

### **3. EL ACCESO A LOS SERVICIOS BANCARIOS EN EXTREMADURA**

---

*María del Mar Miralles Quirós*

*José Luis Miralles Quirós*

#### **1. INTRODUCCIÓN**

El sistema bancario español ha sufrido en los últimos años un importante ajuste como consecuencia del proceso de saneamiento, reestructuración y recapitalización al que tuvo que ser sometido tras el estallido de la burbuja inmobiliaria. Esto ha supuesto el cierre de más del 40% de la red de oficinas que había en 2008, antes del inicio de la crisis, con importantes consecuencias para la población.

En este contexto, el objetivo del presente capítulo consiste en analizar el efecto negativo que ha tenido en el acceso a los servicios bancarios el drástico cierre de oficinas bancarias que se ha producido tanto a nivel nacional como a nivel autonómico, prestando especial atención a la situación de Extremadura.

Para ello, en el apartado dos presentamos la evolución del número de oficinas bancarias en los últimos diez años y describimos las causas que han conducido a este drástico ajuste. En el apartado tres reflejamos el mapa de municipios sin oficinas bancarias, así como la población afectada, haciendo especial referencia al caso de Extremadura. En el apartado cuatro se describen las distintas medidas adoptadas tanto por la banca como por las autoridades públicas para evitar la exclusión financiera de aquella parte de la población afectado por el cierre de sucursales. Por último, en el apartado cinco presentamos las conclusiones que derivan del conjunto del capítulo.

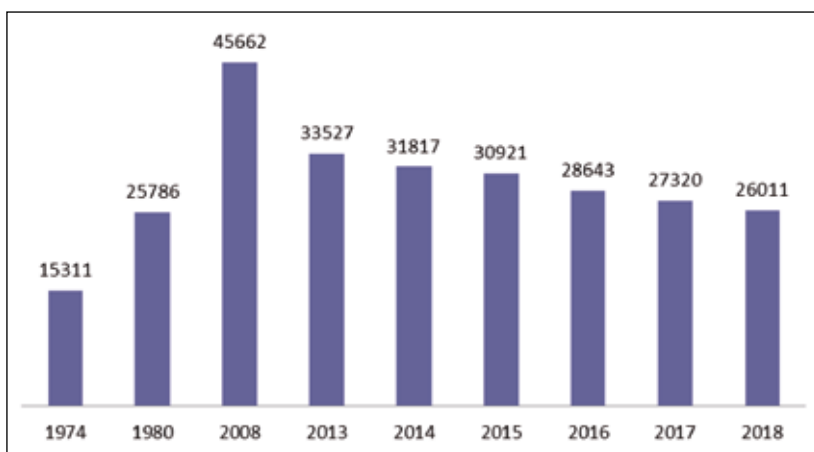
#### **2. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE OFICINAS BANCARIAS**

La consolidación del sistema bancario español ha supuesto un intenso ajuste en la capacidad instalada con el cierre de numerosas oficinas bancarias en los diez últimos años, con importantes consecuencias para el conjunto de la sociedad.

En la figura 1 presentamos de forma resumida la evolución del número de oficinas bancarias en España desde que se tiene información. Según el Boletín Estadístico del Banco de España, en el año 1974 en España había un total de 15.311 oficinas de entidades de depósito. El número de oficinas fue aumentando progresivamente hasta que alcanzó su máximo histórico en 2008. Al finalizar dicho año había 45.662 sucursales bancarias abiertas a lo largo de todo el territorio nacional. Sin embargo, a partir de dicha fecha, y como consecuencia de diferentes aspectos que a continuación pasaremos a comentar, el cierre de oficinas bancarias ha sido

progresivo. Concretamente, a finales de 2018 había un total de 26.011 oficinas bancarias. Esto supone que la presencia física de la banca en España es hoy en día similar a la del año 1980 en el que el número de oficinas ascendía a 25.786.

**FIGURA 1: Evolución número de oficinas en España**



Fuente: Boletín Estadístico del Banco de España.

Es preciso indicar que este fenómeno de cierre de oficinas no es exclusivo del sistema bancario español. Como señalan Jiménez y Tejero (2018), la reducción del número de oficinas bancarias también se ha observado en los países de la Unión Europea. Esto implica que, aunque actualmente España siga siendo uno de los países con mayor número de oficinas bancarias por habitante, las diferencias con otros países europeos sean cada vez más reducidas.

No obstante, volviendo al caso español, la variación del número de oficinas no ha afectado por igual a todas las Comunidades Autónomas. En el cuadro 1 presentamos la diferencia en el número de oficinas entre 2008 y 2018 desglosada por Comunidades Autónomas, así como el porcentaje sobre el total nacional. Como podemos observar, el mayor número de cierre de oficinas en estos diez años se ha concentrado en Cataluña, Madrid, Andalucía y la Comunidad Valenciana (en conjunto suponen el 62% del cierre de oficinas en toda España). Extremadura, por el contrario, es una de las comunidades que ha experimentado un menor descenso, junto con Navarra, La Rioja y Cantabria. En concreto, en 2008 había un total de 1.197 oficinas bancarias abiertas en Extremadura, cifra que se ha reducido a 888 a finales de 2018. En total han cerrado 309 oficinas en nuestra región, por lo que la presencia física de la banca se ha reducido en un 25,81% pero que a nivel nacional tan sólo ha sido del 1,57%.

