



III Estudio digitalización y exclusión financiera

ASUFIN

Castilla - La Mancha

Diciembre 2025

El proyecto Atención Multicanal a las OMICs y Educación Financiera y Digital 2025 ha sido subvencionado por la Consejería de Sanidad de Castilla-La Mancha.

Sobre ASUFIN

ASUFIN, la Asociación de Usuarios Financieros, fundada en 2009 para la defensa y protección del consumidor financiero. Inscrita en el [REACU](#), es miembro del [CCU](#) (Consejo de Consumidores y Usuarios), del [BEUC](#) (*Bureau Européen des Unions de Consommateurs*), la mayor organización europea de asociaciones de consumo y de [Finance Watch](#).

ASUFIN tiene presencia, a través de su presidenta Patricia Suárez, en el Consejo Consultivo ([BSC](#)) de la [EBA](#) (Autoridad Bancaria Europea) y el Grupo de usuarios de servicios financieros ([FSUG](#)) de la [DG FISMA](#) de la Comisión Europea donde ostenta la vicepresidencia.

A nivel nacional, **ASUFIN** participa activamente en el impulso a las finanzas verdes, a través de [Spainsif](#).

Forma parte del programa [Finanzas para todos](#) que coordinan el [Banco de España](#) y la [CNMV](#). En este marco, la asociación desarrolla, entre otros, programas de educación financiera y digital, sobreendeudamiento y préstamo responsable, vivienda, seguros, inversión y finanzas sostenibles en el marco de la Agenda 2030. Por todo ello, recibió el [Premio a la trayectoria en Educación Financiera 2021](#) del programa Finanzas para todos.

Sobre el autor

Estudio realizado por el Departamento de Estudios de **ASUFIN**, con la colaboración de Antonio Luis Gallardo Sánchez-Toledo. Licenciado en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad Autónoma de Madrid, con las especialidades de Dirección Financiera e Investigación Económica. Tras haber trabajado en la sociedad de valores de La Caixa (hoy CaixaBank) y en el Grupo Santander, lleva más de 18 años desarrollando su labor en el ámbito de la protección de los consumidores y la educación financiera, realizando labores divulgativas que incluyen la elaboración de estudios en el ámbito de las finanzas personales y los seguros.

Introducción

Castilla-La Mancha es una comunidad muy diversa en la que encontramos zonas urbanas y periurbanas importantes, con mucha población joven y en crecimiento, pero también áreas rurales definidas por un gran número de localidades, muchas de ellas de escasa población, y con población cada vez más envejecida.

Esta dualidad hace que la digitalización y el conocimiento de sus efectos sean especialmente importantes. Por un lado, en las zonas urbanas, funciona como una herramienta que aporta agilidad y ahorro de tiempo, valores cada vez más apreciados. Por otro, responde a las necesidades de las poblaciones rurales, donde el acceso a las oficinas bancarias es cada vez más limitado.

Por todo ello, en este estudio analizamos tanto la percepción general de la digitalización, como el modo en que afecta a dos grupos de población de gran sensibilidad e importancia: los mayores y la población rural.



¿Cómo afrontan
los **mayores** de
Castilla - La Mancha
los usos de las
nuevas tecnologías en
el **ámbito financiero**?

Cinco claves principales

1

Amplio uso de servicios digitales básicos, pero discreta adopción de operaciones complejas. Más del 90,00% consulta movimientos online, pero solo un 19,90% contrata financiación digitalmente.

2

Predominio absoluto de la banca tradicional como canal de acceso. El 97,10% opera a través de bancos, frente a apenas un 19,80% que usa empresas no financieras, evidenciando la baja diversificación y la fuerte dependencia del modelo tradicional.

3

Relación ambivalente con la tecnología: uso elevado pese a la desconfianza. El 47,40% utiliza empresas tecnológicas aunque no confía en ellas, reflejando un uso pragmático más que por convicción.

4

Brecha generacional clara en la percepción de utilidad de la digitalización. Entre los mayores, tres de cada cuatro (74,90%) no ven la digitalización como una ayuda, mientras que entre los jóvenes la aceptación es casi total.

5

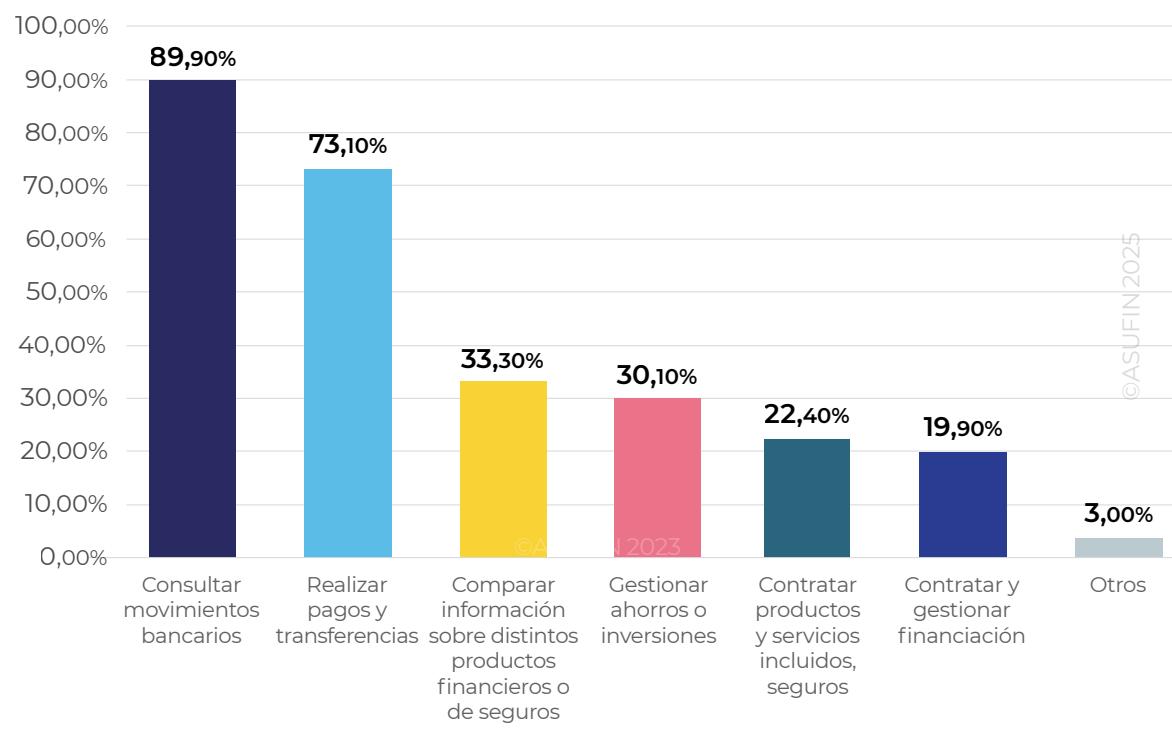
Una parte relevante percibe un empeoramiento de los servicios bancarios. El 31,30% considera que los medios de su banco han empeorado, especialmente entre personas mayores y usuarios vulnerables.

