HOJA DE RUTA PARA REFORZAR LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN LAS ZONAS RURALES

Por el presente documento, los representantes de la Asociación Española de Banca (AEB), la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA) y Unión Española de Cooperativas de Crédito (Unacc) acuerdan actualizar el principio de actuación número 5 del Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso Social y Sostenible de la Banca (en adelante, "el Protocolo") relativo a las medidas de fomento de la inclusión financiera incorporando la siguiente redacción.

Las asociaciones, y por ellas las entidades adheridas a ellas, manifiestan su firme compromiso de llevar a buen término estas soluciones hasta alcanzar los objetivos planteados.

El sector bancario español está comprometido con la inclusión financiera y esto tiene reflejo en una extensa cobertura de puntos de acceso a nuestros servicios tal y como demuestra la comparativa internacional. De hecho, España es el tercer país de la Unión Europea con mayor dotación de oficinas por cada 1.000 habitantes de la UE. Adicionalmente viene desplegando múltiples iniciativas para reforzar los puntos de acceso que complementan el extenso mapa de oficinas presentes en el país.

En el marco de este compromiso, presentamos esta hoja de ruta con el objetivo de asegurar una provisión adecuada de servicios financieros presenciales para el 100% del territorio, protegiendo también aquellos municipios en riesgo de exclusión.

Actualmente, el porcentaje de población sin acceso a servicios financieros presenciales —oficinas bancarias, cajeros automáticos, puntos de acceso de Correos, agentes financieros u oficinas móviles— es del 1,4%[1] (en torno a 660.000 personas) afectando a un gran número de municipios en nuestro país. Además, existe también un número elevado de municipios en el ámbito rural, en los que sólo hay una fuente de efectivo, en los que vive otro 1,2% del total de población (unas 560.000 personas). Es importante destacar que, en septiembre de 2008 —máximo histórico de oficinas en España— el 90% de los municipios que hoy figuran sin punto de acceso físico a los servicios financieros no disponían de oficina bancaria ya en ese momento.

Los problemas de exclusión financiera son una manifestación más de la despoblación que sufren amplias zonas del país, y que constituye un problema de carácter transversal. De ahí que el despliegue de las actuaciones previstas en este documento haya de entenderse en un marco amplio de colaboración público-privado. Esta colaboración comparte premisas y objetivos, en búsqueda de las soluciones más eficientes a la heterogeneidad que presenta la amplia casuística del ámbito rural en nuestro país.

Con estas premisas, presentamos, en primer lugar, un marco de compromisos que se articularán con pleno respeto a la normativa de competencia, y que se pondrán en conocimiento de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, y que tienen por

---

[1] De conformidad con los resultados del Informe sobre la inclusión financiera en España elaborado por el IVIE en 2022, en el que se lleva a cabo un diagnóstico de la accesibilidad física a los servicios financieros a través del análisis de los datos facilitados por los miembros de las asociaciones bancarias. Este análisis configura un mapa de puntos de acceso en todo el territorio español que permite identificar aquellos municipios sin accesibilidad.

objeto dotar de al menos un punto de acceso a los servicios bancarios a todos los municipios en los que se ha detectado esta necesidad, en un plazo de 6 meses, ampliable bajo determinadas circunstancias, en 6 meses. El cumplimiento de este compromiso permitirá que todos los municipios españoles tengan al menos un punto de acceso a los servicios bancarios. En segundo lugar, se completa el Protocolo, fijando compromisos adicionales en relación con aquellos municipios que se encuentren en riesgo de exclusión financiera, al contar con un único punto de acceso físico a los servicios bancarios.

COMPROMISOS PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL ÁMBITO RURAL:

1. **Compromiso de servicio en municipios que no cuentan con ningún punto de acceso a servicios financieros presenciales —oficina bancaria, cajero automático, oficinas móviles, oficinas de Correos o agentes financieros— en el momento de formalización de esta hoja de ruta:** se implantará al menos un punto de acceso a los servicios bancarios con el siguiente objetivo.

