicadores *input* que miden la inversión o el esfuerzo llevado a cabo por la entidad financiera para acometer las iniciativas de inclusión y salud financieras.

La tabla de clientes recoge, con el máximo nivel de granularidad, la aplicabilidad de las distintas iniciativas lanzadas a los distintos clientes.

Asimismo, esta tabla incorpora todos los atributos necesarios para el cálculo de los indicadores de impacto definidos en las fases anteriores.

En esta fase se realiza el análisis del impacto real de las iniciativas, a partir de tablas de análisis que permiten comparar los resultados entre distintos grupos de clientes, por ejemplo, según su exposición a una o varias iniciativas.

El análisis comparativo (por ejemplo, entre clientes sin iniciativas y clientes que han participado en una o varias iniciativas) permite extraer conclusiones sobre la eficacia de cada programa o combinación de programas, facilitando la toma de decisiones basada en evidencia.

Fuente: elaboración propia

Combinación de metodologías

Cada metodología presenta diferentes retos en su implantación, así como ventajas específicas y distintos grados de profundidad analítica, lo que permite seleccionar el enfoque más adecuado según los objetivos de evaluación, los recursos disponibles y el nivel de precisión requerido. Asimismo, es común que las entidades combinen varias de estas metodologías para obtener una visión más integral y robusta del impacto generado. En contextos complejos o con poblaciones

vulnerables, esta aproximación mixta se vuelve especialmente valiosa para capturar la diversidad de impactos y la complejidad de los procesos de cambio social y económico^{65,66}.

Indicadores de impacto

Al vincular de forma lógica las acciones emprendidas con los impactos esperados, el *Pathway to Impact for Financial Health and Inclusion* de UNEP-FI ofrece un enfoque práctico para entender cómo las actividades bancarias pueden contribuir de manera efectiva a sus objetivos de inclusión financiera. Así, se convierte en una herramienta valiosa para proponer indicadores de impacto adecuados al contexto operativo de los bancos. La tabla 5 presenta un conjunto de indicadores clave de acción, *output*, *outcome*, e impacto, seleccionados a partir de fuentes reconocidas como UNEP-FI, las métricas *IRIS+* de la Global Impact Investing Network (GIIN) y otras métricas utilizadas por las entidades en la medición de impacto.

⁶⁵MicroBank, en el caso de los emprendedores, utiliza una metodología pre-post, complementada en ciertos casos con seguimientos longitudinales, para medir los cambios asociados a la intervención. En negocios más consolidados, se combinan indicadores cualitativos con análisis *input-output* para estimar su contribución al PIB y al empleo. Uno de los retos identificados por la entidad en la medición de la creación de empleo es que carece de un enfoque estandarizado, lo que dificulta la comparabilidad y la fiabilidad de los datos. Para las familias, la evaluación se centra en la percepción del esfuerzo mensual vinculado a la cuota del préstamo, considerando variables como ingresos, desempleo, carencia material y finalidad del crédito. En las empresas de economía social, se analiza la generación de empleo, mediante encuestas y extrapolaciones basadas en tablas *input-output*. Finalmente, en el ámbito de las microfinanzas, se recurre a índices de pobreza para valorar el impacto socioeconómico de los microcréditos.

⁶⁶ING realiza encuestas a los trabajadores sociales que han participado en los talleres, tanto al finalizar cada curso como seis meses después. Además, cuenta con indicadores cuantitativos como el número de centros atendidos, las horas de formación impartidas, el número de beneficiarios y el nivel de satisfacción.

Tabla 5. Indicadores

Acciones			
Acciones que transforman políticas y procesos internos	Composición de la cartera de productos, servicios y clientes	Involucramiento de clientes	Asociaciones y alianzas con grupos de interés
<ul style="list-style-type: none"> - Empleados que reciben formación en crédito responsable, inclusión o salud financiera. - Empleados que reciben formación en aspectos específicos del colectivo vulnerable gestionado (ej. gerontología, marco legal básico de extranjería, programas públicos de ayudas agrarias y subvenciones, etc.). - N.º de horas anuales de formación impartidas a empleados en inclusión o salud financiera. - Porcentaje de procesos comerciales adaptados con criterios de inclusión financiera. - Porcentaje de canales (presenciales o digitales) que cumplen estándares de accesibilidad e inclusión. - Inversión (€) en iniciativas de educación financiera. - Inversión (€) en infraestructura digital accesible. 	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de productos/servicios en la cartera susceptibles de fomentar la inclusión financiera. - Porcentaje de productos o servicios con protocolos diferenciados para colectivos vulnerables. - Número de productos y servicios que aumenten la resiliencia de productores agro. - Porcentaje de productos/servicios adaptados a cada colectivo vulnerable (ej., productores agropecuarios, pymes, mujeres emprendedoras, etc.). - Porcentaje de productos/servicios que pueden contratarse sin necesidad de presencia física. - Porcentaje de productos / servicios con módulos de educación financiera integrados (ej., videos breves, simuladores, guías, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de clientes evaluados con métricas/puntuación de salud financiera. - Nivel de cobertura geográfica en zonas rurales o excluidas. - Número de oficinas ubicadas en zonas marginadas donde la entidad constituye la única presencia bancaria disponible para la población⁶⁷. - Porcentaje de canales digitales adaptados a personas con baja alfabetización digital (ej., colectivo senior). 	<ul style="list-style-type: none"> - Número de acuerdos con entidades promotoras de la salud e inclusión financiera (entidades educativas, fundaciones, gobiernos, ONG, etc.). - Participación en mesas de trabajo o redes multisectoriales de inclusión financiera.
Outputs			
Eliminación de barreras de acceso y uso a productos y servicios financieros	Aumento del acceso asequible y eficaz a productos y servicios bancarios básicos	Oferta de productos y servicios asequibles y adecuados para la salud financiera a través de los canales pertinentes	Políticas y regulaciones que movilicen eficazmente a las instituciones financieras y creen un entorno propicio para la salud financiera y la inclusión
<ul style="list-style-type: none"> - Exposición crediticia en operaciones para abrir nuevos negocios. - Exposición crediticia en operaciones específicas de construcción de resiliencia contra catástrofes ambientales (ej., inundaciones). - Porcentaje de clientes de activo sin historial crediticio previo o sin acceso a financiación tradicional. - Porcentaje de operaciones con condiciones adaptadas para colectivos con barreras (carencia, comisiones reducidas, flexibilidad de pago). 	<ul style="list-style-type: none"> - Número de nuevos clientes vulnerables por mes. - Porcentaje de clientes vulnerables con acceso efectivo a una cuenta de pago básica. - Tiempo promedio necesario para abrir una cuenta de pago básica. - Exposición crediticia en nuevos negocios (pymes). - Exposición crediticia en colectivos vulnerables (ej., productores agropecuarios, migrantes, mujeres emprendedoras, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> - Número de clientes que utilizaron los servicios de asesoramiento del banco. - Porcentaje de productos/servicios contratados 100% <i>online</i>. - Porcentaje de clientes vulnerables que han realizado o recibido pagos <i>online</i>. - Porcentaje de usuarios que califican positivamente la facilidad de uso de los canales digitales en encuestas de satisfacción. - Número de personas beneficiadas por las iniciativas de educación financiera impulsadas por la entidad. - Número de pequeños emprendedores que recibieron asistencia técnica. 	<ul style="list-style-type: none"> - Número de políticas y regulaciones en las que ha participado la entidad. - Número de estudios, análisis o recomendaciones sobre salud financiera producidos o financiados por la entidad para influir en la política pública. - Número de alianzas con actores del ecosistema (supervisores, asociaciones bancarias, ONGs, organismos multilaterales, etc.) para promover marcos inclusivos. - Participación directa o indirecta en iniciativas de promoción de la salud financiera (ej. AFI, Better Than Cash Alliance, G20 GPFI, etc.).

⁶⁷En España, muchas entidades están evaluando el impacto que tiene la permanencia de oficinas bancarias en zonas afectadas por la despoblación, especialmente en aquellos lugares donde han quedado como la última entidad presente físicamente. En este contexto, destaca la colaboración entre entidades como CaixaBank y el Banco de España para analizar los efectos que supone para estas comunidades contar con una oficina bancaria. Este análisis abarca tanto el ámbito de la educación financiera y el asesoramiento personalizado, como el impacto económico en términos de inclusión financiera, generación de empleo y desarrollo de la actividad económica local.

