

# El estado del arte de la exclusión financiera

**Autores:** Alaitz Mendizabal Zubeldia

Jone Mitxeo Grajirena

Aitziber Lertxundi Lertxundi

Departamento de Economía Financiera II

Universidad del País Vasco (UPV/EHU)

Marian Zubia Zubiaurre

Departamento de Economía Aplicada III (Estadística y Econometría)

Universidad del País Vasco (UPV/EHU)

## Resumen

El objetivo del presente trabajo es ofrecer una visión aglutinadora y sintetizada sobre el estudio de la exclusión financiera que se ha llevado a cabo hasta la actualidad, permitiendo determinar el marco teórico y conocer el estado del arte de la misma. Para ello, se partirá del análisis exhaustivo de la conceptualización de la exclusión financiera, determinando así la realidad que se ha pretendido analizar en los diferentes trabajos empíricos, para a continuación clasificar el abanico de estudios que se han realizado sobre la misma.

*Palabras clave:* Exclusión financiera, servicios financieros, caracterización socioeconómica.

## Abstract

The aim of this study is to provide an umbrella vision and synthesized on the study of financial exclusion that has been conducted to date, allowing the theoretical framework to identify and understand the state of the art of it. To do so, it shall be thorough analysis of the conceptualization of financial exclusion, thereby determining the reality that has tried to analyze in different empirical studies, to then classify the range of studies that have been done on it.

*Key words:* Financial exclusion, financial services, socioeconomic description.

Recibido: 14.09.2010

Aceptado: 08.12.2010

---

## I. Introducción

La naturaleza compleja, dinámica y multidimensional de la exclusión financiera<sup>1</sup> justifica que hayan surgido numerosas definiciones que intenten explicar este fenómeno. Es difícil que una única definición ofrezca una respuesta satisfactoria y de forma integrada. Así, cada definición se centra en uno o varios aspectos parciales del fenómeno, ayudando a comprender y completar dicha realidad.

El primer objetivo de este trabajo es definir la exclusión financiera de tal manera que se pueda aplicar a diferentes países, con sus diferentes realidades, y en diferentes momentos. En este sentido, aunque puede tomar diversas formas en función de la situación, existe un conjunto de características de base que pueden permitir ser transferibles de un entorno a otro.

Una vez definida se realizará un análisis y posterior clasificación de los estudios empíricos llevados a cabo sobre el tema.

## II. Concepto y características de la exclusión financiera

La expresión “exclusión financiera” comenzó a utilizarse a principios de los años noventa por los geógrafos, relacionándolo con las limitaciones de acceso físico a los servicios financieros como resultado del cierre de sucursales bancarias (Leyshon y Thrift, 1995) . Este análisis llegó a la conclusión de que puede ser debido a un “pro-

---

<sup>1</sup> Debido a razones metodológicas utilizaremos el término de “exclusión financiera” en sentido amplio, englobando en él tanto la “exclusión bancaria”, que concierne a los productos y servicios que permiten disponer de los recursos inmediatamente (cuenta de depósito, medios de pago, etc.); como la “exclusión financiera”, en sentido estricto, que recoge los productos y servicios que permiten distribuir los gastos en el tiempo (descubiertos, tarjetas con débito diferido, crédito, etc.) y asegurarse de los riesgos existentes (productos de ahorro, seguros, etc.).

ceso que sirve para impedir a ciertos grupos sociales e individuos acceder al sistema financiero” (Leyshon y Thrift, 1995, pp. 314)<sup>2</sup>. Estos autores lo explican en función de los mecanismos, esto es, causas geográficas y físicas.

El inconveniente de esta definición es que toma como tema central el acceso. En este sentido, existe un consenso general de que la exclusión financiera, ante todo, está relacionada con la ausencia de cuenta bancaria, en particular la cuenta corriente (Kempson et al., 2000). Otros autores incluyen además como indicadores la falta de acceso asequible al crédito, a los ahorros y a los seguros del hogar (Devlin, 2005).