El análisis de la evolución de oficinas bancarias por provincias extremeñas lo podemos observar en la figura 2. Al igual que para el agregado nacional, se observa que tanto en Badajoz como en Cáceres el número de oficinas bancarias se ha ido reduciendo progresivamente desde el año 2008. En concreto, en la provincia de Badajoz a finales de 2008 había un total de 747 oficinas bancarias siendo a finales de 2018 de 579 oficinas. Esto supone una vuelta a las cifras de

1996, año en el que el número de oficinas en la provincia de Badajoz era de 575. A su vez, en la provincia de Cáceres a finales de 2008 había un total de 450 oficinas mientras que a finales de 2018 tan sólo son 309, una cifra similar a la de 1978, año en el que el número de oficinas bancarias era de 310 según la información proporcionada por el Boletín Estadístico del Banco de España.

**CUADRO 1: Evolución del número de oficinas por Comunidades Autónomas**

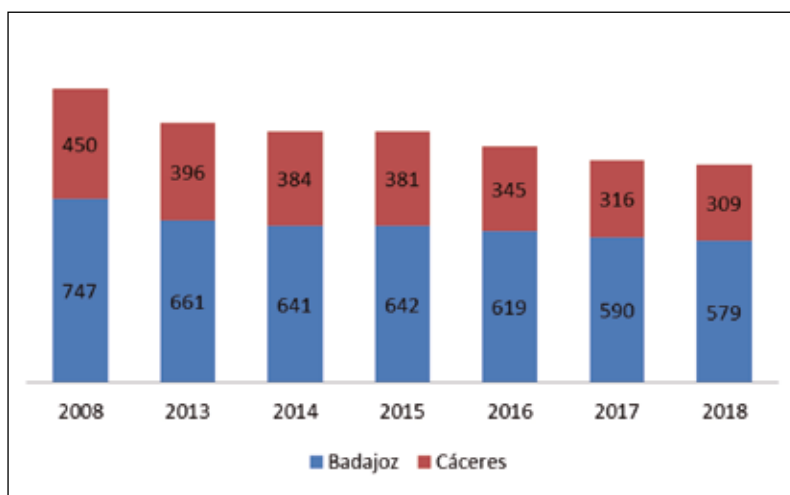
|                     | Número de oficinas |               | Disminución    |               | % Total España |
|---------------------|--------------------|---------------|----------------|---------------|----------------|
|                     | 2008               | 2018          | Numero         | %             |                |
| Cataluña            | 8.098              | 3.601         | -4.497         | -55,53        | 22,88          |
| Madrid              | 6.023              | 3.168         | -2.855         | -47,40        | 14,53          |
| Andalucía           | 7.010              | 4.269         | -2.741         | -39,10        | 13,95          |
| C. Valenciana       | 5.061              | 2.559         | -2.502         | -49,44        | 12,73          |
| Castilla y León     | 3.162              | 1.956         | -1.206         | -38,14        | 6,14           |
| Galicia             | 2.512              | 1.491         | -1.021         | -40,64        | 5,20           |
| Aragón              | 1.796              | 1.034         | -762           | -42,43        | 3,88           |
| País Vasco          | 1.988              | 1.314         | -674           | -33,90        | 3,43           |
| Canarias            | 1.463              | 887           | -576           | -39,37        | 2,93           |
| Murcia              | 1.353              | 787           | -566           | -41,83        | 2,88           |
| Castilla-La Mancha  | 2.018              | 1.507         | -511           | -25,32        | 2,60           |
| Baleares            | 1.254              | 759           | -495           | -39,47        | 2,52           |
| Asturias            | 966                | 635           | -331           | -34,27        | 1,68           |
| <b>Extremadura</b>  | <b>1.197</b>       | <b>888</b>    | <b>-309</b>    | <b>-25,81</b> | <b>1,57</b>    |
| Navarra             | 716                | 485           | -231           | -32,26        | 1,18           |
| La Rioja            | 496                | 305           | -191           | -38,51        | 0,97           |
| Cantabria           | 503                | 329           | -174           | -34,59        | 0,89           |
| Ceuta y Melilla     | 46                 | 37            | -9             | -19,57        | 0,05           |
| <b>Total España</b> | <b>45.662</b>      | <b>26.011</b> | <b>-19.651</b> | <b>-43,04</b> | <b>100,00</b>  |

Fuente: Boletín Económico del Banco de España.

Como se señala en el Boletín de Coyuntura Económica de Extremadura del tercer trimestre de 2018 elaborado por la Junta de Extremadura, es preciso tener en cuenta lo que ha avanzado la bancarización en nuestra región, es decir, el grado y nivel de utilización de los productos

y servicios bancarios por parte de la población. La provincia de Cáceres, en concreto, dispone a finales de 2018 de unos servicios bancarios similares a los que tenía a finales de 1978, cuarenta años antes, sin embargo actualmente la población cacereña hace un uso más intensivo de los productos y servicios ofrecidos por las oficinas bancarias. No obstante, como también se indica en dicho boletín, el uso actual de las nuevas tecnologías para satisfacer las necesidades financieras hace que estos datos no sean tan alarmantes.

**FIGURA 2: Evolución número de oficinas en Extremadura**



**Fuente:** Boletín Estadístico del Banco de España.

En definitiva, son varias las causas atribuibles a este significativo ajuste en el número de oficinas bancarias tanto a nivel nacional como autonómico y provincial. En primer lugar, como señalan Maudos (2017) y Jiménez y Tejero (2018), debemos destacar la necesidad del sector de ajustar su capacidad instalada, corregir desequilibrios, reducir costes y ganar eficiencia tras la excesiva expansión experimentada en los años de burbuja inmobiliaria. Esto va en sintonía con el importante descenso de la inversión crediticia tanto a nivel nacional como por Comunidades Autónomas tras el estallido de la crisis financiera.<sup>1</sup>

La reducción del número de entidades como consecuencia del proceso de reestructuración del sector para afrontar la crisis y el rescate bancario también ha sido clave para explicar el cierre de oficinas, especialmente en municipios de más de 10.000 habitantes donde la concentración de sucursales de entidades fusionadas era inicialmente mayor.<sup>2</sup> Esto explicaría la concentración del cierre de oficinas en Cataluña, Madrid, Andalucía y Valencia documentada en el cuadro 1, ya que es en estas comunidades en las que se concentra el mayor número de municipios con estas características según los datos de población publicados por el Instituto Nacional de Estadística (INE).