Outcomes			
Inclusión Financiera	Comportamientos financieros saludables		Educación Financiera
<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de clientes vulnerables que obtuvieron acceso a servicios financieros más allá de los productos bancarios básicos. - Porcentaje de clientes vulnerables con dos o más productos financieros activos, de diferentes categorías. - Número de clientes jóvenes (<35 años) que obtuvieron acceso a una vivienda a través de programas de subsidios o financiación especial. - Porcentaje de clientes agro que mejoraron su rentabilidad agrícola por hectárea tras acceder a servicios financieros. - Número de clientes agro que invirtieron en tecnología o maquinaria gracias a financiación específica. - Porcentaje de clientes agro que accedieron a financiación vinculada a fondos europeos (ej., PAC.) de forma anticipada a través del banco. - Porcentaje de clientes agro que pasaron de una agricultura de subsistencia a una agricultura comercial. - Número de nuevas empresas creadas en zonas de bajos ingresos como resultado de las inversiones realizadas. - Número de mujeres/jóvenes/migrantes que lograron abrir o consolidar un negocio con el apoyo del banco. - Porcentaje de clientes que se encontraban en el paro antes de iniciar el negocio. - Porcentaje de clientes que sin la ayuda del banco no podrían haber puesto en marcha o consolidar su negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de clientes vulnerables sin índices de morosidad. - Porcentaje de clientes que muestran un aumento o estabilidad en los saldos de sus cuentas de ahorro, depósito o inversión, trimestre a trimestre. - Porcentaje de clientes que muestran un uso activo de los servicios financieros digitales. - Porcentaje de clientes que no utilizan regularmente el descubierto. - Porcentaje de clientes que utilizan herramientas, servicios y funcionalidades puestas a disposición por la organización, diseñadas específicamente para mejorar su salud financiera. - Porcentaje de clientes vulnerables con una mejora en su rating crediticio. 	<p>Porcentaje de participantes que mejoran su puntuación en la evaluación posterior al programa respecto al test inicial.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promedio de mejora (%) en comprensión de conceptos clave (ej.: presupuesto, deuda, interés, inflación). - Porcentaje de participantes que reportan sentirse más capaces de tomar decisiones financieras informadas. - Porcentaje de participantes que abren una cuenta de ahorro o producto formal tras la programa de educación financiera. 	
Impactos			
Resiliencia Financiera	Confianza en la toma de decisiones	Planificación financiera y ejecución	Gestión efectiva del día a día
<ul style="list-style-type: none"> - Clientes que no tendrían dificultades para reunir fondos de emergencia o cubrir con un seguro un gasto importante e inesperado. - Disminución del número de clientes que recurren al crédito informal en situaciones de crisis. - Porcentaje de clientes que mantuvieron mecanismos formales de protección (seguros, fondo de emergencia) durante 12 meses. - Porcentaje de beneficiarios que no cayó en mora tras un shock económico significativo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Clientes que se sienten seguros de su situación financiera en los próximos 12 meses. 	<ul style="list-style-type: none"> - Clientes con productos activos vinculados a planes de ahorro o inversión a largo plazo. - Clientes que alcanzaron metas financieras definidas a largo plazo (ej. cancelación de deudas, ahorro para estudios...). - Clientes que continúan utilizando las aplicaciones de planificación financiera 12 meses después. - Clientes que han sostenido un fondo de ahorro estable durante más de 6 meses. 	<ul style="list-style-type: none"> - Clientes cuyo gasto no superó el 90% de las entradas durante más de 6 meses el año pasado. - Clientes que cubren sus gastos recurrentes con sus ingresos sin recurrir a deuda durante 12 meses. - Reducción estructural del porcentaje de clientes en sobregiro o descubiertos recurrentes.
Salud Financiera			
<ul style="list-style-type: none"> - Nivel medio de salud financiera de los clientes por colectivo (indicador sintético). - Clientes que mejoraron su salud financiera respecto al período anterior. - Número de puestos de trabajo generados a través del respaldo a emprendedores/pymes. - Número de puestos de trabajo en el medio rural generados a través del respaldo a productores agro. 			

Fuente: elaboración propia y entidades colaboradoras

Algunos ejemplos concretos

El objetivo de esta sección describir a través de tres ejemplos de intervenciones clave - (i) programas de educación financiera, ii) concesión de microcréditos y iii) oferta de cuentas de pago básica - cómo se articula un flujo de medición tomando como base las fases secuenciales de la teoría del cambio (acciones, outputs, outcomes e impactos) a las que se atribuyen indicadores específicos que permiten evaluar el progreso y los resultados obtenidos en cada etapa.



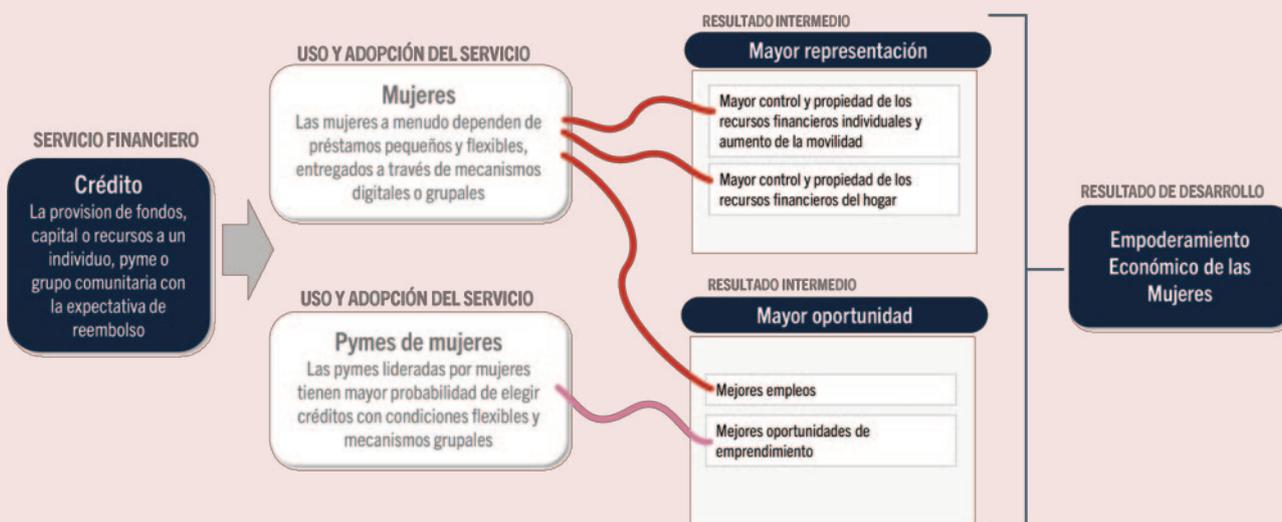




Impact Pathfinder: aplicación a un caso de uso

A continuación, se ilustra con un ejemplo el funcionamiento del *Impact Pathfinder* del CGAP como soporte a las entidades para la comprensión de cómo la inclusión financiera contribuye al desarrollo, la visualización de las rutas de impacto entre productos financieros y resultados en ámbitos como la reducción de la pobreza, la resiliencia o la inclusión económica. Al facilitar la identificación de qué funciona, en qué contextos y por qué, la herramienta puede utilizarse como base para la definición de las narrativas (*impact pathways*) que soportan la teoría del cambio de la iniciativa implementada.

Figura 11. Impact Pathfinder



Fuente: CGAP (2025d)

A partir de la Figura 11, que recoge la ruta de impacto del crédito en el empoderamiento económico de las mujeres, el *Impact Pathfinder* concluye que el acceso al crédito contribuye a que las mujeres adquieran un mayor control y propiedad sobre los recursos financieros, tanto a nivel individual como en el ámbito del hogar.

El detalle de esta ruta, basado en los estudios recogidos en la plataforma, indica que las mujeres que acceden a crédito tienen una mayor capacidad de influir en la dinámica familiar, participan en procesos de toma de decisiones conjuntas y comparten la propiedad de los activos productivos del hogar. Asimismo, el crédito refuerza su autonomía financiera individual, al favorecer la titularidad de activos, el incremento de ingresos y la generación de ahorro. Según la herramienta, estos efectos están condicionados por factores como el tipo

de préstamo (grupal o individual), la duración de la participación en entidades de crédito, y el hecho de que los fondos se depositen directamente en cuentas a nombre de las mujeres.

Por otro lado, la evidencia sobre el crédito como mecanismo para ampliar las oportunidades económicas de las mujeres presenta resultados más heterogéneos. Aunque el acceso al crédito facilita el ingreso a empleos de mayor calidad, los efectos sobre las micro y pequeñas empresas lideradas por mujeres varían mucho según el contexto cultural, la existencia de redes de apoyo y las condiciones del mercado.

