



LA TRIBUNA

## ¿Hay en España un problema de exclusión financiera de los mayores?

No se debe culpar a la banca por el cierre de sucursales. Los datos muestran que el número de municipios sin oficina bancaria es menor a los que no tienen centro de salud.

Joaquín Maudos @JMaudos

28 enero, 2022

Un tema recurrente que acapara portadas en los medios de comunicación es el impacto que el cierre de sucursales bancarias tiene sobre la exclusión financiera en España, teniendo en cuenta que desde que la red alcanzara su máxima extensión en 2008, el número de oficinas ha caído a menos de la mitad (un 55% para ser exactos hasta septiembre de 2021).

Además del impacto sobre la accesibilidad a los servicios bancarios, el número de empleados ha caído en paralelo un 36% (hasta finales de 2020) y ha cambiado la operativa de la relación de los empleados con los clientes (horarios más restringidos de atención, citas previas), lo que ha despertado las quejas de los colectivos más vulnerables, que son aquellos que no tienen las competencias necesarias para acceder *online* a los servicios bancarios o incluso para utilizar un cajero automático.

La última queja ha sido [la petición en la plataforma \*Change.org\* de Carlos San Juan](#), un jubilado de 78 años (para que los bancos atiendan en persona a los clientes) que ha recibido el soporte con la firma de más de 378.000 en el momento de redactar estas líneas.

Sobre este tema que con razón preocupa a la sociedad, me gustaría aportar algunos datos que invitan a reflexiones:

- Aunque la red de oficinas bancarias ha caído un 55% desde 2008, **España es el segundo país de la UE con la red más densa** en términos del número de oficinas promedio por habitante. Por tanto, todo parece indicar que el ajuste de la red no ha llegado a su fin si se produjera una convergencia a la densidad de red promedio de la UE.

- A pesar de la intensa caída en el número de sucursales bancarias, el porcentaje de la población que reside en un municipio donde no hay oficinas es reducido (3%) y afecta a 1,4 millones de personas (con datos de 2019). Hay importantes diferencias entre provincias, siendo mayores los porcentajes en la España vacía. Califico de reducido esa cifra del 3% ya que es inferior, por ejemplo, al porcentaje de personas que viven en municipios donde no hay un centro de salud (10%) o un centro escolar de educación secundaria (7% de los estudiantes).

El porcentaje de la población que reside en un municipio donde no hay oficinas es inferior al de personas que viven en municipios donde no hay un centro de salud

- El hecho de que una persona no tenga acceso a una oficina en su municipio de residencia no implica que esté financieramente excluido, ya que existen otras canales de acceso a los servicios bancarios, sobre todo la banca 'online'. De hecho, cada vez pesan más las operaciones que se realizan a través de ese canal. Según los datos que ofrece Eurostat, en 2021, el 65% de la población española utilizaba la banca 'online', cinco puntos más que la eurozona y siete más que la UE-27. En 2012, **el porcentaje de España era 10 puntos inferior a la eurozona** y 7

menor que la UE-27, por lo que el crecimiento en estos años ha sido mucho más intenso en España.

- Los colectivos más vulnerables desde el punto de vista de la exclusión financiera son aquellos que tienen menores competencias digitales o que **no tienen acceso a la tecnología necesaria para acceder a la red** (smartphone, ordenador, tablet). Suelen ser personas mayores, con un nivel de estudios reducido y con bajo nivel de renta. Son características que coexisten en personas que residen en municipios de tamaño reducido en la España vacía/rural.

- En el colectivo de personas mayores, los datos que ofrece Eurostat para la cohorte de 65 a 74 años muestran que, en efecto, el porcentaje de los que utilizan la banca 'online' es reducido, no solo en España sino en cualquier país. La buena noticia es que el porcentaje de España del 38% es similar al de la eurozona y superior al de la UE-27 (35%), lo que contrasta con la posición en 2012, donde España se situaba nueve puntos por debajo de la eurozona y ocho de la UE-27. Por tanto, también en el colectivo de los más mayores ha crecido con intensidad en España el uso de la banca por internet.