Un 90% usa las nuevas tecnologías para consultar movimientos

Los datos muestran que Castilla-La Mancha presenta un **nivel de uso de servicios financieros digitales relativamente alto**, pero por debajo de la media nacional en prácticamente todas las categorías. Las dos funcionalidades más extendidas—consultar movimientos bancarios (**89,90%**) y realizar pagos y transferencias (**73,10%**)—reflejan una **adopción consolidada de servicios bancarios** básicos a través de canales digitales. Sin embargo, estos porcentajes son inferiores a los registrados a nivel nacional (96,70% y 90,40% respectivamente), lo que indica una **brecha en la digitalización financiera** que puede estar vinculada a factores como menor penetración tecnológica, menor alfabetización digital o menor oferta de servicios digitales en el territorio.

En actividades financieras más complejas —comparar productos, gestionar inversiones, contratar productos o financiación— la brecha se amplía. Mientras que el dato nacional refiere un 44,00% de usuarios que comparan productos financieros y un 41,20% que gestionan ahorros o inversiones, en Castilla-La Mancha estas cifras se sitúan en el **33,30%** y **30,10%** respectivamente. Algo similar ocurre en la contratación de productos o financiación: **22,40%** y **19,90%** en la región frente al 32,00% y 28,80% a nivel nacional. Esto sugiere que, más allá del uso cotidiano, la población manchega muestra menor disposición a utilizar canales digitales para decisiones financieras estratégicas, lo que puede reflejar un perfil más conservador o menor confianza en el asesoramiento online.

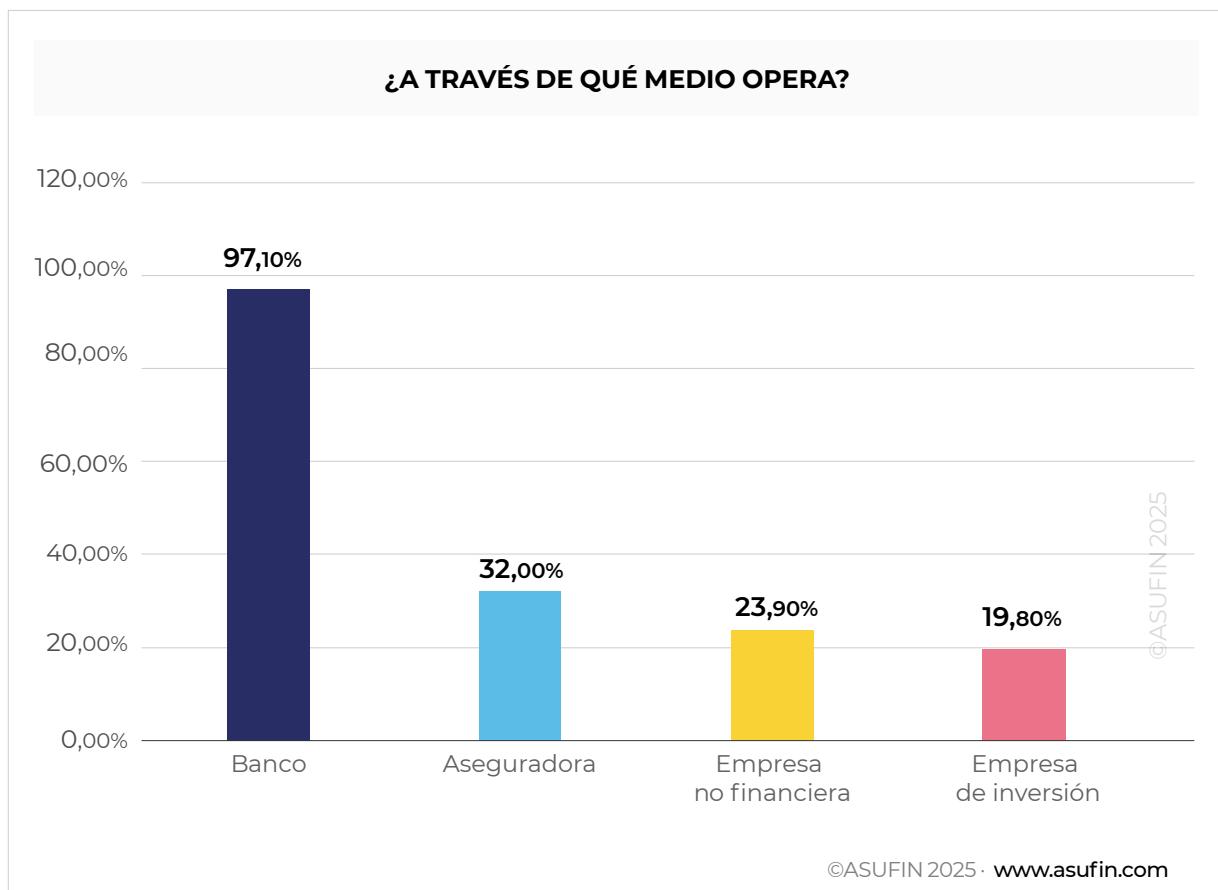
USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN EL ÁMBITO FINANCIERO EN CLM



Canal prioritario: más de un 97% opera a través de un banco

En Castilla-La Mancha la **operativa financiera digital se canaliza de forma casi exclusiva a través de la banca, con un 97,10%** de usuarios que recurren a este intermediario, dato incluso superior al registrado para el conjunto de España (96,40%).