ESTRATEGIA PARA EL CRECIMIENTO MUTUO



Principales retos y limitaciones

A pesar de la creciente expansión del acceso a los servicios financieros, persisten importantes desafíos para que estos lleguen de manera efectiva a determinados colectivos (véase figura 12). Diversas barreras dificultan tanto el acceso inicial al sistema financiero como el avance hacia niveles más altos de salud financiera, destacando las barreras de entrada asociadas a los procesos operativos y de cumplimiento.

Figura 12. Principales retos y limitaciones de la inclusión financiera



Dificultades de acceso a los colectivos

A pesar de los esfuerzos realizados, persisten lagunas significativas en la inclusión de ciertos colectivos para los que existen dificultades relevantes de acceso, como los habitantes de regiones incomunicadas, personas migrantes o sin hogar. Por otro lado, la digitalización de los servicios financieros ha traído avances importantes, pero también ha acentuado las desigualdades de algunos grupos. Colectivos como las personas mayores, los migrantes o residentes de zonas rurales con baja conectividad enfrentan barreras importantes de acceso. La falta de competencias digitales o acceso a dispositivos adecuados limita su capacidad para beneficiarse de estos servicios. Reforzar los canales presenciales en determinados casos y adaptar los contenidos y plataformas a diferentes niveles de alfabetización digital resulta esencial.

Es preciso señalar que, en el caso de España, algunas entidades han advertido sobre una resistencia cultural al tratamiento de las finanzas personales en entornos grupales, observándose cierta reticencia o dificultad por parte de los ciudadanos para compartir inquietudes relacionadas con la gestión de sus finanzas personales. Esta actitud contrasta con lo que ocurre en países como Estados Unidos, donde existe una mayor disposición a abordar y dialogar sobre estos temas de forma conjunta.

Enfoque excesivamente teórico de los programas actuales

Muchos programas de inclusión, en particular los de educación financiera, presentan un enfoque excesivamente conceptual, desvinculado de las realidades cotidianas de los participantes. Esta falta de contextualización limita su efectividad, especialmente entre personas con bajos niveles de formación o experiencia previa reducida en el uso de productos financieros.

Íkualo. Inclusión financiera sin fronteras.

La trayectoria de Íkualo constituye una iniciativa orientada a responder a los desafíos estructurales de exclusión financiera que enfrentan numerosas personas migrantes en Europa. Impulsada por profesionales con experiencia migratoria directa, Íkualo surge como una propuesta diseñada desde y para las comunidades tradicionalmente marginadas del sistema financiero formal.

En un contexto caracterizado por barreras documentales, legales y culturales, esta fintech ha desarrollado un modelo operativo que facilita el acceso a servicios financieros básicos. Entre sus principales innovaciones se encuentra la posibilidad de abrir una cuenta de pago utilizando únicamente el pasaporte como documento identificativo, en un proceso ágil y accesible que elimina requisitos que suelen excluir a personas recién llegadas a Europa.

Desde su lanzamiento en 2023, Íkualo ha incorporado una oferta progresiva de servicios financieros adaptados a las necesidades específicas de la población migrante, incluyendo transferencias internacionales con comisiones transparentes, asesoría legal especializada en inmigración y seguros de repatriación.

Actualmente, más de 20.000 personas migrantes han abierto una cuenta a través de Íkualo. Esta adopción refleja tanto la demanda insatisfecha en este segmento como la capacidad de la entidad para generar confianza en contextos donde las barreras de acceso son múltiples. Su posicionamiento se apoya en una red comunitaria consolidada, especialmente entre migrantes latinoamericanos, así como en una estrategia de vinculación con espacios sociales y digitales relevantes para estos colectivos.

Entre sus desarrollos más relevantes destaca la creación de un sistema de *scoring* crediticio transnacional, que permite integrar el historial financiero de personas migrantes a partir de datos provenientes de centrales de riesgo en sus países de origen. Este mecanismo ofrece una solución concreta al problema de la "invisibilidad financiera" que afecta a quienes carecen de historial en el país de destino.

La propuesta de Íkualo se basa en un enfoque integral que combina tecnología, conocimiento del contexto migratorio y proximidad comunitaria. Más allá del acceso a productos bancarios, plantea la inclusión financiera como un componente esencial de la integración social y del ejercicio pleno de los derechos económicos.

Los programas de educación financiera tradicionales enfrentan un nuevo desafío debido al creciente acceso de los jóvenes a esta educación a través de plataformas *online* y perfiles en redes sociales por su formato más accesible y lenguaje cercano. Sin embargo, muchas de estas fuentes carecen de información especializada y rigurosa, lo que en ocasiones se deriva en la difusión de desinformación y fomento de malas prácticas financieras.

Falta de documentos formales.

La ausencia de documentos oficiales de identificación sigue siendo una barrera crítica para el acceso al sistema financiero formal en numerosos países. Esta carencia afecta especialmente a migrantes, trabajadores informales y personas en situación de exclusión social⁶⁸ (Banco Mundial, 2025e). En este contexto, una de las entidades entrevistadas destacó la efectividad de establecer alianzas con organizaciones como ACNUR para adaptar los sistemas del banco y permitir la aceptación de documentos de identificación simplificados o alternativos.

Exclusión por las condiciones.

Según Carbó y Rodríguez (2015), la condición de exclusión se refiere a aquellas situaciones en las que las personas no pueden acceder a determinados servicios financieros porque no cumplen con los requisitos contractuales exigidos por las entidades proveedoras. Esta barrera suele estar vinculada a factores como la falta de historial crediticio, ingresos irregulares o insuficientes, o la imposibilidad de aportar garantías. En estos casos, aunque la oferta financiera exista, las condiciones de acceso se convierten en una barrera de acceso estructural para ciertos colectivos.

Barreras relativas a la gestión de riesgos.

Estas barreras comprenden tanto los desafíos percibidos por las entidades como los riesgos potenciales para los propios usuarios. Desde la oferta, se destaca el mayor riesgo crediticio derivado de la informalidad de ingresos, la falta de historial financiero y la dificultad para evaluar la solvencia. Desde la demanda, la inclusión sin el

⁶⁸La plataforma Íkualo, enfocada a la inclusión financiera de inmigrantes en Europa facilita la apertura de cuentas de pago, permitiendo a los usuarios registrarse únicamente con su NIE, DNI o pasaporte, sin necesidad de aportar documentación adicional como contratos de trabajo o justificantes de ingresos.

acompañamiento necesario puede traducirse en sobreendeudamiento, uso inadecuado de productos, y exposición a condiciones poco favorables. Estos riesgos subrayan la necesidad de combinar el acceso con mecanismos de acompañamiento y protección efectiva.

Estrategia eficaz para la salud financiera

De lo anterior se desprende que la inclusión y salud financieras requieren un esfuerzo significativo, por lo que resulta necesario adoptar un enfoque estratégico que considere tanto la eficiencia operativa como las posibilidades reales de generar impacto. Una forma de maximizar el impacto de las intervenciones es comenzar por los colectivos cuya identificación e inclusión resulta más probable, priorizando aquellos segmentos desatendidos que, por sus características, ofrecen un mayor potencial de mejora en su bienestar financiero. Una estrategia eficaz para la salud financiera implica 1) enfocarse en segmentos que, siendo vulnerables, presentan una fuente de ingresos que se puede canalizar a través del sistema financiero formal, 2) analizar las necesidades específicas del colectivo y el modo más eficaz de darles respuesta, 3) construir modelos ágiles y de bajo coste, y por último, 4) establecer alianzas estratégicas para abrir nuevos canales de acceso.

Enfoque en segmentos vulnerables con fuentes de ingreso

Dirigirse a segmentos vulnerables que tengan una actividad económica, aunque informal, que genere ingresos permite construir una estrategia de bancarización sostenible en el tiempo. En estos colectivos se incluyen trabajadores de sectores informales pero estructurados, como vendedores ambulantes o mototaxistas, cuyos ingresos son estables pero que enfrentan barreras sistemáticas como la falta de educación o habilidades financieras para acceder y beneficiarse del sistema financiero formal. También destacan las trabajadoras del hogar, un colectivo que, si bien suele contar con ingresos mensuales estables, a menudo enfrenta ciertas limitaciones en su acceso al sistema financiero formal. En muchos casos, la falta de un contrato laboral formal o de afiliación a la seguridad social

dificulta la acreditación de ingresos o la generación de un historial crediticio. No obstante, su continuidad laboral y regularidad en los flujos de ingreso las convierten en una población con alto potencial para ser atendida mediante productos financieros diseñados con criterios de flexibilidad, simplicidad y cercanía operativa.

