



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

ADE

Facultad de Administración
y Dirección de Empresas /UPV

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

Facultad de Administración y Dirección de Empresas

Exclusión financiera en el contexto rural español:
Evaluación y propuestas de mejora

Trabajo Fin de Grado

Grado en Administración y Dirección de Empresas

AUTOR/A: Alfaro López, Cristina

Tutor/a: Calafat Marzal, Maria Consuelo

CURSO ACADÉMICO: 2023/2024



ADE

Facultad de Administración
y Dirección de Empresas /UPV



EXCLUSIÓN FINANCIERA EN EL CONTEXTO RURAL ESPAÑOL: EVALUACIÓN Y PROPUESTAS DE MEJORA

CRISTINA ALFARO LÓPEZ
FACULTAD ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS
María Consuelo Calafat Marzal

Curso 2023/2024

Resumen

El presente Trabajo Fin de Grado trata de estudiar el fenómeno de la exclusión financiera a nivel nacional, en el contexto demográfico actual, marcado por la despoblación de la España rural y el envejecimiento de la población. Para entender el origen de la problemática, se dispone a trazar una evolución del modelo bancario (desde la Banca tradicional a la digital), y a identificar el impacto de una serie de sucesos influyentes, como son la reestructuración bancaria y la aparición de las Fintech. A su vez, pretende identificar las características de los colectivos y áreas afectadas, así como cuantificar y medir la evolución de la exclusión a través del acceso presencial a los servicios financieros básicos.

A continuación, procede a enumerar y comentar distintas iniciativas a nivel público y privado llevadas a cabo tanto a nivel autonómico, como nacional; y a realizar una comparativa con las medidas impulsadas en el marco de la Unión Europea, a través de la legislación o por las propias entidades bancarias.

Por último, intenta formular nuevas propuestas para la inclusión financiera en España, en base a medidas de exitosa implantación en el marco europeo.

Palabras clave: exclusión financiera, despoblación, envejecimiento, reestructuración bancaria, banca online.

Abstract

This thesis aims to study the phenomenon of financial exclusion at the national level, in the current demographic context, marked by the depopulation of rural Spain and the ageing of the population. In order to understand the origin of the problem, we will trace the evolution of the banking model (from traditional to digital banking), and identify the impact of a number of influential events, such as bank restructuring and the emergence of Fintech. In turn, it aims to identify the characteristics of the groups and areas affected, as well as to quantify and measure the evolution of exclusion through face-to-face access to basic financial services.

It then goes on to list and comment on various public and private initiatives carried out at both the regional and national levels, and to make a comparison with the measures promoted within the framework of the European Union, through legislation or by the banks themselves.

Finally, it seeks to formulate new proposals for financial inclusion in Spain, based on measures that have been successfully implemented within the European framework.

Keywords: financial exclusion, depopulation, ageing, banking restructuring, online banking.

Resum

El present Treball fi de grau tracta d'estudiar el fenomen de l'exclusió financera a nivell nacional, en el context demogràfic actual, marcat per la despoblació de l'Espanya rural i l'envelliment de la població. Per a entendre l'origen de la problemàtica, es disposa a traçar una evolució del model bancari (des de la Banca tradicional a la digital), i a identificar l'impacte d'una sèrie de successos influents, com són la reestructuració bancària i l'aparició de les *Fintech. Al seu torn, pretén identificar les característiques dels col·lectius i àrees afectades, així com quantificar i mesurar l'evolució de l'exclusió a través de l'accés presencial als servicis financers bàsics.

A continuació, procedix a enumerar i comentar diferents iniciatives a nivell públic i privat dutes a terme tant a nivell autonòmic, com a nacional; i a realitzar una comparativa amb les mesures impulsades en el marc de la Unió Europea, a través de la legislació o per les pròpies entitats bancàries.

Finalment, intenta formular noves propostes per a la inclusió financera a Espanya, sobre la base de mesures d'exitosa implantació en el marc europeu.

Paraules clau: exclusió financera, despoblació, envelliment, reestructuració bancària, banca en línia.

Tabla de contenido

Resumen	I
Abstract	II
Resum	III
Índice de Tablas	IV
Índice de Figuras	VI
1. Introducción	1
1.1. Justificación del TFG	1
1.2. Objetivo general y específicos	2
1.3. Estructura del trabajo	3
1.4. Metodología	3
2. Contexto	4
2.1 Definiciones y contexto general	4
2.2. La despoblación en España	5
2.2.1. Definición, indicadores y situación nacional	5
2.2.2. Origen y evolución	8
2.2.3. Causas y consecuencias	9
2.2.4. Situación en la Comunidad Valenciana	11
2.3. El sector bancario en España	13
2.3.1. Evolución del modelo bancario en España	13
2.3.2. La reestructuración bancaria	14
2.4. La exclusión financiera	16
2.4.1. Definición	16
2.4.2. Formas de exclusión financiera	17
2.4.4. Cuantificación y distribución de la exclusión financiera en España	19
2.5. Legislación y medidas vigentes	26
2.5.1. Regulación e iniciativas nacionales	26
2.5.2. Regulación e iniciativas en Europa	31
3. Resultados	35
3.1. Medidas en el corto y medio plazo	39
3.1.1 Medidas en curso en la Comunidad Valenciana	39
3.1.2. Propuesta de medidas en la Comunidad Valenciana	40
3.1.2. Medidas a largo plazo	43
4. Conclusión	49
5. Referencias	52
6. Anexos	56

1. Relación del trabajo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la agenda 2030.	¡Error! Marcador no definido.
2. Clasificación por zonas geográficas de los municipios “en riesgo” de la Comunidad Valenciana.	58
3. Número de oficinas bancarias por entidad por provincia, en la Comunidad Valenciana, 2023.	60

Índice de Tablas

<i>Tabla 1: Saldo vegetativo por mil habitantes por provincia</i>	<i>7</i>
<i>Tabla 2: Número de municipios de la Comunidad Valenciana en riesgo, por criterio</i>	<i>12</i>
<i>Tabla 3: Evolución del número de oficinas bancarias por comunidad autónoma (2008-2022).....</i>	<i>21</i>
<i>Tabla 4: Puntos de acceso presencial a los servicios bancarios en España, por CCAA, diciembre 2022</i>	<i>22</i>
<i>Tabla 5: Porcentaje de municipios y población sobre el total de España, sin puntos de acceso a servicios bancarios, diciembre 2022</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 6: Proporción de personas +65 años por provincia (%).....</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 7: Propiedades de los municipios sin puntos de acceso físico a los servicios bancarios, 2022</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 8: Relación de población en los municipios en que se han instalado los cajeros..</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 9: Municipios (>500 habitantes) que no cuentan con punto de acceso a los servicios bancarios, 2024.....</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 10: Entidad predominante por provincia, en base al nº de oficinas</i>	<i>42</i>

Índice de Figuras

<i>Figura 1: Municipios que pierden población en la última década (2010-2019)</i>	6
<i>Figura 2: Saldo vegetativo por mil habitantes por provincia</i>	7
<i>Figura 3: Municipios de la Agenda AVANT</i>	13
<i>Figura 4: Número de oficinas de entidades de depósito en España (1974-2022)</i>	19
<i>Figura 5: Número de cajeros y oficinas en la UE por cada mil habitantes en 2021</i>	20
<i>Figura 6: Puntos de acceso por cada mil habitantes, por provincia, en 2022</i>	23
<i>Figura 7: Porcentaje de población sin puntos de acceso presencial a servicios bancarios en su municipio de residencia, diciembre 2022.</i>	25
<i>Figura 8: Uso diario de medios de pago por edad</i>	27
<i>Figura 9: Funcionamiento del cash back como alternativa a los cajeros</i>	28
<i>Figura 10: Funcionamiento del cash-in-shop</i>	28
<i>Figura 11: Porcentaje de transacciones realizadas en efectivo</i>	32
<i>Figura 12: Pirámide de población empadronada en España, 2023</i>	35
<i>Figura 13: Número de cajeros automáticos por entidad, 2024</i>	38
<i>Figura 14: Cobertura Fija Banda Ancha, 100Mb/ps, por CCAA, 2022</i>	46
<i>Figura 15: Cobertura Fija Banda Ancha, 100Mb/ps, por municipio, 2022</i>	47

1. Introducción

1.1. Justificación del TFG

La verdadera motivación detrás de este trabajo guarda una estrecha relación con mis raíces. A pesar de haberme criado en Albacete, mi madre vivió hasta los 21 años en una pedanía a unos 40km de esta, llamada Nava de Arriba; donde actualmente la población es de 100 habitantes. Puedo asegurar, sin lugar a duda, haber vivido los mejores veranos de mi vida en ese rincón de la Mancha, explorando cada metro de monte, pasando las noches de verano hablando con amigos en un remolque a la luz de la luna; o amenizando las tardes jugando a las cartas en la puerta de la Iglesia.

Pero cuando agosto da paso a septiembre, los adultos acaban sus vacaciones; y los niños tienen que volver a la ciudad para el comienzo de las clases; son los abuelos los que permanecen allí y mantienen vivo el lugar: apenas dos docenas de ancianos, solos en su gran mayoría, sin internet y también en muchos casos, sin vehículo propio.

Los mismos que esperan a las 8:05 en la parada de autobús, hasta la mañana más gélida del invierno, para coger “la requeñense”: el único autocar que para en la pedanía, para llevarlos a Pozohondo, el municipio de 1500 habitantes al que pertenece, donde la primera parada consiste en acercarse a la oficina de Globalcaja, y sacar dinero para poder aprovisionarse en el mercado, en la carnicería, en la frutería, y por último en la farmacia.

En diciembre de 2021, una petición de *change.org* revolucionó los medios: Carlos San Juan De La Orden, con casi 80 años, alegaba sentirse desplazado por las entidades bancarias, y demandaba un trato más humano en las sucursales. El cierre de oficinas, la complejidad de los cajeros, las constantes averías de estos y la escasez de sucursales con atención presencial eran algunas de las quejas que expresaba; y que afirmaba, le hacían sentir incluso humillado.

Pronto se convirtió en el portavoz de una inmensa cantidad de mayores, que no se “entendían con las máquinas” y que se sentían frustrados por el traspaso de la mayoría de las operaciones a la plataforma online, haciendo de los movimientos más sencillos una odisea para estos.

Presencialidad, paciencia y humildad eran los reclamos de su cruzada. Este trabajo pretende estudiar el fenómeno de la exclusión financiera y las medidas para combatirla, por todos aquellos mayores, a menudo solos, sin nadie que les ayude en estos trámites, o aquellos que, sin estarlo, desean mantener la mayor independencia posible a pesar de su edad o sus limitaciones; junto a otros colectivos que se ven afectados por la misma.

1.2. Objetivo general y específicos

El objetivo de este trabajo es analizar y proponer medidas para combatir la exclusión financiera en la España rural, a través del estudio de los retos que ha supuesto en estas zonas la digitalización de la Banca.

Para ello se da a conocer el proceso de reestructuración bancaria partiendo de la situación tras la crisis financiera y la irrupción de las Fintech, y se hace un estudio comparativo del nuevo modelo bancario respecto al tradicional.

Se investiga en detalle el fenómeno de la exclusión financiera, distinguiendo entre los distintos tipos y colectivos a los que afecta; para a continuación entender las medidas vigentes en España, y los avances que han supuesto a la hora de promover la inclusión.

A continuación, se lleva a cabo una comparativa en el marco europeo, para finalmente seleccionar y tomar como referencia aquellas iniciativas que han cosechado mayor éxito en el proceso de inclusión, e idear nuevas propuestas.

Por tanto, los objetivos específicos (y tareas a través de las que se desean alcanzar) de este documento son los siguientes:

1. Estudiar la evolución demográfica y económica de la España rural
 - Estudiar la evolución demográfica de España e introducir el concepto de despoblación.
 - Definir las características de la población rural en España.
 - Detectar las dificultades de las zonas rurales en distintos ámbitos.
2. Explicar el proceso de reestructuración bancaria
 - Trazar la evolución del modelo bancario a lo largo del tiempo.
 - Medir el impacto de la crisis financiera en el modelo bancario español.
 - Estudiar el proceso de digitalización de la Banca.
3. Analizar el fenómeno de exclusión financiera
 - Definir el concepto de exclusión financiera y conocer su origen.
 - Enumerar los tipos de exclusión financiera.
 - Identificar los colectivos a los que afecta y sus características.
 - Cuantificar la exclusión bancaria actual en España.
4. Identificar medidas actuales contra la exclusión financiera
 - Conocer la legislación en materia, a nivel europeo y nacional.
 - Identificar medidas nacionales para la inclusión, a nivel público y privado.
 - Analizar y cuantificar el efecto de dichas medidas en España
5. Proponer nuevas soluciones para combatir la exclusión financiera
 - Recopilar aquellos aspectos de mayor relevancia a la hora de aplicar una medida, que han resultado exitosos en soluciones propuestas con anterioridad.
 - Acotar el área geográfica y social en que se llevará a cabo su aplicación.
 - Estudiar la viabilidad de las propuestas.
 - Establecer medidas para cuantificar el efecto de las propuestas

1.3. Estructura del trabajo

Este trabajo se estructura en cinco partes: en la introducción que este apartado presenta contiene la justificación del trabajo, así como los objetivos generales y específicos que persigue, y la relación con las asignaturas del grado.

A continuación, pasa al contexto, donde sitúa el escenario, los factores y variables a tener en cuenta para analizar el problema; seguido de un marco conceptual y normativo sobre la materia.

En la metodología, se explica el proceso seguido durante la realización del trabajo, su tipología, las fuentes, y las características de los datos obtenidos.

Con ella, se reúnen los resultados, donde se aporta información sobre los datos recogidos en el apartado anterior, dotándoles de sentido y relevancia a la hora de situar el problema. Esto sirve como base para la propuesta de mejora que después se elabora.

Por último, en la conclusión, se subrayan aquellos resultados más relevantes, que justifican la idea propuesta.

1.4. Metodología

Este apartado plantea y desarrolla un análisis de contenido, con información extraída de leyes, informes, hojas de ruta y artículos varios, es decir, de fuentes secundarias. Los datos han sido obtenidos de forma cualitativa, para ser analizados tanto descriptiva como estadísticamente.

La información se codifica y agrupa por temática, pudiendo distinguir entre cuatro variables:

1. **DE (Despoblación en España):** esta categoría agrupa la definición general de despoblación, así como los indicadores de esta (a nivel nacional y concretados para la Comunidad Valenciana). Se profundiza a su vez en el origen y su evolución histórica, para después analizar las causas y consecuencias de esta, especialmente las referentes al ámbito financiero.
2. **SB (Sector Bancario):** incluye la información sobre la evolución del modelo bancario en España, la posterior reestructuración bancaria y reforma de las cajas de ahorro.
3. **EF (Exclusión Financiera):** contiene el marco teórico, definición, tipología, causas y consecuencias del fenómeno de la exclusión financiera; así como su cuantificación y análisis en España.
4. **LM (Legislación y medidas):** esta última variable contiene las leyes vigentes en materia, en dos niveles: nacionales y europeas; y las iniciativas promovidas en estos mismos niveles, y clasificadas en tres subcategorías: medidas privadas, públicas y mixtas.

Siguiendo esta estructura inductiva, se da a conocer al lector el ámbito teórico para después introducir las bases demográficas y estructurales sobre las que se asienta la exclusión en España, al analizar tanto la despoblación como la situación bancaria actuales. Una vez contextualizado el problema, y conocidas las características de los colectivos a los que afecta, se ofrece un análisis cuantitativo de la exclusión actual, para finalmente introducir la legislación que lucha por combatirla, y las medidas impulsadas con este propósito. Se ofrece desde una perspectiva nacional y se pone también en relación con las soluciones articuladas en Europa.

Con esta información, en el apartado de resultados, se extraen las conclusiones de la situación en la actualidad, y se estudian en base a este último apartado de la metodología, posibles propuestas de mejora para impulsar la inclusión.

2. Contexto

2.1 Definiciones y contexto general

En términos generales, la exclusión financiera se concibe como la presencia de distintas barreras que dificultan al usuario el acceso y utilización de los servicios bancarios, limitando su autonomía económica e impidiéndole llevar una vida normal dentro de la sociedad.

Este problema surge por primera vez en el siglo XIX, pero su impacto se reduce con la creación de las cajas de ahorro y cooperativas de crédito, que consiguieron llevar los servicios financieros a áreas rurales, pequeñas localidades, y agentes económicos de bajos recursos; mientras que los bancos comerciales se enfocaban en las grandes ciudades y grupos sociales con mayor poder adquisitivo, así como en sectores industriales y comerciales muy dinámicos. La exclusión financiera ha de encuadrarse por tanto en el contexto demográfico de España, que se caracteriza por dos tendencias: el envejecimiento de la población y la despoblación rural (la creciente España vaciada).

Con la llegada de la Economía digital en los años 80, y su vertiginoso avance hasta el presente, la Banca española ha sufrido un proceso de reestructuración, disminuyendo la rentabilidad e importancia de la banca comercial tradicional, en este nuevo panorama dominado por la banca digital y las Fintech.

La problemática de las pequeñas entidades depositarias a la hora de afrontar sus problemas de solvencia, y aumentar su eficiencia desemboca en la fusión y disolución de la gran mayoría de ellas durante la crisis de 2008, durante la época de saturación bancaria; y como parte del proceso de adaptación natural a la digitalización del negocio bancario, el nuevo perfil de competidores y el irrefrenable avance tecnológico.

El remplazo de la banca de cercanía por la banca online, de distancia; ha supuesto un amplio abanico de ventajas competitivas, especialmente a nivel de eficiencia, pues ha ocasionado un reajuste de capacidad, basado en la reducción de la red de oficinas en España (en muchas ocasiones, las situadas en pequeños municipios). Este remplazo de oficinas por tecnología requiere de un nivel de conocimientos financieros medio o alto por parte de la población, para garantizar su correcto acceso y utilización; perjudicando por tanto a colectivos vulnerables o económicamente

marginales, como pueden ser las personas con ingresos reducidos o de avanzada edad.

No es ningún misterio que la brecha digital sea fuente de exclusión y desigualdad en nuestra sociedad actual, hecho que se hizo más patente que nunca durante la pandemia. En 2022 se cerraron 1330 sucursales bancarias, y en la actualidad son 4618 pueblos los que carecen de oficina bancaria (lo que supone un 57% del total en España), según los últimos datos publicados por el Banco de España.

Con el objetivo de suturar esta brecha, las patronales bancarias crearon el Observatorio de Inclusión Financiera, para la identificación de los problemas que han de enfrentar los colectivos más vulnerables y el diseño de medidas paliativas. Sin embargo, las iniciativas en el ámbito privado tienen menor implantación en relación con la media europea. Además de las medidas impulsadas por las entidades bancarias, será de interés estudiar las iniciativas impulsadas desde el ámbito público y la regulación vigente en esta materia.

2.2. La despoblación en España

2.2.1. Definición, indicadores y situación nacional

La despoblación se define como el fenómeno demográfico y territorial que por el que el número de habitantes de un territorio disminuye, en relación con un periodo previo (Pinilla & Sáez, 2017).

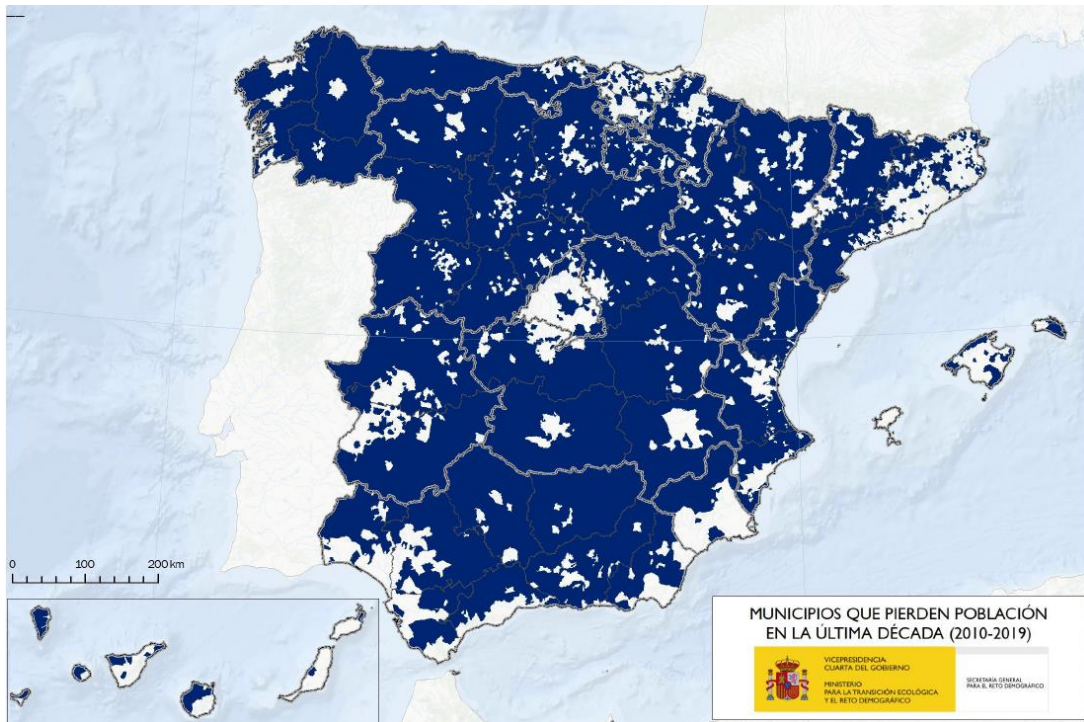
En la actualidad, son 6827 municipios españoles los que pierden población: esto supone el 86% de la totalidad de municipios, y sin embargo, en términos de población, sólo representan al 12% de la población. Estos municipios consisten en su mayoría de menos de 5000 habitantes, siendo el fenómeno de despoblación más acusado en aquellos de menos de 1000 habitantes.