1 Ver anexo financiero para más información.

2 Informe de Estabilidad Financiera del Banco de España de noviembre de 2017.

Sin embargo, no son sólo los grandes municipios los que han visto reducida su capacidad instalada. También se ha producido el mencionado ajuste en municipios pequeños, aunque en ellos las causas han sido muy distintas. Especialmente, como señalan Jiménez y Tejero (2018), esta reducción responde a la necesidad de adaptar la red instalada a la pérdida de habitantes en poblaciones rurales.

Por último, debemos destacar el importante reto de la digitalización financiera al que se enfrenta el sector con la irrupción de competidores no bancarios denominados *fnitech* así como al auge del uso de la banca *online* especialmente entre la población más joven. Concretamente, como señala *selfbank*, las nuevas generaciones de usuarios jamás pisarán una oficina bancaria y el uso del dinero electrónico en poco tiempo superará el uso del efectivo.<sup>3</sup> Sin embargo, este proceso así como sus consecuencias no afecta por igual a todas las zonas geográficas, como comentaremos en el siguiente apartado.

**CUADRO 2: Evolución del ratio habitantes por oficinas**

|                     | Habitantes por oficina |              | Incremento |              |
|---------------------|------------------------|--------------|------------|--------------|
|                     | 2008                   | 2018         | Numero     | %            |
| Ceuta y Melilla     | 3.236                  | 4.636        | 1.400      | 43,28        |
| Cataluña            | 909                    | 2.111        | 1.201      | 132,09       |
| Madrid              | 1.041                  | 2.076        | 1.035      | 99,41        |
| Canarias            | 1.419                  | 2.399        | 980        | 69,05        |
| C. Valenciana       | 994                    | 1.940        | 946        | 95,18        |
| Murcia              | 1.054                  | 1.879        | 825        | 78,24        |
| Andalucía           | 1.170                  | 1.964        | 794        | 67,85        |
| Galicia             | 1.108                  | 1.812        | 704        | 63,49        |
| Baleares            | 856                    | 1.487        | 632        | 73,85        |
| Cantabria           | 1.157                  | 1.764        | 606        | 52,39        |
| País Vasco          | 1.085                  | 1.674        | 589        | 54,24        |
| Aragón              | 739                    | 1.266        | 527        | 71,31        |
| Asturias            | 1.118                  | 1.619        | 501        | 44,82        |
| Navarra             | 866                    | 1.335        | 469        | 54,10        |
| Castilla y León     | 809                    | 1.232        | 423        | 52,29        |
| La Rioja            | 640                    | 1.035        | 395        | 61,69        |
| Castilla-la Mancha  | 1.012                  | 1.345        | 332        | 32,84        |
| <b>Extremadura</b>  | <b>917</b>             | <b>1.208</b> | <b>291</b> | <b>31,74</b> |
| <b>Total España</b> | <b>1.011</b>           | <b>1.796</b> | <b>785</b> | <b>77,70</b> |

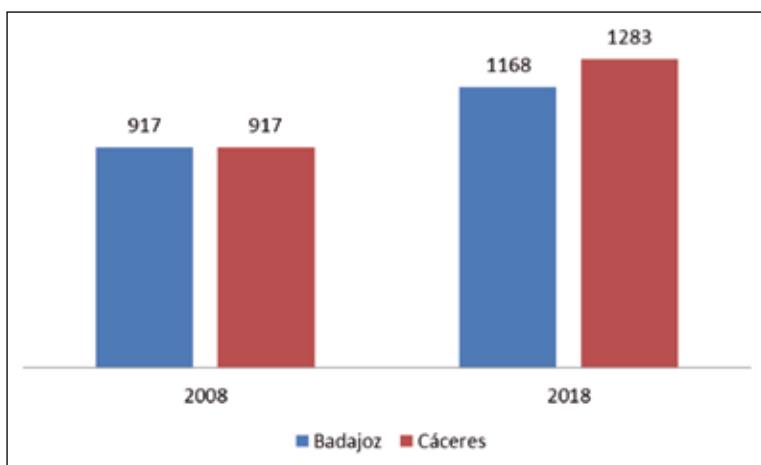
Fuente: Boletín Económico del Banco de España.

3 <https://blog.selfbank.es>

Antes de concluir este apartado es preciso indicar, por tanto, que la densidad de población es sin lugar a dudas un factor importante a la hora de analizar el impacto que ha tenido en la sociedad la reducción del número de oficinas bancarias. Para ello, en el cuadro 2 presentamos las diferencias entre los años 2008 y 2018 en el ratio habitantes por oficina bancaria instalada tanto a nivel nacional como regional, así como el incremento tanto en número como en porcentaje. Como podemos observar en el cuadro, además de Ceuta y Melilla que responden a una situación excepcional, el mayor incremento en el ratio habitantes por oficina lo experimentan Cataluña y Madrid con una subida del 132% y 99% respectivamente. Sin embargo, la Comunidad Autónoma con un menor incremento en dicho ratio en estos diez años ha sido Extremadura. Concretamente, hemos pasado de un ratio de 917 habitantes por oficina bancaria en 2008 a tan sólo 1.208 en 2018. Esto supone un incremento de 291 habitantes por oficina bancaria, muy por debajo del incremento de 785 habitantes por oficina bancaria del agregado nacional, siendo éste un dato muy positivo para nuestra región.