Para más detalle véase "Estrategia de selección de colectivos vulnerables" al final de este capítulo.

Adaptación vinculada a la satisfacción de las necesidades específicas del colectivo

Las estrategias de inclusión financiera deben basarse en un análisis granular de la situación y potencial económico de cada grupo específico. Esto incluye comprender sus patrones de empleo, flujos de ingresos, comportamientos financieros y necesidades insatisfechas. Esta alineación estratégica exige una profunda comprensión de las circunstancias socioeconómicas en las que se encuentra inmerso el colectivo. Por ejemplo, en zonas rurales de Latinoamérica, donde la informalidad laboral y la estacionalidad en los ingresos es habitual, productos de microahorro con flexibilidad en los depósitos y sin penalizaciones por inactividad pueden responder de forma eficaz a estas dinámicas.

Modelos ágiles, escalables y de bajo coste

Es preciso que los modelos operativos adoptados respondan a criterios de agilidad, escalabilidad y eficiencia en costes. Esta exigencia se deriva, por un lado, de la naturaleza estructural de las brechas de inclusión financiera, que requieren intervenciones sostenidas en el tiempo, y por otro, de la necesidad de adaptabilidad frente a entornos socioeconómicos y regulatorios cambiantes. La eficiencia en costes no implica necesariamente una reducción del impacto deseado, sino una optimización de los recursos mediante el aprovechamiento de infraestructuras digitales existentes, asociaciones estratégicas y la recopilación de datos de fácil acceso para procesos como la segmentación de colectivos, la evaluación crediticia o la medición de resultados.

Alianzas estratégicas para la apertura de nuevos canales de acceso

Se ha demostrado que contar con el “sello” o respaldo de entidades de prestigio como fundaciones, ONG⁶⁹, organismos internacionales o instituciones educativas relevantes, aumenta la credibilidad y los niveles de participación de las iniciativas. Estas entidades suelen contar con legitimidad social, relaciones de confianza consolidadas con los colectivos objetivo y un conocimiento profundo del contexto cultural, territorial y socioeconómico, clave para diseñar y desplegar canales de acceso efectivos y sostenibles.

Además, estas colaboraciones permiten desplegar fondos⁷⁰, aprovechar infraestructuras preexistentes, compartir datos relevantes bajo marcos de gobernanza adecuados y generar sinergias operativas que reducen los costes de implementación. En muchos casos, actúan como facilitadoras en procesos de alfabetización y asesoramiento financiero⁷¹ o distribución de productos, contribuyendo así a escalar el impacto y disminuir barreras de acceso como la desconfianza en el sistema o la falta de información.

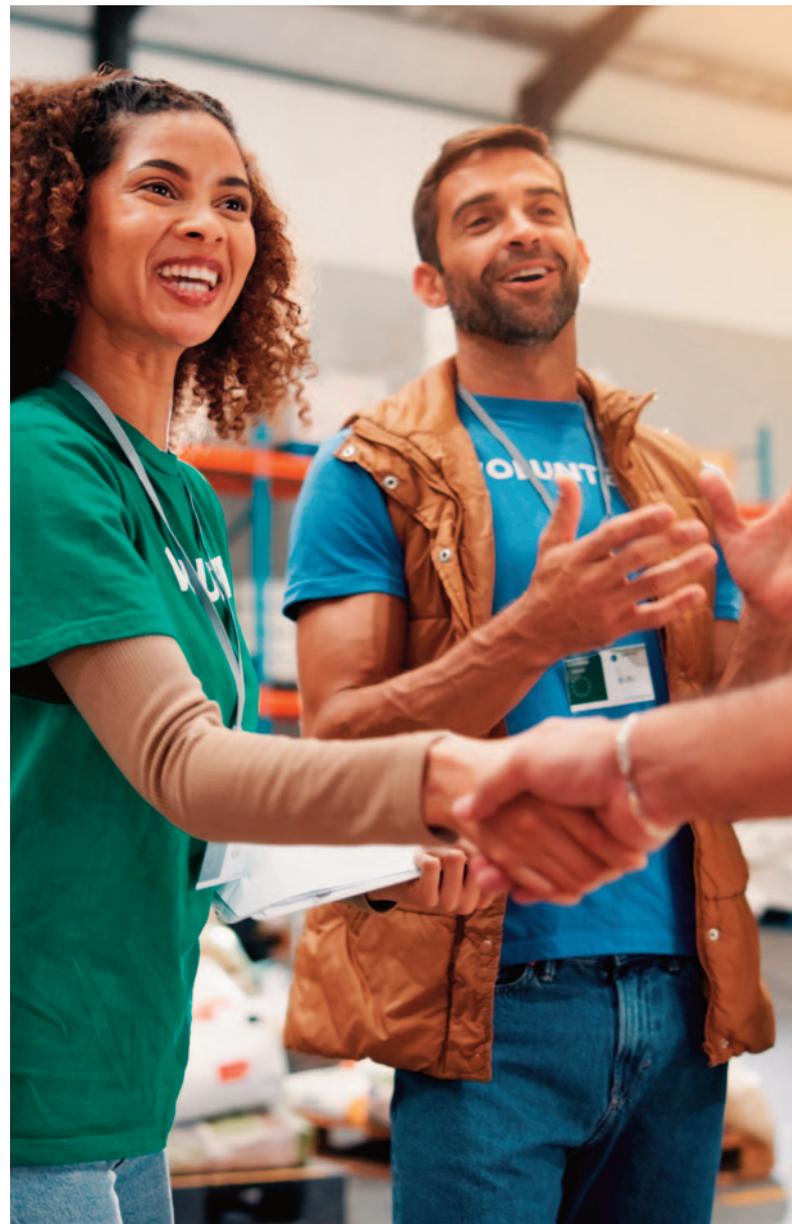
Gestión coordinada entre las distintas áreas del banco

La coordinación efectiva entre las áreas de Sostenibilidad, Negocio, Riesgos y Cumplimiento es clave para el éxito de las estrategias de inclusión y salud financiera.

El área de Sostenibilidad aporta la visión de impacto social, un profundo conocimiento de las necesidades del colectivo y la relación con aliados estratégicos (ej. ONG), que facilitan la comprensión y acercamiento a poblaciones vulnerables. Por su parte, el área de Negocio diseña productos y servicios accesibles y adaptados a

estas necesidades, mientras que Riesgos evalúa y gestiona los posibles desafíos financieros, asegurando la viabilidad y sostenibilidad de las iniciativas. Al mismo tiempo, la colaboración con el área de Cumplimiento juega un papel fundamental al identificar barreras operativas y regulatorias que limitan el acceso o el tratamiento de datos y dar el visto bueno a las soluciones alternativas diseñadas en este sentido.

Esta colaboración integral permite desarrollar soluciones equilibradas que promueven la inclusión financiera, protegen a la entidad y generan un impacto positivo duradero en la sociedad.



⁶⁹El programa *Generation Unlimited* de UNICEF, alianza multiactor para la inclusión sociolaboral de jóvenes vulnerables, cuenta con la participación de ING, que aporta más de 200 empleados voluntarios para la formación en educación financiera.

⁷⁰Un caso de éxito en la facilitación del crédito a través de alianzas estratégicas con organismos internacionales es el del programa *InvestEU*, mediante el cual MicroBank y el Fondo Europeo de Inversiones han unido fuerzas para movilizar 750 millones de euros en apoyo a emprendedores, autónomos y microempresas en España. El FEI actúa como garante ante impagos, facilitando así el acceso a financiación.

⁷¹MAPFRE alcanzó un acuerdo con AFAMMER, la Confederación de Federaciones y Asociaciones de Familias y Mujeres del Medio Rural, para brindar asesoramiento financiero y fiscal a sus más de 180.000 asociadas en España.

Figura 13. Ruta de acompañamiento hacia la salud financiera



Ruta de acompañamiento hacia la salud financiera

Es preciso señalar que la vulnerabilidad no debe entenderse como una condición estática ni propia de un colectivo estanco, sino como una situación que puede transformarse progresivamente a través del acompañamiento adecuado. En este sentido, el papel del banco no se limita a facilitar el acceso a los servicios financieros, sino a acompañar a las personas a lo largo de un recorrido que comienza con la inclusión financiera y avanza hacia el fortalecimiento continuo de su salud financiera. Esta naturaleza progresiva y multidimensional de la salud financiera requiere un enfoque “paso a paso”, que puede conceptualizarse en cinco etapas secuenciales, desde el acceso inicial a productos financieros básicos hasta la plena integración y estabilidad dentro del ecosistema financiero formal:

Acceso a servicios financieros básicos (bancarización)

La etapa inicial implica garantizar el acceso a la infraestructura y a los servicios bancarios básicos a personas sub-bancarizadas, en particular a cuentas básicas de pago, necesarias para operaciones fundamentales como percibir ingresos o realizar pagos.