Además, son aproximadamente 4000 los que cuentan con una densidad inferior a los 12,5 hab/km², que es la cifra tomada por la Unión Europea como umbral para considerar un territorio en “riesgo demográfico”.

Es característico de estos territorios el envejecimiento de su población (1 de cada cuatro personas es mayor de 65 años) y el saldo vegetativo negativo. El saldo vegetativo es la diferencia entre el número de nacimientos y defunciones que se producen durante un periodo (generalmente en un año).

En la *Figura 1*, podemos observar directamente en el mapa los municipios que han perdido población en la última década: la despoblación se hace patente en todas las comunidades, dirigiéndose a las zonas en blanco, que comprenden los núcleos urbanos.

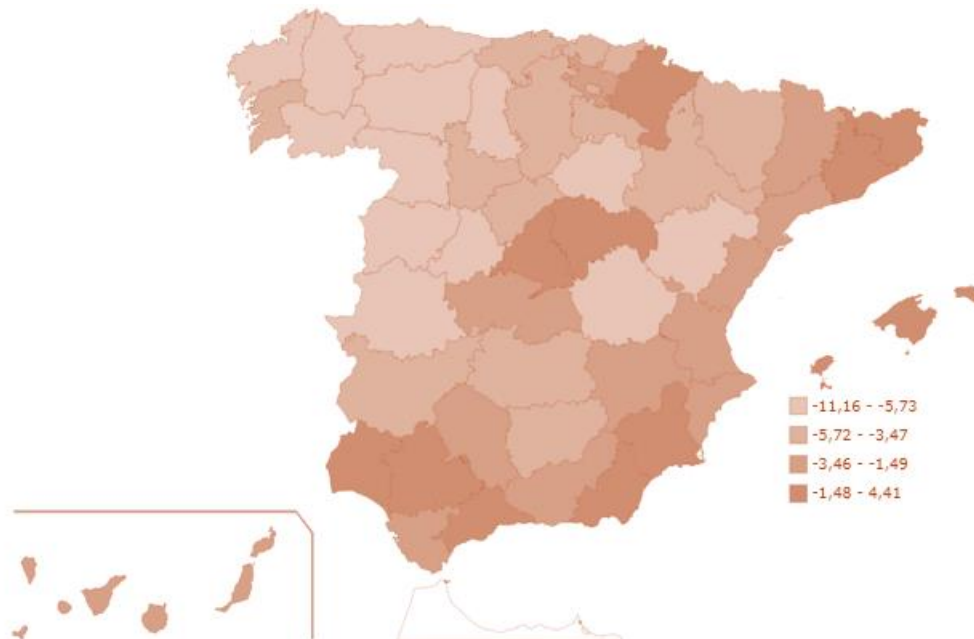
Figura 1: Municipios que pierden población en la última década (2010-2019)



Fuente: Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico. (2020).

El saldo vegetativo por provincia viene representado en la *Figura 2*, siendo negativo en la gran mayoría de casos. Si nos apoyamos además en los datos de la *Tabla 1*, expresada en crecimiento por mil habitantes; comprobamos que las provincias más afectadas son las situadas en Galicia, Castilla y León, y Asturias, seguidas por las de Aragón y Castilla-La Mancha. Únicamente 6 territorios presentan todavía saldo vegetativo positivo: las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla; Murcia, Almería, las Islas Baleares, y con un saldo prácticamente cero: Madrid.

Figura 2: Saldo vegetativo por mil habitantes por provincia



Fuente: Instituto Nacional de Estadística (2021).

Tabla 1: Saldo vegetativo por mil habitantes por provincia

	2021	2007	1975
49 Zamora	-11,16	2,39	10,38
32 Ourense	-10,84	0,81	8,13
27 Lugo	-10,45	2,98	11,73
34 Palencia	-9,05	5,87	11,23
24 León	-8,65	2,01	14,59
33 Asturias	-8,51	-4,53	7,10
05 Ávila	-7,48	-4,53	2,43
42 Soria	-7,31	0,07	6,18
37 Salamanca	-6,86	4,57	9,00
10 Cáceres	-6,42	3,32	13,16
15 Coruña, A	-6,22	-0,20	12,20
44 Teruel	-5,86	-1,12	7,02
16 Cuenca	-5,73	-2,01	4,11
09 Burgos	-5,29	5,09	16,10
48 Bizkaia	-4,87	-0,41	9,20
39 Cantabria	-4,74	3,20	6,21
36 Pontevedra	-4,68	0,15	6,20
40 Segovia	-4,63	1,40	9,29
47 Valladolid	-4,46	-2,52	8,23
22 Huesca	-4,28	-2,89	2,58
13 Ciudad Real	-3,94	1,37	12,12
23 Jaén	-3,90	3,97	8,00
06 Badajoz	-3,87	2,90	10,04
26 Rioja, La	-3,86	4,44	2,73

20 Gipuzkoa	-3,76	2,68	9,65
50 Zaragoza	-3,47	-2,01	2,54
14 Córdoba	-3,28	0,44	8,24
12 Castellón/Castelló	-3,25	-4,99	4,19
25 Lleida	-3,06	1,00	4,53
46 Valencia/València	-2,75	-7,72	-0,54
03 Alicante/Alacant	-2,64	5,44	15,23
02 Albacete	-2,55	4,52	12,27
38 Santa Cruz de Tenerife	-2,47	6,07	12,24
Total Nacional	-2,37	2,35	8,88
45 Toledo	-2,24	-8,08	0,44
11 Cádiz	-2,22	-4,94	2,87
01 Araba/Álava	-1,83	3,78	17,08
18 Granada	-1,81	-0,17	11,32
43 Tarragona	-1,77	1,36	6,45
35 Palmas, Las	-1,49	-2,69	4,15
08 Barcelona	-1,44	2,89	14,45
21 Huelva	-1,38	-1,13	4,63
29 Málaga	-1,25	4,73	14,15
41 Sevilla	-1,05	-4,62	1,07
17 Girona	-1,04	4,02	7,90
31 Navarra	-1,00	-3,16	-0,40
19 Guadalajara	-0,91	2,95	6,75
28 Madrid	0,22	2,93	10,29
51 Ceuta	0,54	0,43	11,33
07 Balears, Illes	0,59	-7,37	1,16
30 Murcia	0,75	0,51	7,64
04 Almería	0,95	8,03	13,25
52 Melilla	4,41	9,69	5,44

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INE

2.2.2. Origen y evolución

Aunque la despoblación está estrechamente relacionada con las bajas densidades de población, afectando con mayor precocidad a los pequeños municipios, este no es un factor explicativo por sí mismo, puesto que para 1900 la gran mayoría de municipios de la España de interior contaban con menos de 20hab/km², existiendo a pesar de ello un equilibrio demográfico y social que hacía de la economía tradicional una actividad sostenible, al haber también pocos núcleos urbanos. La agricultura y ganadería se insertaban así en mercados más amplios, de manufactura y artesanado local, junto con la prestación de pequeños servicios básicos.

Históricamente, el término “despoblación” comienza a acuñarse en España con la Revolución Industrial, que comienza a desarrollarse a mediados del siglo XIX, dando lugar a una reestructuración sectorial. Durante la segunda mitad del siglo XX se produjo un proceso de migración masiva desde las áreas rurales a los núcleos urbanos, motivado por un claro componente económico: y la población rural pasa a suponer un 50% del total, frente al 68% que comprendía a principios de siglo.

El éxodo rural se dio con mayor intensidad en las zonas rurales próximas a núcleos urbanos, y tuvo como protagonista a la población trabajadora, especialmente jóvenes y mujeres, lo que se tradujo en una pérdida sustancial de capital humano y capacidad tanto productiva como reproductiva: siendo consecuencia de ello el declive económico en estas áreas, y el envejecimiento de la población, que más adelante se explicitó en tasas vegetativas negativas.

Caben destacar notables diferencias regionales en el proceso migratorio, siendo esta más intensa en la costa mediterránea (hacia núcleos como Valencia y Barcelona), junto con Madrid y el País Vasco; mientras que en otras zonas como la cantábrica, los movimientos fueron menores, debido a la ausencia de oportunidades laborales fuera del sector agrario. Durante esta época también muchos españoles emigraron al extranjero, siendo los principales destinos Francia, Alemania y Suiza. En la década de los 80 comenzó la desaceleración del éxodo rural, tras la crisis del petróleo, que obligó a la economía española a ajustarse, aumentando el desempleo urbano, y disminuyendo las oportunidades laborales en las grandes ciudades para los potenciales emigrantes rurales. A estas alturas los síntomas de agotamiento biológico en estas zonas eran evidentes. La primera década del siglo XXI se caracterizó por la ralentización de la despoblación, llegando a revertirse en algunas zonas (mitad oriental de España) donde la llegada masiva de inmigrantes durante el boom económico supuso un incremento demográfico. Sin embargo, con la crisis financiera de 2008, se volvió al punto de partida de finales del siglo XX; y desde entonces continuó produciéndose una fuerte contracción de la población rural española.

2.2.3. Causas y consecuencias

Profundizaremos ahora en las causas y consecuencias de la despoblación.

Aunque la mecanización del campo supuso un aumento de la productividad agraria sin precedentes, también fue el punto de inflexión para la transformación del modelo productivo, al suponer un exceso de mano de obra agrícola, que propició el éxodo rural a las ciudades, en busca de empleo en la incipiente industria y la extensa prestación de servicios. Este cambio se vio reflejado en los salarios y la renta disponible. Sin embargo, las economías de escala hicieron que la industrialización (aunque tardía) se desarrollase únicamente en los núcleos de las grandes ciudades, quedando la industrialización rural relegada a un segundo plano. Es este tejido empresarial de baja densidad, combinado con la ausencia de formación profesional e infraestructuras de transporte las que generaron un desierto económico en gran parte de la península. Esta diferencia se ve claramente reflejada en la brecha salarial del medio rural frente a las áreas urbanas.

En conclusión, la despoblación viene explicada por el reducido tamaño del mercado y el bajo dinamismo económico, como consecuencia de los problemas de accesibilidad (a servicios avanzados y profesionales cualificados).

En referencia al tejido empresarial, las zonas rurales se caracterizan por la alta presencia de microempresas, y bajos niveles de inversión; ofreciendo menores alternativas de empleo y capacidad de adaptación evolutiva, es decir, menores niveles de innovación y desarrollo. Esto es un factor clave, puesto que explica la

reacción de estas zonas al proceso de digitalización y su lenta adopción de las nuevas tecnologías.

En lo que al mercado laboral respecta, la demanda de trabajadores cualificados es estrecha, así como la movilidad laboral; disminuyendo las expectativas de una carrera profesional a medio/largo plazo y propiciando el traslado de la población joven, no sólo desde las áreas rurales a las urbanas, sino de las pequeñas a las grandes ciudades; en detrimento de las perspectivas de recuperar la actividad y retener el talento.

Es importante además recordar el papel patente del rol de género en el ámbito rural, que dificulta el acceso de la mujer al empleo rural, y que es el principal motivo de que gran parte del movimiento migratorio estuviera protagonizado por el género femenino, explicando así la limitación del crecimiento vegetativo en zonas rurales. Identificamos por tanto dos tipos de barreras en el ámbito rural: la atracción de talento y la inversión productiva.

El siguiente factor determinante de la capacidad productiva de un territorio es el equipamiento e infraestructuras, públicas y privadas. Existen territorios que no cuentan con los servicios necesarios para su desarrollo económico, social y cultural. Entre las causas figuran los problemas de accesibilidad por carretera, debido a la localización de algunos de estos espacios rurales, en zonas de complicada orografía y distantes de los núcleos principales. Además de física, este problema se extiende a la conectividad (cobertura móvil, red de fibra) interfiriendo con el proceso de adaptación tecnológica e inversión en I+D. Estas limitaciones afectan al acceso a bienes y servicios de los residentes de estos territorios, y disminuye las posibilidades empresariales. En este trabajo, nos centraremos en el acceso a servicios financieros.

Estos territorios también sufren de debilidad administrativa, que obstaculiza la gestión de iniciativas, ayudas públicas precisamente enfocadas a dotar de servicios e infraestructuras a estas áreas rurales afectadas por la despoblación.

También ha de destacarse la inexistencia de un mercado de vivienda en algunas zonas rurales, a pesar de haber numerosas viviendas no ocupadas y suelo disponible, que supone una barrera para inversión inmobiliaria a pesar de que los costes de nueva construcción o rehabilitación son similares a los urbanos.

Por último, es conveniente resaltar también algunos aspectos positivos del mercado laboral rural, como la mayor resiliencia de las empresas y puestos de trabajo debido al compromiso socioeconómico y fuertes relaciones personales y apego emocional al territorio; y la existencia de un conocimiento de especialización productiva, sobre todo de productos que reconocida calidad territorial (especialmente los relacionados con la alimentación, por denominación de origen).

Adicionalmente, la expansión de la posibilidad del teletrabajo a raíz del COVID-19, ofrece una solución para trabajadores cualificados que optan por el equilibrio del mundo laboral y la calidad de vida asociada al medio rural. Se ha podido observar un ligero aumento de la población en el primer “anillo rural” que rodea a las grandes ciudades tras la pandemia.

2.2.4. Situación en la Comunidad Valenciana

La Comunidad Valenciana cuenta con una serie de indicadores demográficos propios, enmarcados en el Decreto 89/2021, de 2 de julio, del Consell; para cuantificar los municipios en riesgo de despoblación. La información emana de los últimos datos disponibles del Padrón municipal y de superficie de los municipios.

1. **Densidad de población:** se calcula como el cociente del número de habitantes por kilómetro cuadrado. El umbral de densidad para considerar un municipio “en riesgo” es de menos de 300 habitantes, o aquellos que presenten una densidad menor o igual a 20hab/km² o superficie inferior a 1km².

$$\text{Densidad de población} = \frac{P_i^t}{S_i^t}$$

Donde P_i^t es la población del municipio i a 1 de enero del año t y Donde S_i^t es la superficie en km² del municipio i a 1 de enero del año t .

2. **Crecimiento demográfico:** se trata de la tasa de crecimiento de la población en los últimos veinte años. Se consideran en riesgo aquellos municipios con crecimiento demográfico igual o menor a 0%.

$$\text{Crecimiento demográfico} = \frac{P_i^t - P_i^{t-20}}{P_i^{t-20}} * 100$$

3. **Tasa de crecimiento vegetativo:** es la división del saldo vegetativo (nacimientos-defunciones) de los últimos veinte años, entre la población total del municipio. El umbral para este indicador es de un -10%.

$$\text{Crecimiento vegetativo} = \frac{\sum_{w=t-20}^{t-1} N_i^w - \sum_{w=t-20}^{t-1} D_i^w}{P_i^t} * 100$$

Donde N_i^w es el número de nacidos vivos en el municipio i durante el año w , y D_i^w el número de defunciones de residentes del municipio i durante el año w .

4. **Índice de envejecimiento:** es la proporción de la población mayor de 64 años sobre la población menor de 16 años. Se consideran en riesgo aquellos municipios con un índice de envejecimiento superior al 250%.

$$\text{Índice de envejecimiento} = \frac{\sum_{x>64} P_{i,x}^t}{\sum_{x=0}^{15} P_{i,x}^t} * 100$$

Donde $P_{i,x}^t$ es la población de edad x del municipio i , a 1 de enero del año t .

5. **Índice de dependencia:** es el cociente de la suma de población menor de 16 años y mayor de 64 (en el numerador) entre la población comprendida entre los 16 y 64 (en el denominador). El umbral se sitúa en el 60%.

$$\text{Índice de dependencia} = \frac{\sum_{x>64} P_{i,x}^t - \sum_{x=0}^{15} P_{i,x}^t}{\sum_{x=16}^{64} P_{i,x}^t} * 100$$

6. **Tasa migratoria:** es la proporción que representa el saldo migratorio en los últimos diez años, sobre el total de la población del municipio. Una tasa migratoria inferior o igual al 0% permite considerar a un municipio en riesgo de despoblación.

$$Tasa\ migratoria = \frac{\sum_{w=t-10}^{t=1} I_i^w - \sum_{w=t-10}^{t=1} E_i^w}{P_i^t} * 100$$

Donde I_i^w son las altas de residencia en el municipio i durante el año w , y E_i^w el número de bajas de residencia en el municipio i durante el año w .

Los municipios “en riesgo” según cada indicador se recogen en la Tabla 2.

Tabla 2: Número de municipios de la Comunidad Valenciana en riesgo, por criterio

Criterio	Número de municipios que lo cumple
Población menor de 300 habitantes (a 1-1-2022)	99
Densidad menor o igual a 20 hab/km ² o superficie menor de 1 km ²	165
Crecimiento demográfico menor o igual a 0% (2002-2021)	194
Tasa de crecimiento vegetativo menor o igual a -10% (2002-2021)	202
Índice de envejecimiento mayor o igual a 250% (a 1-1-2022)	175
Índice de dependencia mayor o igual a 60% (a 1-1-2022)	194
Tasa migratoria menor o igual a 0% (2012-2021)	194

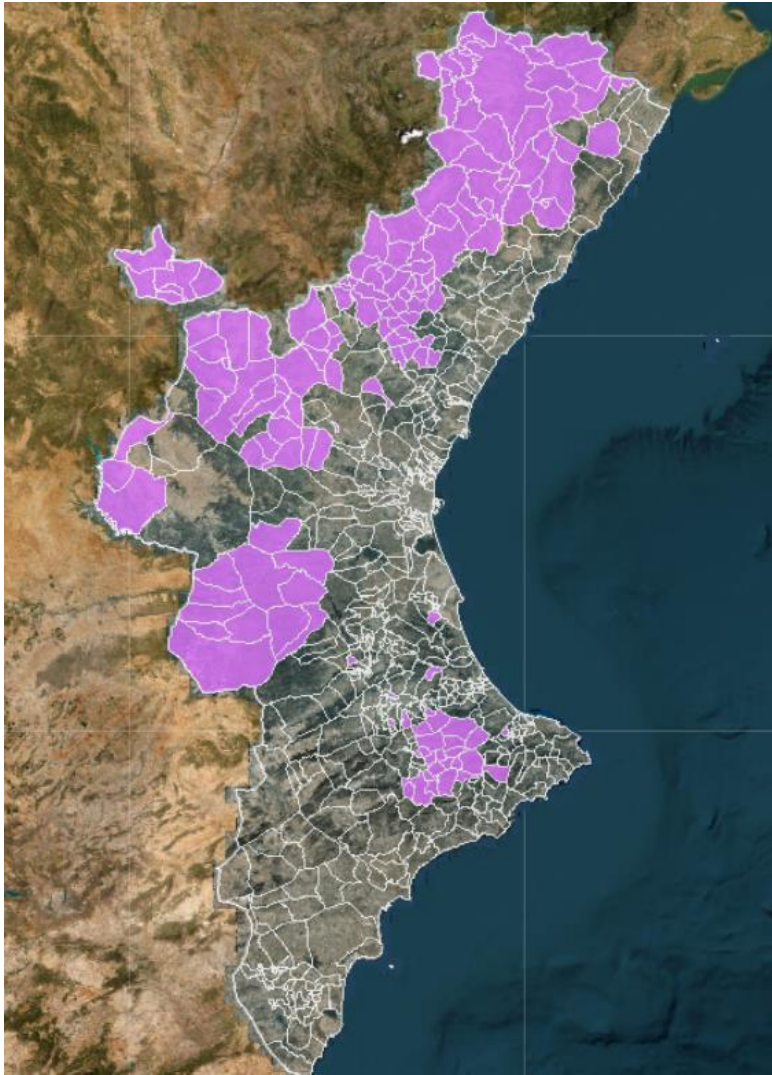
Fuente: Agencia Valenciana Antidespoblament

Tomando estos criterios en consideración, se reconocerá un municipio como en riesgo de despoblación cuando se cumplan con al menos tres de los seis criterios; todos aquellos que figuren en el sistema rural determinado por la “Estrategia territorial de la Comunidad Valenciana” (Decreto 1/2011, de 13 de enero); y aquellos que, cumpliendo únicamente dos criterios, no excedan los 3000 habitantes.