El análisis por provincias extremeñas es presentado en la figura 3. Como podemos observar, en el año 2008 la capacidad de atención del sector bancario a las poblaciones de Badajoz y Cáceres era exactamente igual, de 917 habitantes por oficina bancaria instalada. Sin embargo, los ajustes realizados en los últimos diez años han abierto una ligera brecha entre provincias extremeñas. Concretamente, a finales de 2018 el sector bancario atendía a una media de 1.168 habitantes por oficina bancaria en la provincia de Badajoz frente a 1.283 habitantes por oficina bancaria en la provincia de Cáceres. De nuevo, observamos que los ajustes en la red de oficinas bancarias están siendo más desfavorables para la provincia de Cáceres que para la provincia de Badajoz en los años objeto de estudio.

**FIGURA 3: Ratio habitantes por oficina en las provincias extremeñas**



Fuente: Boletín Económico del Banco de España.

### 3. MUNICIPIOS SIN OFICINAS BANCARIAS

Aunque es indiscutible la necesidad del ajuste realizado en el número de oficinas bancarias, es importante reflexionar sobre alguno de sus efectos colaterales como es la pérdida de accesibilidad a los servicios bancarios a la que se ha visto sometida parte de la población, concretamente aquellos ciudadanos que viven en municipios que se han quedado sin ninguna sucursal bancaria.

En este sentido, es preciso indicar que la prestación de servicios financieros es el pilar fundamental de la inclusión financiera. La desatención sobre estos aspectos en colectivos desfavorecidos socioeconómica y territorialmente es especialmente grave. Ya en 2015 la Asamblea General de Naciones Unidas estableció un ambicioso plan de prioridades para alcanzar el desarrollo sostenible en 2030 y que se concretan en 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible entre los cuales, al menos cinco de ellos, destacan la necesidad de un acceso amplio o universal a los servicios financieros. Además, como señala Castelló (2018), el actual marco normativo europeo establece nuevas exigencias para la banca que consagran el derecho universal de acceso a los servicios financieros básicos.

No obstante, el objeto de este apartado es presentar la situación tanto a nivel nacional como autonómico, en especial para el caso de Extremadura, en cuanto a la falta de accesibilidad a dichos servicios financieros básicos como consecuencia del cierre de oficinas.

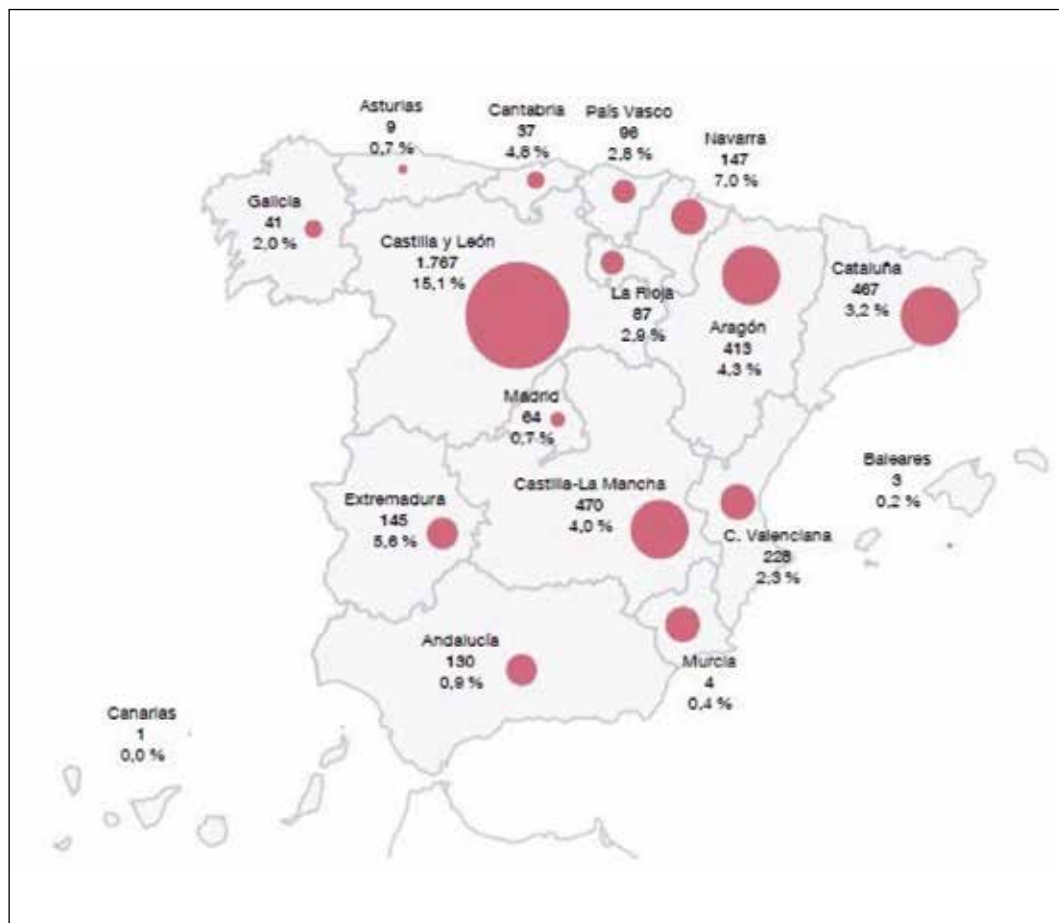
Para ello presentamos en primer lugar la figura 4 extraída del informe elaborado por Jiménez y Tejero (2018) para el Banco de España que refleja el número de municipios sin oficina bancaria por Comunidad Autónoma a finales de 2017 y el porcentaje de población afectada del conjunto nacional. Como podemos observar, las comunidades más afectadas por el cierre de oficinas son Castilla y León, Castilla La Mancha, Cataluña y Aragón. Extremadura, por el contrario, presenta una posición intermedia con respecto al resto de regiones españolas.