Para ello, la entidad debe contar con puntos de información de fácil acceso tanto físicos como digitales, tarifas bajas o nulas para productos básicos, información clara y adaptada al usuario, requisitos de identificación y apertura de cuentas simplificados y estrategias de acompañamiento como la presencia de mediadores o asesores comunitarios.

Desarrollo de capacidades financieras

El acceso debe complementarse con el desarrollo de capacidades financieras para garantizar un uso saludable de los servicios financieros. Sin una mejora en la educación financiera, las habilidades de toma de decisiones o las competencias digitales, el acceso a productos bancarios puede quedarse en un uso ineficiente o incluso contraproducente para el usuario (ej., situaciones de sobreendeudamiento derivadas de la contratación inadecuada de productos de crédito). Para lograr que las personas puedan comprender, gestionar y planificar sus finanzas de manera autónoma y responsable, son necesarios los programas que fortalezcan sus capacidades en ámbitos clave como el entendimiento de diferentes productos financieros, la elaboración y control del presupuesto, la comprensión de los riesgos y derechos, así como el uso seguro y eficaz de los canales digitales.

Inicio y seguimiento del historial crediticio

El establecimiento y seguimiento de un historial de crédito es clave en la obtención de unos resultados positivos en los niveles salud financiera. Disponer de un historial crediticio favorable no solo facilita el acceso a financiación en mejores condiciones, sino que también actúa como un mecanismo de reconocimiento formal del cumplimiento y la responsabilidad financiera del individuo.

Para poblaciones previamente excluidas del sistema bancario, es importante promover el acceso a productos de microcrédito o instrumentos de bajo riesgo que permitan iniciar este historial de forma progresiva. El acompañamiento en esta etapa incluye la monitorización del comportamiento crediticio y la adopción de prácticas responsables de endeudamiento, de modo que el crédito se convierta en una herramienta de inclusión y no en un factor de aumento del riesgo. En este sentido, la trazabilidad y registro de información financiera confiable sobre el usuario es catalizadora de una mayor autonomía económica y oportunidad de participación en ecosistemas financieros más amplios.

Ampliación de productos de crédito, ahorro y seguros

Una vez establecido un historial de crédito básico, las entidades financieras deberán facilitar la diversificación progresiva del acceso a productos más sofisticados de crédito, ahorro y seguros. Esta ampliación no solo permite a los usuarios responder a necesidades inmediatas, sino también planificar su vida a medio y largo plazo, protegerse frente a posibles eventos adversos y mejorar su capacidad de inversión. Por ejemplo, el acceso a líneas

de crédito más flexibles, instrumentos de ahorro programado, o seguros (de salud, vida, desempleo, etc.) representa un avance significativo en el camino hacia la salud financiera. Esta etapa requiere fortalecer aún más las capacidades para responder ante riesgos, comparar diferentes opciones y tomar decisiones informadas, con el fin de evitar problemáticas como la adquisición de productos complementarios inadecuados.

Integración plena en el sistema financiero

En esta etapa, el cliente dejaría de ser considerado vulnerable, y pasaría a ser parte de la base de clientes no vulnerables, con acceso pleno a la oferta comercial, incluyendo instrumentos de planificación a largo plazo, productos de inversión y seguros especializados. Las personas integradas plenamente en el sistema muestran hábitos financieros saludables, cuentan con los conocimientos y herramientas necesarios para gestionar carteras diversificadas, planifican con horizontes más lejanos y utilizan activamente los servicios de asesoramiento del banco cuando los necesitan. Esta última etapa se asocia con una mayor resiliencia económica y capacidad para enfrentar circunstancias adversas, construir activos y tomar decisiones financieras informadas. El seguimiento de métricas de salud financiera, como los índices de bienestar financiero, las puntuaciones de resiliencia o la estabilidad de las carteras, se vuelve necesario para monitorizar este grado de integración y el impacto de las iniciativas y esfuerzos llevados a cabo durante todo el proceso.

Estrategia de selección de colectivos vulnerables

La selección de los colectivos vulnerables sobre los que se puede generar un mayor impacto en cada geografía se articula en dos fases complementarias: identificación y priorización estratégica.

En primer lugar, a partir de un análisis socioeconómico del país, la entidad financiera debe identificar⁷² y delimitar aquellos segmentos de la población que se encuentran total o parcialmente excluidos del sistema financiero formal o que presentan vulnerabilidades en el ámbito financiero, además de comprender sus necesidades y barreras de acceso.

En segundo lugar, teniendo en cuenta la heterogeneidad de las necesidades entre diferentes segmentos y las elevadas exigencias para adaptar las intervenciones a sus características específicas, se hace necesaria una priorización de los colectivos sobre los cuales la entidad concentrará sus esfuerzos de intervención. La priorización de las actuaciones a implementar se sustenta en un conjunto de criterios que permite evaluar tanto la viabilidad de la actuación como su potencial impacto:

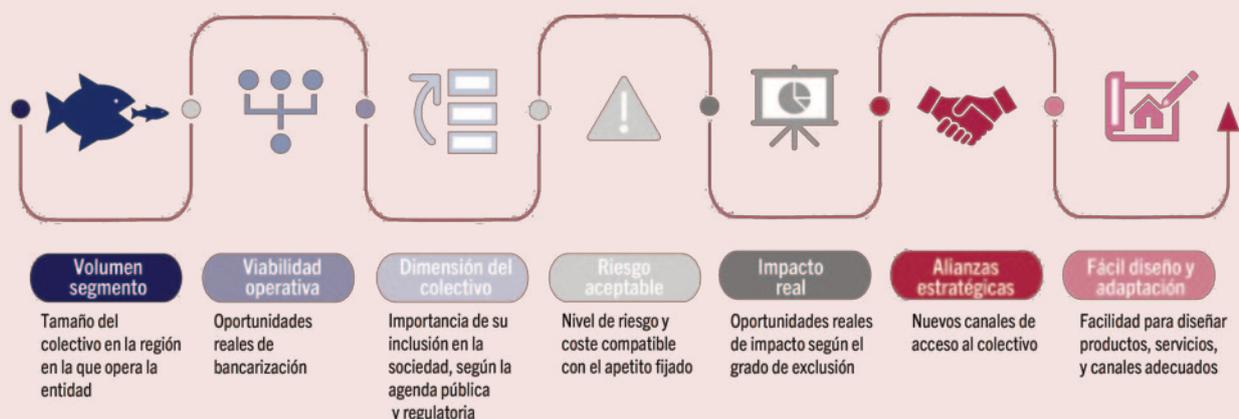
- Volumen del segmento vulnerable en el país para una mayor escalabilidad (tamaño del colectivo según estadísticas oficiales o estudios de mercado, estabilidad del segmento).
- Viabilidad operativa para su bancarización (disponibilidad de documentación legal, existencia de canales físicos o digitales, concentración geográfica del colectivo y, en general, posibilidad de acceso al colectivo de modo

escalable, que permite mantener los costes operativos dentro de ciertos límites prefijados).

- Dimensión del colectivo en la agenda pública o regulatoria (existencia de políticas gubernamentales, subvenciones, programas de inclusión social, incentivos fiscales o regulatorios orientados al colectivo).
- Riesgo aceptable para el negocio (nivel de riesgo asumido compatible con el apetito, por ejemplo, debido a la existencia de alguna fuente de ingresos que, aunque irregulares, puedan canalizarse a través del sistema financiero formal).
- Posibilidad real de impacto en su inclusión y salud financiera (grado de exclusión actual, barreras estructurales existentes, oportunidad real de mejorar el acceso, uso y calidad de los servicios financieros de forma sostenible).
- Existencia de alianzas estratégicas o redes disponibles para llegar al colectivo (ONGs, asociaciones locales, empresas empleadoras de personas potencialmente expuestas a situaciones de vulnerabilidad financiera, instituciones públicas o privadas con conocimiento del segmento y capacidad para facilitar el acceso y la relación).
- Facilidad para diseñar productos, servicios, y canales adecuados para sus necesidades (posibilidad de adaptar productos existentes, nivel de personalización requerido...).

⁷²Durante esta etapa, algunas entidades utilizan estándares internacionales como la International Capital Market Association (ICMA) y la Loan Market Association (LMA), que, si bien no identifican directamente a estos colectivos, ofrecen marcos de referencia para definir claramente a los beneficiarios de los proyectos con impacto social.