Además, se consideran en riesgo aquellos municipios pertenecientes a áreas funcionales (según las demarcaciones territoriales del Registro de entidades locales de la Comunidad Valenciana), que cuenten con una densidad demográfica inferior a 12,5 habitantes por km².

Como se puede apreciar en la Figura 3, los municipios con riesgo de despoblación se concentran en la zona de interior y de montaña (y por tanto, con menor accesibilidad a núcleos urbanos).

Figura 3: Municipios de la Agenda AVANT



Fuente: Agencia Valenciana Antidespoblament

2.3. El sector bancario en España

2.3.1. Evolución del modelo bancario en España

En España, la exclusión financiera aparece por primera vez, en el siglo XIX; pero es rápidamente “solventada” con el surgimiento de las cooperativas de crédito y las cajas de ahorro (Fernández & De La Cuesta, 2015), que consiguieron llevar los servicios financieros básicos (ahorro y préstamo) a las comunidades locales, rurales y a los colectivos de bajos recursos; mientras que los bancos comerciales se enfocaban en las urbes y las clases acomodadas de la sociedad, así como en los sectores industriales y comerciales de alto dinamismo. La segmentación del mercado era patente, y demostró ser eficiente durante más de un siglo. Así, España gozaba de una alta bancarización y coronó a principios del siglo XX como el país europeo con mayor número de sucursales por habitante.

Sin embargo, el modelo tradicional de banca (social y territorial) se tambaleó tras las crisis del petróleo, cuando también la banca comercial comenzó a dirigirse al mercado minorista para financiarse, demandando así las cajas de ahorro más libertad de expansión, para crecer y poder equipararse competitivamente. De esta manera, para los años 90, ya se movían en el creciente negocio inmobiliario y competían incluso entre ellas mismas. Fue esta desregularización y estrategia de competición, en vez de colaboración, la que propició su posterior caída.

Paralelamente, la incorporación de las nuevas tecnologías en el sector financiero, ante las necesidades de una nueva sociedad y economía digital, propició la aceleración de la transformación del modelo bancario. Así, podemos hablar del paso de la banca tradicional a la banca digital. La irrupción de las Fintech, definidas por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) como “todas aquellas actividades que impliquen el empleo de la innovación y los desarrollos tecnológicos para el diseño, oferta y prestación de productos y servicios financieros”; ha supuesto un replanteamiento de la mayoría de las funciones de la intermediación bancaria, y aporta numerosas oportunidades de diferenciación competitiva. Existen numerosas modalidades de Fintech, atendiendo al servicio que desarrollan, y entre las que destacan: la gestión y asesoramiento patrimonial, las finanzas personales, las formas de financiación alternativa (distinguiendo entre los préstamos rápidos online y la financiación participativa), los servicios de pago, la identificación online de clientes, y las numerosas actividades relacionadas con el big data y los criptoactivos.

Los grandes bancos han adquirido empresas Fintech, creado nuevas líneas de negocio basadas en estas premisas, o firmado alianzas para el desarrollo de nuevas tecnologías. La gran mayoría de entidades, hacen ya uso del big data para elaborar sistemas de predicción y análisis del cliente entre otros. Además, en los últimos años, la inteligencia artificial ha desempeñado un papel clave en todos los ámbitos, y promete ser el motor de la digitalización financiera.

2.3.2. La reestructuración bancaria

La presión del sector aumentó considerablemente tras la crisis y la regulación intensiva con el tercer acuerdo de Basilea (2010), que elevó las exigencias tanto en volumen como en calidad del capital, y elevó los requisitos de liquidez. Se intensificó también la supervisión y se estableció un mecanismo de resolución para intervenir las entidades con problemas de solvencia y garantía. Todos estos factores empujaron a elevar la rentabilidad del sector, y a las entidades a propulsar su eficiencia.

Las nuevas estrategias, en base al perfil rentabilidad-riesgo de los clientes, conllevan la discriminación positiva de los segmentos de mayor valor añadido, mientras que aquellos menos rentables se ven marginados, alimentando así la exclusión. Esta brecha marginal se mitiga gracias a las cooperativas de crédito y cajas de ahorro, al ser las más activas en todos los ámbitos (grandes y pequeños municipios); mientras que la banca comercial continúa su proceso de amortización de sucursales en busca de la rentabilidad económica (reduciendo notablemente sus costes).

La transformación de la banca ha acabado casi por completo con las cajas de ahorros, a través de la conversión de estas en sociedades por acciones; de manera que las cooperativas se posicionan como el último exponente de la banca social, y únicas supervivientes de la desmutualización (Belmonte et al., 2013).

Por ello no resulta sorprendente que las cooperativas de crédito sean las que han concentrado el grueso de créditos a agricultores y empresas del sector primario. Estas tienen especial presencia en la Comunidad Valenciana, Andalucía, Castilla-La Mancha y Castilla y León. Los créditos al sector agrícola presentan diferencias frente a las concesiones de créditos normales, pues ha de tenerse en cuenta la irregularidad de los ingresos agrícolas (dependiente de la época de cosecha y afectada por la reducida dimensión de las explotaciones), por lo que exigen un conocimiento específico de los clientes.

Actualmente España cuenta con 42 cooperativas de crédito y tan sólo 2 cajas de ahorro (Caixa Ontinyent y Caixa Pollença, de Valencia y Mallorca respectivamente), cifra que se ha reducido significativamente desde la crisis financiera, con motivo de la reestructuración bancaria, a través de las fusiones y creación de grupos cooperativos. Las cajas rurales se vinculan a la Asociación Española de Cajas Rurales (AEER) mientras que las cooperativas de crédito son organizadas por la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC).

Durante la etapa de expansión económica (boom inmobiliario) previa a la crisis, el sistema bancario español incurrió en una serie de desequilibrios, al crecer tanto la capacidad instalada (sobredimensionamiento) como el crédito, especialmente el relacionado con la construcción inmobiliaria y el sector de promoción. Adicionalmente, este crecimiento fue financiado en los mercados internacionales de renta fija, siendo los depósitos captados insuficientes para sufragarlo. Este desequilibrio fue especialmente intenso para las cajas de ahorro, que vivieron en los años posteriores un profundo proceso de concentración, para conseguir una mejora de eficiencia a través de la reducción de su capacidad instalada, y el saneamiento de los activos más problemáticos (tóxicos).

El sector de las cajas de ahorros presentó una serie de problemas estructurales: una estructura de gobierno compleja y más bien rígida que obstaculizó la aplicación de las mejores prácticas de gobierno corporativo; y, por otra parte, las restricciones legales, que dificultaron la obtención de recursos propios de primera calidad a través de una alternativa distinta a la retención de beneficios.

Aunque durante mucho tiempo el modelo de las cajas de ahorro (basado en la proximidad geográfica al origen, comercialización de productos de baja complejidad y estrategias de crecimiento moderado) se sirvió de la capitalización de los beneficios autogenerados para obtener recursos propios; conforme estas fueron creciendo y aumentando la complejidad de sus negocios, demostró ser insuficiente. Entre 1996 y 2007, parte de las cajas de ahorros acumularon desequilibrios bancarios: una elevada exposición al sector de la construcción, y alta dependencia de la financiación mayorista. Fue entonces patente el exceso de capacidad en relación con los servicios que demandaba la economía real; así como el sobredimensionamiento de las estructuras: el sector se hallaba altamente fraccionado, con un elevado número de cajas de ahorros que propiciaba la pérdida

de rentabilidad. Las cajas sufrieron un aumento de activos no rentables y un encarecimiento de la financiación.

Entre las secuelas de la crisis se encontraban el deterioro de la confianza en las entidades bancarias, y su dificultad para acudir a los mercados internacionales a financiarse; lo que hizo necesaria la adopción de nuevas medidas.

Una de las más destacables fue la creación del Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB) en junio de 2009. Este tenía como propósito guiar y facilitar el proceso de integración de las entidades viables, reforzar su solvencia resultante; y, en el caso de las instituciones no viables, aportar una solución ágil y eficaz (que al final sólo se hubo de llevar a cabo con CajaSur). El resultado fue la reducción de las dimensiones del sector, eliminando la excesiva fragmentación, y mejorando el acceso a los mercados de financiación, la rentabilidad y eficiencia. A su vez, se reforzó la transparencia, elevando las exigencias sobre la situación de las entidades mediante los test de estrés, que tuvieron en España un alcance superior al del resto de la UE. Se modificaron también las reglas contables acerca de los saneamientos, de carácter conservador, tomando más cautelas para una valoración más realista.

El 18 de febrero de 2011 se aprobó el Real Decreto-ley, donde se promulgaron una serie de medidas para garantizar la solvencia y confianza en el sistema financiero español. Se estableció un requisito de solvencia que obligaba a cumplir con un capital principal de al menos el 8% de los APR (activos totales ponderados por riesgo), que se elevaba al 10% para aquellas entidades que se financiaran en más del 20% en el mercado mayorista, y no hubiesen colocado a terceros como mínimo el 20% de su capital social; pues la concurrencia de estas condiciones sugería mayor riesgo. A través de los procesos de integración, solamente en 2010, el número de entidades pasó de 45 a 17, reduciéndose la fragmentación y mejorando las posibilidades de competir eficientemente. Los recortes en oficinas y en plantilla ajustaron la capacidad de las cajas de ahorro, cuyo sobredimensionamiento lastraba a su eficiencia; y gracias a los procesos de integración se consiguió sanear los balances.

2.4. La exclusión financiera

2.4.1. Definición

Atendiendo a la definición proporcionada por la UE, la exclusión financiera consiste en la incapacidad o dificultad para el acceso o uso de los servicios financieros, o sus productos; impidiendo a estos usuarios llevar una vida normal en la sociedad de la que forman parte.

Los servicios financieros que se consideran indispensables para la vida cotidiana de las personas incluyen la disposición de una cuenta para percibir los ingresos personales, autorizar transacciones y disponer de un medio que permita llevar a cabo pagos; así como de una cuenta de ahorro con el fin de poder guardar dinero; y la posibilidad de disfrutar de un crédito sin aval para sufragar problemas de liquidez temporal o gastos inesperados.

La exclusión financiera está estrechamente relacionada con la exclusión social, y el perfil de las personas que la sufren se caracteriza por su situación de vulnerabilidad,

un bajo nivel de ingresos o recursos, en situación de desempleo o con empleos precarios o temporales, personas con discapacidad, estudiantes, pensionistas, y familias monoparentales (Ayuso, 2016). Adicionalmente, afecta en mayor proporción a las mujeres que presentan alguna de las características anteriores, en relación con hombres en las mismas condiciones.

Es también influyente el lugar de residencia: aquellas personas que viven en zonas desfavorecidas presentan mayor riesgo de sufrir exclusión financiera; al igual que aquellas que residen en zonas rurales, debido al paulatino cierre de servicios bancarios.

2.4.2. Formas de exclusión financiera

El Banco Mundial distingue entre dos modalidades de exclusión financiera: la exclusión voluntaria, que se da cuando los usuarios potenciales de los recursos financieros cuentan con acceso a ellos, pero prefieren no darles uso, debido a una falta de necesidad o motivos personales (religiosos o culturales); y la exclusión involuntaria, en la que influyen un amplio abanico de factores.

Pasaremos ahora a concretar los distintos tipos de exclusión financiera que pueden darse y las distintas formas en que afectan a los usuarios:

- **Desbancarización y exclusión geográfica:** es la que se da por la ausencia de entidades financieras en un territorio, por lo que es la que más afecta a los usuarios de la España “vacía”. Después de Grecia, España ha sido el país en el que más sucursales han cerrado (50% de las oficinas), y dónde más se ha reducido el empleo en el sector bancario (casi 100000 trabajadores) desde 2008. Se prevé que en los próximos años un 34% adicional de las oficinas cierren, tras el proceso de fusión y ajuste que está teniendo lugar en estos momentos.
- **Redlining:** tal y como indica su nombre (trazar una línea roja), esta modalidad consiste en la discriminación realizada a conciencia por gestores financieros por la que se excluye a determinados distritos o zonas en los que abunda la pobreza, inestabilidad o conflictividad, con tal de reducir al máximo pérdidas potenciales.
- **Exclusión a determinados perfiles:** aunque es lícito que las entidades financieras busquen clientes que ofrezcan seguridad; no lo es llevar a cabo este propósito a través del sobredimensionamiento de las exigencias por servicios a determinados tipos de clientes, con menos recursos, ingresos inestables, bajo nivel educativo, origen extranjero o que sufren las consecuencias de la brecha digital.
- **Uso de algoritmos para la exclusión comercial:** a través de los datos que recopilan y analizan las páginas web de las entidades bancarias de sus clientes, estas establecen modelos y adaptan ofertas, u ofrecen determinados productos a sus clientes. Se trata un proceso subjetivo, y que reincide en los sesgos sociales, por ejemplo, exigiendo distintas condiciones a la hora de conceder un crédito, en función del género, razones étnicas, edad, nacionalidad, código postal de residencia, etc.

Un prejuicio común es el edadismo, que asocia a las personas mayores con “debilidad”, “ineficiencia”, o “lentitud” (Martín, et al., 2022).

- **Exclusión legal o administrativa:** consiste en negar el acceso a los servicios financieros ante la ausencia de un permiso de residencia o al contar únicamente con la documentación del país de origen.
- **Autoexclusión o exclusión psicológica:** es la que anteriormente hemos introducido como exclusión involuntaria, y que se produce cuando aun teniendo acceso a sucursales financieras, los usuarios deciden no dirigirse a esa, por distintas razones que les hacen sentir en posición de inferioridad como puede ser una escasa cultura financiera, barreras lingüísticas, escaso conocimiento tecnológico o el estigma de la pobreza.
- **Exclusión ocasionada por la brecha digital:** es la producida por la ausencia de recursos o herramientas, o falta de manejo de las nuevas tecnologías; para poder acceder a la banca digital. Este es posiblemente el tipo más común y que a más usuarios afecta, pues como la incipiente desbancarización física ha ocasionado un trasvase de las operaciones habituales hacia la banca virtual, especialmente a raíz de la pandemia, cuando surge la necesidad de reducir el contacto personal y los desplazamientos a la hora de efectuar operaciones. Como es evidente, esto supone una barrera para aquellas personas afectadas por la brecha digital o que carecen de educación financiera, impidiéndoles tanto el acceso como el entendimiento de las condiciones de las operaciones.

La frecuencia de uso de canales digitales guarda relación con factores como la edad, el género o lugar de residencia de los usuarios. El porcentaje de la población que hace uso de la banca digital ha pasado en tan sólo 4 años del 61% al 71,5% (INE, 2023) haciendo del modelo tradicional cada vez más obsoleto.

- **Exclusión por inadecuación de productos:** consta tanto de la oferta de productos inadecuados a determinados perfiles de manera que se ven perjudicados (como en sonado fraude de las preferentes) y de la oferta de productos con condiciones inadecuadas para las necesidades de los demandantes de financiación.
- **Exclusión por el encarecimiento de los servicios financieros:** las entidades financieras han incrementado las comisiones bancarias (cobrando por operaciones que antes no suponían ningún coste, o contaban con uno reducido) así como los intereses y comisiones de ciertos productos, como en el caso de las tarjetas revolving y los gastos de mantenimiento. Así, en 2020, se observó un aumento desorbitado de las quejas recibidas por el Banco de España (un 91% más que el año anterior).
- **Exclusión a través de créditos rápidos o microcréditos por endeudamiento con usura:** el término “crédito de usura” hace referencia a aquellos créditos rápidos que acarrear un interés excesivo, para un plazo de devolución breve y con una penalización elevada en caso de impago, con la aparente ventaja de concederse con trámites mínimos y sin muchos

requisitos. Los solicitantes de estos productos suelen ser usuarios de rentas bajas o sobreendeudadas, que no cumplen las condiciones para optar a créditos en entidades bancarias. Al ser concedidos por entidades no supervisadas por el Banco de España, no es posible su reclamación legal, lo cual ocasionado que empeore la percepción de los consumidores de las entidades financieras, y aumente la sensación de ser engañados.

2.4.4. Cuantificación y distribución de la exclusión financiera en España

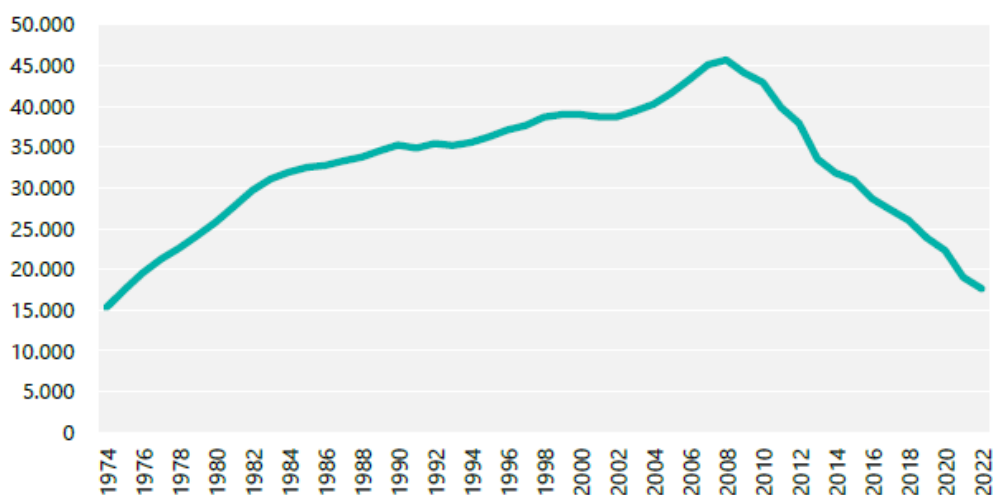
El informe sobre la inclusión financiera elaborado por el IVIE, en base a los datos disponibles a diciembre de 2022, recopilados por UNACC, CECA y AENA, y a través de la información suministrada por las entidades de depósito; analiza el acceso a los servicios bancarios en España, con el municipio como punto de referencia.

Se ha analizado este documento, puesto que el actualizado con los datos de 2023 no será publicado hasta junio de este mismo año (2024). El informe lleva a cabo la identificación de los municipios sin acceso físico a los servicios bancarios (sea a través de cajeros, oficinas, agentes financieros u oficinas de Correos); y cuantifica el porcentaje de población residente en ellos.

A su vez, calcula el tiempo y distancia media hasta el punto de acceso más próximo desde estos municipios donde no existe ninguna dotación de servicios bancarios.

La reducción de oficinas asciende al 61%, que en valores absolutos supone 17648 oficinas frente a las 45707 con las que contaba la red de oficinas española, en su punto álgido antes de la crisis, en septiembre de 2008 (Figura 4).

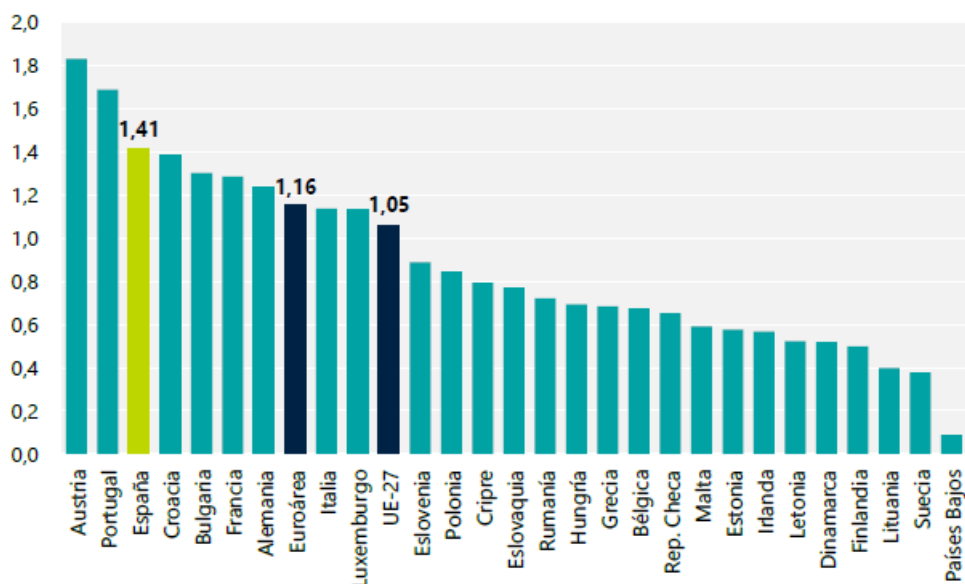
Figura 4: Número de oficinas de entidades de depósito en España (1974-2022)



Fuente: Banco de España (2023)

La reducción de cajeros automáticos se sitúa en el 27%. A pesar de ello, España cuenta todavía con una de las redes más densas en la UE, en relación con el número de habitantes al que prestan servicio, detrás de Francia y Bulgaria. Como podemos observar en la Figura 5; teniendo en cuenta oficinas y cajeros, en España existen 1,41 puntos de acceso por cada mil habitantes, frente a la media europea de 1,05.