Sin embargo, se ha observado que el análisis del acceso es imprescindible completarlo con el análisis de las dificultades de utilización. Kempson *et al.* (2000) fueron los primeros en intentar ofrecer una definición amplia, confirmando que la misma es una realidad compleja y multidimensional, en la que incluyeron elementos relacionados con la utilización de servicios financieros. Así, estos autores insisten en que “estas formas variadas de exclusión financiera constituyen un conjunto complejo de barreras de acceso y utilización a los principales servicios financieros para muchas personas con ingresos limitados” (Kempson *et al.*, 2000, p. 9).

Trabajos más recientes incluyen la idea del acceso “adecuado” a los servicios financieros. En este sentido, la aportada por Sinclair (2001) muestra, además, la naturaleza multidimensional de este problema: “la incapacidad de acceder a los servicios financieros básicos de una forma adecuada. Puede surgir como resultado de problemas en el acceso, las condiciones, los precios, el marketing o la autoexclusión en respuesta a diferentes experiencias o intuiciones negativas” (Sinclair, 2001, p. 14). En un sentido amplio, además de enumerar las dificultades de acceso, considera que la exclusión financiera corresponde a la ausencia de acceso y, además, incluye la falta de capacidades.

En este sentido, partiendo de Mohan (2006, p. 5), la exclusión financiera “significa la ausencia de acceso por parte de determinados segmentos de la sociedad a productos y servicios financieros adecuados, de bajo coste, justos y seguros de los principales proveedores”. A pesar de ser una definición general, su autor introduce características específicas sobre cómo debe ser el acceso a los servicios financieros, considerando un acceso caro a los servicios financieros, por ejemplo, como un problema que puede derivar en exclusión. Con ello, se concluye que los servicios financieros deben ser ofertados de una forma apropiada.

Ambas definiciones, Sinclair (2001) y Mohan (2006), tienen el inconveniente de que se centran en los problemas de acceso, pero al igual que el resto de definiciones recogidas hasta este momento no tienen en cuenta sus consecuencias, que pueden incluso resultar necesarias para poder definirla. Para ello, es necesario determinar los

---

<sup>2</sup> Debido a que la literatura sobre la exclusión financiera de los particulares en Estados Unidos se centra únicamente en el acceso al crédito, dejando de lado el resto de servicios financieros (Gloukoviezoff, 2008), en este trabajo se considerarán los estudios científicos llevados a cabo en el Reino Unido desde mediados de los años noventa.

servicios financieros mínimos de una sociedad determinada en un momento determinado. Así, uno de los primeros problemas de la delimitación de la exclusión financiera se deriva de la determinación de estos servicios financieros mínimos, que difieren de un país a otro.

En este sentido, Devlin (2005, p. 75) define la exclusión financiera en el Reino Unido como “una situación en la que una proporción de la población tiene un acceso limitado a los principales servicios financieros”, indicando además que “la exclusión necesariamente no tiene que ser equiparada con la no utilización de los servicios financieros, debido a que ciertos tipos de productos pueden no ser necesitados por todos” (Devlin, 2005, p. 82). Se puede deducir que la exclusión financiera implica necesariamente considerar la existencia de necesidades insatisfechas y sus consecuencias sociales. Por tanto, es definible en función de las consecuencias sociales derivadas de las dificultades de acceso y utilización que la componen, esto es, no se limita a las dificultades bancarias con las que se encuentran ciertas personas, sino que corresponde a los efectos de esas dificultades sobre la vida social de las personas que las afrontan.

Esta idea se incluye en Gloukoviezoff y Guérin (2002, p. 4), considerando que “una persona se encuentra en situación de exclusión bancaria y financiera cuando sufre un grado de impedimentos en sus prácticas bancarias y financieras, que no le permiten llevar a cabo una vida social normal en la sociedad que es la suya”.