Figura 14. Criterios de priorización de colectivos vulnerables



Fuente: elaboración propia

CONCLUSIONES



A pesar de los avances significativos en el acceso al sistema financiero formal, especialmente relevantes en regiones históricamente excluidas, aún persisten desafíos importantes para lograr la inclusión financiera efectiva de determinados colectivos, así como para mejorar de manera sostenida los niveles de salud financiera de la población. Además, la capacidad de las entidades financieras para medir de manera rigurosa el impacto social de sus intervenciones continúa siendo una tarea pendiente que condiciona el seguimiento eficaz de sus estrategias.

Como hemos visto, la inclusión financiera no solo permite mejorar el acceso seguro y asequible a servicios financieros adaptados, sino que contribuye a reducir desigualdades, fomentar el empleo, fortalecer el tejido social y económico local, y promover la sostenibilidad y estabilidad del propio sistema financiero.

La salud financiera efectiva no depende únicamente del diseño técnico de productos y servicios, sino de su capacidad para adaptarse a las necesidades reales de los usuarios y facilitar su adopción y uso responsable. En este sentido, el acompañamiento personalizado, así como el seguimiento posterior a la contratación del producto financiero, son factores esenciales para identificar barreras de uso, ofrecer soporte continuo y adaptar las soluciones a contextos y necesidades cambiantes. Uno de los pilares fundamentales identificados en este proceso es la capacitación técnica que acompaña a la financiación.

Para desplegar una estrategia de inclusión financiera efectiva, las entidades deben ser capaces de identificar los colectivos vulnerables sobre los que tienen mayor potencial de impacto, considerando factores como su alcance geográfico, capacidades operativas, canales de distribución y posibles alianzas estratégicas. En este contexto, la medición de impacto se vuelve fundamental, ya que permite a las entidades evaluar si las acciones emprendidas están realmente contribuyendo a los impactos deseados. Este estudio ha analizado cómo marcos metodológicos como el *Pathway to Impact for Financial Health and Inclusion de UNEP-FI*, fundamentado en la *Teoría del Cambio*, pueden ayudar a las instituciones financieras a comprender de manera estructurada la relación entre sus actividades y los efectos generados en las comunidades atendidas. A partir de este enfoque, la tabla de indicadores propuesta puede ser adaptada por las entidades según su naturaleza y objetivos, sirviendo como herramienta para orientar el diseño, seguimiento y evaluación de sus estrategias de impacto.

A lo largo de este estudio, se han revisado diversas metodologías ampliamente reconocidas en el ámbito del impacto social, particularmente adecuadas para la medición de impacto de las iniciativas de inclusión y salud financieras. La elección del enfoque más adecuado dependerá de los objetivos específicos, los recursos disponibles y el grado de precisión requerido. En muchos casos, las entidades optan por una combinación metodológica para obtener una visión más integral, lo cual resulta especialmente valioso en contextos complejos o con poblaciones vulnerables, donde los procesos de cambio son multifactoriales y exigen una comprensión más profunda.

No obstante, persisten barreras metodológicas importantes: entre ellas, la dificultad para aislar los efectos atribuibles a una intervención específica, los desafíos asociados a la recopilación y tratamiento de datos personales, la necesidad de esfuerzos sostenidos en el tiempo para medir la salud financiera con precisión, y la falta de estandarización y consenso en torno a los marcos metodológicos más apropiados.

A pesar de estas limitaciones, los avances en las intervenciones de inclusión y salud financieras son posibles mediante la adaptación de las soluciones a las necesidades específicas del colectivo objetivo, establecimiento de alianzas estratégicas para la apertura de nuevos canales de acceso —apoyadas en la legitimidad social, relaciones de confianza consolidadas con las comunidades atendidas y un conocimiento profundo del contexto cultural, territorial y socioeconómico— y la coordinación efectiva entre las áreas de Sostenibilidad, Negocio, Riesgos y Cumplimiento.

Asimismo, teniendo en cuenta las limitaciones asociadas a la gestión de datos personales, siempre que sea posible resulta fundamental captar y sistematizar en los sistemas informacionales del banco la mayor cantidad de datos relevantes. Esto permite alimentar adecuadamente los indicadores seleccionados y aprovechar plenamente los beneficios de las metodologías de medición de impacto revisadas.

En definitiva, avanzar hacia una inclusión financiera con verdadero impacto social requiere un compromiso decidido por parte de las entidades financieras. Esto implica no solo la comercialización de productos y servicios específicos, sino también la medición rigurosa de los resultados obtenidos, con el objetivo de aprender de ellos y ajustar continuamente las intervenciones a las necesidades cambiantes de los destinatarios. La combinación de conocimiento técnico, proximidad con las comunidades, coordinación institucional y aprovechamiento de los datos capturados permitirá consolidar estrategias más eficientes, sostenibles y transformadoras. Solo así será posible construir un sistema financiero que no solo integre a quienes históricamente han quedado al margen, sino que contribuya de forma activa a mejorar la salud financiera de las poblaciones y a fortalecer la cohesión social y económica entre sus comunidades.

REFERENCIAS

60 Decibels (2024). *Microfinance Index 2024*. Disponible en: <https://60decibels.com/wp-content/uploads/2024/11/60dB-Microfinance-Index-2024-1.pdf>

Abanca (2021). *Juan Carlos Escotet recoge el premio 'Finanzas para todos' por el programa educativo Segura-Mente ABANCA*. Disponible en: <https://comunicacion.abanca.com/es/noticias/juan-carlos-escotet-recoge-el-premio-finanzas-para-todos-por-el-programa-educativo-segura-mente-abanca/>

Alliance for Financial Inclusion (2019). *Alliance for Financial Inclusion policy model: Afi core set of financial inclusion indicators*. Disponible en: https://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/2019-12/AFI_PM_Core%20Set_FINAL_digital.pdf

Alliance for Financial Inclusion (2022). *Denarau action plan on gender inclusive finance*. Disponible en: https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/2024/10/Denarau_Accord-22_stg3.pdf

Alliance for Financial Inclusion (s.f.). *What is Financial Inclusion?* Disponible en: <https://www.afi-global.org/about-afi/what-is-financial-inclusion/>

Analistas Financieros Internacionales (2021). *Inclusión financiera en España (Monografía n.º 4)*. Disponible en: [Inclusión Financiera en España.pdf](#)

Ansar, S., Klapper, L., & Singer, D. (2023). *The importance of financial education for the effective use of formal financial services (Policy Research Working Paper No. 10345)*. Banco Mundial. Disponible en: <https://documents1.worldbank.org/curated/en/0993346003072335535/pdf/IDU06db1d7f504f4e04bdc086250f256d40d4253.pdf>

Asociación Española de Banca (AEB) (2022). *Programa de educación financiera "Tus finanzas, tu futuro"*. Disponible en: <https://www.aebanca.es/iniciativas-de-la-aeb/programa-de-educacion-financiera-tus-finanzas-tu-futuro/>

Asociación Española de Banca (AEB) (2025). *El valor de la educación financiera en los colegios*. Disponible en: <https://www.aebanca.es/portavoz/el-valor-de-la-educacion-financiera-en-los-colegios/>

Asociación Española de Banca (AEB), Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA), y Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC) (2024). *Aula Financiera y Digital amplía de nuevo su oferta de iniciativas de formación financiera y digital [Nota de prensa]*. Disponible en: https://www.ceca.es/wp-content/uploads/2024/06/20240618_Aula-Financiera-y-Digital-amplia-de-nuevo-su-oferta-de-iniciativas-de-formacion-financiera-y-digital.pdf

ASUFIN (2024). *La inclusión financiera no es posible si los bancos continúan obstaculizando el acceso a la cuenta de pago básica*. Disponible en: <https://www.asufin.com/cuenta-pago-basica-garantizar-inclusion/>

Atkinson, A., & Messy, F. (2013). *Promoting financial inclusion through financial education*. OECD Publishing. *OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions*. Disponible en: https://www.oecd.org/en/publications/promoting-financial-inclusion-through-financial-education_5k3xz6m88smp-en.html

Banco Central Europeo (2023). *Digital financial inclusion*. Disponible en: https://www.ecb.europa.eu/euro/digital_euro/timeline/profuse/shared/pdf/ecb.degov230510_item5financialeinclusion.en.pdf

Banco de España (2018). *Encuesta de Competencias Financieras (ECF) 2016: Principales Resultados*. Disponible en: https://www.bde.es/f/webbde/SES/estadis/otras_estadis/2016/EncuestaCompetencias_Web.pdf