Figura 5: Número de cajeros y oficinas en la UE por cada mil habitantes en 2021



Fuente: BCE (2023) y Eurostat (2023)

Esta característica es paralela a la reducida dimensión de sus oficinas (que queda por debajo de la media europea), al igual que el tamaño de los activos por oficina (156 millones de € en España, frente a los 308 de la media europea) y número de empleados por oficina (8,5 trabajadores frente a 15,5 en la UE).

Entre 2008 y 2022 el número de oficinas se ha visto reducido en todas las comunidades autónomas. Navarra se posiciona como la comunidad con menor disminución de sucursales, un 43,2%; y Cataluña con la mayor: el 73,1% de las oficinas han cerrado en este periodo. A nivel provincial, Barcelona, Girona y Tarragona son las que han experimentado una reducción superior al 70%; mientras que Teruel, Cuenca y Badajoz se encuentran a la cola, con menos de un 40% de oficinas cerradas (Tabla 3).

Tabla 3: Evolución del número de oficinas bancarias por comunidad autónoma (2008-2022)

	Septiembre 2008	Diciembre 2021	Diciembre 2022	Reducción sep2008 - dic 2022	Reducción sep2008 - dic 2022 (%)	Reducción dic 2021 - dic 2022	Reducción dic 2021 - dic 2022 (%)
Andalucía	7.007	3.309	3.124	-3.883	-55,4%	-185	-5,6%
Aragón	1.794	856	840	-954	-53,2%	-16	-1,9%
P. de Asturias	970	484	458	-512	-52,8%	-26	-5,4%
I. Balears	1.256	551	441	-815	-64,9%	-110	-20,0%
Canarias	1.464	649	615	-849	-58,0%	-34	-5,2%
Cantabria	502	243	209	-293	-58,4%	-34	-14,0%
Castilla y León	3.160	1.322	1.216	-1.944	-61,5%	-106	-8,0%
Castilla-La Mancha	2.014	1.270	1.096	-918	-45,6%	-174	-13,7%
Cataluña	8.148	2.308	2.194	-5.954	-73,1%	-114	-4,9%
C. Valenciana	5.069	1.800	1.654	-3.415	-67,4%	-146	-8,1%
Extremadura	1.196	741	660	-536	-44,8%	-81	-10,9%
Galicia	2.517	1.036	1.017	-1.500	-59,6%	-19	-1,8%
C. de Madrid	6.023	2.242	1.983	-4.040	-67,1%	-259	-11,6%
R. de Murcia	1.352	543	520	-832	-61,5%	-23	-4,2%
C. F. de Navarra	715	410	406	-309	-43,2%	-4	-1,0%
País Vasco	1.979	1.009	981	-998	-50,4%	-28	-2,8%
La Rioja	495	216	211	-284	-57,4%	-5	-2,3%
Ceuta y Melilla	46	26	23	-23	-50,0%	-3	-11,5%
Total Nacional	45.707	19.015	17.648	-28.059	-61,4%	-1.367	-7,2%

Fuente: IVIE (2023)

Es importante destacar que, a pesar de la vertiginosa caída de la red de oficinas, esto en sí no es una causa de exclusión financiera, siempre y cuando siga existiendo algún punto de acceso próximo al lugar de residencia, sea una oficina, cajero, ofibuses, agente financiero, oficina de Correos, efectivo a través del cash-back, y en caso de que sea posible, la utilización de la banca online. Las entidades bancarias aportan información sobre la dirección postal de cada una de ellas, así como del recorrido de los ofibuses, de manera que es posible cuantificar aquellos municipios que no cuentan con acceso presencial a los servicios bancarios. Se puede conocer también la población afectada por esta concurrencia, gracias a los datos de Instituto Nacional de Estadística del padrón municipal.

El cierre de oficinas se concentra en los municipios de más de 10.000 habitantes (con un 81% del total), y a pesar de ello no hay ninguno de estos que actualmente no cuente con al menos una oficina bancaria. El cierre en los municipios de 2000 habitantes sólo ha supuesto el 6%, y para los de menos de 1000 habitantes es incluso más insignificante: del 3%.

A las oficinas bancarias y cajeros automáticos han de sumarse los agentes financieros y oficinas de Correos. En España estos ascienden a 4511 y 4774 respectivamente, en 2022, de manera que, en total, existen 77571 puntos de acceso a los servicios bancarios, junto a ofibuses, cash back y la red de cajeros de operadores no bancarios.

Si analizamos en la Tabla 4, todos los puntos de acceso, es decir: oficinas, cajeros (tanto en oficinas como desplazados), agentes financieros, oficinas de Correos, cash back, y oficinas móviles; Andalucía se sitúa a la cabeza en el número de puntos de acceso, con 13427, seguida por Cataluña y Madrid. Castilla y León es la comunidad

autónoma con mayor número de oficinas móviles, que benefician a 372 municipios, lo cual cobra sentido teniendo en cuenta que es una de las regiones más afectadas por la exclusión financiera y por tanto ha tenido mayor prioridad en la aplicación de medidas en pos de la inclusión.

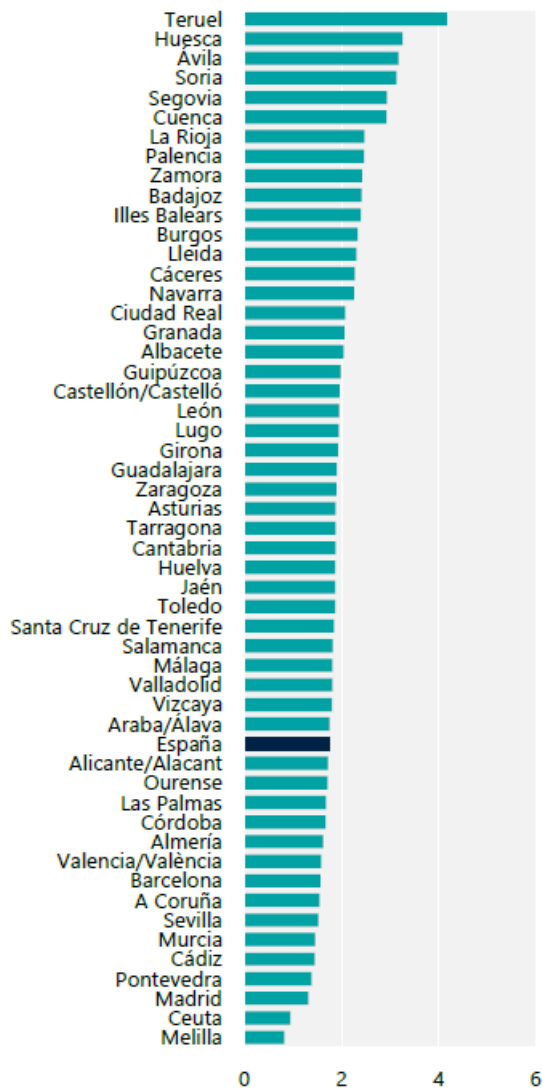
Tabla 4: Puntos de acceso presencial a los servicios bancarios en España, por CCAA, diciembre 2022

	Oficinas	Cajeros		Agentes	Oficinas de Correos	Cash back	Total	Oficinas móviles	Total con oficinas móviles
		En oficinas	Desplazados						
Andalucía	3.093	5.839	657	646	848	2.311	13.394	33	13.427
Aragón	861	1.032	155	247	216	588	3.099	0	3.099
P. de Asturias	456	701	175	84	117	332	1.865	9	1.874
I. Balears	446	806	213	47	98	238	1.848	0	1.848
Canarias	611	1.323	320	48	172	276	2.750	0	2.750
Cantabria	211	374	114	58	51	243	1.051	0	1.051
Castilla y León	1.238	1.698	231	340	354	984	4.845	372	5.217
Castilla-La Mancha	1.093	1.409	228	345	419	636	4.130	60	4.190
Cataluña	2.129	4.963	569	776	766	3.124	12.327	0	12.327
C. Valenciana	1.632	3.298	564	679	431	1.177	7.781	70	7.851
Extremadura	683	850	174	186	298	292	2.483	0	2.483
Galicia	1.020	1.648	291	297	319	533	4.108	22	4.130
C. de Madrid	1.912	3.686	464	454	287	1.878	8.681	43	8.724
R. de Murcia	513	946	115	63	104	421	2.162	0	2.162
C. F. de Navarra	405	634	50	53	91	253	1.486	0	1.486
País Vasco	963	1.798	369	158	167	565	4.020	0	4.020
La Rioja	214	279	25	28	33	102	681	106	787
Ceuta	11	45	1	1	2	16	76	0	76
Melilla	12	37	2	1	1	16	69	0	69
Total Nacional	17.503	31.366	4.717	4.511	4.774	13.985	76.856	715	77.571

Fuente: IVIE (2023)

Si analizamos la población por punto de acceso, Ceuta cuenta con el mínimo: 0,82 por cada mil habitantes; y Teruel con el máximo, de 4,17 situándose la media española en 1,74. Las provincias más grandes y pobladas, cuenta con ratios por debajo de la media (como es el caso de Barcelona, Valencia, Madrid y Sevilla); mientras que las más pequeñas cuentan con más puntos de acceso por cada mil habitantes (Figura 6).

Figura 6: Puntos de acceso por cada mil habitantes, por provincia, en 2022



Fuente: IVIE (2023)

Ahora bien, de los 8131 municipios con los que cuenta España, son 4533 los que no tienen oficinas bancarias, es decir, un 55,7% del total; de los cuales 4032 tampoco disponen de cajero automático. En términos de población, son 1.224.467 los habitantes afectados en 2021 (tan sólo un 2,6% de la población española). Sin embargo, si se tienen en cuenta las oficinas de Correos, agentes financieros, ofibuses y comercios con posibilidad de uso del cash back; esta cifra se reduce a 2797 municipios y 494.916 habitantes.

Por tanto, al considerar que además de oficinas bancarias, existe otras vías para acceder a los servicios financieros el número de municipios sin accesibilidad financiera se reduce un 37,3%; y el número de habitantes excluidos un 69,4%. Traducido en valores absolutos: 1691 municipios y 1.164.943 personas han obtenido acceso a los servicios bancarios en su municipio gracias a las medidas adoptadas por el sector bancario para evitar la exclusión financiera. En relación al total de la

población española, la exclusión financiera ha pasado de suponer un 3,5% a un 1%, tal y como queda reflejado en la Tabla 5.

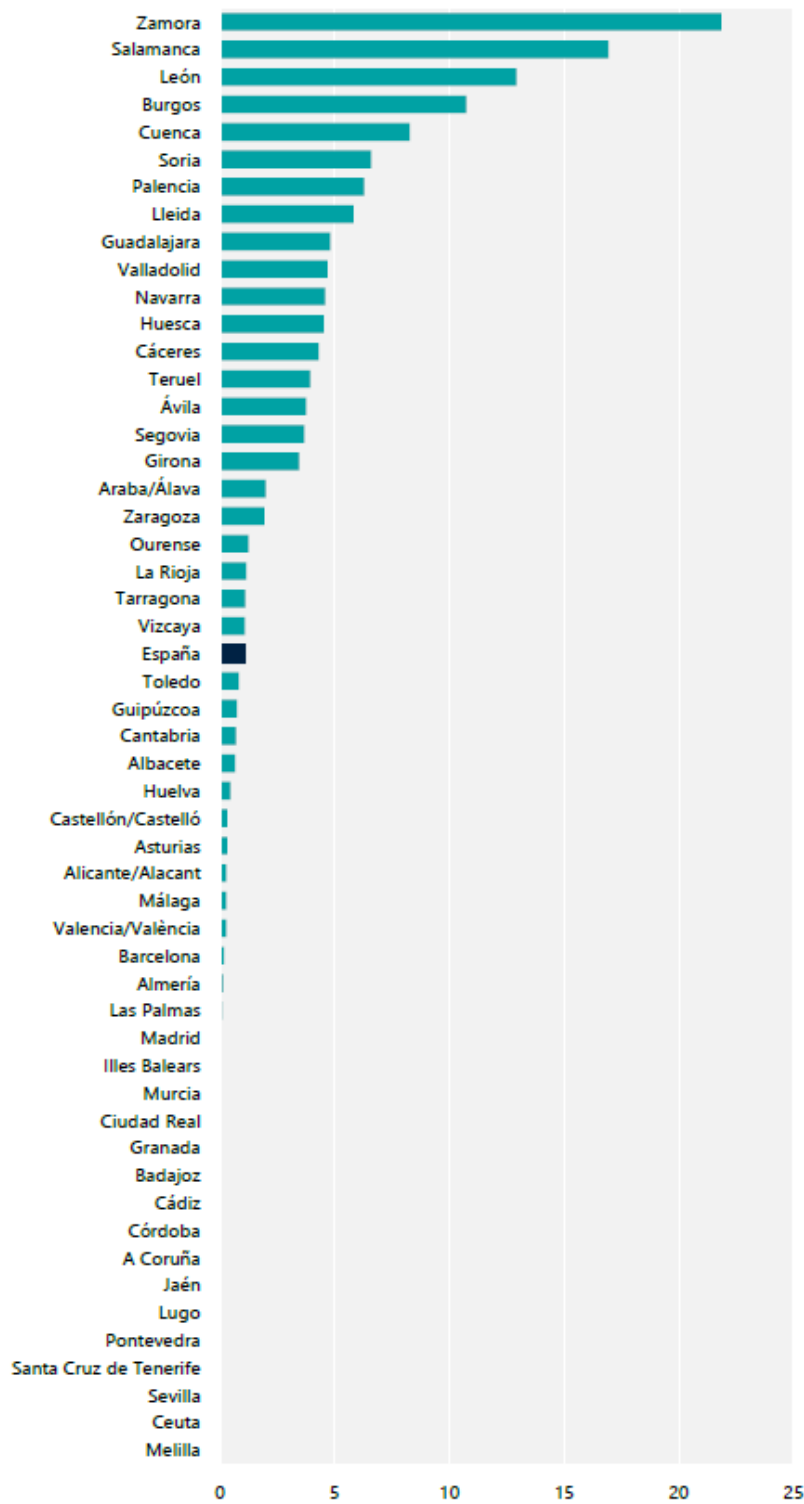
Tabla 5: Porcentaje de municipios y población sobre el total de España, sin puntos de acceso a servicios bancarios, diciembre 2022

	Población sin... (% sobre total)						
	Oficina	Oficina, cajero	Oficina, cajero, agente	Oficina, cajero, agente, oficina móvil	Oficina, cajero, agente, oficina móvil, oficina de Correos	Oficina, cajero, agente, oficina móvil, oficina de Correos, cash back	Oficina, cajero, agente, oficina móvil, oficina de Correos, cash back, cajeros gestionados por terceros
Andalucía	1,7	1,1	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1
Aragón	4,6	4,5	2,8	2,8	2,7	2,6	2,6
P. de Asturias	1,1	0,7	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3
I. Balears	0,2	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0
Canarias	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Cantabria	12,3	6,4	4,2	4,2	4,0	2,4	0,7
Castilla y León	18,4	17,0	15,0	12,0	11,0	10,2	10,1
Castilla-La Mancha	4,6	3,6	3,0	2,6	2,0	1,9	1,8
Cataluña	3,9	3,4	2,6	2,6	1,0	0,9	0,9
C. Valenciana	3,6	1,5	0,7	0,6	0,3	0,3	0,3
Extremadura	9,1	6,9	3,1	3,1	1,6	1,6	1,6
Galicia	2,4	0,3	0,3	0,1	0,1	0,1	0,1
C. de Madrid	1,1	0,7	0,7	0,1	0,1	0,1	0,1
R. de Murcia	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
C. F. Navarra	6,3	5,6	5,6	5,6	5,5	4,6	4,6
País Vasco	3,3	1,2	1,2	1,2	1,2	1,1	1,1
La Rioja	5,0	4,8	4,8	1,1	1,1	1,1	1,1
Ceuta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Melilla	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total Nacional	3,5	2,6	1,9	1,6	1,2	1,1	1,0

Fuente: IVIE (2023)

Tal y como queda representado en la Figura 7, la población residente en municipios sin ningún punto de acceso a servicios bancarios, en relación con el total de población de la provincia, presenta su mayor porcentaje en Zamora (21,9%), seguida por Palencia, León, Salamanca y Burgos. En algunas provincias (Ceuta y Melilla, Santa Cruz de Tenerife, Sevilla, Pontevedra, A Coruña, Jaén y Cádiz) supone el 0%.

Figura 7: Porcentaje de población sin puntos de acceso presencial a servicios bancarios en su municipio de residencia, diciembre 2022.



Si se continúa profundizando, sin embargo, se observa que, entre los municipios sin vías de acceso a servicios bancarios, el 94,4% presenta una población inferior a 500 habitantes; por lo que la probabilidad de no contar con accesibilidad a estos servicios se eleva notablemente para los municipios de muy reducida dimensión. (Figura 5) Además, estos suelen presentar las características propias de los segmentos previamente identificados como propensos a ser sujetos de la exclusión: baja densidad de población, carácter rural, renta por hogar reducida y población mayor de 65 años.

Si hablamos del tiempo y distancia desde municipios sin puntos de acceso hasta los servicios bancarios, este es de 9,7 minutos y 7,6km respectivamente. El 99% de población española cuenta con un punto de acceso a menos de 10 minutos y 5km de distancia. Sólo en algunas provincias, este porcentaje se reduce, y por debajo del 90% podemos encontrar a Zamora, Salamanca, Palencia y León.

2.5. Legislación y medidas vigentes

2.5.1. Regulación e iniciativas nacionales

Los diagnósticos sobre exclusión financiera en España son elaborados a través de los datos proporcionados por las tres patronales bancarias: UNACC (Unión Nacionales de Cooperativas de Crédito), CECA (Confederación Española de Cajas de Ahorro) y AEB (Asociación Española de Banca). Así, se da soporte al Observatorio de Inclusión Financiera, que cuenta con un mapa al detalle a nivel municipal sobre el acceso a los servicios bancarios en España.

Ha de diferenciarse entre los términos de accesibilidad financiera e inclusión financiera, puesto que el primero hace referencia al acceso a través de cualquier vía, incluyendo la banca online; mientras que la inclusión financiera es resultado, de la inaccesibilidad presencial o física a los servicios: generalmente en el caso de personas que residen en municipios sin internet o no gozan de unas competencias digitales mínimas.

Dentro de los compromisos sobre inclusión financiera del sector bancario, destaca el de inclusión rural, ampliado a 7 de octubre de 2022, a través de la firma de una hoja de ruta coordinada por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

Este acuerdo, que pretende reforzar la inclusión financiera en zonas rurales, tiene como prioridad garantizar el acceso a estos servicios en aquellos municipios que en la actualidad no cuentan con ningún punto de acceso presencial. Esta propuesta se extiende tanto a aquellos municipios que han visto cerrar estos puntos (debido a la reestructuración bancaria), como a aquellos que nunca han dispuesto de ellos.

El compromiso diferencia entre los municipios (sin acceso) de más de 500 habitantes (la minoría) y los que cuentan con una población inferior. Para aquellos de más de 500 personas, la solución se estructura a través de oficinas bancarias (y móviles), cajeros automáticos y agentes financieros. Las oficinas móviles son vehículos de entidades financieras que, de forma itinerante, prestan sus servicios en zonas que no cuentan con acceso fijo a estos.

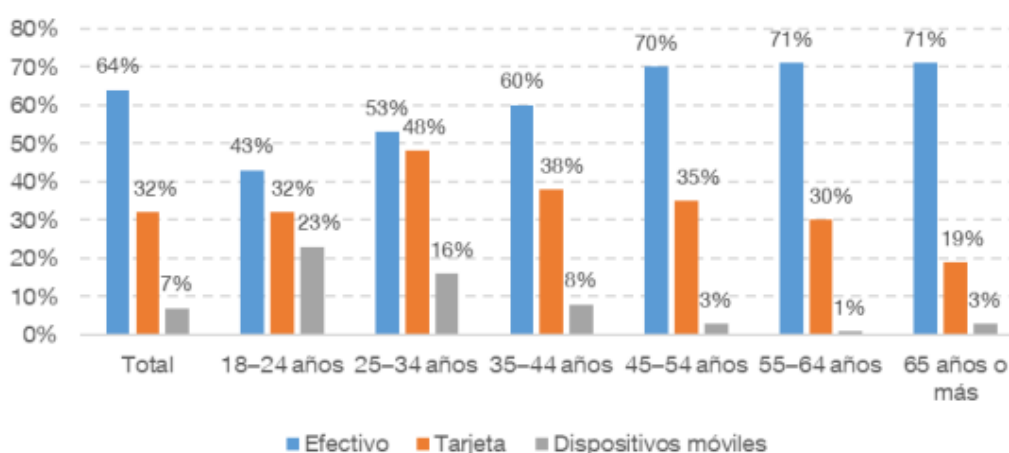
Cabe mencionar que, dentro de los cajeros, también se encuentran cajeros de empresas privadas no bancarias, como Euro Automatic Cash, Euronet, Prosegur Cash y Cardtronics.