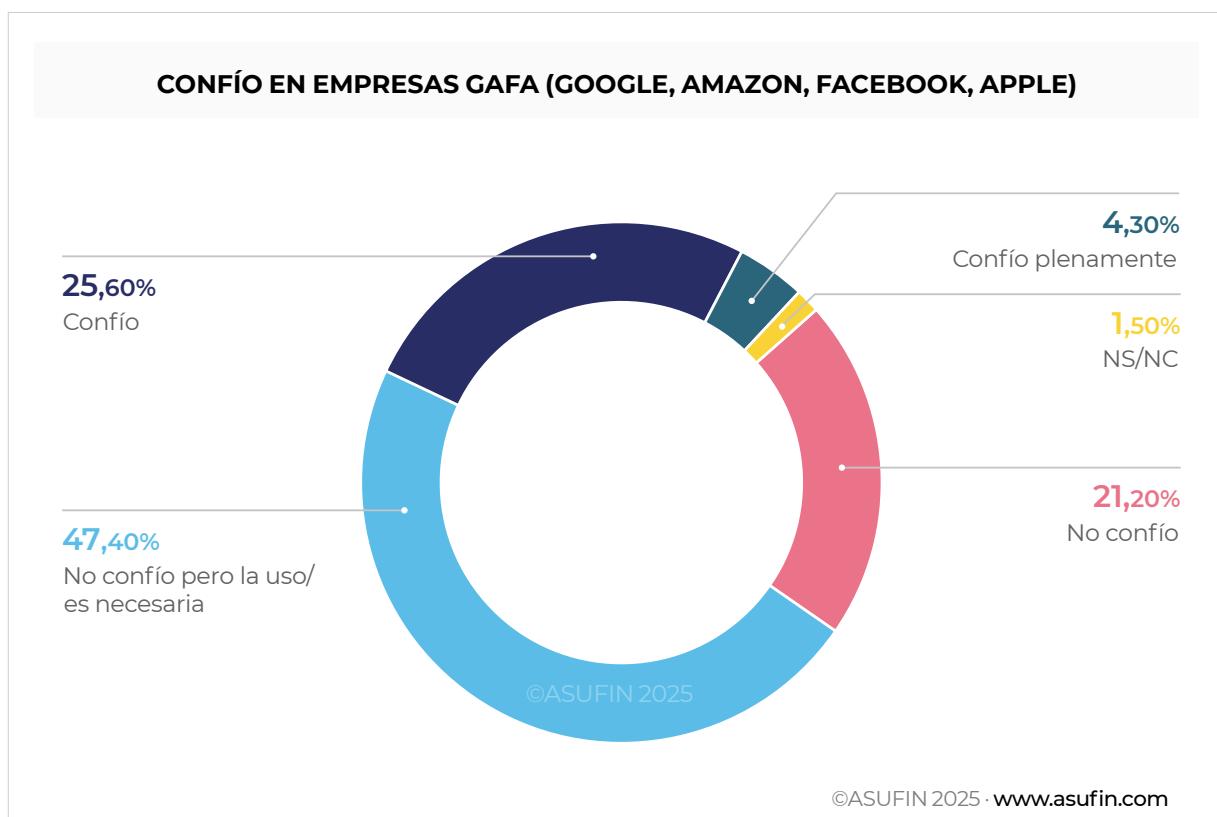
Las **divergencias aparecen al analizar los canales alternativos**. El recurso a aseguradoras es prácticamente equivalente (32,00% en Castilla-La Mancha frente a 31,40% a nivel nacional), pero la **participación de empresas de inversión y de empresas no financieras como intermediarios es menor en Castilla-La Mancha (23,90% y 19,80%)** que en el conjunto del país (28,10% y 26,20%). Este patrón sugiere un menor grado de diversificación de la intermediación financiera en la región y un **comportamiento más conservador del usuario**, que sigue privilegiando al banco frente a otros operadores. Factores como la densidad de oferta o la confianza en las nuevas formas de intermediación podrían explicar en parte esta brecha.



Casi la mitad de los usuarios utiliza empresas tecnológicas pese a desconfiar de ellas

En **Castilla-La Mancha**, como ocurre en el total nacional, **predomina una confianza limitada hacia las empresas tecnológicas**, si bien matizada por un uso práctico de sus servicios. En ambos casos, el **segmento de población más numeroso no confía plenamente, pero reconoce que su uso es “necesario”** (**47,40%** en Castilla-La Mancha y 52,90% en el total nacional), lo que refleja una relación instrumental con la tecnología.

Castilla-La Mancha registra un **menor nivel de rechazo explícito** con respecto al total nacional (“no confío”: **21,20%** frente al 23,30% nacional) y, al mismo tiempo, un **mayor nivel de confianza activa** (“confío”: **25,60%** frente al 18,60% nacional). Este último dato sugiere una actitud algo más abierta hacia las empresas tecnológicas, aunque la confianza plena sigue siendo marginal en ambos contextos (en torno al 4,00%).



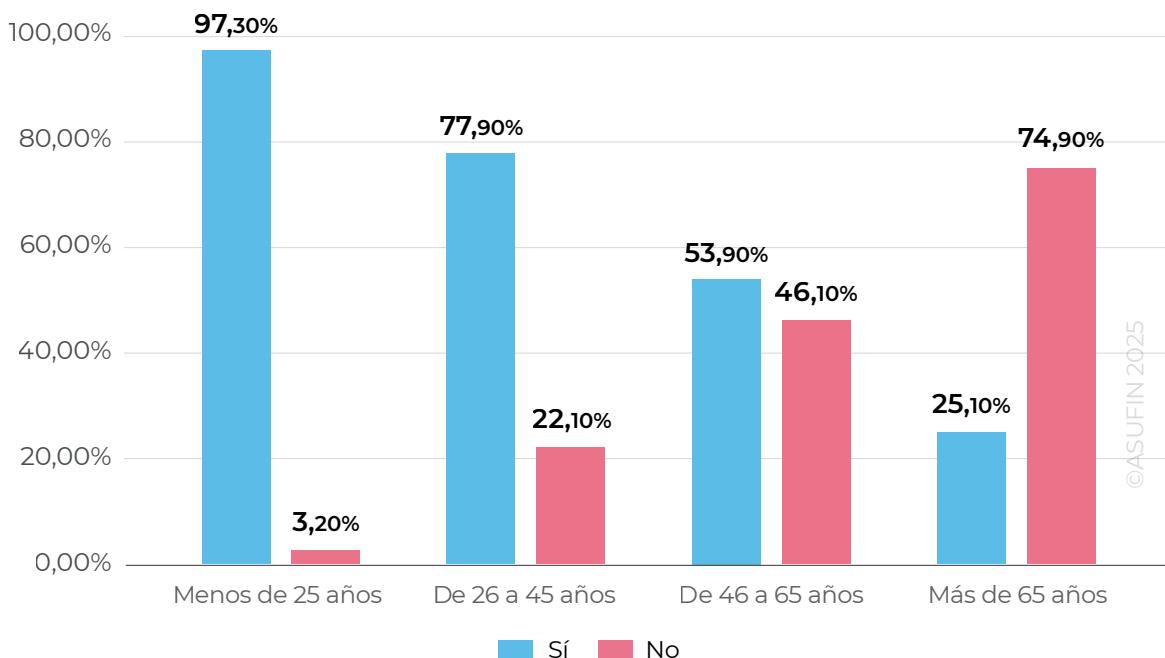
Casi 3 de cada 5 mayores de 65 años no ven la digitalización como una ayuda