Para más detalle, hemos elaborado el cuadro 3, en el que se presenta para cada Comunidad Autónoma, así como para el agregado nacional, el número de municipios sin oficina bancaria, la población afectada, el porcentaje de municipios y población sobre la propia Comunidad Autónoma así como sobre el total nacional. Para la elaboración de este cuadro así como del resto de información proporcionada en este apartado hemos empleado la información estadística elaborada por el Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas (IVIE) sobre indicadores de accesibilidad a los servicios bancarios, calculando para 2017 el número de municipios y la población que en ellos reside que no tienen ninguna oficina bancaria. La base de datos facilitada por el IVIE contiene información para todas las regiones españolas (con desagregación a nivel municipal), de forma que es posible obtener una imagen comparada de la realidad de la accesibilidad financiera de las provincias y comunidades autónomas.<sup>4</sup>

---

4 [https://www.ivie.es/es\\_ES/bases-de-datos/diferencias-economicas-y-sociales-de-los-territorios/accesibilidad-financiera/](https://www.ivie.es/es_ES/bases-de-datos/diferencias-economicas-y-sociales-de-los-territorios/accesibilidad-financiera/)

**FIGURA 4: Municipios sin oficina bancaria y porcentaje de población afectada**



Fuente: Jiménez y Tejero (2018).

Como podemos observar en el cuadro 3, en España hay un total de 4.244 municipios sin ninguna oficina bancaria afectando a más de un millón de habitantes (concretamente, el 2,90% de la población española). De todos los municipios afectados, el 22,28% de ellos, concretamente 1.810 municipios pertenecen a la Comunidad Autónoma de Castilla y León. En términos de población, son 398.277 habitantes los afectados por este ajuste en el número de oficinas bancarias, concretamente el 80,52% de la población de la región.

La Comunidad Autónoma de Extremadura, aunque no ocupa los puestos más bajos en el ranking proporcionado por el cuadro 3, tampoco presenta las cifras alarmantes de Castilla y León. Concretamente, en Extremadura había a finales de 2017 un total de 152 municipios sin oficina bancaria, siendo la población afectada de 62.468 individuos, lo que supone tan sólo el 5,78% de la población de la región y el 0,13% del total nacional.



**CUADRO 3: Municipios sin ninguna oficina bancaria. Análisis por Comunidades Autónomas**

|                    | <b>Municipios<br/>sin oficina</b> | <b>Población<br/>afectada</b> | <b>% Mun.<br/>Región</b> | <b>% Pobl.<br/>Región</b> | <b>% Mun.<br/>España</b> | <b>% Pobl.<br/>España</b> |
|--------------------|-----------------------------------|-------------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------|
| C. y León          | 1.810                             | 398.277                       | 80,52                    | 16,42                     | 22,28                    | 0,86                      |
| Cataluña           | 471                               | 242.479                       | 49,74                    | 3,21                      | 5,80                     | 0,52                      |
| C.-La Mancha       | 460                               | 73.186                        | 50,05                    | 3,60                      | 5,66                     | 0,16                      |
| Aragón             | 423                               | 60.353                        | 57,87                    | 4,61                      | 5,21                     | 0,13                      |
| C. Valenciana      | 248                               | 135.814                       | 45,76                    | 2,75                      | 3,05                     | 0,29                      |
| Andalucía          | 179                               | 108.751                       | 23,01                    | 1,30                      | 2,20                     | 0,23                      |
| <b>Extremadura</b> | <b>152</b>                        | <b>62.468</b>                 | <b>39,18</b>             | <b>5,78</b>               | <b>1,87</b>              | <b>0,13</b>               |
| Navarra            | 152                               | 50.644                        | 55,88                    | 7,87                      | 1,87                     | 0,11                      |
| País Vasco         | 105                               | 65.068                        | 41,83                    | 2,97                      | 1,29                     | 0,14                      |
| La Rioja           | 87                                | 9.081                         | 50,00                    | 2,88                      | 1,07                     | 0,02                      |
| Madrid             | 64                                | 46.838                        | 35,75                    | 0,72                      | 0,79                     | 0,10                      |
| Galicia            | 43                                | 56.980                        | 13,74                    | 2,10                      | 0,53                     | 0,12                      |
| Cantabria          | 32                                | 22.303                        | 31,37                    | 3,84                      | 0,39                     | 0,05                      |
| Asturias           | 8                                 | 6.354                         | 10,26                    | 0,61                      | 0,10                     | 0,01                      |
| Canarias           | 4                                 | 5.532                         | 4,55                     | 0,26                      | 0,05                     | 0,01                      |
| Murcia             | 4                                 | 5.394                         | 8,89                     | 0,37                      | 0,05                     | 0,01                      |
| Baleares           | 2                                 | 1.754                         | 2,99                     | 0,16                      | 0,02                     | 0,00                      |
| Ceuta Melilla      | 0                                 | 0                             | -                        | -                         | -                        | -                         |
| <b>España</b>      | <b>4.244</b>                      | <b>1.351.276</b>              | <b>-</b>                 | <b>-</b>                  | <b>52,24</b>             | <b>2,90</b>               |

Fuente: Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas.