Otra consideración a tener en cuenta en la definición de la exclusión financiera es la lógica del proceso más que los límites que determinan la inclusión y la exclusión financiera, que se recoge en la definición elaborada en el seno del Centro Walras<sup>3</sup>: “(...) es el proceso por el que una persona se encuentra con dificultades de acceso y/o utilización en sus prácticas bancarias que ya no le permiten llevar a cabo una vida social normal en una sociedad que es la suya” (Gloukoviezoff, 2005, p. 390). Esta definición propone considerar la exclusión financiera como un proceso y no una situación estática. Además, a diferencia de las definiciones anteriores, se tienen en cuenta los impedimentos para las prácticas financieras, incluyendo así explícitamente, además de las dificultades de acceso, las dificultades de utilización. Por último, estas dificultades participan en el proceso en la medida en que producen consecuencias negativas en cuanto a privación de capacidades en las personas que las padecen. Según esta definición, la exclusión financiera es relativa a la sociedad y al momento en el que se analiza.

Partiendo de la definición anterior propuesta por Gloukoviezoff (2005) y de las aportaciones de los diferentes autores, en el informe elaborado por la Comisión Europea se propone la siguiente definición: “(...) se refiere a un proceso por el que una persona se encuentra con dificultades para acceder y/o utilizar servicios y pro-

---

<sup>3</sup> El Centro Walras, de la Universidad Lumière Lyon 2, editaba un informe anual sobre estas cuestiones, publicando el primero en 1997, desapareciendo como centro de investigación universitario a finales de 2004.

ductos financieros propuestos por los suministradores “clásicos”, adaptados a sus necesidades y permitiéndole llevar una vida social normal en la sociedad a la que pertenece” (Comisión Europea, 2008, p. 9).

Como puede comprobarse, la exclusión financiera es un problema con una compleja naturaleza. A pesar de ello, una de las causas se considera la inadecuación, en determinados segmentos, entre la demanda y la oferta de servicios financieros, la cual a su vez depende estrechamente de la relación bancaria.

Una vez definida la exclusión financiera, para abordar el tema más profundamente, es necesaria que dicha realidad sea cuantificada. Pero, la definición como un proceso, con sus causas y consecuencias con respecto a una sociedad, dificulta la cuantificación de la misma.

### **III. Análisis y clasificación de los estudios empíricos sobre la exclusión financiera**

Los estudios empíricos llevados a cabo sobre la exclusión financiera se pueden agrupar en dos categorías: por un lado, se engloban los estudios empíricos que pretenden medir la exclusión financiera mediante la cuantificación del nivel de acceso a los servicios financieros básicos; y, por otro, se incluyen los estudios empíricos referidos a la caracterización socioeconómica de los individuos excluidos, desde una óptica tanto económica como política y/o institucional.

#### **III.1. Cuantificación de la exclusión financiera**

Los estudios empíricos no abordan la cuantificación teniéndola en cuenta en su conjunto, sino que hacen referencia solamente a ciertos aspectos. Además, los datos utilizados en los diferentes estudios son de origen diverso, resultando difícil, por no decir imposible, un análisis comparativo o de compilación para obtener una cifra única de los excluidos financieramente (Dekkers, 2003)<sup>4</sup>.

Por ello, para obtener una idea de la amplitud de la exclusión financiera parece necesario recurrir a una familia de indicadores, enmarcados en la definición de la exclusión financiera, para así poder contextualizar las cifras desde esta perspectiva.

Estos estudios pretenden medir la exclusión financiera, en general, mediante la cuantificación del nivel de acceso a los servicios financieros básicos permitiendo analizar la participación financiera y, a su vez, deducir la dimensión del problema (Berthoud y Kempson, 1992; Kempson, 1998; Kempson y Whyley, 1998; Whyley *et al.*, 1998; OFT, 1999; Rowlingson *et al.*, 1999; Carbó *et al.*, 2000; Kempson *et al.*, 2000; Meadows, 2000; Daniel y Simon, 2001; Conaty y Venidle, 2002; Kempson,

<sup>4</sup> Además, la mayor parte de la información corresponde a informes sectoriales llevados a cabo por asociaciones de entidades bancarias y usuarios financieros, cuyas conclusiones están en función de la finalidad del estudio (Donovan y Palmer, 1999).