En Castilla-La Mancha, la mayoría de la población considera que la digitalización sí le ayuda en la gestión de sus finanzas (56,70%), aunque este apoyo es algo menor que en el conjunto de España (61,80%). El patrón es claramente generacional: entre los menores de 25 años el consenso es casi total (97,30% en la región y 97,00% en España), lo que confirma que la juventud percibe la banca digital como herramienta natural y útil en su día a día.

Las diferencias se acentúan a partir de los 26 años. En el **tramo de 26 a 45 años**, Castilla-La Mancha presenta un **nivel de acuerdo alto pero inferior al nacional** (77,90% frente a 83,70%), mientras que en la **franja de 46 a 65 años** la **brecha se amplía**: solo el 53,90% de los manchegos considera que la digitalización le ayuda, frente al 61,40% de los españoles. Es decir, en la región el grupo de edad central muestra más dudas sobre la utilidad real de estas herramientas.

Entre los mayores de 65 años la brecha digital es muy evidente y más intensa en Castilla-La Mancha: tres de cada cuatro (74,90%) no creen que la digitalización les ayude en la gestión de sus finanzas, frente a un 68,00% a nivel nacional. Esto sugiere que, aunque la percepción positiva de la digitalización financiera es mayoritaria en términos agregados, en Castilla-La Mancha el escepticismo de los grupos de mayor edad es más acusado, lo que indica la necesidad de políticas específicas de acompañamiento y formación digital para este segmento de población.

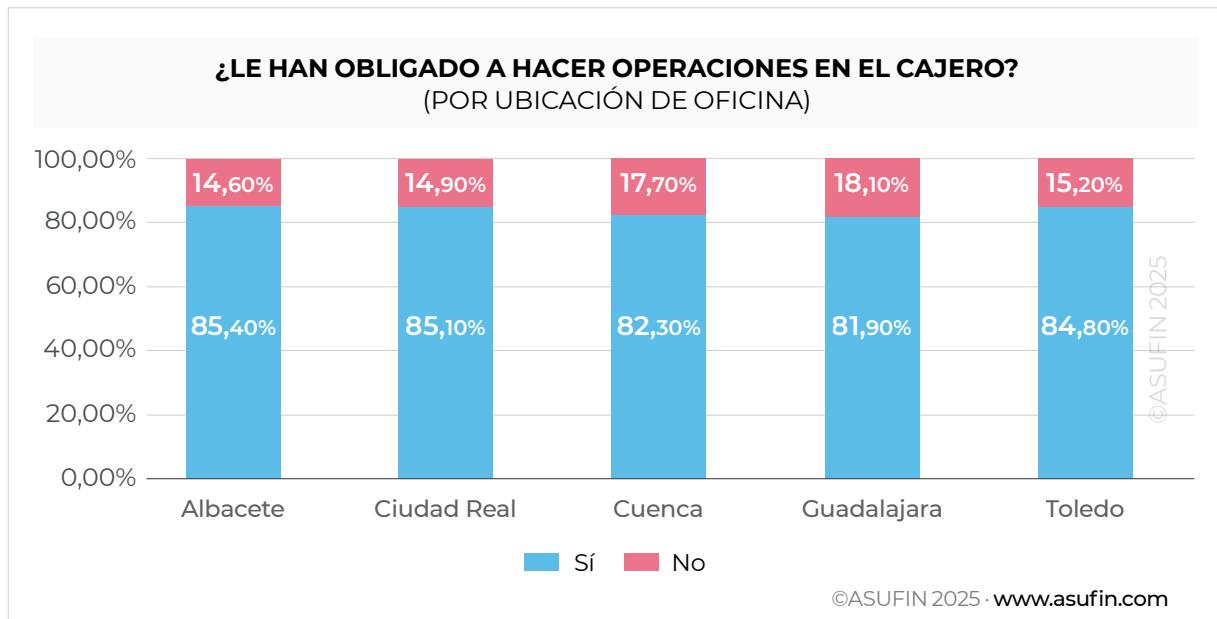
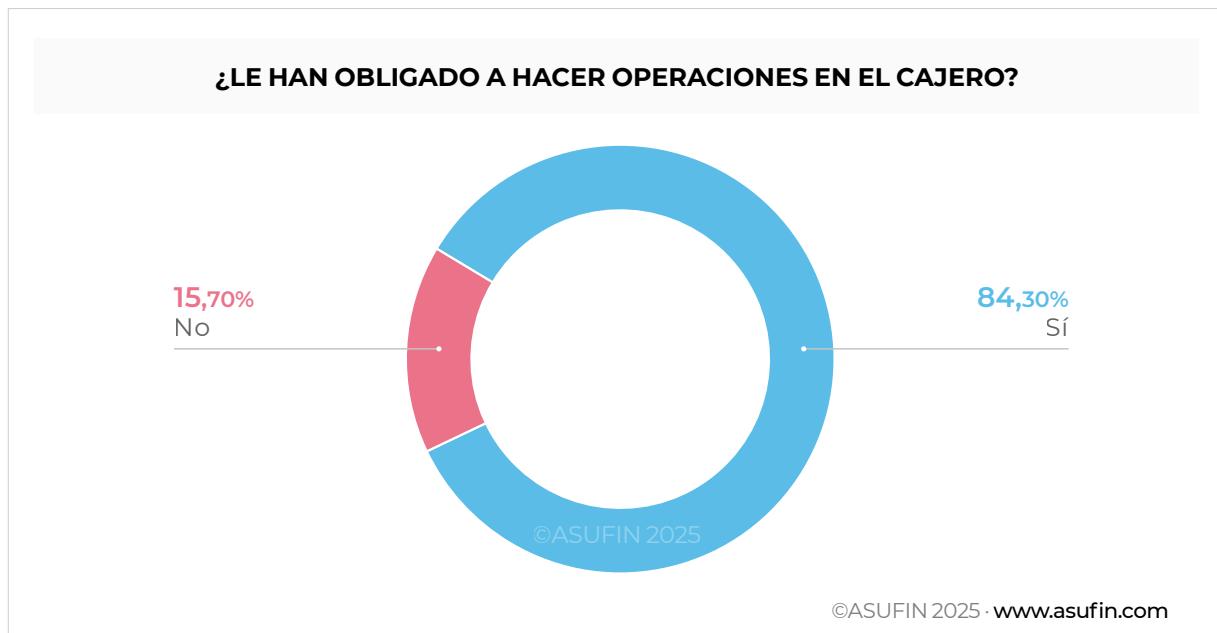
¿CONSIDERA QUE LA DIGITALIZACIÓN LE AYUDA EN LA GESTIÓN DE SUS FINANZAS?