**CUADRO 4. Municipios sin ninguna oficina bancaria. Análisis para Extremadura**

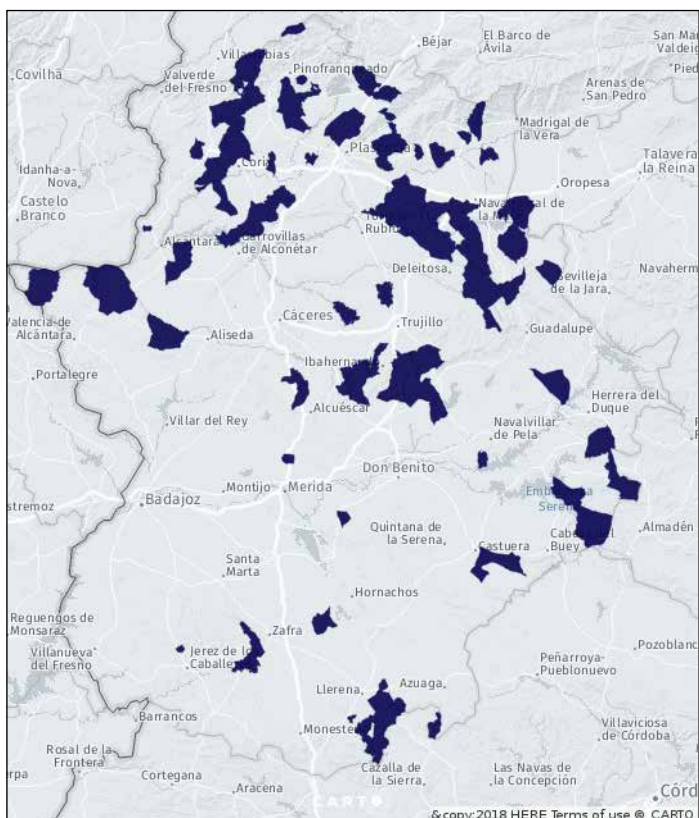
|         | <b>Municipios<br/>sin oficina</b> | <b>Población<br/>afectada</b> | <b>% Mun.<br/>Provincia</b> | <b>% Pobl.<br/>Provincia</b> | <b>% Mun.<br/>Región</b> | <b>% Pobl.<br/>Región</b> |
|---------|-----------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|------------------------------|--------------------------|---------------------------|
| Badajoz | 29                                | 14.802                        | 17,58                       | 2,18                         | 7,47                     | 1,37                      |
| Cáceres | 123                               | 47.666                        | 55,16                       | 11,92                        | 31,70                    | 4,41                      |

Fuente: Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas.

El análisis por provincias extremeñas es presentado en el cuadro 4. De nuevo se observan los desequilibrios existentes entre ambas provincias. En el caso de la provincia de Badajoz a finales de 2017 tan sólo había 29 municipios sin sucursal bancaria y la población afectada era de 14.802 individuos frente a la provincia de Cáceres en la que el número de municipios afectados es de 123 y 47.666 los habitantes afectados. El dato más alarmante es que en el caso de Cáceres estos 123 municipios suponen el 55,16% de los municipios de la provincia y el 31,70% de la región. En términos de población afectada, supone casi el 12% de la población de la provincia y el 4,41% de la región.

En la figura 5, obtenida del Boletín de Coyuntura Económica de Extremadura elaborado por la Junta de Extremadura, aparecen marcadas las zonas geográficas de la región afectadas por la ausencia de oficinas bancarias. De esta manera se puede observar más claramente la situación crítica de la provincia de Cáceres, que se agrava si se tienen en cuenta la dispersión geográfica y el envejecimiento de la población que habita en dichas localidades.

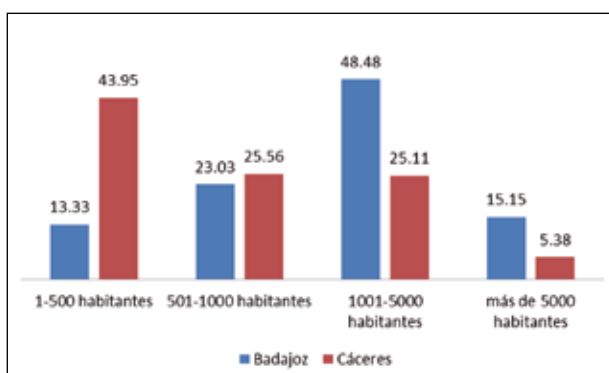
**FIGURA 5: Municipios sin oficina bancaria en Extremadura**



**Fuente:** Boletín de Coyuntura Económica de Extremadura.

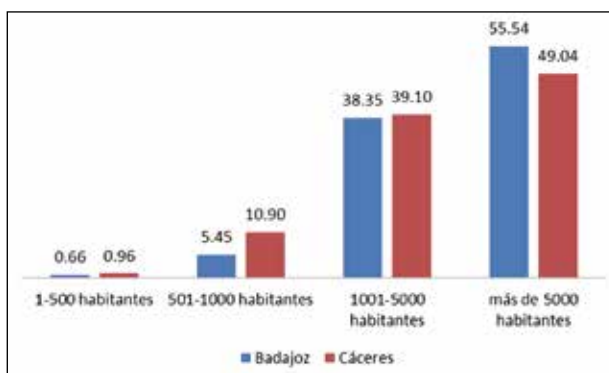
Adicionalmente, en la figura 6 presentamos el porcentaje de municipios por tramo de habitantes en las provincias de Cáceres y Badajoz mientras que en la figura 7 presentamos el porcentaje de oficinas por tramo de habitantes. Como podemos observar, en la provincia de Cáceres el 43,95% de los municipios tienen menos de 500 habitantes. Sin embargo, el porcentaje de oficinas para este tipo de municipios es tan sólo del 0,96%, porque la mayoría de oficinas (el 49,04%) se encuentran en localidades de más de 5.000 habitantes que tan sólo son el 5,38% del total. En cambio, en la provincia de Badajoz el mayor porcentaje (un 48,48) de los municipios tiene entre 1.001 y 5.000 habitantes en los que se encuentra el 38,35% de las oficinas bancarias. Además, el 55,54% de las oficinas se encuentran, como es lógico, en los municipios de más de 5.000 habitantes que suponen el 15,15% de los municipios de la provincia. Esto nos indica que los datos de la provincia de Badajoz son más estables que los de la provincia de Cáceres, como ya observábamos con anterioridad.