2002; Mc Kay y Kempson, 2003; Pesaresi y Pilley, 2003; Dayson, 2004; HM Treasury, 2004 y 2007; Carbó y López del Paso, 2005; Collard y Kempson, 2005; Devlin, 2005; Kearton, 2005; BMRB, 2006; Collins, 2006; Corr, 2006; FITF, 2006a y 2006b; Kempson *et al.*, 2006; Palmer *et al.*, 2006). En la mayoría de los mismos se ha analizado el acceso a tipos específicos de servicios financieros de una manera aislada (FSA, 2000).

En esta categoría se pueden distinguir, en función de las áreas clave de los servicios financieros básicos (transacciones bancarias, crédito, ahorro y seguro (Bayot, 2008)), los siguientes subgrupos:

- Estudios para cuantificar la exclusión bancaria. Para ello, se han utilizado diferentes medidores, entre los que destaca la proporción de familias/personas sin una cuenta corriente o sin ningún tipo de cuenta bancaria (Kempson y Whyley, 1998; OFT, 1999; Kempson *et al.*, 2000; Meadows, 2000; Daniel y Simon, 2001; HM Treasury, 2004 y 2007; Carbó y López del Paso, 2005; Kearton, 2005; BMRB, 2006; Corr, 2006; FITF, 2006a y 2006b).
- Estudios para cuantificar la exclusión de crédito. La determinación de medidores para la cuantificación de la exclusión de crédito resulta bastante complicado y prueba de ello son los diferentes medidores utilizados en los distintos estudios, no destacando con claridad ninguno. Entre los medidores utilizados caben mencionar la proporción de personas/familias que no poseen un crédito (OFT, 1999; Daniel y Simon, 2001; Kempson, 2002; Corr, 2006) y la proporción de personas a las que se les ha denegado un crédito (Berthoud y Kempson, 1992; OFT, 1999; Collard y Kempson, 2005).
- Estudios para cuantificar la exclusión de ahorro. Los medidores utilizados están relacionados con la proporción de las familias/personas que no poseen ningún tipo de ahorro (Kempson, 1998; OFT, 1999; Rowlingson *et al.*, 1999; Corr, 2006, Collins, 2006) o con la capacidad de ahorro mediante el porcentaje de las familias/personas que ahorran en determinados tipos de servicios financieros (Mc Kay y Kempson, 2003; Kempson *et al.*, 2006). En este caso, la interpretación se complica debido a que la ausencia de servicios financieros de ahorro se puede deber conjuntamente a la falta de capacidad financiera, el acceso a otros productos más efectivos, la ausencia de oferta, la falta de motivación, etc.
- Estudios para cuantificar la exclusión del seguro. En este caso los medidores más utilizados son la proporción de familias/personas sin seguros de hogar y/o seguros de vida (Whyley *et al.*, 1998; OFT, 1999; Corr, 2006; Palmer *et al.*, 2006).

Además de estos indicadores, mencionar que otro de los indicadores del nivel de acceso en general inicialmente muy utilizado es la proximidad geográfica a la entidad bancaria (Carbó *et al.*, 2000; Dayson, 2004; Conaty y Venidle, 2002).

### III.2. Caracterización socioeconómica

En la segunda categoría, se incluyen los estudios empíricos referidos a la caracterización socioeconómica de los individuos excluidos, desde una óptica tanto económica como política y/o institucional (Hogarth y O'Donnell, 1997 y 2000; Kempson y Whyley, 1999; OFT, 1999; Kempson *et al.*, 2000; FSA, 2000; Gloukoviezoff, 2001; Rahman y Palmer, 2001; Sinclair, 2001; Carbó y López del Paso, 2002; Collard *et al.*, 2003; ANZ, 2004; Gloukoviezoff y Monrose, 2004; Kempson *et al.*, 2004; Banco Mundial, 2005; Carbó *et al.*, 2005; Devlin, 2005).