Más del 84% de los mayores, obligados a operar en el cajero automático

Una amplia mayoría de los mayores manchegos **afirman haber sido obligada a realizar operaciones en el cajero automático, con un 84,30%**. Este porcentaje indica que la digitalización se impone, lo que genera una experiencia de uso que no siempre es voluntaria o deseada. No obstante, el dato regional **se sitúa por debajo de la media nacional, donde el 89,10% de los encuestados manifiesta haber sido obligado a operar** en cajero, lo que supone una diferencia de casi cinco puntos porcentuales en favor de España. Esta diferencia puede interpretarse como un indicio de menor presión tecnológica directa en la región, aunque no necesariamente de mayor autonomía.

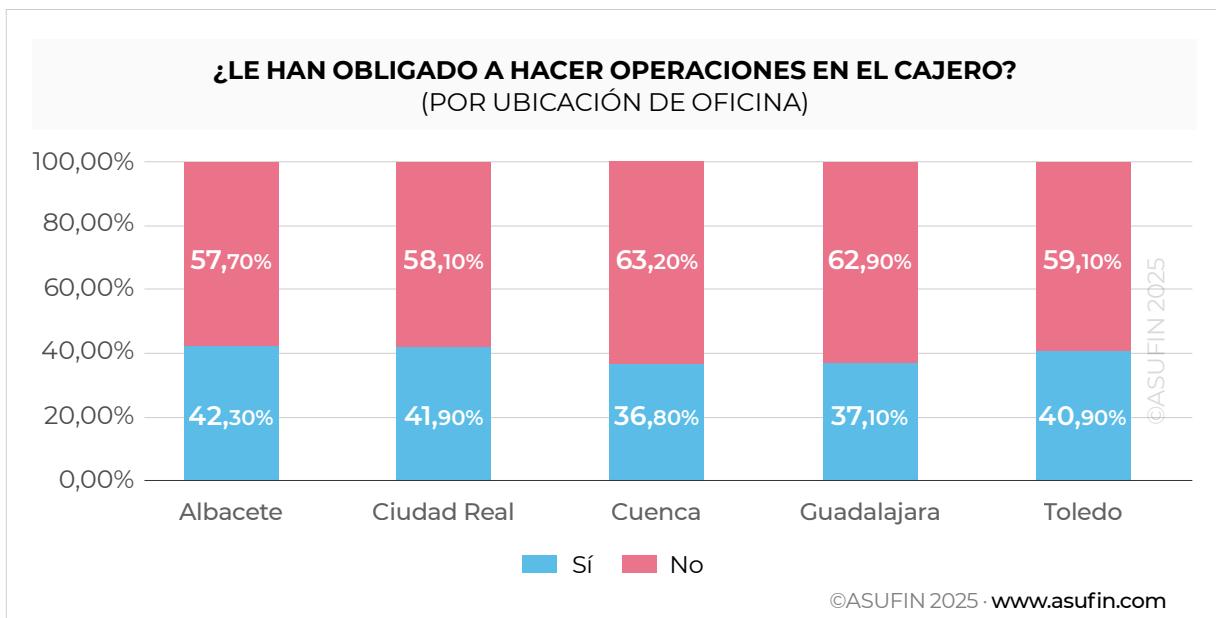
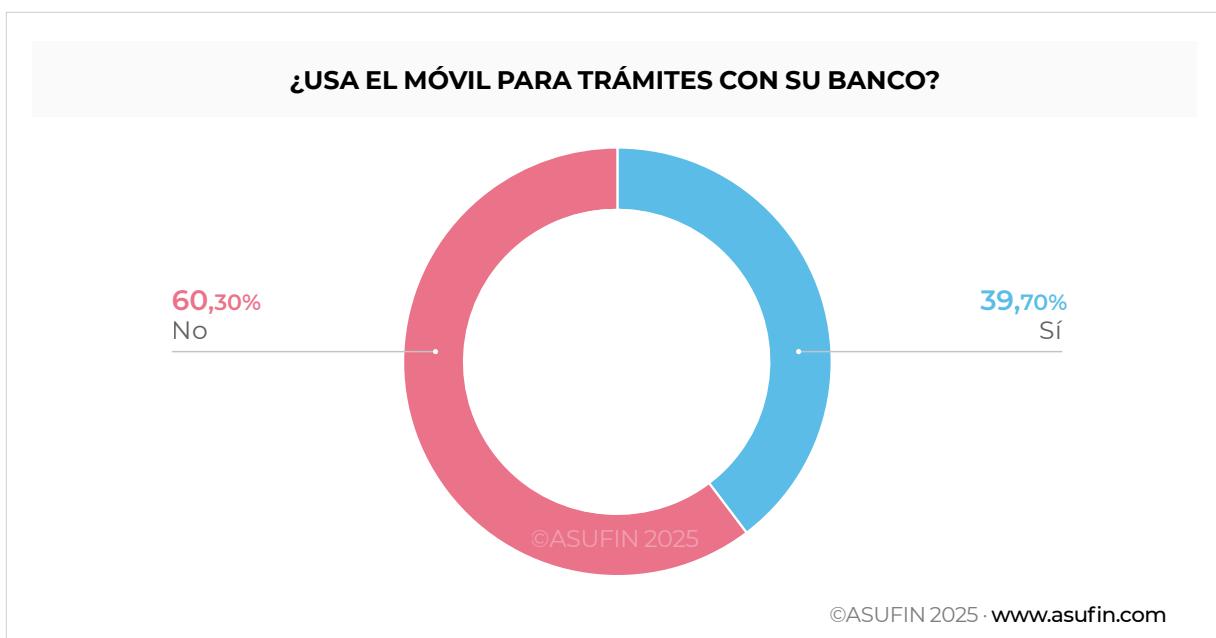
Por provincias, las cifras muestran una **homogeneidad notable en la experiencia de los usuarios, aunque con matices**. Albacete (85,40%) y Ciudad Real (85,10%) registran los porcentajes más elevados de obligación, mientras que Guadalajara (81,90%) y Cuenca (82,30%) presentan niveles algo inferiores.



