

LA INCLUSIÓN FINANCIERA Y EL ACCESO FÍSICO AL EFECTIVO Y A OTROS SERVICIOS BANCARIOS BÁSICOS

Ensayos y Notas 5/2022

José M^a López Jiménez

Coordinador del proyecto de educación financiera Edufinet

Si atendemos al número de ciudadanos con cuenta bancaria, resulta que España es uno de los países más bancarizados del mundo. Por ejemplo, según la [“Encuesta de Competencias Financieras”](#) del Banco de España y de la CNMV, elaborada en 2018 con datos de 2016, el 97% de los individuos en España es titular de una cuenta a la vista.

Se considera que el acceso a los servicios básicos ofrecidos por el sistema financiero es un prerrequisito para que los ciudadanos puedan ejercer plenamente sus derechos políticos, civiles, sociales y económicos, e incluso para el cumplimiento de las obligaciones libremente contraídas (repárese en que lo habitual es que el pago de los recibos derivados de la recepción de servicios domésticos se realice a través de los adeudos domiciliados en cuenta).

En la “Proposición no de Ley sobre cultura financiera” dirigida el 22 de junio de 2022 a la Comisión de Asuntos Económicos y Transformación Digital del Congreso de los Diputados por un grupo parlamentario para su debate, se señala que “la cultura financiera es básica para poder desenvolvemos con cierta autonomía, confianza y seguridad”, aunque es patente que la cultura financiera en España es “escasa”, lo que “deriva de una limitada educación financiera y escasa formación en nuestra trayectoria vital y profesional”.

Es decir, el acceso a una cuenta es un elemento valioso pero insuficiente, que se debe completar con la disposición de conocimientos y, sobre todo, competencias, para la efectividad de la inclusión financiera y la erradicación, por ende, de la exclusión financiera, aunque quizás también haya que volver a lo básico y analizar con algo más de detalle algo tan aparentemente sencillo como es el acceso físico a las sucursales bancarias y al dinero físico, entre otros servicios bancarios elementales.

La pandemia ha acelerado la digitalización de nuestras sociedades y ha incidido en la relación de las personas con el dinero, lo que se ha sumado en el tiempo al fin de la etapa de reestructuración del sector financiero, como efecto de la Gran Recesión de 2008, y a la reducción del número de sucursales y de cajeros a disposición de la clientela.

En un primer momento se pudo considerar por algunos que la banca digital podría desplazar, sin más, a las tradicionales oficinas bancarias, pero lo cierto es que determinados perfiles de clientes, y no solo en las zonas rurales, sigue demandando el acceso físico a la sucursal y a los empleados bancarios, o, cuando menos, a los agentes de las entidades financieras y a los cajeros automáticos, incluso a los terminales de punto de venta que permiten el pago en establecimientos comerciales.

Asociado a todo ello, se ha abierto una reflexión, que parecía que estaba superada, sobre la facultad —para algunos el derecho— de los ciudadanos a seguir accediendo al dinero físico y a la realización de pagos en sus transacciones económicas con billetes y monedas.

Se debe meditar sobre que España, según datos del Banco de España contenidos en el informe que citamos seguidamente, “está entre los países de la UEM donde se realiza un mayor porcentaje de transacciones en

efectivo, solo por detrás de Malta, lo que acentúa la necesidad de mantener la infraestructura de acceso al efectivo para el conjunto de la población”. La propia estructura municipal y poblacional de cada área y el acceso, no siempre posible, a infraestructuras tecnológicas de calidad, son condicionantes igualmente relevantes a sopesar, [como también lo es el adecuado manejo de competencias digitales](#).

En apenas unas semanas, hacia mediados de 2022, se han publicado tres interesantes informes relacionados con esta materia y parcialmente coincidentes en cuanto a su objeto y principales conclusiones:

- [“La accesibilidad presencial a los servicios bancarios en España: comparación internacional y entre servicios”](#), del Banco de España.
- [“Estudio sobre el servicio de retirada de efectivo a través de cajeros automáticos”](#), de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC).
- [“Informe sobre la inclusión financiera en España”](#), del Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas.

No es posible en estas breves líneas analizar exhaustivamente estos tres trabajos, pero sí destacamos algunas de sus principales ideas y conclusiones.