En estos estudios se utilizan la ausencia de cuenta bancaria, simplemente, o los problemas de acceso a una gama de servicios financieros<sup>5</sup> para determinar las características de las personas y/o familias que inciden en la exclusión financiera. En este sentido, algunas de las características que provocan una mayor probabilidad de ser excluido financieramente, mencionadas en los diferentes estudios, son: un nivel bajo de renta, ser mujer, ser desempleado de larga duración, ser estudiante o jubilado, presentar un determinado nivel de minusvalía, las familias monoparentales, tener un bajo nivel de estudios, vivir en una zona de baja densidad de población, ser inmigrante, etc.

El Informe Rowntree (Kempson y Whyley, 1999) analiza, por primera vez, la exclusión financiera en el Reino Unido en términos comparativos con el resto del mundo, elaborando posteriormente la Financial Services Authority (FSA, 2000) un informe exhaustivo que serviría de referencia para la elaboración de medidas de política económica y social en materia de exclusión financiera en el Reino Unido.

Mencionar que muchos estudios empíricos sobre el nivel de acceso a los servicios financieros y sobre el análisis de las características socioeconómicas de las personas y/o familias excluidas tienen el objetivo final de desarrollar planes de actuación, recomendaciones y/o conclusiones para las instituciones financieras y/o el sector público para luchar contra la exclusión financiera (FSA, 2000; Aalbers, 2003; Collard *et al.*, 2003; Peachey y Roe, 2004; Carbó y Liñares, 2005; García, 2005; Gardener *et al.*, 2005; Corr, 2006).

En el caso de España, el informe elaborado por la Comisión Europea (2008) concluye que existe un nivel alto de inclusión financiera debido al papel desempeñado por las Cajas de Ahorros. Pero, por otro lado, según datos del *Eurobarómetro*, existe un porcentaje importante de la población (30%) que se encuentra "débilmente bancarizada". En este sentido, los expertos españoles indican que los datos del *Eurobarómetro* no son precisos para el caso de España y que la principal razón de ausencia de debate sobre la exclusión financiera se explica por el hecho de que dicho problema no es agudo<sup>6</sup>.

<sup>5</sup> Devlin (2005), por ejemplo, considera cinco tipos de servicios financieros: cuenta bancaria, cuenta de ahorro, seguro de hogar, seguro de vida y una pensión adicional.

<sup>6</sup> Conclusiones extraídas de Comisión Europea (2008).

En cualquier caso, la perspectiva del análisis está variando continuamente y, por consiguiente, también son dispares las conclusiones obtenidas. Queda, por tanto, un campo abierto a futuras investigaciones si es analizado desde distintas ópticas y vertientes de las ciencias sociales.

#### **IV. Conclusiones**

El estudio de la exclusión financiera desde diferentes enfoques ha generado una literatura sobre el tema en cuestión, la cual, indudablemente, ha enriquecido el debate científico.

La exclusión financiera, como fenómeno económico y social, se caracteriza por una elevada complejidad conceptual y por una variada perspectiva analítica, realidad que se recoge al analizar, además de las causas y consecuencias de la misma, las dimensiones que puede adoptar y el perfil socioeconómico de las personas y/o familias excluidas financieramente.

En este sentido, al tratarse de un tema complejo y que ha sido analizado desde distintas ópticas y vertientes de las ciencias sociales, se observa un campo abierto a futuras investigaciones que permitirían ahondar sobre el conocimiento de esta realidad. Así, por ejemplo, se podría profundizar en el estudio del perfil de las personas excluidas financieramente; las dimensiones de la exclusión financiera; las posibles causas y consecuencias; y/o la cuantificación de la misma.