Escasa utilización del móvil para gestionar los trámites bancarios

En Castilla-La Mancha el uso del móvil para realizar trámites bancarios no está muy extendido: sólo el **39,70%** afirma utilizarlo, frente a un **60,30%** que no recurre a este canal. De forma desagregada por provincias hay diferencias moderadas, con niveles de adopción que oscilan entre el **36,80%** de Cuenca y el **42,30%** de Albacete.

Más importante es el diferencial a nivel nacional donde el **48,30%** de usuarios utiliza el móvil para trámites bancarios, casi 9 puntos porcentuales por encima de Castilla-La Mancha. La región, por tanto, presenta **una tasa de adopción significativamente menor**, lo que puede interpretarse como **un indicador de menor digitalización financiera** que puede tener implicaciones en términos de autonomía digital.



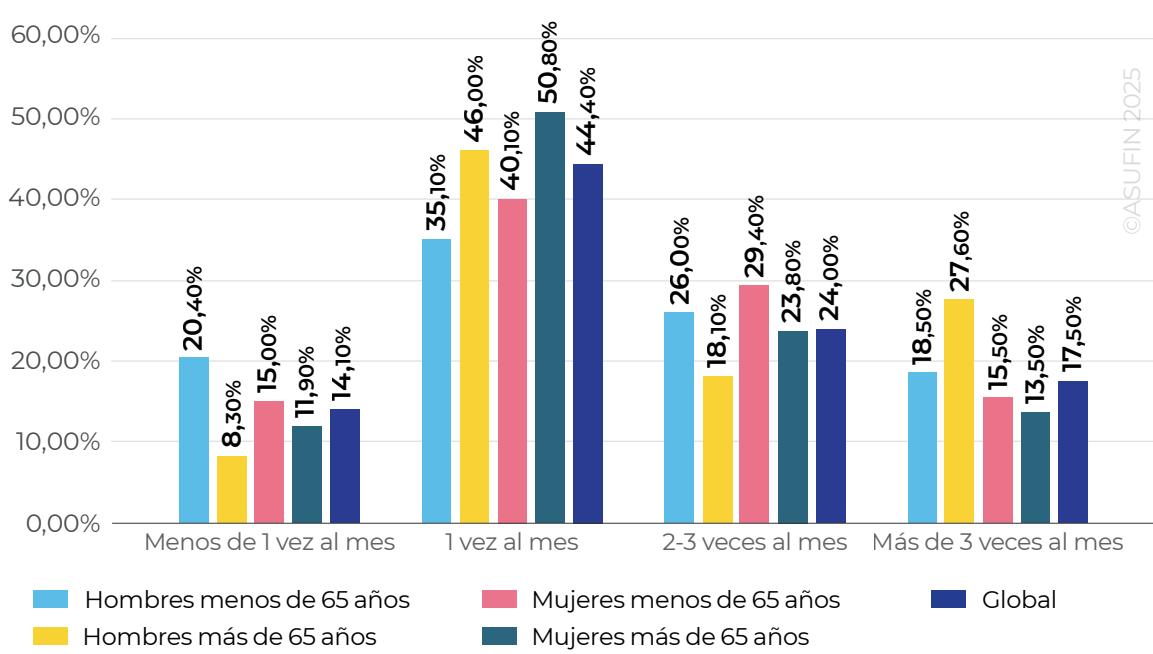
Un 14,10% de la población va al banco menos de una vez al mes

El **14,10%** de los encuestados en la región acude menos de una vez al mes, frente al **11,90%** en España, mientras que quienes van más de tres veces al mes son el **17,50%** en Castilla-La Mancha, frente al **19,70%** nacional.

Por grupos de edad y género, las diferencias entre Castilla-La Mancha y España son reducidas entre la población menor de 65 años, lo que indica hábitos de visita bastante homogéneos. El matiz aparece en los mayores de 65: en Castilla-La Mancha cerca de la mitad de ellos acude al banco **una vez al mes** (entre el **46,00%** y el 51,00% según hombres y mujeres), pero los porcentajes de quienes van **más de tres veces al mes** son algo menores que en el conjunto del país (por ejemplo, **13,50%** frente a 18,30% en el caso de las mujeres mayores). En conjunto, la región reproduce el patrón nacional, aunque con una **ligera menor intensidad de uso presencial** de las oficinas bancarias.

¿CUÁNTAS VECES VA AL BANCO DE MEDIA?

	Menos de 1 vez al mes	1 vez al mes	2-3 veces al mes	Más de 3 veces al mes
Hombres menos de 65 años	20,40%	35,10%	26,00%	18,50%
Hombres más de 65 años	8,30%	46,00%	18,10%	27,60%
Mujeres menos de 65 años	15,00%	40,10%	29,40%	15,50%
Mujeres más de 65 años	11,90%	50,80%	23,80%	13,50%
Global	14,10%	44,40%	24,00%	17,50%



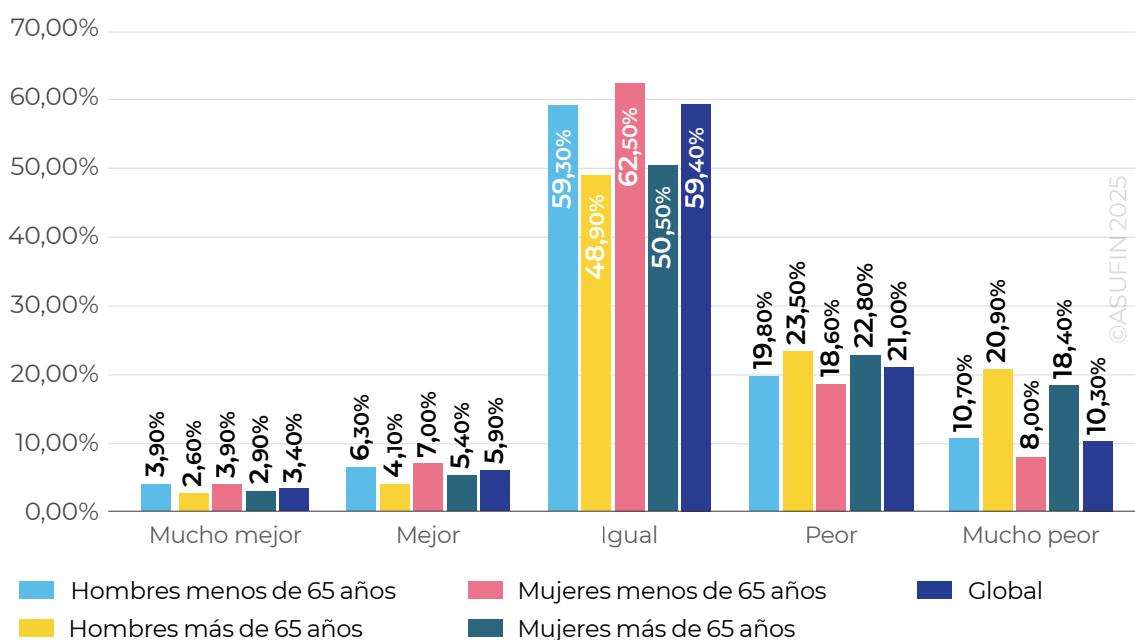
Los medios de su banco para gestionar el dinero han empeorado