Por otro lado, para los municipios de menos de 500 habitantes, además de estas tres vías, se suma el cash-in-shop, cash back, y Correos Cash.

A pesar de haberse reducido notablemente en la última década, tal y cómo refleja la Figura 8, el efectivo sigue siendo el medio de pago más usado en España, por 3 de cada 5 personas, porcentaje que aumenta con la edad.

Según el “Estudio sobre hábitos en el uso de efectivo” llevado a cabo por el Banco de España en 2022, variando su utilización en base a la edad, el nivel de estudios y el sexo. Al pago en metálico se le atribuye mayor comodidad y propensión a controlar los gastos. Un 82% de los españoles se opone a la desaparición del efectivo.

Figura 8: Uso diario de medios de pago por edad



Fuente: Banco de España (2022)

Es lógicamente en las zonas rurales donde se suele recurrir más al efectivo, al haber menos variedad que permita buscar alternativas de comercios que sí posibiliten el pago con tarjeta; y al contar con una población más envejecida que no está acostumbrada a otros medios de pago. La imposibilidad de las empresas para ingresar dinero y de los consumidores para retirar efectivo genera complicaciones en el funcionamiento habitual de estas localidades que no cuentan con bancos ni cajeros. Por ello, en vez de obligar a los usuarios a desplazarse a otros municipios, incurriendo en costes de tiempo y transporte; se han ideado dos medidas que compagina el exceso de efectivo por parte de los comercios y la necesidad de este por parte de los consumidores: el cash-in-shop y cash back. Ambos son relativamente poco conocidos en España, (o se usan si conocer el término que acuñan) pero ya han triunfado en Europa.

El cash back posibilita retirar dinero en efectivo en comercios, vinculado siempre a la compra de un producto. Podemos entender el proceso con mayor facilidad observando la Figura 9: a la hora de pagar la compra, que se hará con tarjeta bancaria, se solicita al vendedor que se cobre por mayor importe, y este importe adicional se devuelve en efectivo. Por ejemplo, una persona que realice la compra

en un supermercado por valor de 30€ puede pedir que se le añada al total 70€. De esta manera habrá pagado 100€ con tarjeta, y obtenido 70 en efectivo.

Figura 9: Funcionamiento del cash back como alternativa a los cajeros



Fuente: CNMV

Cuando esta retirada de efectivo no va vinculada a ninguna compra, se conoce como cash-in-shop. Simplemente consiste en solicitar un cobro de tarjeta en un comercio, para recibir ese importe en efectivo a cambio (Figura 10).

Figura 10: Funcionamiento del cash-in-shop



Fuente: CNMV

Ambas soluciones benefician, no sólo a los consumidores, ofreciéndoles acceso a efectivo; sino también a los comercios, pudiendo aumentar la afluencia y los ingresos bancarios, y una gestión más eficiente de su efectivo.

Otra de las soluciones ha sido a través de la creación de Correos Cash. Con este acuerdo, entre Correos y algunas entidades bancarias, se permite la retirada de efectivo y la realización de ingresos en las 2396 oficinas con las que cuenta en toda España. Entre los servicios que ofrece figuran los ingresos y retiradas de efectivo de hasta 2500€, y recientemente se ha añadido la posibilidad de entregar dinero en efectivo (hasta 500€) a un domicilio indicado (para el propio usuario o para un tercero) siempre que sea cliente de la entidad bancaria. Los bancos que habilitan el servicio en Correos Cash son: Banco Santander, Evo Banco, Triodos Bank, Ibercaja, Banco Mediolanum, Bancofar y BBVA. Dependiendo de la entidad, este servicio conlleva una comisión, que oscila por debajo de los 2€.

Si centramos ahora la atención en la Comunidad Valenciana, el “Fondo de Cooperación Municipal para la Lucha contra la Despoblación de los municipios de la

Comunitat Valenciana” persigue lograr los principios de suficiencia financiera y autonomía, explícitos en la Constitución; a través de ayudas a municipios en riesgo de despoblación, para la mejora en la prestación de servicios públicos. La principal medida impulsada por la Agenda Valenciana Antidespoblamiento (AVANT), ha sido la concesión de ayudas para promover la prestación de servicios financieros básicos. Para ello, lleva a cabo el suministro, puesta en funcionamiento y mantenimiento de cajeros automáticos en aquellos municipios que no cuentan con estos, y que se dividen en 4 zonas geográficas (Anexo 1). La subvención asciende a 7,83 millones de euros, que pretenden cubrir la instalación y mantenimiento de 135 cajeros en 124 municipios, en el periodo comprendido entre 2022 y 2025.

Es además importante resaltar el “Protocolo estratégico para reforzar el compromiso social y sostenible de la Banca”, firmado por las asociaciones bancarias (AEB, CECA) en julio de 2021. Los principios de actuación que en él se desarrollan, buscan reforzar el compromiso de las entidades con la sociedad española, especialmente tras la crisis del COVID-19. Por ello, impulsa la formación digital de la plantilla, la asignación efectiva del trabajo, la creación de mecanismos para facilitar la recolocación de la plantilla afectada por las reestructuraciones, y medidas para fomentar la educación financiera y digital.

Esta última iniciativa tiene por objeto hacer de los conceptos económicos más comprensibles, aumentando así el grado de información de los clientes, y reforzando su salud financiera. No es ningún secreto que la población residente en áreas rurales presenta la mayor brecha digital (INE, 2022); y el tramo de mayor edad (65-74 años), el que menos uso hace de la banca online para llevar a cabo sus transacciones habituales: tan sólo en un 38% frente a la media española, del 65% (Eurostat).

Por ello, estos programas dirigidos a adquirir los conocimientos adecuados para operar con seguridad en el entorno digital se orientan a jóvenes, personas mayores y a la población del medio rural.

El Protocolo también persigue la expansión de la economía inclusiva en el medio rural y en colectivos en riesgo, a través de colaboración entre entidades e instituciones y fundaciones, para poder proporcionar los servicios financieros básicos en comunidades rurales. Además de las cuatro vías mencionadas con anterioridad, se articulan:

- Servicios multicanal (digital y telefónico) para atender las operaciones.
- Formación digital a los mayores con el apoyo de las administraciones públicas (de ámbito local).
- Mejoras a la accesibilidad de los servicios, en base a las necesidades de las personas mayores y con discapacidad.
- Planes de formación para los usuarios en el uso de la banca electrónica.
- Apoyo a las AAPP para la simplificación de trámites como el pago de impuestos y tributos.
- Contribución a la extensión de la red de datos en áreas rurales, posibilitando el uso de canales a distancia.

Estas medidas llevan aparejadas una serie de acciones:

- Primeramente: la fundación del Observatorio para la Inclusión Financiera, por parte de la CECA y la AEB; del que emanan los informes analizados sobre el acceso a servicios financieros en la España rural. Con estos, no sólo se traza y actualiza el mapa de puntos de acceso, sino que se idean mecanismos para expandir esta red.
- La adaptación de aplicaciones y páginas web para facilitar su accesibilidad. Para ello se realizan encuestas a usuarios, a partir de las cuáles identificar las principales dificultades e idear vías para resolverlas. Entre las soluciones se encuentran ofrecer en función al tipo de consumidor una interfaz con información personalizada. El seguimiento de estas acciones se controla con medidas de satisfacción de los clientes con las funciones ofrecidas en las páginas web.
- El refuerzo de la atención telefónica para aquellos usuarios que no pueden acudir presencialmente a las oficinas (o no cuentan con estas en la proximidad) o carecen de los conocimientos necesarios para actuar a través de la banca online.

Por otra parte, y como resultado de la colaboración entre entidades financieras y públicas, cabe a destacar los acuerdos entre los principales bancos con Correos, poniendo a disposición en sus oficinas puntos de acceso a efectivo. En algunas localidades también se han puesto a disposición de las entidades bancarias edificios de los ayuntamientos, diputaciones y organismos públicos como lugar físico para la prestación de los servicios bancarios.

Además de la “Hoja de ruta para reforzar la inclusión financiera en las zonas rurales”, las medidas de inclusión se extienden globalmente a los colectivos afectados, independientemente de si pertenecen o no al medio rural, como es el caso de las personas mayores y con discapacidad.

Por ello, se han promulgado soluciones como:

- Ampliación de los horarios de atención presencial en las oficinas.
- Formación continua a los empleados, e incluso especializada para el asesoramiento de personas mayores (conocidos como embajadores sénior).
- Atención por teléfono preferente, con interlocutores disponibles nueve horas diarias.
- Adaptación de cajeros y simplificación de apps móviles y páginas web para mayores o personas con discapacidad.

Desde el ámbito puramente público, especialmente a nivel regional e incluso municipal, se están promoviendo iniciativas para la instalación y mantenimiento de cajeros automáticos, como hemos visto en el caso de la Comunidad Valenciana, con

las subvenciones del proyecto AVANT. Estas subvenciones también se han concedido en Galicia y Cantabria (Orden de 18 de junio de 2021 y Orden PRE/57/2021 respectivamente).

El propio Banco de España ha desplegado iniciativas para la inclusión financiera, como la preparación de fuentes de información, y análisis estadísticos; programas para la educación financiera; y estrategias de seguimiento de las iniciativas promulgadas. La información del Banco de España procede de cuatro fuentes:

1. ENE: Encuesta Nacional sobre el Uso del Efectivo
2. EFF: Encuesta Financiera de las Familias
3. ECF: Encuesta de Competencias Financieras
4. Base de datos de oficinas bancarias a nivel municipal (extraída de los datos de las entidades bancarias, bajo la Circular 1/2009).

Desde el año 2008, el Banco de España y la CNMV, vienen impulsando el Plan de Educación Financiera, a través del programa “Finanzas para todos”.

El Banco de España también ofrece asesoramiento a entidades dispuestas a realizar programas piloto para idear medidas que faciliten el acceso a efectivo y en general a servicios financieros para colectivos vulnerables a la exclusión.

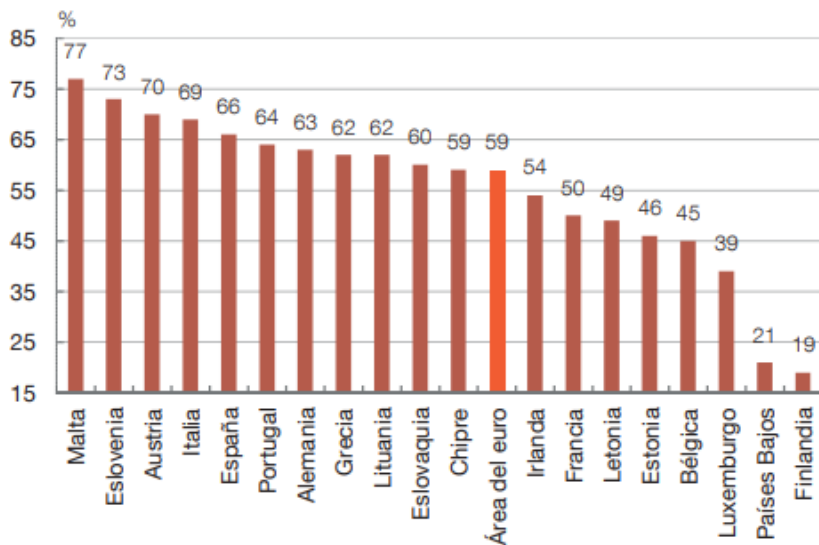
2.5.2. Regulación e iniciativas en Europa

En 2019 se traspone en España la Directiva 2014/92/UE, a través del Real Decreto 164/2019, de 22 marzo. Principalmente aborda el acceso a las cuentas de pago básicas, derecho del que ha de gozar toda persona que resida en los Estados Miembros de la Unión Europea, así como el traslado de cuentas de pago y la comparabilidad de comisiones conexas a estas. Se requiere además que los Estados ideen medidas para la inclusión de estos servicios en el mercado financiero europeo, y se apliquen condiciones ventajosas para los consumidores tildados de “vulnerables”.

Esta Directiva, sin embargo, sólo contempla la cuenta de pago básica dentro de los servicios financieros necesarios para llevar a cabo una vida social normal (Llorente, 2019). Establece la gratuidad (durante dos años) de las cuentas de pago para aquellas personas en situación especial de vulnerabilidad o en riesgo de exclusión financiera, que delimita a través del IPREM (Indicador Público de Rentas de efectos múltiples), con umbrales de renta anual por unidad familiar, contingente a una serie de supuestos: cuando se trate de personas no integradas en una unidad familiar, cuando esta tenga condición de familia numerosa, y cuando esté integrada por una persona con grado de discapacidad superior al 33%; y adicionalmente a encontrarse por debajo de este umbral, no concorra titularidad o derecho sobre ninguna sociedad mercantil ni ningún inmueble, sin contar la vivienda habitual.

En el panorama actual europeo, el efectivo sigue suponiendo (aunque por relativamente poco) el medio más frecuente de pago, a pesar de la creciente utilización de la banca online; y con notables diferencias entre países. Mientras que en Malta el dinero en efectivo es empleado en 3 de cada 4 operaciones; en países como Finlandia, apenas representa el 20%, según vemos representado en la Figura 11. Suecia, a pesar de no formar parte de la Unión Económica Europea, se sitúa muy por debajo en el uso de esta forma de pago, realizando tan sólo un 8% de las transacciones en efectivo; porcentaje que en Reino Unido ronda el 15%.

Figura 11: Porcentaje de transacciones realizadas en efectivo



Fuente: BCE (2022)

Además de las diferencias geográficas, puede observarse una variación porcentual de 10 puntos entre las operaciones realizadas con efectivo por personas mayores de 64 años (65%) y aquellas de entre 25 y 39 años (55%), es decir, las generaciones mayores hacen un menor uso de las tarjetas de crédito y la banca online.

A la hora de analizar las distintas medidas llevadas a cabo a nivel europeo, debemos distinguir entre tres categorías: privadas, público-privadas, y públicas.

1. Iniciativas privadas

Son iniciativas que nacen del ámbito privado, es decir, son principalmente impulsadas por entidades financieras, que han ideado medidas para suavizar el impacto del cierre de sucursales y cajeros automáticos, y las consecuentes dificultades en el acceso presencial a los servicios financieros.

- **Cajeros multimarca:** estas redes de cajeros permiten que un grupo de entidades comparta los gastos de instalación y mantenimiento de los cajeros, pudiendo instalarse en lugares donde una única entidad no tendría una rentabilidad asegurada. Esta iniciativa lleva varias décadas en funcionamiento, en países como Suecia, Países Bajos, Finlandia o Portugal, que cuentan con extensas redes de cajeros multimarca (Bankomat, Geldmaat, Automatia y Multibanco, respectivamente). En 2020, los principales bancos belgas crearon la red de cajeros Batopin, garantizando el acceso a los servicios bancarios, en un radio de 5km, al 95% de la población. Igualmente, en Alemania, las entidades financieras firmaron una serie de acuerdos por los cuales los usuarios pueden hacer un uso ventajoso de cajeros de otras entidades.

- Al igual que en España, en numerosos países se ha comenzado a extender el servicio de las oficinas móviles, ofreciendo un servicio equivalente al de las oficinas tradicionales en zonas con baja densidad de población o rurales, que no cuentan con un acceso presencial fijo. Los “banking trucks” (conocidos en España como ofibuses) son utilizados en Alemania por la caja de ahorros Sparkasse, en la zona bávara; mientras que, en Francia, son utilizados por las cooperativas agrícolas Crédit Agricole.
- En menor medida, se están popularizando el cash back y cash-in-shop, previamente explicados. A pesar de ser de fácil implementación, pues sólo requiere de la existencia de un comercio activo en una localidad; sigue siendo inaccesible para aquellas personas que no cuentan con tarjeta bancaria o dispositivo móvil con acceso a internet, de manera que los colectivos de mayor exposición (en mayor riesgo de exclusión financiera) se verían marginados con estas alternativas. Países Bajos cuenta con la mayor implementación del cash-in-shop, al realizar en 2022 el 20% de las retiradas de efectivo mediante este método.
- En Reino Unido han triunfado recientemente los banking hubs: establecimientos compartidos por una serie de entidades que habilitan la realización de operaciones bancarias básicas en aquellas localidades, generalmente en zonas rurales, de reducido tamaño.
- En Luxemburgo, los bancos más importantes han comenzado a ofrecer condiciones favorables en ciertos servicios para personas de mayor edad, como la retirada de efectivo gratuita.

2. Iniciativas público-privadas

Estas medidas implican una colaboración del sector público con las entidades bancarias, mediante acuerdos o memorandos de entendimiento.

Aquí destaca el uso de la red de oficinas de correos para la realización de determinadas operaciones financieras, al tener esta mayor extensión que la red de oficinas bancarias y de cajeros. Esta alternativa hace llegar los servicios financieros a gran cantidad de municipios rurales, donde la población se caracteriza por ser de mayor edad, y por tener unas competencias financieras y digitales mínimas.

Así, son muchos países (entre ellos España) los que han aplicado con éxito esta medida. En el caso de Italia, además, se prevé que la Poste Italiane contribuya a la instalación de cajeros en 254 localidades que no cuentan con oficina de correos.

3. Iniciativas públicas

Son las impulsadas por el sector público, que es el responsable de su aplicación, a través de subvenciones o la propia legislación.

Estas medidas persiguen la cobertura mínima nacional de acceso al efectivo. Para medir esta cobertura, se toma el porcentaje de población con acceso a efectivo en un radio de kilómetros concreto.

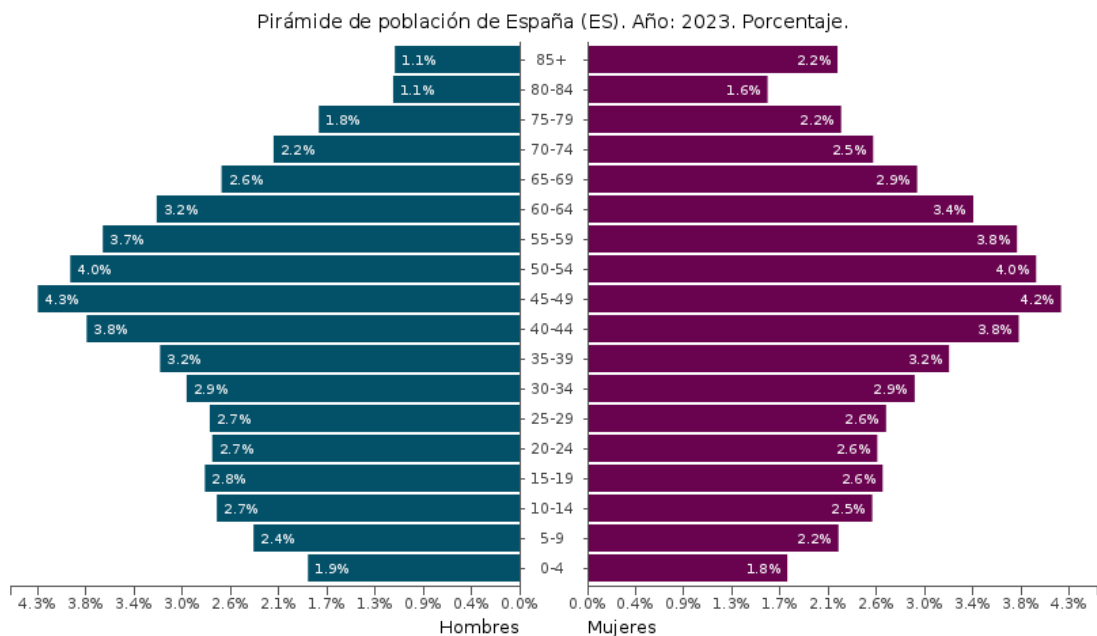
Distinguímos aquí entre una serie de medidas:

- Redes de cajeros independientes: los Gobiernos de ciertos países han desplegado redes de cajeros independientes o pertenecientes a una determinada entidad crediticia, a través de ayudas a los establecimientos. Así, en países como Austria, Alemania o Francia, la Administración Local se encarga de la financiación (total o parcial) del mantenimiento de cajeros en las zonas (fundamentalmente rurales) en las que este mismo mantenimiento no es rentable para las entidades.
- En países como Suecia, el uso del efectivo ha caído drásticamente en los últimos años, lo que urgido a la elaboración de medidas para evitar su desaparición. El 1 de enero de 2021, una enmienda a la ley sobre servicios de pago entró vigor, obligando a los principales bancos suecos a proporcionar al menos un punto de acceso al efectivo (en un radio de 25km) al 99,7% de la población. Procesos legislativos similares están teniendo lugar actualmente en Finlandia y Reino Unido. Precisamente son estos tres países los que se encuentran a la cola en número de oficinas bancarias por cada mil habitantes. Por ejemplo, en 2021 Suecia el valor era de 0,14; muy por debajo de la cifra en España: 0,41 oficinas por cada 1000 habitantes, y las 0,33 oficinas por cada 1000 habitantes para el conjunto de la UEM.
- La “Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios” (DOUE), contribuye al adecuado funcionamiento del mercado interior, a través de la aproximación de las disposiciones de los Estados miembros relativas a la accesibilidad de algunos productos financieros, para ciudadanos con discapacidad y personas mayores con deficiencias ocasionadas por la edad. La aplicación por parte de los Estados miembros entrará en vigor el 28 de junio de 2025.
- Algunos bancos centrales también monitorean el acceso a efectivo mediante encuestas al consumidor, enfocadas en determinadas áreas geográficas y colectivos que presentan mayor riesgo de exclusión; como De Nederlandsche Bank (Países Bajos), Suomen Pankki (Finlandia) y el Bundesbank (Alemania).
Por su parte, el Oesterreichische Nationalbank en Austria, ha puesto en funcionamiento la plataforma Euro Cash 360 Platform, donde representantes del sector financiero se encargan de crear condiciones favorables para garantizar el uso de efectivo en el país.