**FIGURA 6: Porcentaje de municipios por tramos de habitantes**



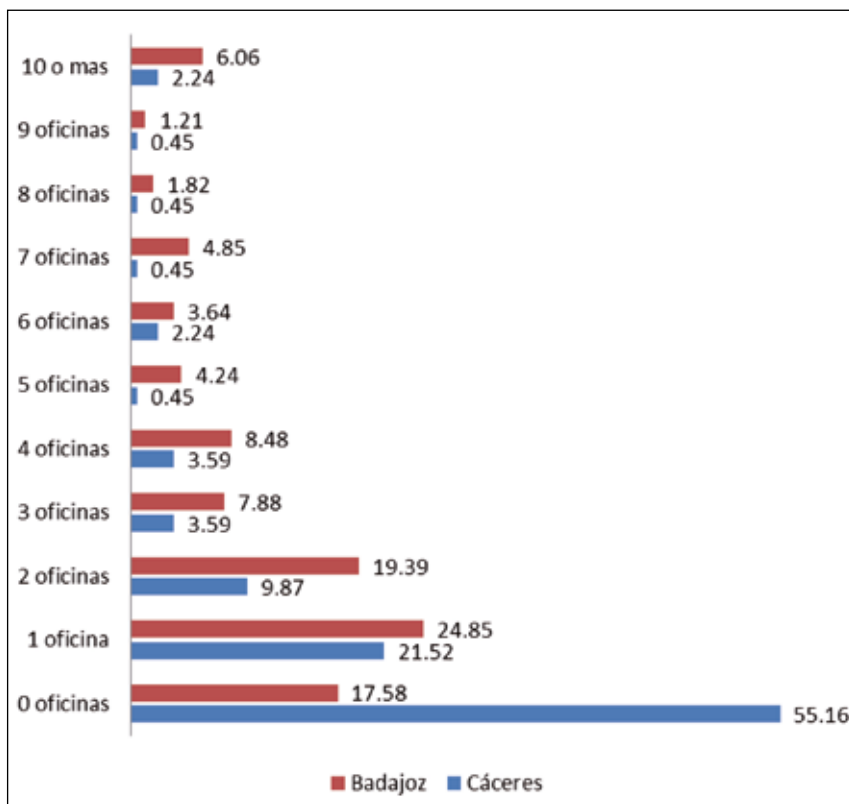
Fuente: Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas.

**FIGURA 7: Porcentaje de oficinas por tramos de habitantes**



Fuente: Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas.

**FIGURA 8: Porcentaje de municipios por número de oficinas**



**Fuente:** Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas.

Por último, en la figura 8 presentamos también desglosado para las provincias de Cáceres y Badajoz el porcentaje de municipios que no tienen ninguna oficina bancaria, tan sólo una y así sucesivamente hasta diez o más oficinas. De nuevo, observamos que es Cáceres la provincia extremeña con mayor riesgo de exclusión financiera, ya que es mayor el porcentaje de municipios que no tiene ninguna sucursal bancaria (55,16), seguido de aquellos que tan sólo tienen una oficina (21,52) o dos oficinas (9,87). Sin embargo, en la provincia de Badajoz los datos son menos alarmantes, el mayor porcentaje de municipios (24,85) tiene al menos una sucursal bancaria, seguido de aquellos que tienen al menos dos oficinas bancarias (19,39), por lo que el riesgo de exclusión financiera en esta provincia es menor.

No obstante, como señala Maudos (2017), aunque una parte de la población no disponga de oficina bancaria en su lugar de residencia, esto no implica necesariamente que esté excluida financieramente, ya que existen otras vías de acceso a los productos y servicios bancarios que no son de carácter físico sino virtual a través de la banca online.

Para muchas personas los avances tecnológicos han llegado a ser una alternativa real a la oficina bancaria tradicional. Sin embargo, el acceso a la banca digital es desigual según el

nivel cultural y socioeconómico de los distintos usuarios bancarios. No toda la población puede o quiere acceder a la banca online. Además, la banca online no resuelve todos los problemas financieros como por ejemplo la adquisición de dinero efectivo que, obviamente, tan solo puede obtenerse a través de una oficina física o un cajero automático (Maudos, 2017; Castelló, 2018; Jiménez y Tejero, 2018).

En España, y por consiguiente en Extremadura, se ha producido en los últimos años un aumento significativo tanto en la utilización de internet como de la banca online, como demuestra la Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los hogares publicada por el INE que ofrece información sobre la dimensión financiera con desagregación regional. En este sentido debemos destacar que, aunque los porcentajes de uso de internet son elevados, en Extremadura (80,2%) son ligeramente inferiores al conjunto nacional (84,5%). En cambio, el porcentaje de uso de la banca online es más reducido que el porcentaje de uso de internet. Concretamente, en Extremadura emplean habitualmente la banca electrónica el 47,2% de la población frente al 54,6% a nivel nacional. En todo caso, es un porcentaje reducido que aún es inferior si nos centrásemos en los tramos de población de mayor edad y que vive en zonas rurales. Para compensar esta realidad, tanto la banca como las distintas autoridades han implantado mecanismos para facilitar la accesibilidad a los servicios financieros de esta parte de la población.