   - **Para aquellos municipios que cuentan con más de 500 habitantes sin punto de acceso a servicios financieros (243 municipios, en los que habita el 0,45% de la población, —unas 211.000 personas—), adoptamos el compromiso de asegurar al menos un punto de acceso de los anteriormente señalados —oficina bancaria, cajero automático, oficinas móviles, agentes financieros—.**

     Este compromiso descansará sobre la base de la necesaria colaboración público-privada, que podrá materializarse, en su caso, a través de la puesta a disposición de un espacio físico adecuado, con las condiciones de seguridad necesarias, y de las conexiones a infraestructuras tecnológicas requeridas, como el acceso a internet.

     Las entidades asociadas contarán con un plazo de seis meses desde la firma de esta hoja de ruta, para realizar las actuaciones necesarias que garanticen la puesta en marcha de al menos uno de los puntos de acceso anteriormente señalados, en el marco de su esquema de negocio y de su estrategia empresarial, bien directamente, bien a través de su participación en las licitaciones o actuaciones administrativas equivalentes realizadas por las Administraciones Públicas interesadas.

     En aquellos municipios que, transcurridos los seis meses del párrafo anterior no tengan la garantía de disponibilidad de al menos un punto de acceso, en el marco de colaboración público-privada señalado anteriormente, el sector se compromete, a través de una iniciativa conjunta, con riguroso respeto a la normativa de competencia, a la instalación de un cajero genérico, gestionado por un operador específico, con las funcionalidades necesarias para la prestación de servicios bancarios básicos y que permita la retirada de efectivo, para lo que contará con un plazo de seis meses adicionales.

     Durante los tres meses posteriores a la instalación y puesta en marcha del cajero automático, se desarrollarán medidas formativas dirigidas a facilitar el uso del nuevo servicio.

- **Para aquellos municipios de menos de 500 habitantes sin punto de acceso a servicios financieros (2.987 municipios, en los que habita el 0,99% de la población —en torno a 446.000 personas—), se asume el compromiso de ofrecer servicios bancarios básicos, garantizando el acceso al efectivo**. Podrá darse cumplimiento a este compromiso a través de alguna de las modalidades del punto anterior, a través de soluciones de cash back o cash in shop o mediante carteros rurales.

  En cuanto al cash back y cash in shop, el sector está trabajando en distintos proyectos de soluciones para la retirada de efectivo en cualquier municipio. Estas soluciones de cash back o cash in shop necesitan ser implementadas a través de acuerdos con terceros, como ayuntamientos o comercios, y permitirán la retirada de efectivo al cliente a través de TPVs de última generación, pudiendo incluso aumentar sus prestaciones a medio plazo, dando acceso a mayor cantidad de servicios.

  La prestación de servicios bancarios básicos a través de carteros rurales, configurado como un servicio asequible para el usuario, se considera una solución ágil, eficaz y eficiente para garantizar el acceso al efectivo y servicios financieros básicos en todos aquellos municipios que no cuenten con otro punto de acceso, permitiendo alcanzar de este modo el conjunto del territorio. Así, el servicio *CorreosCash* permite, a través del servicio universal prestado por 6.000 carteros rurales, la prestación de servicios bancarios presenciales al 100% de los municipios españoles, incluyendo disposiciones de efectivo sin necesidad de utilizar la aplicación digital de la entidad bancaria una vez completada la integración de sistemas —ya que el servicio está disponible a través del dispositivo que portan los carteros— lo que haría completamente inclusiva esta medida para clientes no digitalizados. Teniendo en cuenta lo anterior, las asociaciones bancarias se comprometen a dar la máxima difusión entre sus asociados al Protocolo suscrito con Correos a estos efectos, con el fin de potenciar el uso por sus asociadas de esta fórmula de provisión de servicios de efectivo. A día de hoy, 7 entidades asociadas ya tienen suscrito un acuerdo con Correos.