3. Resultados

La exclusión financiera se determina frecuentemente con la inexistencia de puntos de acceso físicos a los servicios financieros en el municipio o localidad en cuestión, tal y como se indica en el apartado de contextualización. Es importante recalcar la palabra “físicos”, ya que el problema se enfoca desde un punto de vista presencial, al afectar a poblaciones a menudo envejecidas y con una educación financiera y digital limitada, que además no dispone siempre de los medios y el conocimiento tecnológico suficiente como para acceder a Internet, o a los servicios financieros a través de la vía online. La acepción comúnmente utilizada por la UE de “exclusión financiera” hace referencia a aquellas personas que no cuentan con una cuenta de pagos básica (una cuenta corriente bancaria). España se encuentra entre los 3 países más bancarizados de Europa, con tan sólo un 1% de su población excluida del sistema financiero en estos términos. Por tanto, nos encontraríamos ante una situación derivada del proceso de restructuración bancaria y de despoblación del territorio, es decir: los usuarios que, contando con una cuenta bancaria, han perdido su punto de acceso habitual tras el cierre masivo de oficinas, o no han podido adaptarse a la llegada de las nuevas formas de pago. En España, la población envejecida toma cada vez más peso en la pirámide poblacional (Figura 12), ya invertida debido al peso de los “baby boomers” y la baja natalidad que ha marcado las últimas décadas. De esta manera, los mayores de 65 años suponen un 20,15% del total de la población española, proporción que se torna más acusada en el noroeste de la península; y que, en el caso de la Comunidad Valenciana, se sitúa algo por debajo de la media nacional, con un 19,6% (Tabla 6).

Figura 12: Pirámide de población empadronada en España, 2023



Fuente: Indicadores clave Sistema Nacional de Salud, Ministerio de Sanidad (2023)

Tabla 6: Proporción de personas +65 años por provincia (%)

Proporción personas +65 años por provincia			
Total Nacional	20,15		
Ourense	31,94	Córdoba	20,51
Zamora	31,92	Badajoz	20,47
Lugo	30,00	Navarra	20,45
León	28,47	Jaén	20,40
Asturias	27,55	Albacete	19,92
Salamanca	27,48	Castellón/Castelló	19,90
Palencia	27,19	Lleida	19,71
Ávila	26,54	Valencia/València	19,66
Coruña, A	25,74	Tarragona	19,64
Soria	25,41	Barcelona	19,38
Burgos	24,97	Granada	18,97
Valladolid	24,38	Girona	18,65
Cáceres	24,19	Madrid	18,43
Teruel	24,16	Santa Cruz de Tenerife	18,38
Bizkaia	23,94	Málaga	18,35
Pontevedra	23,89	Toledo	18,23
Cantabria	23,48	Cádiz	18,08
Gipuzkoa	23,34	Huelva	17,63
Segovia	23,12	Sevilla	17,62
Cuenca	23,02	Palmas, Las	16,62
Huesca	22,74	Balears, Illes	16,50
Araba/Álava	22,17	Guadalajara	16,49
Rioja, La	21,78	Murcia	16,35
Zaragoza	21,73	Almería	15,59
Ciudad Real	20,92	Ceuta	12,81
Alicante/Alacant	20,71	Melilla	11,66

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del INE

Por tanto, el primer paso de nuestra propuesta sería elaborar un perfil de los individuos a los que afecta la exclusión, junto con el contexto geográfico y económico en que se desenvuelven. A continuación, gracias al estudio de las actuaciones investigadas, se procede a proponer medidas, acotadas en el territorio, y estudiar su viabilidad, tanto de aplicación como de financiación.

Los informes nos revelan que la exclusión se centra en los municipios en despoblación, que a su vez se caracterizan por tener crecimiento vegetativo negativo y una población envejecida. El 99% de los municipios sin acceso presencial a los servicios financieros son rurales, la media de edad de su población es de 55 años, y el peso de los habitantes de más de 65 años supera el 30% (Tabla 7), mientras que los menores de 16 años no alcanzan el 10%. Esto sin duda tiene un efecto directo en la economía de los municipios, que es poco dinámica y productiva, lo cual sólo contribuye al empeoramiento de la situación, pues expulsa el potencial (mano de obra, recursos) y reduce más aún el tamaño de su mercado.

Tabla 7: Propiedades de los municipios sin puntos de acceso físico a los servicios bancarios, 2022

	Sin puntos de acceso	Con puntos de acceso
Número de municipios	2.797	5.334
Habitantes por municipio	176,9	8.807,7
Densidad de población (hab/km ²)	5,4	113,6
Porcentaje municipios rurales	99,6%	75,3%
Porcentaje municipios intermedios	0,4%	20,6%
Porcentaje municipios urbanos	0,0%	4,0%
Renta por hogar* (€)	28.457	32.719
Peso pob < 16 años	8,8%	15,0%
Peso pob > 65 años	30,6%	18,7%
Edad media	55,3	48,1

*Renta media por hogar en 2020.

Fuente: INE (2022).

Es fundamental también comprender las dificultades de accesibilidad a las que se enfrentan estos municipios: por un lado, al encontrarse alejadas de los núcleos urbanos, y a menudo en zonas orográficas de acceso complejo, lo cual hace que no siempre cuenten con la infraestructura adecuada (o al nivel de la moderna, de los grandes municipios); y, por otro lado, el mero acceso a la red, es decir, a Internet. Ambas contribuyen a un descenso de la competitividad, pero también al estancamiento de su población. Así, podemos determinar que los municipios afectados no disfrutaban del uso de las nuevas tecnologías, bien por falta de acceso o por escasez de conocimiento al respecto. Por tanto, dentro de la exclusión financiera, predomina la exclusión por desbancarización y la causada por la brecha digital.

Si atendemos a las cifras, y para hacer de la propuesta de medidas un proyecto más realista, nos centraremos en la Comunidad Valenciana; donde según el último informe de la IVIE, hay 270 municipios sin cajero u oficina bancaria, de los cuales 128 carecen de cualquier tipo de acceso a los servicios financieros (es decir, tampoco cuentan con oficina de Correos, agentes u oficinas móviles).

También sabemos que, según la encuesta del Banco de España sobre el uso del efectivo, en nuestro país se hace un mayor uso del dinero físico (en relación con la media europea), predominante en el tramo de usuarios de mayor edad. En cambio, no hay una correlación entre la calidad de vida en el país y la forma de pago de mayor utilización, puesto que contamos con casos opuestos: un 77% de los usuarios en Austria hacen uso regular del efectivo; mientras que en Suecia sólo un 8% recurren a las tradicionales monedas y billetes en sus transacciones cotidianas.

Precisamente en el caso de Suecia, se dan las condiciones opuestas que en nuestro país; la población, también ampliamente distribuida en el territorio, cuenta con el menor número de oficinas bancarias y cajeros automáticos por habitante, situándose a la cola de Europa. En algunos comercios incluso, el efectivo no es bienvenido. Aunque ahora se haya promovido la instalación de cajeros de nuevo, para prevenir la extinción del dinero físico, no cabe duda de que la población sueca, incluida la población de mayor edad, se ha adaptado al nuevo funcionamiento del sistema financiero, quizás por su rápida incorporación en los años 90 y la calidad formativa y cultural del país. Sin embargo, este no acaba de ser un caso excepcional, y está claro que implica un cambio a medio/largo plazo.

La medida clave en el corto/medio plazo, es la colaboración, tal y como han hecho países como Austria o Reino Unido. La colaboración puede ser dentro del ámbito privado, como son los acuerdos entre distintas entidades bancarias para instalar y gestionar cajeros que habiliten la retirada de efectivo, también conocidos como cajeros multimarca. En otros casos, la colaboración puede ser entre el sector público y las entidades financieras, por ejemplo, en los casos en los que es el Gobierno el que asume el coste de instalación y mantenimiento de los cajeros, dejando la gestión en manos de las entidades bancarias privadas. En ambos casos, se reducen los costes que supone tener operativos estos puntos de acceso (siendo precisamente estos recortes el motivo de su anterior cierre), y pueden beneficiarse todas las partes.

En España tres compañías configuran la red de cajeros automáticos: Servired, 4B y Euro6000, que se reparten entre las distintas entidades. Las 12 principales juntan más de 34000 cajeros, con CaixaBank a la cabeza (Figura 12); aunque su número también se ha visto reducido significativamente en los últimos años (frente a los 60000 que configuraban la red en 2008).

Figura 13: Número de cajeros automáticos por entidad, 2024



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de las distintas entidades financieras

3.1. Medidas en el corto y medio plazo

3.1.1 Medidas en curso en la Comunidad Valenciana

Las oficinas móviles de CaixaBank llegan actualmente a 71 municipios de la Comunidad Valenciana, ofreciendo la posibilidad de realizar depósitos y retirar efectivo a 72000 habitantes. Sin embargo, esta alternativa presenta algunas limitaciones. Además, de restringir el acceso al servicio a los municipios en ruta en fechas específicas (generalmente cada dos semanas), conlleva costes adicionales considerables. Estos incluyen la instalación de la “oficina” en el vehículo, el alquiler y mantenimiento de este, el consumo de combustible y los salarios de los empleados.

En la Comunidad Valenciana, la DG de la Agenda Valenciana Antidespoblament (DG AVANT) de la Generalitat Valenciana puso en marcha en el año 2022 el proyecto de instalación de cajeros en 124 municipios (repartidos en 4 zonas geográficas), entre los años 2022 y 2025 (Anexo 1). En total, se instalarán 135 cajeros: 58 en Valencia, 53 en Castellón y 24 en Alicante.

El proyecto se articuló a través de una subasta competitiva cuyas bases se regulan en el Decreto 1/2020, de 6 de febrero; con una subvención estimada en 7,83 millones de euros, de la que finalmente CaixaBank fue ganadora (GVA, 2022). De esta forma, la subvención cubre todos los gastos incurridos durante la instalación y mantenimiento de los cajeros (unos 14500€ anuales), que deben permanecer en funcionamiento 24h al día.

Esta medida de colaboración, la primera impulsada por la Generalitat contra la exclusión financiera, pone en común las necesidades de las entidades financieras y los usuarios. A través de este proyecto, la entidad financiera, logra una situación favorable, en la que su margen cuenta con posibilidades, al suprimir el gasto y ampliar su red considerablemente: no hay que olvidar que se trata de municipios donde no hay ningún cajero instalado previamente, y por tanto la entidad asumiría todo su mercado (estableciendo diferentes comisiones para clientes, no clientes, etc.)

Desde la perspectiva del cliente, se consigue acceso a los servicios financieros básicos, siendo la posibilidad de ingresar y retirar efectivo el más común. El coste es gratuito para los clientes de la entidad, y de 2,5€ en el caso de los clientes de cualquier otra entidad financiera de España y de la UE (CaixaBank, 2022); por lo que resulta razonable si se toma en consideración el ahorro que supone en tiempo y desplazamientos.

A comienzos de este mismo año (2024), la mayoría de los municipios sin ningún tipo de acceso contaban ya con al menos un cajero, gracias a la iniciativa. La mitad de estos fueron destinados a poblaciones de menos de 1000 habitantes, mientras que el 30% fueron instalados en municipios de entre 1000 y 5000 residentes. Únicamente 24 se situaron en poblaciones de más de 5000 habitantes (Tabla 8).

Tabla 8: Relación de población en los municipios en que se han instalado los cajeros

Población	Nº	%
municipios		
<100	1	0,74%
100-500	34	25,00%
500-1000	35	25,74%
1000-5000	41	30,15%
5000-10000	11	8,09%
>10000	14	10,29%
TOTAL	136	100,00%

Fuente: elaboración propia a partir de los datos del padrón (INE)

3.1.2. Propuesta de medidas en la Comunidad Valenciana

Los municipios que continúan sin acceso a los servicios financieros (Tabla 9) podrían ser sujeto de una ampliación de la ayuda. Si se asume un coste similar al de los cajeros subvencionados en el Decreto 1/2020, el coste medio de instalación y mantenimiento sería de 14500€ por cajero. Para el conjunto de estos municipios, esto implicaría una ampliación total de 101500€. Sin embargo, sólo se dispone de información precisa para los municipios de más de 500 habitantes, lo que sugiere que debajo de este umbral, es probable que haya municipios sin vías de acceso a los servicios financieros.

Tabla 9: Municipios (>500 habitantes) que no cuentan con punto de acceso a los servicios bancarios, 2024

Todavía sin puntos de acceso		
Alicante	Gaianes	505
Alicante	Vall de Gallinera	557
Alicante	Sanet y Negrals	702
Castellón	Llosa, la	983
Valencia	Guardamar de la Safor	547
Valencia	Emperador	698
Valencia	Ènova, l'	912
TOTAL		4.904

Fuente: elaboración propia a partir de datos del IVIE e INE

Siguiendo el ejemplo de otros países europeos, sería beneficioso llegar a un acuerdo entre varias entidades bancarias para la ampliación del proyecto. Esto permitiría repartir tanto los costes como los beneficios de manera equitativa. Hasta el momento, CaixaBank ha sido la única entidad capaz de llegar directamente a la población rural a través de los cajeros y oficinas móviles. Es evidente que esta entidad es la única que está haciendo un esfuerzo significativo en apoyar a las áreas rurales de España.

A finales de 2023, era la única entidad bancaria presente en 483 municipios españoles, y la que contaba con mayor presencia en las tres provincias de la CV (Anexo 3) y otras 18 regiones.

A través del cierre de oficinas en busca de mayor eficiencia, el resto de las entidades financieras se han desvinculado del mundo rural, negligiendo a todo un segmento de mercado. Por ello, mediante este proyecto, las entidades podrían ampliar su cartera de clientes y ganar presencia en el territorio, sin incurrir en los gastos de mantener una oficina propia o instalar su propio cajero automático. El Banco Santander, BBVA y Sabadell; son las entidades con mayor potencial para formar parte de esta colaboración gracias a su magnitud y extensión por todo el territorio nacional, de manera que podrían no sólo crecer en la Comunidad Valenciana, sino extenderse por toda la España rural.

El panorama bancario varía mucho de una Comunidad Autónoma para otra, y aunque en la Comunidad Valenciana es un gran banco el que encabeza la lista de entidades; en otras provincias, la propia caja rural de la región sigue predominando entre los usuarios, como en el caso de Albacete, Cuenca, Ciudad Real, Toledo, Jaén, Soria y Asturias, según nos muestra la Tabla 10.

Tabla 10: Entidad predominante por provincia, en base al nº de oficinas

Provincia	Entidad predominante	Provincia	Entidad predominante
Alacant	Caixabank	Jaén	Caja rural de Jaén, Barcelona y Madrid
Albacete	Caja rural de Albacete, Ciudad Real y Cuenca	La Rioja	Caixabank
Almería	Cajamar	Las Palmas	Caixabank
Álava	Kutxabank	León	Unicaja
Asturias	Caja rural de Asturias	Lleida	Caixabank
Ávila	Caixabank	Lugo	Abanca
Badajoz	Banca Pueyo	Madrid	Caixabank
Barcelona	Caixabank	Málaga	Unicaja
Bizkaia	Kutxabank	Melilla	
Burgos	Caixabank	Murcia	Caixabank
Cáceres	Unicaja	Navarra	Caixabank
Cádiz	Caixabank	Ourense	Abanca
Cantabria	Unicaja	Palencia	Unicaja
Castelló	Caixabank	Pontevedra	Abanca
Ceuta	Caixabank	Salamanca	Unicaja
Ciudad Real	Caja rural de Albacete, Ciudad Real y Cuenca	Santa Cruz de Tenerife	Caixabank
Córdoba	Cajasur	Segovia	Caixabank
Cuenca	Caja rural de Albacete, Ciudad Real y Cuenca	Sevilla	Caixabank
Gipuzcoa	Kutxabank	Soria	Caja rural de Soria
Girona	Caixabank	Tarragona	Caixabank
Granada	Caixabank	Teruel	Ibercaja
Guadalajara	Ibercaja	Toledo	Eurocaja rural
Huelva	Caixabank	València	Caixabank
Huesca	Ibercaja	Valladolid	Unicaja
Illes Balears	Caixabank	Zamora	Unicaja
		Zaragoza	Ibercaja

Fuente: elaboración propia

3.1.2. Medidas a largo plazo

Cubierta la necesidad de puntos de acceso físicos, es importante retornar al contexto actual: una sociedad digitalizada, sometida a cambios y avances tanto constantes como vertiginosos. A pesar de que el aumento de presencialidad supone una mejora notable en la inclusión financiera, no deja de parecer una solución transitoria. La menor exclusión financiera en Europa se concentra en el norte (Finlandia, Suecia), precisamente en los países que menor uso del efectivo hacen, y dónde la transición al uso de la Banca digital se ha realizado con mayor éxito. Por ello, es fundamental invertir en la formación de los ciudadanos, y sobre todo en la infraestructura: garantizar el acceso de los municipios a la red, e instruir a los habitantes en su uso. No sólo supone un paso gigante en la inclusión financiera, sino también en las oportunidades para la España rural. De esta manera, puede obtener ventajas competitivas y progresar socialmente, en vez de quedar relegada en el olvido con su rusticidad. Para esta segunda propuesta, el Estado jugaría un papel clave, a través de ayudas y subvenciones, elevando así sus proyectos para la reducción de la brecha digital.

Tras la crisis del Covid-19, el impacto de la brecha digital en nuestro país quedó patente. El Gobierno impulsó así el programa Educa en Digital, por el que dotó a los centros de dispositivos electrónicos, haciendo llegar a todos los estudiantes de los medios necesarios para recibir una educación adecuada en tiempos de cuarentena, y clases en modalidad online o semipresencial.

El plan Finanzas para Todos, impulsado por la CNMV, el Banco de España y el Gobierno de España ofrecen también numerosos programas para la “educación financiera de niños y jóvenes en Europa”. Adicionalmente, el Plan Nacional de Competencias Digitales busca la capacitación digital de la ciudadanía, para PYMES y desempleados, para contribuir a la reducción de la exclusión social, y potenciar la competitividad de los negocios; pero sigue dejando a los mayores de lado.

Los planes específicamente diseñados para formar a los mayores, en el entorno digital y en el control de sus finanzas, son impulsados mayoritariamente por entidades financieras. En el caso de Fundación la Caixa, por ejemplo, cuenta con mini talleres de aula abierta (presenciales) y talleres de autoformación online. Esto plantea una serie de inconvenientes lógicos: para las personas que no disponen de conocimientos tecnológicos, las sesiones online quedan descartadas automáticamente, a no ser que cuenten con ayuda de otra persona con dominios digitales; y los talleres presenciales se sitúan en los centros de las grandes ciudades. Por tanto, podría decirse que estos programas sólo alcanzan a personas mayores que residen en la urbe y cuentan con dispositivos electrónicos en sus hogares.

En la Comunidad Valenciana, la start-up Cogniti (del centro de Innovación del Ayuntamiento de Valencia) lanzó una plataforma financiada mediante crowdfunding, para el aprendizaje del uso de los dispositivos electrónicos y las principales aplicaciones de estos, enfocado en el sector de mayor edad.