Además, habida cuenta de que la principal causa de la exclusión financiera es la inadecuación en determinados segmentos entre la demanda y la oferta de servicios financieros, una posible vía de solución de la misma puede venir por parte de las entidades bancarias. El problema fundamental residiría en desarrollar los servicios financieros apropiados (que satisfagan las necesidades), en unas condiciones adecuadas, y con la finalidad de ajustarse a las necesidades financieras de los excluidos. Así, desde la perspectiva de las entidades financieras el estudio empírico de la exclusión financiera puede ser el punto de partida para rediseñar servicios financieros que permitiesen facilitar el acceso de manera estable a medio y largo plazo a los clientes excluidos. Una futura línea de investigación entroncaría la exclusión financiera con el diseño de las estrategias competitivas de las entidades financieras, por un lado, y con la vinculación de estas estrategias con la responsabilidad social corporativa de estas entidades, por otro, especialmente en el caso de las Cajas de Ahorros.

Asimismo, puede ser interesante el estudio desde el punto de vista de las empresas, como demandantes de financiación y servicios financieros, pudiendo analizar la exclusión financiera bajo la forma de racionamiento de crédito, lo que nos llevaría a analizar más exhaustivamente los condicionantes de la relación bancaria, en general.

En suma, consideramos que todas estas vertientes de futuras investigaciones permitirían delimitar aún más la realidad multidimensional que recoge la exclusión financiera y sus implicaciones tanto sociales como estratégico- empresariales.



**Bibliografía**

- AALBERS, M. B. (2003): "Control institucional del 'redlining' bancario: la exclusión financiera de áreas urbanas deprimidas", *Quaderns de Política Econòmica, Revista electrònica*, 2ª época, Vol. 5, sept.-dic. 2003, pp. 36-48, <http://www.uv.es/poleco>.
- AUSTRALIA AND NEW ZEALAND BANKING GROUP (ANZ) (2004): *A Report on Financial Exclusion in Australia*, Australia and New Zealand Banking Group Ltd., Australia.
- BANCO MUNDIAL (2005): *Focus on Sustainability 2004*, Banco Mundial, Nueva York.
- BAYOT, B. (2008): *Indicators of financial exclusion to be used in EU poverty monitoring*, Working Paper, Réseau Financement Alternatif, Namur (Bélgica).
- BERTHOUD, R. y KEMPSON, E. (1992): *Credit and Debt: The PSI Report*, Policy Studies Institute, Londres.
- BOYCE, G. (2000): "Valuing customers and loyalty: the rhetoric of costumer focus versus the reality of alienation and exclusion of (devalued) costumers", *Critical Perspectives on Accounting*, vol. 11, pp. 649-689.
- BRITISH MARKET RESEARCH BUREAU (BMRB) SOCIAL RESEARCH (2006): *Access to Financial Services by those on the Margins of Banking: Final Report for the Financial Inclusion Taskforce*, BMRB, Londres.
- CARBÓ, S. y LIÑARES, J. M. (2005): "Cajas de ahorros, tecnología y la inclusión financiera", *Cuadernos de Información Económica*, nº 188, pp. 105-112.
- CARBÓ, S. y LOPEZ DEL PASO, R. (2005): "Exclusión financiera: un panorama", *Perspectivas del Sistema Financiero*, nº 84, pp. 1-12.
- CARBÓ, S. y LOPEZ DEL PASO, R. (2002): "La inclusión financiera: un paso cualitativo más", *Cuadernos de Información Económica*, nº 170, pp. 79-90.
- CARBÓ, S.; RODRÍGUEZ, F. y LÓPEZ DEL PASO, R. (2000): "Las cajas de ahorros: algo más que instituciones financieras", *Cuadernos de Información Económica*, nº 158, pp. 65-76.
- COLLARD, S. y KEMPSON, E. (2005): *Affordable Credit: The Way Forward*, Joseph Rowntree Foundation, York.
- COLLARD, S.; KEMPSON, E. y DOMINEY, N. (2003): *Promoting Financial inclusion: An Assessment of Initiatives Using a Community Select Committee Approach*, University of Bristol, Bristol.
- COLLINS, M. (2006): *Exploring the experience and the nature of deprivation in a disadvantaged urban community: A socially perceived necessities approach*, Paper presentado a Combat Poverty Agency Research Seminar Series, junio, Dublin.
- COMISIÓN EUROPEA (2008): *Offre de services financiers et prévention de l'exclusion financière*, VC/2006/0183, Bruselas.
- CONATY, P. y VENIDLE, S. (2002): *Ending Fuel Poverty and Financial Exclusion*, New Economics Foundation and National Energy, Londres.