El Banco de España señala que, “desde 2008, la reducción del número de oficinas y de cajeros ha sido más acusada en España que en el resto del área del euro, si bien en 2021 el número de estos puntos de acceso en nuestro país aún seguía siendo relativamente elevado —el tercero más alto de la UEM, solo por detrás del observado en Portugal y Austria—. España es, tras Francia, el país de la UEM con más sucursales bancarias por cada 1.000 habitantes.

Existe una alta heterogeneidad en lo que compete a la situación de las diversas regiones, aunque, como se puede intuir, “los ciudadanos que residen en municipios rurales dispersos en el territorio y escasamente poblados de la España interior son los que presentan mayores dificultades de acceso en términos de la distancia que han de recorrer hasta el punto de atención más cercano, ya sea una oficina bancaria o alguno de los medios alternativos desplegados por parte de las entidades bancarias en determinados municipios (entre otros, cajeros automáticos, agentes financieros y oficinas móviles)”.

Una de las novedades del estudio es que se compara “el grado de accesibilidad a los servicios bancarios presenciales en las zonas rurales españolas con el que presentan otro tipo de servicios, como la atención sanitaria, las farmacias, el correo, la hostelería y el comercio”, conduciéndose que “en 2021 el número de puntos de acceso presencial a los servicios bancarios en los municipios rurales se situaba por debajo del correspondiente a algunos servicios con un cierto componente de intervención pública, como son los sanitarios, los farmacéuticos o los postales”.

Según el supervisor, “el porcentaje de población rural residente en municipios sin ningún tipo de servicio bancario presencial ascendía al 11,2 % en 2021 (705.733 personas, el 1,5 % de la población total), frente al 23,3 % de población rural residente en municipios sin oficina bancaria (1.467.000 personas, el 3,4 % de la población total). Es decir, los canales alternativos desplegados por las entidades darían cobertura a unas 761.000 personas”.

El Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas destaca que en 2021 no “hay ningún municipio de más de 10.000 habitantes que no tenga al menos una oficina bancaria”. La cifra de ciudadanos sin acceso a servicios bancarios identificada por el Instituto es similar a la facilitada por el Banco de España, aunque algo menor, por la consideración en el cálculo de las oficinas de correos: “Si tenemos en cuenta también la red de oficinas de Correos, la cifra cae aún más hasta 3.472 municipios sin accesibilidad financiera (42,7% del total) y a 714.066 habitantes los que en ellos residen (1,5% del total de la población de España). Finalmente, cuando tenemos en cuenta todos los puntos de acceso incluyendo oficinas desplazadas, la población que no tiene acceso en su municipio a ninguno de ellos cae hasta las 657.557 personas (1,4% del total) que viven en 3.230 municipios (39,7% del total)”.

Por último, el informe de la CNMC se centra en la retirada de efectivo a través de cajeros automáticos, partiendo de una afirmación que podría sorprender: “se constata que el uso de efectivo como medio de pago se ha reducido en los últimos años, pero sigue siendo importante para la población, especialmente para las personas más jóvenes y las de mayor edad”. Es decir, sería erróneo considerar que el apego al dinero físico se concentra en los mayores y en las zonas rurales, aunque es cierto que, según nos hacemos mayores, en las etapas intermedias de la vida, vamos mostrando una mayor preferencia por otras modalidades de pago, sobre todo por las tarjetas.

Destacamos, dada la amplitud del informe, la propuesta de la CNMC para el desarrollo de los llamados servicios de “cashback” y “cash-in-shop”, no regulados expresamente en la actualidad, como posible sustitutivo de los reintegros en efectivo en sucursales bancarias y en cajeros:

- “A través del servicio de *cashback* se realiza una operación de retirada de efectivo en conjunto con una compra en un comercio, con el correspondiente cobro, por parte del comercio, de ambos importes”.
- “Por su parte, a través del servicio de *cash-in-shop* se lleva a cabo una operación de pago en efectivo que el comercio realiza al usuario a cambio del pago que este efectúa al comercio de forma electrónica por el mismo importe, sin necesidad de una adquisición de bienes o servicios mediante”.

Por lo tanto, la proporción de personas sin acceso directo a los servicios bancarios en España, en cualquiera de las modalidades indicadas, se puede considerar como relativamente reducida. Sin embargo, la realidad es que esta parte de la población, más vulnerable por sus condiciones personales y por el entorno que habitan, necesita soluciones para salvar esta carencia, y que las entidades bancarias españolas, con el apoyo de las instituciones públicas y de otras entidades, como Correos, están trabajando en la actualidad para ofrecerlas de modo efectivo, en una clara muestra de su compromiso social.