2. **Compromisos en relación con aquellos municipios que cuenten con un único punto de acceso físico a servicios bancarios.** Se asumen los siguientes compromisos:

   - **Las entidades harán sus mejores esfuerzos para mantener los puntos de acceso en estos municipios durante el período fijado en esta hoja de ruta, con el fin de dar tiempo a la misma a desplegar sus efectos.**
   - **Las entidades que planeen cerrar el único punto de acceso que pueda existir en estos municipios, asumirán, en cualquier caso, los siguientes compromisos:**
     - **Comunicación a los clientes** con un plazo de antelación de al menos 4 meses, salvo imposibilidad sobrevenida, en cuyo caso será de 2 meses.
     - **Incorporación de dichos municipios a los objetivos desarrollados en este documento.** A tal efecto, se comunicará la

previsión de cierre al Observatorio de Inclusión Financiera con la suficiente antelación como para su incorporación al estudio de diagnóstico inmediatamente posterior, con el objetivo de que se pueda sustituir el servicio prestado por otro en línea con los establecidos para municipios en la misma categoría de población, según lo previsto en esta hoja de ruta, de modo que se mantenga el acceso a los servicios bancarios.

Las actuaciones anteriores serán complementadas con los servicios de banca electrónica y telefónica desarrollados por las entidades financieras para atender aquellos segmentos de clientes que prefieran las aplicaciones digitales al uso del efectivo. En este sentido, las entidades continuarán impulsando la capacitación digital y financiera de sus clientes en el ámbito rural mediante programas de formación, incluyendo formación específica a segmentos de personas mayores, como parte del Protocolo suscrito por AEB y CECA en julio 2021 y actualizado, junto con Unacc en lo referido al capítulo 5 de inclusión financiera en febrero de este año y mencionado al principio de este documento.

Todas estas iniciativas son consistentes con la importancia creciente que la sociedad atribuye a la lucha contra la despoblación y a una adecuada vertebración del territorio, que pasa por garantizar una adecuada provisión de servicios en las zonas rurales y que ha dado lugar a múltiples iniciativas por parte de las administraciones públicas de todos los niveles territoriales.

Seguimiento

Las asociaciones de entidades de crédito encargarán a un experto independiente el seguimiento continuado de las medidas que se vayan adoptando, con el doble objetivo de reajustar la hoja de ruta en caso de necesidad e identificar alternativas que permitan el mejor cumplimiento de los objetivos perseguidos. Este seguimiento se articulará a través de un estudio anual que revise el diagnóstico de los puntos de acceso a los servicios financieros, con una fecha de corte de los datos lo más actualizada posible. De manera complementaria, las asociaciones bancarias elaborarán informes de situación trimestrales, dando seguimiento a las actuaciones comprometidas. Tanto el estudio anual como los informes trimestrales basarán en la remisión por las entidades de información sobre:

- Los municipios inicialmente incluidos en el ámbito de este Protocolo, con indicación, en su caso, de los nuevos puntos de acceso a servicios financieros presenciales en cada uno de ellos, detallando la tipología (oficina, cajero, agente, ofibus, oficinas de Correos y, adicionalmente, para municipios de menos de 500 habitantes, *CorreosCash* y puntos de *cash-back* o *cash-in-shop*) y fecha de la nueva prestación;
- Aquellos municipios en los que se produzca el cierre de la oficina bancaria o cajero automático o la cesación de servicios a través de oficina móvil o agentes financieros.

Adicionalmente, en el plazo de tres años se revisarán los compromisos asumidos en este documento a fin de comprobar su adecuación a los cambios que experimenten las poblaciones afectadas y la disponibilidad de servicios financieros, así como la evolución observada en las preferencias por el uso de efectivo o canales digitales por parte de los clientes.

Listado de municipios sin accesibilidad a servicios bancarios físicos

Los listados de aquellos municipios sin accesibilidad —entendidos como aquellos que no cuentan con cobertura a través de oficina bancaria, cajero automático u otros canales alternativos como oficinas móviles, agentes financieros u oficinas de Correos— han sido elaborados con los datos facilitados por los miembros de las asociaciones bancarias para la elaboración del Informe sobre la inclusión financiera en España elaborado por el IVIE. El listado para aquellos municipios con más de 500 habitantes sin accesibilidad será publicado como Anexo en el citado Informe sobre inclusión financiera.

Los listados se actualizarán anualmente sobre la base de los datos proporcionados por las entidades.

Se pone a disposición de las entidades locales —en el marco del Observatorio de Inclusión Financiera—, el buzón de correo consultas@observatorioinclusionfinanciera.es para que puedan solicitar información, aclarar dudas, formular peticiones y comunicar inexactitudes o correcciones necesarias a ese listado.

Madrid, 7 de octubre de 2022