Casi uno de cada tres usuarios de Castilla-La Mancha (31,30%) afirma que **los medios que le ofrece su banco para gestionar su dinero son ahora “peor” o “mucho peor”**, una cifra muy similar a la del conjunto de España (30,30%). Este malestar se concentra **especialmente en las personas mayores de 65 años**, entre las que más del 40,00% suma esas dos categorías de respuesta. Es decir, para una parte significativa de la clientela la transformación de los canales bancarios se percibe como una pérdida de facilidades, por la reducción de la atención presencial y la complejidad de los nuevos procedimientos.

Solo en un segundo plano aparece la percepción de continuidad o mejora. La mayoría de los encuestados afirma que todo sigue “igual” (59,40% en Castilla-La Mancha y 59,90% en España). En el extremo positivo, menos de un 10,00% en ambos ámbitos considera que la situación es “mejor” o “mucho mejor”. En conjunto, la **combinación de un bloque amplio de descontentos y un porcentaje muy reducido de mejoras percibidas** apunta a una transformación de los servicios bancarios que, en términos subjetivos, está lejos de ser vista como un progreso generalizado.

¿CÓMO CONSIDERA QUE HA CAMBIADO LOS MEDIOS QUE LE PROPORCIONA SU BANCO PARA GESTIONAR SU DINERO?

	Mucho mejor	Mejor	Igual	Peor	Mucho Peor
Hombres menos de 65 años	3,90%	6,30%	59,30%	19,80%	10,79%
Hombres más de 65 años	2,60%	4,10%	48,90%	23,50%	20,90%
Mujeres menos de 65 años	3,90%	7,00%	62,50%	18,60%	8,00%
Mujeres más de 65 años	2,90%	5,40%	50,50%	22,80%	18,40%
Global	3,40%	5,90%	59,40%	21,00%	10,30%



Conclusiones

La **digitalización financiera en Castilla-La Mancha avanza** de forma significativa en el uso de **operaciones bancarias básicas, pero permanece limitada en aquellas que implican decisiones más relevantes o mayor complejidad**, como la contratación de productos financieros. Este patrón sugiere una digitalización funcional, encaminada a resolver tareas rutinarias, pero menos orientada a transformar la relación con el sistema financiero. La **elevada dependencia de la banca tradicional** como intermediario confirma esta tendencia y evidencia un ecosistema donde la innovación tecnológica convive con estructuras heredadas y una baja diversificación de actores.

La **adopción tecnológica**, además, se articula sobre una base de **confianza débil**. La **mayoría de los usuarios utilizan servicios digitales o empresas tecnológicas por necesidad**, no por convicción, lo que limita la consolidación de un entorno financiero plenamente digitalizado y sostenible. Este fenómeno es especialmente relevante en una región heterogénea como Castilla-La Mancha, donde la coexistencia de contextos urbanos y rurales condiciona el acceso y la percepción de los servicios financieros.

Por otro lado, la digitalización genera **tensiones evidentes en colectivos vulnerables, como personas mayores o residentes en zonas con menor acceso a servicios presenciales**. El hecho de que casi tres cuartas partes de los mayores no perciban la digitalización como una ayuda, y que un porcentaje elevado haya sido obligado a operar mediante cajeros automáticos, apunta a un **proceso de transición percibido como impuesto**, más que como una mejora progresiva y adaptativa.

Asimismo, **una proporción significativa de usuarios considera que los medios bancarios han empeorado, especialmente entre los mayores**, lo que evidencia una brecha entre el diseño de los servicios digitalizados y las expectativas o capacidades de los usuarios. Esta percepción negativa tiene implicaciones relevantes: puede afectar al uso de canales digitales, generar resistencia al cambio y profundizar la exclusión financiera en determinados segmentos.