#### **4. PLAN DE LUCHA CONTRA LA EXCLUSIÓN FINANCIERA**

Para compensar los efectos negativos que ha provocado en cierto sector de la población el cierre de oficinas bancarias, la banca ha desarrollado otros canales que permiten el acceso a los productos y servicios bancarios. Entre ellos destacan las oficinas móviles, comúnmente denominadas “ofibuses” o los agentes financieros que, sin establecimiento permanente, atienden periódicamente a los clientes y usuarios bancarios en aquellos municipios en los que ya no existe oficina bancaria. Sin embargo, como señalan Jiménez y Tejero (2018), resulta difícil conocer el número y localización de dichas oficinas móviles o el campo de actuación de dichos agentes financieros que las entidades financieras españolas han puesto al servicio de sus clientes en riesgo de exclusión financiera.

Por su parte, la Asociación Española de la Banca (AEB) ha apostado por la educación financiera para combatir la exclusión y para ello ha desarrollado a partir de 2018 una iniciativa en todo el ámbito nacional para formar en el uso de nuevas tecnologías a mayores de 55 años que habitan en zonas rurales mediante la elaboración de talleres en los que se les enseña el manejo de la banca online. En todo caso, es importante destacar que para que esta labor desarrollada por la AEB obtenga los efectos deseados, las administraciones públicas tienen que dotar a los municipios afectados del acceso a internet con las infraestructuras necesarias tanto tecnológicas como de comunicación.

En este sentido, es importante destacar la labor expresa desarrollada por las autoridades públicas para evitar la exclusión financiera. En concreto, en la región de Extremadura destaca la labor realizada por la Diputación de Badajoz, que fue pionera en abordar el problema de la exclusión financiera, que ha empezado a desarrollar a partir de 2019 junto con Caja Rural

de Extremadura un Plan de lucha contra la exclusión financiera en las 29 localidades de la provincia que no disponen de entidad financiera. El plan establecido entre ambas instituciones consiste en la instalación, mantenimiento y asistencia permanente de un cajero en dependencias municipales durante un periodo de cinco años y sin coste para los municipios. Por su parte, la Diputación de Cáceres ha seguido los pasos iniciados por la Diputación de Badajoz y ha suscrito un convenio con Caja Almedralejo mediante el cual se prestará servicio bancario en 40 localidades cacereñas sin sucursal bancaria.

Otras posibles alternativas que podrían combatir la exclusión financiera en un futuro próximo serían el servicio de compra cash-back en establecimientos no financieros, ya existente en otros países, o bien el uso de la red de oficinas postales para ingresos o retiradas de dinero o incluso el envío de efectivo a domicilio.

## 5. CONCLUSIONES

Los datos reflejados en el presente capítulo ponen de manifiesto que, a pesar de que la reducción de la red de oficinas en el conjunto del territorio nacional está justificada debido a la necesaria reestructuración del sector bancario con la consiguiente disminución de costes y búsqueda de una mayor rentabilidad, este drástico ajuste ha afectado a una parte de la población que actualmente reside en municipios en los que no se ofrecen servicios bancarios.

Aunque la banca online puede cubrir gran parte de los servicios bancarios básicos, no puede resolver el problema del abastecimiento de efectivo a la población. Además, son muchos los ciudadanos de estos municipios que no tienen o no quieren, por razones de edad o culturales, acceder a la banca por internet. Esto supone un problema de exclusión financiera que tanto la banca como las autoridades públicas están llamadas a resolver.

En el caso concreto de Extremadura, hemos podido observar que es especialmente preocupante el caso de la provincia de Cáceres, en la que más de la mitad de sus municipios no dispone de una oficina bancaria. No obstante, también es de destacar la labor llevada a cabo por las diputaciones provinciales de Cáceres y Badajoz, que han sido pioneras en el ámbito nacional desarrollando sendos planes de lucha contra la exclusión mediante la firma de un acuerdo con una entidad financiera consistente en abastecer de cajeros automáticos a dichos municipios y así mitigar el problema de efectivo, pago de facturas, realización de ingresos, etc.

En todo caso, el problema de la exclusión financiera debe seguir siendo en un futuro próximo un reto a resolver no sólo por la banca y las instituciones públicas sino por la sociedad en general.

## REFERENCIAS

- Banco de España (2017). “Acceso a la red española de oficinas bancarias por tamaño del municipio”. Informe de Estabilidad Financiera, noviembre.
- Banco de España (2019). Boletín Estadístico.

- Castelló, E. (2018). “Impacto de la regulación financiera europea en materia de inversión”. *Boletín de Estudios Económicos* 73(224), pp.275-295.
- Instituto Nacional de Estadística (2019). Cifras oficiales de población de los municipios españoles.
- Instituto Nacional de Estadística (2019). Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los hogares.
- Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas (2017). Observatorio de Accesibilidad Financiera.
- Jiménez, C. y H. Tejero (2018). “Cierre de oficinas bancarias y acceso al efectivo en España”. *Revista de Estabilidad Financiera del Banco de España*, num. 34, pp. 35-57.
- Junta de Extremadura (2018). *Boletín de Coyuntura Económica*, tercer trimestre. Secretaría General de Economía y Comercio. Consejería de Economía e Infraestructuras. Junta de Extremadura.
- Maudos, J. (2017). “El acceso a los servicios bancarios en España. El impacto de la reducción del número de oficinas”. *El futuro del sector bancario español tras la reestructuración*, Cajamar.