Como producto de la colaboración pública y privada (subvencionada por la Vicepresidencia y la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas), el programa “Alfabetización Digital para mayores” busca la inserción y capacitación digital de los mismos, a través de agentes de la AESCO (ONG América, España, Solidaridad y Colaboración).

Desde el sector público, la Generalitat impulsó también el programa “iai@connectat”, estructurado en tres apartados: ciberseguridad, firma electrónica y banca digital; y también dirigido a los mayores (IVF, 2022), pero con la misma problemática: sólo es accesible para aquellos que disponen de dispositivos electrónicos con Internet.

La realidad es, que el perfil de persona afectada por la exclusión financiera la España vaciada, no se ajusta a estas condiciones. En 2020, 1 de cada 4 habitantes de zonas rurales no disponía de acceso a Internet (EAPN, 2022), y es precisamente esta carencia de infraestructuras la que coloca a sus habitantes detrás de la línea de salida. Si consideramos a su vez la edad como factor, mientras que el 91,9% de jóvenes están conectados a la red, tan sólo un 38% de los adultos de más de 65 años gozan de conectividad. En las áreas rurales, la infraestructura es precisamente llevada y contratada por la población joven y adulta, y dueños de pequeños negocios; siendo la fibra óptica e Internet por satélite los más empleados, tras la caída experimentada por el ADSL.

Aunque llevar la red y los dispositivos a los hogares de la población rural sería un proyecto ambicioso (pero no imposible), acompañarlos de formación para su uso es más complejo; y podría ocasionar hasta reticencias por parte de los usuarios mayores, por desconocimiento e incluso impotencia respecto a su utilización. Por ello, la medida que este trabajo propone es la instalación de una red de aulas digitales en los municipios en riesgo de despoblación; donde los usuarios tengan acceso tanto a los dispositivos como a programas de educación digital y financiera, acompañados de profesionales.

Esta idea ya ha sido implementada con éxito en Galicia, a través de la red de aulas CeMIT (Red de Centros para Modernización y la Inclusión Tecnológica), gracias a las empresas del Pacto Digital de Galicia y un amplio abanico de colaboradores: entidades, empresas, organismos públicos, asociaciones y voluntarios que han reúnen los medios y capacidades para hacer llegar este proyecto a la población. La red de aulas se articula a través de la Fegamp, con 97 centros distribuidos en 52 comarcas. El proyecto se puso en marcha con un presupuesto de 22,7 millones de euros (CEMIT, 2023), y en la actualidad ha sido dotada con 5,3 millones adicionales para dotar a las aulas de equipamiento de última generación. Entre la equipación tecnológica cubierta figurarían los ordenadores all-in-one, tabletas, libros electrónicos, pantallas interactivas, sistemas de videoconferencia y complementos para personas con discapacidad.

El proyecto requiere de colaboración del sector público, especialmente a la hora de subvencionar el coste que implica su puesta en funcionamiento, así como de entidades y asociaciones que puedan contribuir con activos y profesionales que impartan los talleres. Estos pueden tratar de diversas áreas: manejo digital básico (funciones y usos de los dispositivos), trámites diversos (creación de una cuenta de correo, trámites generales, firma digital), ciberseguridad...y por supuesto finanzas digitales. Para ello sería conveniente la participación de empleados o formadores de las propias entidades financieras, que explicasen el acceso y distintas transacciones que los usuarios pueden realizar de forma online.

La localización de estas aulas variaría de un municipio para otro, atendiendo a su tamaño y sus necesidades, pudiendo ser los lugares más idóneos el centro cultural o la biblioteca: de esta forma, ya se contarían con las instalaciones, y sólo sería necesario adaptar un espacio específico para este fin, así como dotarlo de los medios adecuados. También sería una ventaja la sensación de familiaridad para las

personas que ya visitan asiduamente estos lugares, y que podrían formar parte de estos cursos con sus vecinos, compañeros y amigos, reduciendo así el miedo a aprender algo nuevo y desconocido por sí solos.

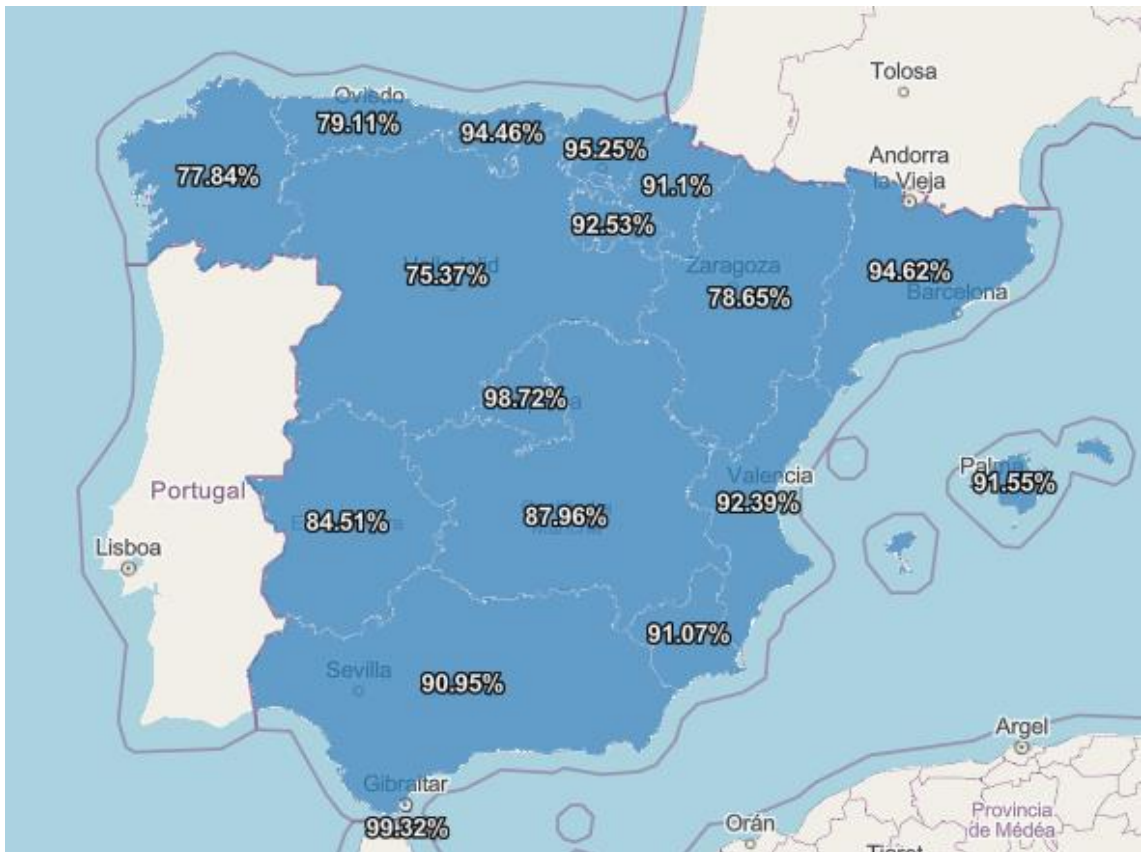
Eventualmente, formando a la población, además de reducirse la brecha digital y la exclusión financiera, se construyen vías para mejorar la competitividad de estos municipios, dotándoles con infraestructuras modernas y elevando el potencial de su capital humano, pudiendo así desacelerar la despoblación.

Es importante tener presente, tal y cómo indica la Ley 4/2011, de 23 de marzo, de bibliotecas de la Comunidad Valenciana, que éstas serán consideradas un servicio básico únicamente en municipios de más de 5000 habitantes, de manera que deberán buscarse otros locales para los pueblos que cuenten con menor población. En el caso de los que sí disponen de biblioteca pública, en su mayoría ya cuentan con al menos un cajero automático; pero ambas medidas no son excluyentes, y cómo ya se ha expuesto en el trabajo, mientras que la disponibilidad de puntos presenciales de acceso a los servicios financieros permite reducir la exclusión de forma más inmediata; la formación en las finanzas digitales promete una solución mucho más eficiente a largo plazo, no sólo a la hora de garantizar el acceso a los servicios financieros, sino a la hora de reducir llevar la capacitación digital al medio rural.

La conectividad de los municipios en la Comunidad Valenciana es además más sencilla que en otras comunidades autónomas (como Galicia, donde la complejidad orográfica y alta dispersión de la población suponen un verdadero desafío), y cuenta con una cobertura prospectiva (con una velocidad de referencia de >100Mb/s) del 92,39% (Ministerio Asuntos Económicos y Transformación Digital, 2023). En condiciones de máxima demanda, con una velocidad de 1Gb/s, la cobertura se reduciría al 80,31%.

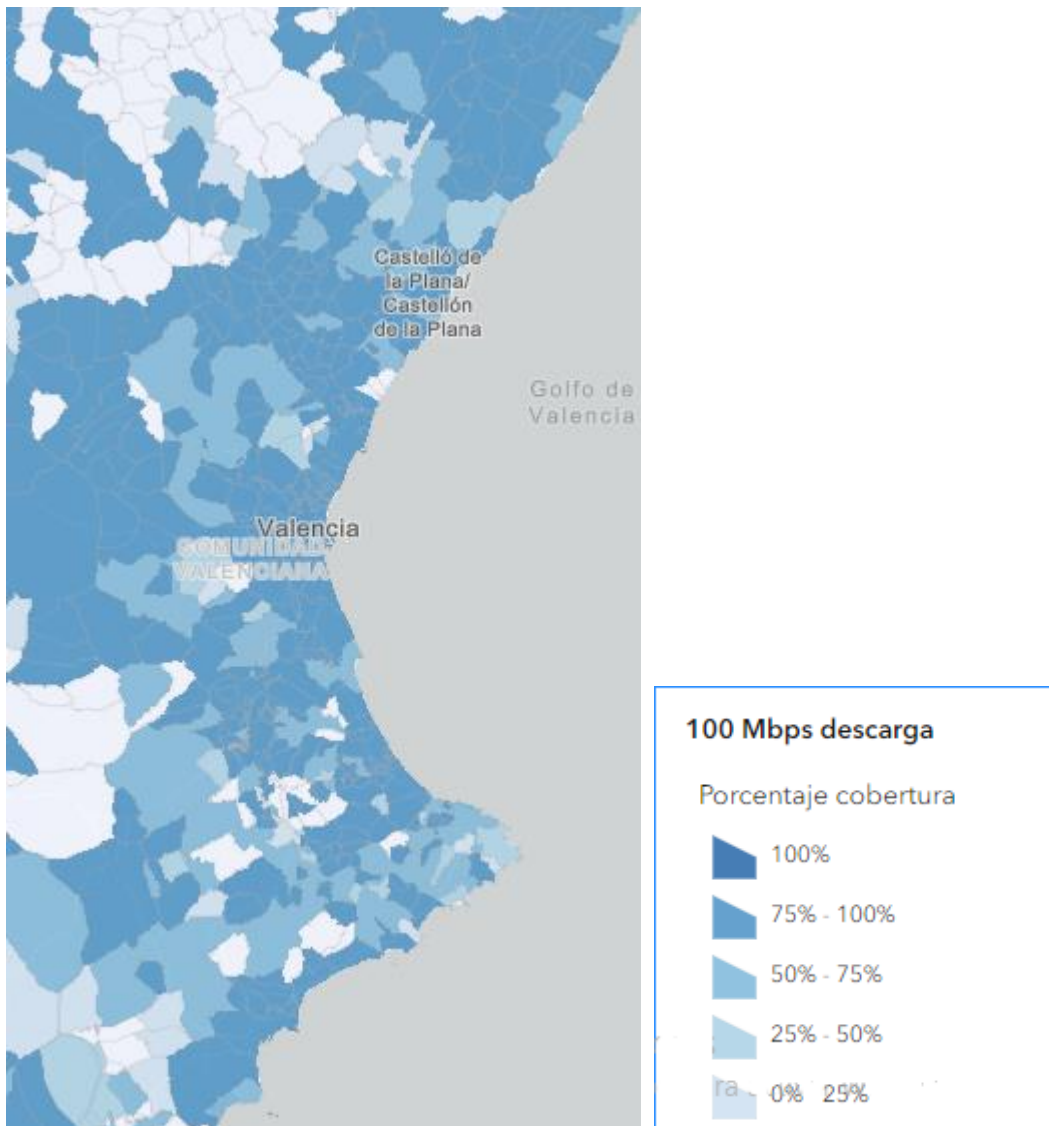
Claramente, dentro de la propia Comunidad Valenciana existen diferencias notables entre la cobertura en núcleos urbanos y rurales, tal y cómo se aprecia en la Figura 14.

Figura 14: Cobertura Fija Banda Ancha, 100Mb/ps, por CCAA, 2022



Fuente: Ministerio Asuntos Económicos y Transformación Digital (2022)

Figura 15: Cobertura Fija Banda Ancha, 100Mb/ps, por municipio, 2022



Fuente: Ministerio Asuntos Económicos y Transformación Digital (2022)

Esta conectividad forma parte de los objetivos a largo plazo de la Unión Europea para las zonas rurales, con la consecuente creación del Pacto Rural y Plan de Acción Rural de la UE en 2022. El Plan de Acción propone una serie de medidas y vías de actuación para desarrollar zonas rurales más fuertes, conectadas, resilientes y prósperas.

Destaca así la importancia de formar a comunidades dinámicas y capacitadas, aprovechando las herramientas digitales y abogando por soluciones innovadoras a nivel social y en la prestación de servicios. Es fundamental por tanto la conexión, tanto entre zonas rurales y urbanas o periurbanas mediante transporte público, como online, para lo que es necesario fortalecer las infraestructuras digitales.

Otro punto importante es el de la prosperidad de las comunidades, que emana de la diversificación de las actividades económicas para alcanzar mayor valor añadido y

de la formación digital e híbrida, como medida para desarrollar la alfabetización digital y permitir el desarrollo de nuevas capacidades por parte de la población.

En 2023, a través de la primera “Convocatoria de Comunidades 5G”, 23500 millones de euros han sido destinados a mejorar la infraestructura digital de zonas que han sido desatendidas por el mercado, con el objeto de reducir la brecha de conectividad entre zonas rurales y urbanas. Esta cantidad ha sido el resultado de la colaboración del sector privado, organismos nacionales y la UE, a través de los Fondos Estructurales y de Inversión Europeos (EIE) y el mecanismo “Conectar Europa”.

4. Conclusión

Apoyándose en el marco teórico e investigación acerca de la exclusión financiera, no cabe duda de la relevancia actual del problema: como cualquier forma de exclusión, la exclusión financiera (valga la redundancia) supone una barrera para la autonomía y derechos básicos de los ciudadanos afectados. A pesar de que en la legislación de la Unión Europea sólo se considera cómo un derecho la cuenta de pago básica, la exclusión financiera hace referencia a los múltiples servicios financieros.

Esta se enmarca en el contexto de una población cada vez más envejecida, con un saldo vegetativo negativo; y se concentra en zonas rurales, en riesgo de despoblación, de difícil acceso y, por tanto, con una variedad de limitaciones.

El mayor factor causante de este fenómeno tiene sus raíces en la reestructuración bancaria y la transición del sector hacia la Banca digital. Es en búsqueda de una mayor eficiencia y competitividad, que ha tenido lugar el vertiginoso cierre de oficinas bancarias y las reducciones de plantilla; es decir, una reducción de puntos de acceso físicos y de presencialidad. El aumento de regulación y requisitos de solvencia tras la crisis financiera han elevado a su vez los perfiles que los bancos buscan a la hora de firmar ciertas operaciones, desplazando por tanto de los servicios financieros a aquellas personas que cuentan con menos garantías: menores ingresos, familias monoparentales, inmigrantes, desempleados, empleados estacionarios o precarios, etc.

El análisis se enfoca mayoritariamente en la exclusión financiera en zonas rurales debido a la ausencia de puntos presenciales de acceso a los servicios financieros. En base a los informes del IVIE y hoja de ruta del Observatorio para la Inclusión Financiera, contamos con los datos actualizados en esta materia: desde el comienzo de la crisis, un 61% de las oficinas bancarias y un 27% de los cajeros automáticos han desaparecido, su mayoría en municipios de menos de 10000 habitantes.

En términos de población, la exclusión financiera afecta a más de 1,2 millones de habitantes en España: un escaso 2,6% del total, que sin embargo concierne al 55% de municipios en nuestro país. Este porcentaje se reduce significativamente si, además de tener en cuenta oficinas y cajeros, se incluyen los agentes financieros y las soluciones aportadas para fomentar la inclusión: oficinas de Correos, ofibuses, oficinas desplazadas o móviles, y vías como el cash back o cash-in-shop.

La exclusión financiera se reparte de manera desigual en el territorio español: Castilla y León cuenta con la mayor cantidad de municipios sin acceso presencial a los servicios financieros, seguida por algunas provincias de Aragón y Castilla-La Mancha. Sin embargo, casi la totalidad de estos municipios (un 94%) tienen una población inferior a 500 habitantes. Es precisamente en estos municipios, con una población caracterizada por su envejecimiento, donde el uso de efectivo cobra mayor importancia. Por ello la mayoría de las medidas se enfocan en el acceso presencial a los servicios bancarios, especialmente para permitir los ingresos y retiradas de dinero en cuentas de pago básicas. A su vez, las áreas rurales cuentan con mayores dificultades para acceder a la Banca online: tanto por la falta de formación digital por parte de los usuarios de mayor edad, como por los problemas de conectividad y acceso a la red.

Las principales iniciativas impulsadas a nivel nacional por las entidades bancarias, para los municipios de más de 500 habitantes, son la apertura de oficinas (tanto fijas como móviles: ofibuses), y cajeros automáticos, así como la dotación de agentes financieros. En el caso de los municipios que cuentan con menos de 500 habitantes, además de las previamente mencionadas, se ha acordado la colaboración entre algunos bancos y las oficinas de Correos, para la prestación de servicio de Correos Cash, así como la colaboración con comercios locales; para habilitar el acceso al efectivo.

Desde el ámbito público, destacan las subvenciones: así, en la Comunidad Valenciana, AVANT ha financiado un proyecto de instalación y mantenimiento de 135 cajeros automáticos en el periodo comprendido entre 2022 y 2025.

CECA y AEB colaboran en el “Protocolo estratégico para reforzar el compromiso social y sostenible de la Banca” y llevan a cabo programas de formación (por una parte, para expandir la educación de los empleados en las nuevas tecnologías, y por otra, para ofrecer un asesoramiento especializado a los usuarios de la tercera edad), la simplificación de páginas web y cajeros automáticos, para mayores y personas con discapacidad. Se amplían también los horarios de atención presencial y se ofrece atención personalizada por teléfono.

Desde el sector público, además de llevar a cabo la recopilación de información y estudios periódicos sobre la evolución de la exclusión, se impulsan programas de formación financiera y digital, como es el “Plan de Educación Financiera” para distintos colectivos.

En el marco europeo se desarrollan iniciativas similares, en función al impacto de la exclusión y necesidades particulares del país. Como ya se ha mencionado con anterioridad, a nivel legislativo, únicamente la cuenta de pago básica se considera un derecho de cualquier ciudadano europeo (Directiva 2014/92/UE); relegando el resto de los servicios financieros como pueden ser la concesión de préstamos o la inversión, a un segundo plano.

Para la sugerencia de nuevas medidas, se ha tomado como referencia la iniciativa acuñada por Reino Unido como referencia: los banking hubs. Así, el principal aspecto de esta solución es la colaboración entre entidades bancarias para la financiación y mantenimiento de espacios comunes donde poder realizar las diferentes operaciones financieras. De esta forma, no sólo se dotaría a los municipios que no cuentan con puntos de acceso físico a los servicios bancarios, sino que aumentaría la rentabilidad para las entidades de llevar el servicio a estas áreas. La clave reside en la colaboración, y en la búsqueda de una solución que además de beneficiar a la sociedad, resulte positiva para los bancos. Lo que a nivel individual no reportaría un retorno sólido, y por tanto no encajaría con las elevadas necesidades de eficiencia bancarias; se vuelve viable cuando se lleva a cabo a través de la colaboración sectorial.

Cubierta la necesidad de puntos de acceso físicos, es importante retornar al contexto actual: una sociedad digitalizada, sometida a cambios y avances tanto constantes como vertiginosos. A pesar de que el aumento de presencialidad supone una mejora notable en la inclusión financiera, no deja de parecer una solución transitoria. La menor exclusión financiera en Europa se concentra en el norte (Finlandia, Suecia),

precisamente en los países que menor uso del efectivo hacen, y dónde la transición al uso de la Banca digital se ha realizado con mayor éxito. Por ello es fundamental invertir en la formación de los ciudadanos, y sobre todo en la infraestructura: garantizar el acceso de los municipios a la red, e instruir a los habitantes en su uso. No sólo supone un paso gigante en la inclusión financiera, sino también en las oportunidades para la España rural. De esta manera, puede obtener ventajas competitivas y progresar socialmente, en vez de quedar relegada en el olvido con su rusticidad. Para esta segunda propuesta, el Estado jugaría un papel clave, a través de ayudas y subvenciones, elevando así sus proyectos para la reducción de la brecha digital.