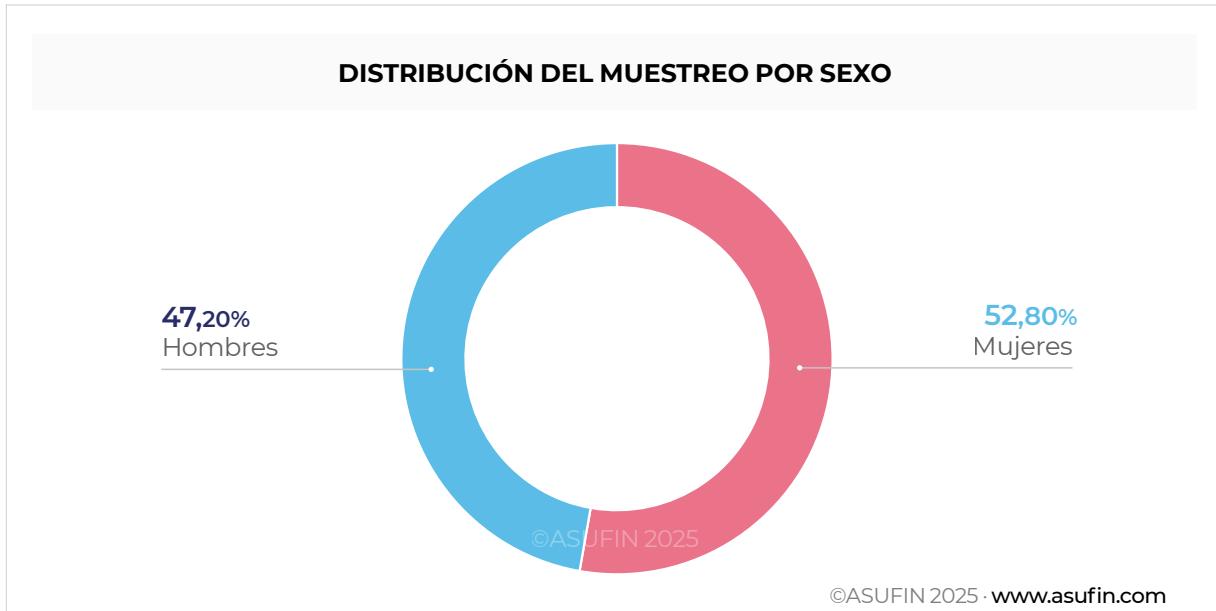
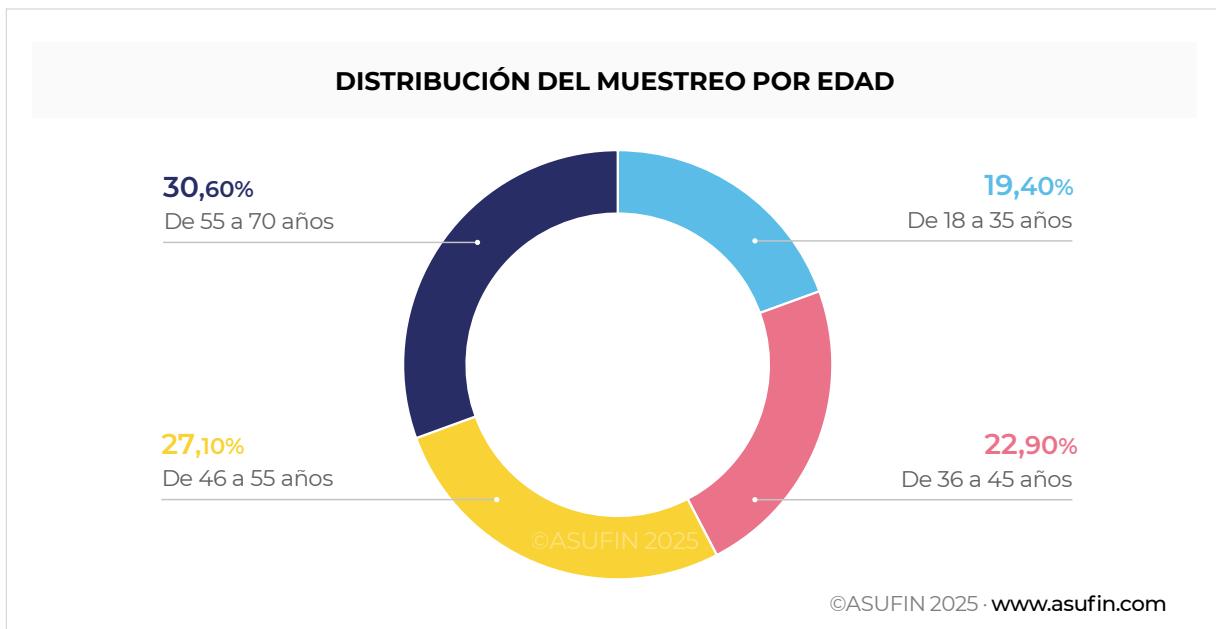
En conjunto, el estudio muestra un **proceso de digitalización que avanza, pero es desigual**, que combina logros importantes en eficiencia y acceso, con retos sustanciales en términos de inclusión, confianza y adaptación. Para Castilla-La Mancha, y para España en general, el reto no es solo expandir la digitalización, sino **hacerla accesible, comprensible y voluntaria**, especialmente para quienes se encuentran en mayor riesgo de exclusión financiera.

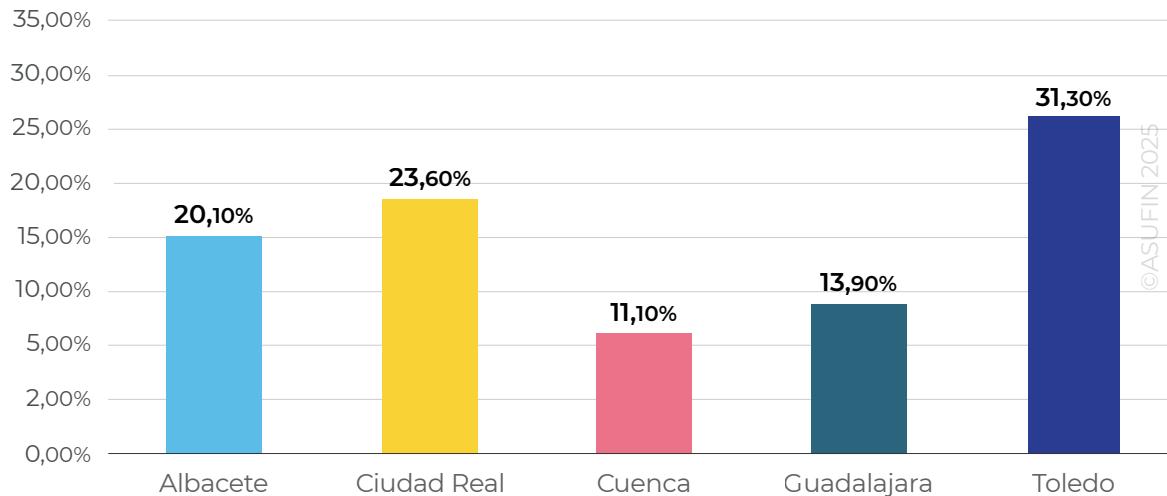
Anexo.

Metodología

El siguiente estudio se basa en un muestreo (encuesta) realizado entre el X y el X con los siguientes datos:

Ámbito geográfico	Castilla- La Mancha
Edad	18 - 75 años
Tamaño de la población (INE)	2.132.102 personas
Tamaño de la muestra	144 personas
Error muestral (95,00%)	1,49%
Error muestral (90,00%)	1,23%



DISTRIBUCIÓN DEL MUESTREO POR COMUNIDAD AUTÓNOMA

Contacto

¿Hablamos?



TELÉFONO
91 483 61 02



EMAIL
info@asufin.com



DIRECCIÓN
C/ Valderribas, 59, 3º, puerta 1.
28007 Madrid



HORARIO
L-J: de 08:00 a 17:00h.
V: de 08:00 a 15:00h.



www.asufin.com