Banco de España (2022). *La accesibilidad presencial a los servicios bancarios en España: Comparación internacional y entre servicios (Documento Ocasional No. 2215)*. Disponible en: [La accesibilidad presencial a los servicios bancarios en España: comparación internacional y entre servicios. Documentos Ocasionales N.º 2215.](#)

Banco de España (2024). *Encuesta Financiera de las Familias (EFF) 2022: métodos, resultados y cambios desde 2020 (Documento Ocasional No. 2413)*. Disponible en: <https://www.bde.es/f/webbe/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesSeriadadas/DocumentosOcasionales/24/Fich/do2413.pdf>

Banco de España (2025). *La accesibilidad presencial a los servicios bancarios en España: Informe de seguimiento 2024 (Documento Ocasional No. 2502)*. Disponible en: [La accesibilidad presencial a los servicios bancarios en España: informe de seguimiento 2024. Documentos Ocasionales N.º 2502](#)

Banco Mundial (2014). *Telenovela "Mucho Corazón" sirve como vehículo de educación financiera en México*. Disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/results/2014/09/04/using-a-soap-opera-as-a-vehicle-for-financial-education-in-mexico#:~:text=Los%20espectadores%20disfrutaron%20aprendiendo%20sobre,en%20un%20programa%20de%20entretenci%C3%B3n.>

Banco Mundial (2021). *Building a financial education approach: A starting point for financial sector authorities [Technical Note]*. Disponible en: <https://documents1.worldbank.org/curated/en/883771629960132032/pdf/Building-a-Financial-Education-Approach-A-Starting-Point-for-Financial-Sector-Authorities-Financial-Inclusion-Support-Framework-Technical-Note.pdf>

Banco Mundial (2022a). *The Global Findex Database 2022. Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19*. Disponible en: <https://www.worldbank.org/en/publication/globalindex/Report>

Banco Mundial (2022b). *World Development Report. Financial inclusion and financial resilience*. Disponible en: <https://openknowledge.worldbank.org/server/api/core/bitstreams/933992da9-526f-50f8-81fa-0ff015b83565/content>

Banco Mundial (2025a). *The Global Findex Database 2025. Connectivity and Financial Inclusion in the Digital Economy*. Disponible en: <https://www.worldbank.org/en/publication/globalindex>

Banco Mundial (2025b). *Financial Inclusion. Overview*. Disponible en: <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview>

Banco Mundial (2025c). *The Global Findex Database. Survey Methodology*. Disponible en: <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/fe026d04da1eb78f5ce8bb5e1529d60b-0430062023/original/Findex2021-22-Methodology.pdf>

Banco Mundial (2025d). *Financial Inclusion Global Initiative (FIGI)*. Disponible en: <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/figi>

Banco Mundial (2025e). *Digital financial inclusion barriers: Demand-side barriers*. Disponible en: <https://digitalfinance.worldbank.org/topics/demand-side-barriers>

Banerjee, A. V., & Duflo, E. (2011). *Repensar la pobreza: Un giro radical en la lucha contra la desigualdad global*. Taurus.

BBVA (2024). *La nueva serie "Ahorrando Ando" promueve la educación financiera en niños y adolescentes*. Disponible en: <https://www.bbva.com/es/mx/salud-financiera/la-serie-televisiva-ahorrando-ando-promueve-la-educacion-financiera-en-ninos-y-adolescentes/>

Beck, T., Demirgüç-Kunt, A., & Levine, R. (2007). *Finance, inequality and the poor*. *Journal of Economic Growth*, 12(1), 27–49. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10887-007-9010-6>

Better than Cash Alliance (2025). *Better than Cash Alliance*. Disponible en: <https://www.betterthancash.org/>

BID (2025). *FINLAC - Inclusión financiera en América Latina y el Caribe*. Disponible en: <https://www.iadb.org/es/quienes-somos/topicos/inclusion-financiera>

CaixaBank (2023). *CaixaBank gana el Premio Seres con el "Programa Compromiso Sénior" y se consolida como entidad referente en la mejora a la atención a las personas mayores*. Disponible en: <https://www.caixabank.com/es/actualidad/noticias/caixabank-gana-el-premio-seres-con-el-programa-compromiso-senior-y-se-consolida-como-entidad-referente-en-la-mejora-a-la-atencion-a-las-personas-mayores>

CaixaBank (2024). *MicroBank lanza MicroBank Academy para mejorar la formación de los emprendedores con cursos de Google*. Disponible en: <https://www.caixabank.com/es/actualidad/noticias/microbank-lanza-microbank-academy-para-mejorar-la-formacion-de-los-emprendedores-con-cursos-de-google>

CaixaBank Research (2016). *La inclusión financiera en la India y los retos para la banca. Dossier 4: India: ¿la nueva estrella asiática?* Disponible en: <https://www.caixabankresearch.com/sites/default/files/content/file/2016/09/5576838-39%2BDossiers%2B4%2BCAST.pdf>

Carbó Valverde (s.f.). *Muhammad Yunus y el Banco Grameen. Premio Nobel de la Paz 2006*. FUNCAS. Disponible en:

https://www.funcas.es/wp-content/uploads/Migracion/Articulos/FUNCAS_CIE/194art29.pdf

Carbó Valverde, S., & Rodríguez Fernández, F. (2015). *Concepto y evolución de la exclusión financiera: una revisión*. *Cuadernos de Información Económica*, (244), 73–82. FUNCAS. Disponible en: https://www.funcas.es/wp-content/uploads/Migracion/Articulos/FUNCAS_CIE/244art09.pdf

CECA (2024). *Informe ejecutivo de educación financiera 2023*. Disponible en: https://www.ceca.es/wp-content/uploads/2024/10/VF_Educacion-financieraCECA2023.pdf

Center for Theory of Change (2025). *TOC Origins*. Disponible en: <https://www.theoryofchange.org/what-is-theory-of-change/toc-background/toc-origins/>

CGAP (2019). *Toward a New Impact Narrative for Financial Inclusion*. Disponible en: <https://www.cgap.org/research/publication/toward-new-impact-narrative-for-financial-inclusion>

CGAP (2020). *CGAP theory of change for impact and evidence [Video]*. YouTube. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=GlvERCCvswg>

CGAP (2025a). *Financial inclusion*. Disponible en: <https://www.cgap.org/about/financial-inclusion#:~:text=While%20financial%20inclusion%20describes%20the,people%20manage%20their%20financial%20lives>

CGAP (2025b). *Evidence-Based Insights on the Impact of Financial Inclusion*. Disponible en: <https://www.impactpathfinder.org/>

CGAP (2025c). *About CGAP. Our vision*. Disponible: <https://www.cgap.org/about>

CGAP (2025d). *Impact Pathfinder*. Disponible en: <https://www.impactpathfinder.org/>

Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) (2022). *Plan de Educación Financiera 2022-2025*. Disponible en: https://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/PlanEducacion/Planeducacionfinanciera_22_25es.pdf

Cull, R., Foster, V., Jolliffe, D., Lederman, D., Mare, D. S., & Veerappan, M. (2022). *Digital payments and the COVID-19 shock: The role of preexisting conditions in banking, infrastructure, human capabilities, and digital regulation*. Banco Mundial. Disponible en: <https://documents1.worldbank.org/curated/en/099454311132327828/pdf/IDU08c76166f0dda20435909e82051f6aa962419.pdf>

Economistas sin Fronteras (2019). *Las Cuentas de Pago Básicas en el Sistema Financiero Español*. Disponible en: <https://ecosfron.org/wp-content/uploads/2020/03/Las-Cuentas-de-Pago-B%3%A1sicas-en-el-Sistema-Financiero-Espa%3%B1ol-2019.pdf>

EFEC - Educación financiera a les escoles de catalunya (2017). *¿Qué es EFEC?* Disponible en: <https://efec.cat/main/queesefec>

European Banking Authority (EBA) (2020). *Informe sobre educación financiera 2019/2020*. Disponible en: https://www.eba.europa.eu/sites/default/files/document_librar