Si bien no hay datos que permitan comparar a España con otros países en porcentaje de población que no tiene acceso a una oficina bancaria en su municipio de residencia (ni mucho menos del tiempo medio de acceso a la oficina más cercana), por los datos aportados de densidad de red y porcentaje de población que utiliza la banca *online*, no creo que la exclusión financiera sea mayor en España sino todo lo contrario.

No se debe caer en el error de culpar a la banca de los problemas de exclusión financiera de un reducido porcentaje de la población por haber cerrado oficinas, ya que **ha sido un cierre necesario para asegurar la viabilidad del negocio**.

Llevamos casi seis años con el Euribor en terreno negativo, y ese escenario de tipos de interés negativos ha presionado el margen con el que intermedian. Además, la creciente presión de la estricta regulación bancaria (necesaria para asegurar su solvencia y por tanto su capacidad de resistir a potenciales crisis) es un coste que han tenido que asumir y que afecta a su rentabilidad.

No se debe caer en el error de culpar a la banca de los problemas de exclusión financiera de un reducido porcentaje de la población por haber cerrado oficinas

Para ahorrar costes, ha sido necesaria una **profunda reestructuración** que ha obligado a cerrar oficinas y aligerar plantillas para así ganar eficiencia, además de apostar por la digitalización. Y en ambos casos (ajustar oficinas y digitalizar el negocio) han sido procesos que cuentan con el visto bueno y la recomendación de los supervisores (Banco de España y BCE), porque son condición necesaria para que la labor de intermediación que realizan los bancos sea viable en beneficio de la economía real.

En cualquier proceso de transformación para adaptarse a las exigencias que impone en cada momento el entorno, **siempre hay perdedores, y es en esos colectivos vulnerables donde hay que poner el foco** para evitar su exclusión del acceso a los servicios financieros y diseñar medidas que involucren tanto al sector privado (en este caso el bancario) como al público.

En el primer caso, se han adoptado medidas para asegurar la accesibilidad física a los servicios allá donde se han cerrado oficinas, como minibuses, agentes financieros, cajeros automáticos, utilizando la red de Correos, etc. En el segundo caso, existen iniciativas puntuales (como la del Gobierno Valenciano que ha financiado la instalación de cajeros automáticos en pueblos sin oficinas mediante un proyecto de colaboración público-privada diseñado por el IVF), y **hay mucho recorrido en el terreno de la inclusión financiera**, por ejemplo, asegurando que internet llegue a la España vacía y fomentado la banca pública regional, como se ha hecho en la Comunidad Valenciana.

En el caso concreto de los más mayores, el problema es de difícil solución y a ello contribuiría la mejora de sus competencias digitales. Y **es responsabilidad de toda la sociedad arrimar el hombro** (incluyendo a la familia, que es el gran pilar de los mayores), lo que también compete al propio sector bancario. Pero no es un problema exclusivo de inclusión financiera, ya que la falta de competencias digitales **afecta a muchas más actividades en la vida**.

Por ejemplo, para pedir una cita médica, renovar el DNI, hacer una consulta o un trámite con las Administraciones Públicas., pedir cita a la Agencia Tributaria para que te ayuden a realizar tu declaración de renta, comprar un billete en RENFE, recargar el bono bus, etc. es necesario al menos acceder a la web de esos servicios, algo que para algunas personas con reducidos niveles de estudios y competencias digitales es muy complicado o incluso imposible en algunos casos.

Ahora la queja se pone en el sector bancario -crítica fácil en un sector con problemas de imagen y donde existe la falsa creencia de que se ha rescatado a los banqueros con fondos públicos

cuando lo que se ha hecho es rescatar a sus depositantes-, pero no perdamos de vista que esa queja es generalizable a otros muchos sectores de la economía.

Termino respondiendo a la pregunta que da título a esta tribuna: ¿hay exclusión financiera en las personas más mayores? Sí, pero **afecta a un reducido porcentaje de la población, es inevitable** y requiere de acciones públicas para mitigar sus consecuencias, con la colaboración del sector bancario.

*\*\*\* Joaquín Maudos es catedrático de economía de la Universidad de Valencia, director adjunto del Ivie y colaborador del CUNEF.*