- CORR, C. (2006): *Financial Exclusion in Ireland: An exploratory study and policy review*, Combat Poverty Agency, Dublin.
- DANIEL, A. y SIMON, M. O. (2001): "L'utilisation des moyens de paiement et l'accès au crédit des bénéficiaires de minima sociaux", informe del estudio del Centre de Recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie pour le comité consultatif (CREDOC), junio.
- DAYSON, K. (2004): *Improving Financial Inclusion. The Hidden Story of how Building Societies serve the Financially Excluded*, Building Societies Association.
- DEKKERS, G. (2003): "Financial and multidimensional poverty in European countries: Can the former be used as a proxy of the latter?", *Irish Working Paper Series*, nº 2003-2013.
- DEVLIN, J. F. (2005): "A Detailed Study of Financial Exclusion in the UK", *Journal of Consumer Policy*, nº 28, pp. 75-108.
- DONOVAN, N. y PALMER, G. (1999): *Meaningful Choices. The Policy Options for Financial Exclusion*, New Policy Institute, Londres.
- DYMSKI, G. A. (2004): "Credit rationing and financial exclusion in the age of globalisation", ponencia preparada para la conferencia *Development in Open Economies*, abril 1-3, Nueva Delhi, India.
- FINANCIAL INCLUSION TASK FORCE (FITF) (2006a): *Report on Progress towards the Shared Goal*, HM Treasury, Londres.
- FINANCIAL INCLUSION TASK FORCE (2006b): *Update to the Economic Secretary to the Treasury from the Financial Inclusion Taskforce*, HM Treasury, Londres.
- FINANCIAL SERVICES AUTHORITY (FSA) (2000): *In or out?, Financial Exclusion: A Literature and Research Review*, Consumer Research, nº 3, julio.
- GARCIA, A. C. (2005): "La experiencia de una caja de ahorros para combatir la exclusión financiera", *Perspectivas del Sistema Financiero*, nº 84, pp. 43-53.
- GARDENER, E.; MOLYNEUX, P. y CARBÓ, S. (2005): "La exclusión financiera: un estudio comparativo", *Perspectivas del Sistema Financiero*, nº 84, pp. 13-24.
- GLOUKOVIEZOFF, G. (2008): *De l'exclusion à l'inclusion bancaire des particuliers en France*, Tesis Doctoral, Université Lumière Lyon 2.
- GLOUKOVIEZOFF, G. (2005): "Peut-on chiffrer l'exclusion bancaire?", *Rapport Moral sur l'argent dans le monde 2005*, Association d'Économie Financière, Paris, pp. 389-406.
- GLOUKOVIEZOFF, G. (2001): "L'exclusion bancaire et financière des particuliers : du droit, à l'Acceso à l'autonomie", *Memoria de DEA Histoire et analyse économiques des institutions et des organisations*, Université Lumière Lyon2.
- GLOUKOVIEZOFF, G. y GUÉRIN, I. (dir.) (2002): *Recherche-action pour améliorer les relations entre les organismes financiers et les personnes en difficulté*, informe para la Caisse des dépôts et consignations, centre Walras, Lumiris, 3 tomos.