En resumen, la clave para combatir la exclusión se articula en dos fases: de manera más inmediata: llevando el servicio al usuario, es decir, dando acceso presencial en aquellas zonas privadas de los productos bancarios; y en segunda instancia, un cambio más profundo y paulatino, pero que asegura tener un mayor impacto: la formación financiera y digital de los usuarios, que promete no sólo suplir los puntos de acceso físicos a los servicios bancarios, deshaciéndose de las barreras geográficas, llegando tanto a la población urbana como a la rural; sino impulsar el desarrollo y crecimiento de las áreas rurales, dotándoles de la ventaja de la tecnología. Para ello, es fundamental los programas de formación y aprendizaje, pero también la disposición de la infraestructura necesaria para acceder a estos: red móvil, dispositivos electrónicos. La digitalización del campo no debe verse como una destrucción de la forma de vida tradicional y las costumbres rurales, sino como una herramienta para conservar estos pequeños enclaves y asegurar su perdurabilidad en el tiempo, dotándoles primeramente de independencia financiera, pero también de muchas otras ventajas competitivas.

La viabilidad de las medidas es tangible, y con ayuda de subvenciones gubernamentales que las impulsen, pueden aplicarse a lo largo del territorio, a nivel de comunidades autónomas, en función de sus características y necesidades. El Observatorio para la Inclusión Financiera en base a la información suministrada por las asociaciones bancarias, incluiría sus efectos en la hoja de ruta anual, para el monitoreo y cuantificación de estas.

En cuanto a la articulación de infraestructura para la conectividad de los municipios es importante la colaboración de empresas de formación digital, y de fondos privados y públicos, a nivel nacional y europeo.

5. Referencias

1. Agenda Valenciana Antidespoblament (2021). *Estrategia AVANT 20-30*, https://avant.gva.es/documents/173292247/173293721/ESTRATEGIA_AVANT_20-30_c.pdf/9f4c4e85-4248-4d1f-955c-b2ae0669fa7b
2. Alonso, M., Gutiérrez, E., Moral-Benito, E., Posada, D., Tello-Casas, P. (2023), Un repaso de las diversas iniciativas desplegadas a nivel nacional e internacional para hacer frente a los riesgos de exclusión financiera, Banco de España Eurosistemas, 2305.
3. Asociación Española de Banca [AEB]. (2021). Protocolo *Estratégico para reforzar el compromiso social y sostenible de la Banca*, <https://s1.aebanca.es/wp-content/uploads/2021/07/protocolo-estrategico-para-reforzar-el-compromiso-social-y-sostenible-de-la-banca.pdf>
4. Banco de España Eurosistema. (2011). *Evolución y reforma de las cajas de ahorros*. <https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/SalaPrensa/InformacionInteres/ReestructuracionSectorFinanciero/Ficheros/es/notareformacajas210211.pdf>
5. Banco de España Eurosistema (2022). *Estudio sobre hábitos en el uso del efectivo*. https://www.bde.es/f/webbde/INF/MenuVertical/BilletesYMonedas/Estudios_e_informes/Estudio_sobre_habitos_efectivo/InformeEjecutivo_Estudio_habitos_uso_efectivo_VF_C E.pdf
6. Belmonte Ureña, L.J., Cortés García, F.J. y Molina Moreno, V. (2013). Las cooperativas de crédito españolas y la lucha contra la exclusión financiera. *Cooperativismo & Desarrollo*, 21(103), 49-55
7. Budí, O, Alamá, S, (2022), Economía rural, mercado de trabajo y despoblación: efectos derivados de un tamaño de mercado reducido, *Revista de Treball, Economia I Societat* (104), http://www.ces.gva.es/sites/default/files/2022-02/art%C3%ADculo%20Bud%C3%AD-Alam%C3%A1_0.pdf
8. Caixabank S.A. (2022). *Epígrafe 7: Servicios de pago. Tarjetas y utilización de cajeros*. <https://www.caixabank.es/deployedfiles/particulares/Estaticos/pdf/general/2100e07d.pdf>
9. Carbó Valverde, S. (2010). Presente y futuro del modelo de cajas de ahorro en España. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 68, 167-182. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17418681005>.

10. Centros para la Modernización e Inclusión Tecnológica (Abril, 24, 2023). *La Xunta invertirá más de 5,3 millones de euros en dotar de equipación a las aulas CeMIT para facilitar la capacitación digital de la ciudadanía.* <https://cemit.xunta.gal/es/red-cemit/noticias/la-xunta-invertira-mas-de-53-millones-de-euros-en-dotar-de-equipacion-las-aulas>

11. CNMV. (2021). *¿Qué es Fintech? Guía rápida.* https://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/Fichas/GR03_Fintech.pdf

12. CNMV Blog, 26 de agosto de 2022, *¿Cómo facilitar el acceso a efectivo en España? ¡Promoviendo el cash back y el cash-in-shop!*. <https://blog.cnmv.es/2022/08/26/como-facilitar-el-acceso-a-efectivo-en-espana-promoviendo-el-cashback-y-el-cash-in-shop/>

13. De la Cruz, C. (2016). Exclusión Financiera, Vulnerabilidad y Subdiscriminación. Análisis crítico sobre el derecho al acceso a servicios bancarios básicos en la Unión Europea, CEFD, 34.

14. De Laorden, C. S. J. (2021, diciembre 16). *Tengo 78 años y me siento apartado por los bancos. ATENCIÓN HUMANA EN SUCURSALES BANCARIAS.* https://www.change.org/p/tengo-78-a%C3%B1os-y-me-siento-apartado-por-los-bancos-todo-es-por-internet-y-no-todo-el-mundo-se-maneja-pido-atenci%C3%B3n-humana-en-las-sucursales-bancarias-bbva-caixabank-bankinter-santander-resp-sabadell-help-cabk-responde-bbvaresponde-es?recruited_by_id=a6651130-c2c5-11ec-8027-d11d61dd13f7&utm_source=share_petition&utm_campaign=share_petition&utm_medium=copylink

15. Decreto 182/2018, de 10 de octubre, del Consell, por el que se regula la línea específica del Fondo de Cooperación Municipal para la Lucha contra el Despoblamiento de los Municipios de la Comunitat Valenciana. https://dogv.gva.es/datos/2018/10/15/pdf/2018_9447.pdf.

16. Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios. Diario Oficial de la Unión Europea, nº 151, de 7 de agosto de 2019.

17. elEconomista.es. (2023, 19 septiembre). *Aparicio pide planificar más allá de una legislatura para afrontar los efectos económicos de la despoblación.* <https://www.eleconomista.es/economia/noticias/12451996/09/23/aparicio-pide-planificar-mas-alla-de-una-legislatura-para-afrontar-los-efectos-economicos-de-la-despoblacion.html>

18. European Anti-Poverty Network ES. (2021) *Inclusión financiera para el desarrollo sostenible, un enfoque de derechos en el proceso de reconstrucción post pandemia. Estudios e.*

19. European Anti-Poverty Network [EAPN]. (2023). *Estudio: Brecha digital, rural y de género*.
https://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/documentos/1672316546_eapn_estudio-brecha-rural_271222.pdf
20. European Commission. (2021). *Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions: A long-term vision the EU's Rural Areas- Towards stronger, connected, resilient, and prosperous rural areas by 2040*. https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:6c924246-da52-11eb-895a-01aa75ed71a1.0003.02/DOC_1&format=PDF
21. Europapress C. Valenciana (Mayo, 17, 2023) *La startup Cogniti crea una plataforma para facilitar la educación digital de las personas mayores*.
<https://www.europapress.es/comunitat-valenciana/noticia-startup-cogniti-crea-plataforma-facilitar-educacion-digital-personas-mayores-20230517103925.html>
22. Institut Valencià de Finances (IVF) (Septiembre, 7, 2022). *La Generalitat pone en marcha 'iai@ connectat', formación en competencias digitales para personas mayores*.
http://www.ivf.gva.es/es/inicio/-/asset_publisher/UJ1VvxNBuSiv/content/la-generalitat-pone-en-marcha-iai-connectat-formacion-en-competencias-digitales-para-personas-mayores;jsessionid=D472DF672D3860A7EE35F93E36038987
23. Instituto Valencia de Investigaciones Económicas [IVIE]. (2022). *Indicadores demográficos de despoblamiento de la Comunidad Valenciana: Notas metodológicas*
https://pegv.gva.es/auto/produccion/web/IDDCV/Metodologia/IDDCV_metod_cas.pdf
24. Jimeno, J. (2015). Las exclusiones sociales, *Economistas sin fronteras*, 19.
25. LEY 5/2023, de 13 de abril, de la Generalitat, integral de medidas contra el despoblamiento y por la equidad territorial en la Comunitat Valenciana. [2023/4174]
<https://www.boe.es/eli/es-vc/l/2023/04/13/5>
26. Llorente, I., (2019). Exclusión financiera e igualdad de trato en el acceso a los servicios bancarios, *Revista de Derecho Civil*, 4, 399-443, <http://nreg.es/ojs/index.php/RDC>
27. Martín, X., Vivanco, F., Okumura, M., Herrera, D., Gallagher, T., Peláez, P., Navajas, S. (2022) Zona de no exclusión financiera, *Finanzas plateadas*, BID.
28. Maudos, J. y C. Albert (2022). *Informe sobre la inclusión financiera en España. Situación a 31 de diciembre de 2021*. Madrid: AEB: CECA: UNACC.

29. Maudos, J. y C. Albert (2023). *Segundo informe trimestral de seguimiento de la inclusión financiera para municipios de más de 500 habitantes. Situación a 31 de diciembre de 2022*. Madrid: AEB: CECA: UNACC

30. Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, (2019). Estrategia de digitalización del sector agroalimentario y forestal y del medio rural, https://servicio.mapa.gob.es/es/ministerio/planes-estrategias/estrategia-digitalizacion-sector-agroalimentario/estrategia_digitalizacion_sector_agroalimentario_forestal_medio_rural_ve_tcm30-509645.pdf

31. Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (2020). *El reto demográfico y la despoblación de España en cifras*.

32. Palomo Zurdo, R., Fernández Torres, Y. y Gutiérrez Fernández, M. *Revesco* (129) 2018: 161-182

33. Servicio Público de Empleo Estatal (2023). *Brechas digitales en España y su relación con el mercado de trabajo* <https://www.sepe.es/HomeSepe/que-es-el-sepe/que-es-observatorio/Revista-cuadernos-del-mercado-de-trabajo/detalle-articulo?folder=/cuartarevolucionindustrialysuimpactoenelmercadolaboralylaformacion/brechadigitalesenespaaysurelacionconelmercadodetrabajo#>

6. Anexos

ANEXO I. RELACIÓN DEL TRABAJO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA AGENDA 2030

Anexo al Trabajo de Fin de Grado y Trabajo de Fin de Máster: Relación del trabajo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la agenda 2030.

Grado de relación del trabajo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Objetivos de Desarrollo Sostenibles	Alto	Medio	Bajo	No Procede
ODS 1. Fin de la pobreza.		X		
ODS 2. Hambre cero.				X
ODS 3. Salud y bienestar.		X		
ODS 4. Educación de calidad.	X			
ODS 5. Igualdad de género.		X		
ODS 6. Agua limpia y saneamiento.				X
ODS 7. Energía asequible y no contaminante.			X	
ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.	X			
ODS 9. Industria, innovación e infraestructuras.	X			
ODS 10. Reducción de las desigualdades.	X			
ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.	X			
ODS 12. Producción y consumo responsables.				X
ODS 13. Acción por el clima.				X
ODS 14. Vida submarina.				X
ODS 15. Vida de ecosistemas terrestres.				X
ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.			X	
ODS 17. Alianzas para lograr objetivos.		X		

Descripción de la alineación del TFG/TFM con los ODS con un grado de relación más alto.

La exclusión financiera ocupa una importancia destacada dentro de las agendas nacionales y europeas, afectando a cerca de un millón de personas en nuestro país. Este fenómeno, que se interpone en el transcurso de una vida normal en sociedad, se ha visto acrecentado en las últimas décadas debido al escenario de transformación al que se ha visto sometido el sector bancario; unido a las tendencias demográficas de despoblación y envejecimiento de la población.

La lucha contra la misma puede enmarcarse en 9 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (EAPN, 2022).

- **ODS 1.** Fin de la pobreza
- **ODS 3.** Salud y bienestar
- **ODS 4.** Educación de calidad
- **ODS 5.** Igualdad de género
- **ODS 8.** Trabajo decente y crecimiento económico
- **ODS 9.** Industria, innovación e infraestructura
- **ODS 10.** Reducción de las desigualdades
- **ODS 11.** Ciudades y comunidades sostenibles
- **ODS 17:** Alianzas para conseguir objetivos

Además de contribuir a un mejor consumo y control de gastos, la inclusión financiera disminuye las posibilidades de caer en la pobreza, al poder mitigar gastos inesperados.

El acceso a los servicios financieros acarrea la necesidad de infraestructuras, tanto físicas como puede ser un cajero automático o una oficina móvil; como tecnológicas, si hablamos de la red a Internet y los dispositivos electrónicos necesarios para navegar por la interfaz web de las entidades bancarias o aplicaciones móviles.

A su vez, la vertiginosa evolución de las tecnologías y la prestación on-line de servicios, requiere de unos conocimientos digitales y financieros básicos para que los usuarios puedan desenvolverse en este entorno y puedan llevar a cabo las operaciones bancarias más recurrentes.

De esta manera las medidas contra la exclusión financiera se centran en la dotación de infraestructuras, y conectividad de las áreas rurales, fomentando a su vez la innovación y el crecimiento de estas comunidades al proporcionar mayores ventajas competitivas para fomentar también su desarrollo económico y sostenible.

Esta educación digital no sólo reduce por tanto las desigualdades referentes al acceso a los servicios bancarios entre distintas áreas geográficas, sino que dota de independencia financiera a los grupos de avanzada edad, y es ofrecida de manera indiscriminada entre sexos, reduciendo así la brecha de género en materia de administración de las finanzas personales y conocimientos tecnológicos.

Todo ello contribuye por tanto a una sociedad competente, innovadora e igualitaria; fruto de la colaboración entre entidades públicas y privadas, y con el respaldo de la Unión Europea, para alcanzar estos objetivos.

ANEXO 2. Clasificación por zonas geográficas de los municipios “en riesgo” de la Comunidad Valenciana.

Zona 1	Zona 2
Albalat dels Tarongers	Algimia de Almonacid
Alfara de la Baronia	Almedíjar
Algar de Palancia	Arañuel
Algimia de Alfara	Argelita
Gátova	Ayódar
Petrés	Bejís
Quart de les Valls	Benefer
Aín	Castellново
Torres Torres	Caudiel
Alcudia de Veo	Chóvar
Ares del Maestrat	Cirat
Castellfrot	Cortes de Arenoso
Xiva de Morella (Morella)	San Vicente de Piedrahita (Cortes de Arenoso)
Eslida	Espadilla
Herbésa	Fanzara
La Jana	Fuentes de Ayódar
Mata de Morella	Geldo
Olocau del Rey	Ludiente
Palanques	Matet
Portell de Morella	Montán
Serratella	Pina de Montalgrao
Sant Rafael del Rio	Puebla de Arenoso
Tírig	Sot de Ferrer
Todolella	Teresa
Vallibona	Toga
Vilar de Canes	Torás
Venta de San Antonio (Cabanés)	El Toro
Villores	Torrechiva
Zorita del Maestrazgo	Vall de Almonacid
Casas de Barcena (Valencia)	Villanueva de Viver
Benifaraig (Valencia)	Zucaina
Borboto (Valencia)	
Poble Nou (Valencia)	
Santa Madgalena de Pulpis	

Zona 3	Zona 4
Almudaina	Benagéber
Alqueria d'Asnar	Beneixida
l'Atzúbia	Benicull de Xúquer
Beniardá	Benimuslem
Benigembla	Calles
Benimeli	Castielfabib
Daya Vieja	Cerdà
Facheca	Chera
Famorca	Chulilla
Llíber	Cortes de Pallás
Quatretondeta	Jalance
Ràfol d'Almúnia	Cotes
Sanet	Dos Aguas
Negrals	Estubeny
Vall de Laguar	Gestaltar
El Realengo (Crevillent)	Granja de la Costera
San Felipe de Neri (Crevillent)	Llaurí
Almoines	Llocnou d'En Fenollet
Benicolet	Millares
Benirredrà	Rotglà i Corberà
Bufali	Sant Joanet
Carrícola	Sellent
Guadasséquies	Senyera
Llocnou de Sant Jeroni	Sot de Chera
Montitxelvo	Teresa de Cofrentes
Palmera	Torrebaja
Palomar	Vallés
Pinet	Zarra
Real de Gandia	El Mareny de Barraquetes (Sueca)
Salem	El Saler (Valencia)
El Mundamiento (Orihuela)	Perellonet (Valencia)
La Matanza (Orihuela)	Fortaleny
El Escorratel (Orihuela)	
Barbarroja (Orihuela)	
Barx	
Benasau	
Bellús	
Benissuera	
Murla	

Fuente: elaboración propia a partir de la información de la Agenda AVANT

ANEXO 3. Número de oficinas bancarias por entidad por provincia, en la Comunidad Valenciana, 2023.

VALENCIA		
CaixaBank	390	35,20%
Cajamar	140	
Santander	123	
BBVA	105	
Sabadell	89	
Caixa Popular-Caixa Rural	73	
Caja de Ahorros y Monte Piedad de Ontiyent	37	
Ibercaja	35	
Bankinter	18	
Kutxabank	17	
Caixa Rural de Torrent	14	
Deutsche Bank	8	
Unicaja	7	
Caixa Rural de l'Alcudia	5	
Caixa Rural d'Algemesi	5	
Banca March	4	
Targobank	3	
Abanca	3	
Caja Rural de Cheste	3	
Renta 4	2	
Bancofar	2	
Banco Pichincha	2	
Andbank	2	
Arquia Bank	2	
Caja Rural de Villar	2	
Banco Alcalá	1	
Wealthprivat Bank	1	
Banco Finantia Spain	1	
Singular Bank	1	
Caixa dels Enginyers	1	
Eurocaja Rural	1	
Caixa Rural de Turis	1	
Caja Rural de Albal	1	
Caja Rural de Alginet	1	
Novo banco	1	
BNP Paribas	1	
UBS Europe	1	
ING	1	
Triodos Bank	1	
Attijariwafa	1	
CA Indosuez Wealth	1	
Credit Suisse	1	
	1108	

CASTELLÓN

CaixaBank	88	33,72%
Cajamar	38	
Santander	27	
BBVA	23	
Sabadell	19	
Ibercaja	9	
Caja Rural de Nuestra Señora de la Esperanza de Onda	5	
Caixa Rural Benicarló	5	
Bankinter	4	
Caja Rural la Val	4	
Caja Rural José de Almassora	4	
Caja Rural Católico Agraria	4	
Caixa Vicent Ferrer	3	
Caja Rural José de Burriana	3	
Caja Rural San José de Alcora	3	
Ruralnostra	3	
Caixa Rural Vinaros	3	
Kutxabank	2	
Caja Rural de San Roque de Almenara	2	
Deutsche Bank	1	
Renta 4	1	
Targobank	1	
Abanca	1	
Caja Rural de Teruel	1	
Eurocaja Rural	1	
Caja Rural San Jaime Alquerias	1	
Caja Rural de San José de Nules	1	
Caja Rural La Junquera Chilches	1	
Caixa Rural San Josep de Vilavella	1	
Caja Rural San Isidro Cilafames	1	
Caja Rural Les Coves de Vinroma	1	
	261	

ALICANTE		
CaixaBank	186	25,24%
Sabadell	160	
BBVA	89	
Santander	78	
Cajamar	53	
Caja Rural Central	50	
Bankinter	26	
Kutxabank	13	
Deutsche Bank	11	
Caixa Altea	11	
Ibercaja	9	
Caja de Ahorros Ontiyent	7	
Caixa Rural de Callosa D'en Sarria	6	
Banca March	5	
Eurocaja Rural	5	
Caja de Crédito de Petrel	5	
Caja Rural de Albacete, Ciudad Real y Cuenca	4	
Targobank	4	
Unicaja	4	
Caixa Popular - Caixa Rural	3	
Renta 4	2	
Banco Pichincha	1	
Andbank	1	
Abanca	1	
Arquia Bank	1	
Caixa dels Enginyers	1	
ING	1	
	737	

Fuente: elaboración propia a partir de la información de las distintas entidades y Banco de España