- y/Consumer%20Corner/Financial%20education/EBA%20Financional%20Education%20Report%202019-2020%20-%20FINAL%20-%20Combined.pdf
- Federico, D., Grazioli, R., Milioli, M. A., Notte, A., & Poletti, L. (2021). *Financial and social inclusion in Europe (EIF Working Paper No. 2021/72)*. European Investment Fund (EIF). Disponible en: https://www.eif.org/news_centre/publications/eif_working_paper_2021_72.pdf
- Financial Health Network (2025a). *What is Financial Health?* Disponible en: <https://finhealthnetwork.org/about/what-is-financial-health/>
- Financial Health Network (2025b). *About us. Building brighter financial futures*. Disponible en: About – Financial Health Network
- Finanzas para Mortales (2025). *¿Quiénes somos?* Disponible en: <https://finanzasparamortales.es/quienes-somos/>
- Funcas (2024). *Avances en inclusión financiera. Un análisis internacional*. Disponible en: Avances en inclusión financiera: un análisis internacional - Funcas
- Fundación MAPFRE, s.f. *Los microseguros en América Latina*. Disponible en: <https://documentacion.fundacionmapfre.org/documentacion/en/media/group/1068675.do>
- Gobierno de Chile (2013). *Inclusión Financiera y Medios de Pago Electrónicos*. Disponible en: <https://www.economia.gob.cl/wp-content/uploads/2014/04/Informe-Inclusi%C3%B3n-Financiera-y-Medios-de-Pago-Electr%C3%B3nicos.pdf>
- GPII (2024a). *Why Financial Inclusion*. Disponible en: <https://www.gpfi.org/why-financial-inclusion>
- GPII (2024b). *About GPII*. Disponible en: <https://www.gpfi.org/about-gpfi>
- GPII (2024c). *Action Plan for Micro, Small, and Medium Enterprise Financing*. Disponible en: <https://www.ifc.org/content/dam/ifc/doc/2025/gpfi-action-plan-for-msme-financing.pdf>
- Huston, S. J. (2011). *Measuring financial literacy [Working paper]*. SSRN. Disponible en: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1945216
- Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas (IVIE) (2022). *Informe sobre la inclusión financiera en España (2022)*. Disponible en: Informe-sobre-la-inclusión-financiera-en-España-071022.pdf
- International Monetary Fund (IMF) (2024). *Financial Access Survey (FAS)*. Disponible en: <https://data.imf.org/en/datasets/IMF.STA:FAS>
- Junior Achievement (2021a). *Tus finanzas, tu futuro*. Disponible en: <https://fundacionjaes.org/programas-educativos/educacion-financiera/tus-finanzas-tu-futuro/>
- Junior Achievement (2021b). *El riesgo y yo*. Disponible en: <https://fundacionjaes.org/programas-educativos/educacion-financiera/el-riesgo-y-yo/>
- Laboral Kutxa (2019). *Educación Financiera. Finanzas inclusivas*. Disponible en: <https://corporativa.laboralkutxa.com/src/uploads/2019/11/finanzas-inclusivas.pdf>
- Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (2021). *Cuestionario general para la elaboración del informe de evaluación al que se refieren la disposición adicional tercera del Real Decreto 164/2019, de 22 de marzo y la disposición adicional cuarta de la Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero*. Disponible en: https://portal.mineco.gob.es/RecursosArticulo/mineco/ministerio/participacion_publica/consulta/ficheros/20210525_Cuestionario_Cuenta_Pago_Basica_fin.pdf
- Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes (2024). *PISA 2022 Competencia financiera. Informe español*. Disponible en: https://www.libreria.educacion.gob.es/libro/pisa-2022-competencia-financiera-informe-espanol_184455/
- Observatorio de cuentas de pago básicas. (s. f.). *Observatorio de cuentas de pago básicas y accesibilidad a servicios financieros*. Disponible en: <https://cuentasdepagobasicas.es/observatorio/>
- OCDE (2020). *Recommendation of the Council on Financial Literacy (Legal Instrument OECD/LEGAL/0461)*. Disponible en: <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0461>
- OCDE (2023). *OECD/INFE 2023 International Survey of Adult Financial Literacy*. Disponible en: https://www.oecd.org/en/publications/oecd-infe-2023-international-survey-of-adult-financial-literacy_56003a32-en.html
- OCDE (2024). *PISA 2022 Results (Volume IV): How Financially Smart Are Students?* Disponible en: https://www.oecd.org/en/publications/pisa-2022-results-volume-iv_5a849c2a-en.html
- Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea (2014). *Directiva 2014/92/UE sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas. Diario Oficial de la Unión Europea, L 257/214*. Disponible en: <https://www.boe.es/doue/2014/257/L00214-00246.pdf>
- Pérez-Serrano, I., & Del Río Chivardi, M. A. (s.f.). *Innovación en inclusión financiera: La historia de M-PESA. Gobierno de México*. Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/460911/Innovacion_en_Inclusion_Financiera_La_historia_de_M_PESA.pdf
- Portal FinDev (2021). *Mujeres y financiamiento: Facilitar el empoderamiento económico de las mujeres*. Disponible en: <https://www.findevgateway.org/es/finequity-alc/blog/2021/03/mujeres-y-financiamiento-facilitar-el-empoderamiento-economico-de-las-mujeres>
- Portal FinDev (2025a). *About FinDev Gateway. Connecting the global financial inclusion and microfinance community*. Disponible en: <https://www.findevgateway.org/about/about-findev>
- Poverty Probability Index (2022). *About the PPI: A Poverty Measurement Tool*. Disponible en: <https://www.povertyindex.org/about-ppi>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) (2023). *El Navegador de los seguros inclusivos: Guía para diseñar productos y mercados de seguros inclusivos*. Disponible en: <https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2023-10/inclusive-insurance-navigator-undp-es.pdf>

Sharma, S., & Sharma, S. K. (2017). *Development of ITC E-Choupal Based Rural Financial Inclusion Model*. *Indian Journal of Finance*. Disponible en: <https://www.indianjournaloffinance.co.in/index.php/IJF/article/view/118773/83425>

UNACC (2017). *Aprende a ahorrar con Alejandro y Greta*. Disponible en: <https://www.unacc.com/wp-content/uploads/2018/05/comic-aprende-a-ahorra-definitivo.pdf>

UNACC (2025). *Iniciativas de la UNACC*. Disponible en: <https://www.unacc.com/educacion-financiera/iniciativas-de-la-unacc/>

UNEP-FI (2021). *Commitment to Financial Health and Inclusion*. Disponible en: <https://www.unepfi.org/wordpress/wp-content/uploads/2021/10/Commitment-to-Financial-Health-and-Inclusion-D2.pdf>

UNEP-FI (2022). *Guía para Bancos. Definición de objetivos para la Inclusión y Salud Financiera*. Disponible en: <https://www.unepfi.org/wordpress/wp-content/uploads/2022/02/PRB-Establecimiento-de-objetivos-para-la-Inclusion-y-Salud-Financiera-2.pdf>

UNEP-FI (2023). *PRB Financial Health and Inclusion for LAC [Diapositiva 39]*. Disponible en: https://www.unepfi.org/wordpress/wp-content/uploads/2023/12/PRB-Financial-Health-and-Inclusion-for-LAC-Part-1-SP-_13-Dec-2023.pdf

UNEP-FI (2024a). *Driving impact on financial health and inclusion of individuals and businesses: From setting targets to implementation*. Disponible en: https://www.unepfi.org/wordpress/wp-content/uploads/2024/02/PRB_Driving-Impact-on-Financial-Health.pdf

UNEP-FI (2024b). *A Summary of the UNEP FI Global Roundtable 2024*. Disponible en: <https://www.unepfi.org/wordpress/wp-content/uploads/2025/02/UNEP-FI-Global-Roundtable-2024-Summary.pdf>

UNEP-FI (2025). *About us*. Disponible en: <https://www.unepfi.org/about/>

Unicaja (2024). *Edufinet, reconocido con el 'Premio Finanzas Para Todos' a la mejor iniciativa de educación financiera, por su 'Proyecto Embajadores' para personas mayores*. Disponible en: <https://www.unicajabanco.com/es/sala-de-comunicacion/buscador-noticias/2024/09/edufinet--reconocido-con-el--premio-finanzas-para-todos--a-la-me>

UNSGSA (2021). *Financial health: An introduction for financial sector policymakers*. *United Nations Secretary-General's Special Advocate for Inclusive Finance for Development*. Disponible en: <https://www.unsgsa.org/sites/default/files/resources-files/2021-09/UNSGSA%20Financial-health-introduction-for-policymakers.pdf>

Wieser, C., & Bruhn, M. (2019). *A randomized controlled trial brings evidence on how mobile money can improve livelihoods even in very poor and remote areas*. *World Bank Blogs*. Disponible en: <https://blogs.worldbank.org/en/developmenttalk/randomized-controlled-trial-brings-evidence-how-mobile-money-can-improve>

World Economic Forum (2024). *Por qué la inclusión financiera es clave para una economía digital próspera*. Disponible en: <https://es.weforum.org/stories/2024/08/por-que-la-inclusion-financiera-es-la-clave-de-una-economia-digital-prospera/>