- GLOUKOVIEZOFF, G. y MONROSE, M. (2004): "Accès et utilisation des services bancaires par les allocataires de minima sociaux", *Études et Résultats*, n° 351, Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES), Paris.
- GRADENER, E. P. M. (2006): "Acceso a la financiación de la pyme y las microempresas en la Unión Europea: consecuencias estratégicas para los bancos", *Papeles de Economía Española*, n° 110, pp. 252-266.
- HM TREASURY (2004): *Promoting Financial Inclusion*, HM Treasury, Londres.
- HM TREASURY (2007): *Financial Inclusion: the way forward*, HM Treasury, Londres.
- HOGARTH, J. M. y O'DONNELL, K. H. (2000): "If you build it, will they come? A simulation of financial product holdings among low-to-moderate income households", *Journal of Consumer Policy*, vol. 23, n° 4, pp. 409-444.
- HOGARTH, J. M. y O'DONNELL, K. H. (1997): "Being accountable: A descriptive study of unbanked households in the US", en *Proceedings of the Association for Financial Counselling and Planning Education*, pp. 58-67.
- KEARTON, L. (2005): *Figuring out Finance – An Overview of Financial Exclusion in Wales*, Welsh Consumer Council, Cardiff.
- KEMPSON, E. (2002): *Over-indebtedness in Britain*, Department of Trade and Industry, Londres.
- KEMPSON, E. (1998): *Savings and low income and ethnic minority households*, Personal Investment Authority, Londres.
- KEMPSON, E. y WHYLEY, C. (1999): *Kept Out or Opted Out? Understanding and Combating Financial Exclusion*, The Policy Press, Bristol.
- KEMPSON, E. y WHYLEY, C. (1998): *Access to Current Accounts*, British Bankers Association, Londres.
- KEMPSON, E.; ATKINSON, A. y COLLARD, S. (2006): *Saving for children: a baseline survey at the inception of the Child Trust Fund*, HM Revenue and Customs, Londres.
- KEMPSON, E.; ATKINSON, A. y PILEY, O. (2004): *Policy-Level Response to Financial Exclusion in Developed Economies: Lessons for Developing Countries*, The Personal Finance Research Centre, University of Bristol, Bristol.
- KEMPSON, E.; WHYLEY, C.; CASKEY, J. y COLLARD, S. (2000): *In or Out? Financial Exclusion: A Literature and Research Review*, Financial Services Authority, Londres.
- LEYSHON, A. y THRIFT, N. (1995): "Geographies of financial exclusion: financial abandonment in Britain and the United States", *Transactions of the Institute of British Geographers*, n° 20, pp. 312-341.
- MCKAY, S. y KEMPSON, E. (2003): *Savings and life events (Department for Work & Pensions Work Report number 194)*, Corporate Document Services, Leeds.
- MEADOWS, P. (2000): *Access to Financial Services*, Britannia Building Society, National Institute of Economic and Social Research.

- MOHAN, R. (2006): "Economic Growth, Financial Deepening and Financial Inclusion", *Annual Bankers' Conference*, RBI Bulletin, Hyderabad, 3 de noviembre, pp. 1-18.
- OFFICE FOR FAIR TRADING (OFT) (1999): *Vulnerable Consumers and Financial Services: The Report of the Director General's Inquiry*, OFT, Londres.
- PALMER, G.; MACINNES, T. y KENWAY, P. (2006): *Monitoring poverty and social*
- PAUGAM, S. (2005): *Les formes élémentaires de la pauvreté*, Presses Universitaires de France, Paris.
- PEACHEY, S. y ROE, A. (2004): *Access to Finance: A Study for the World Savings Bank Institute*, Oxford Policy Management, Oxford.
- PESARESI, N. y PILLEY, O. (2003): *Retail banking, social exclusion and public service*, Dirección General de la Competencia de la UE.
- RAHMAN, M. y PALMER, G. (2001): *More than just a PIN Number: Young People, Financial Responsibility and Exclusion*, New Policy Institute, Londres.
- ROWLINGSON, K.; WHYLEY, C. y WARREN, T. (1999): *Wealth in Britain: a Lifecycle Perspective*, PSI, Londres.
- SINCLAIR, S. (2001): "Financial exclusion: An introduction survey", *Working Paper*, Centre for Research into Socially Inclusive Services, Heriot Watt University Scotland, Escocia.
- WHYLEY, C.; Mc CORMICK, J. y KEMPSON, E. (1998): *Paying for peace of mind: access to home contents insurance for low-income households*, Policy Studies Institute, Londres.