

Javier Hernández López*
Luis Pascual Hernández*
Ángel Rodríguez González*

EL DESARROLLO DE LA DIGITALIZACIÓN Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA

Existe una tensión entre las ganancias generadas por el proceso de reestructuración del sector bancario, y el incremento del riesgo de exclusión financiera. La apuesta por la digitalización del negocio de las entidades ha supuesto una mayor eficiencia agregada del sector, así como un alineamiento con el cambio de preferencias de parte de la población. Sin embargo, este proceso estructural está generando importantes costes para algunos segmentos sociales, en concreto la población mayor y la que habita en zonas rurales. El presente artículo aborda esta problemática y enuncia algunas de las principales iniciativas en España y otros países para hacerle frente.

The development of digitalization and financial inclusion

There is a trade-off between the gains originated by the restructuring process of the banking sector, and the increased risks for financial exclusion. The digitalization of the banking business has led to greater aggregate efficiency in the sector, as well as to a continuous alignment with the changing preferences of part of the population. However, this structural transformation is also generating significant costs for some segments of the population, specifically for the senior and those living in rural areas. This article addresses this problem and lists some of the main initiatives to face it in Spain as well as in other countries.

Palabras clave: inclusión financiera, digitalización, sector bancario, acceso al efectivo, reto demográfico, educación financiera.

Keywords: financial inclusion, digitalization, banking sector, access to cash, demographic transformation, financial education.

JEL: D18, D62, E41, G21, G51, G53, I22, J14.

* Gabinete Técnico y de Análisis Financiero de la Secretaría General del Tesoro.

Contacto: jhernandezl@economia.gob.es; lpascual@economia.gob.es; arodriguezg@economia.gob.es

Versión de mayo de 2022.

<https://doi.org/10.32796/ice.2022.926.7420>

1. Introducción

La inclusión financiera es una dimensión del sistema financiero que ha ganado relevancia en los últimos años. Este concepto se refiere a la capacidad efectiva de los ciudadanos de acceder a los productos y servicios financieros y, particularmente, a los servicios bancarios de uso más frecuente como la retirada de efectivo, las transferencias y domiciliaciones a partir de una cuenta corriente o la consulta del saldo.

La emergencia más reciente de los problemas de inclusión financiera está en parte relacionada con el proceso de reajuste del sector financiero y la dinámica demográfica de la población española. A partir de la crisis financiera de 2008, el sector financiero español ha reducido sustancialmente su red de oficinas y ha potenciado los canales digitales para ganar eficiencia. Esto, unido al envejecimiento de la población y la pérdida de habitantes en áreas rurales, ha dado lugar a problemas de inclusión financiera que se manifiestan con notables diferencias en los medios rural y urbano. En el primero, el crecimiento del número de municipios sin oficina bancaria supone un obstáculo de primer orden para la prestación de servicios financieros presenciales. En el segundo, incluso aunque las entidades mantengan su presencia física, los cambios en el funcionamiento de las oficinas y los incentivos para el uso de canales comerciales alternativos al presencial generan impedimentos para que determinados grupos de clientes puedan acceder con facilidad a los servicios financieros.

Garantizar la inclusión financiera de todos los ciudadanos implica resolver una disyuntiva compleja. La centralidad en la vida diaria de algunos servicios bancarios como el acceso al efectivo o las transferencias y domiciliaciones bancarias es evidente. Al mismo tiempo, las entidades bancarias deben velar por su rentabilidad, tanto por el interés de sus accionistas como para preservar la estabilidad del conjunto del

sistema. Las soluciones a los problemas de inclusión financiera pasan por encontrar un equilibrio adecuado entre estas dos dimensiones. No obstante, ni las causas ni las manifestaciones del problema de la inclusión financiera son exclusivas de este sector: la pérdida de servicios en el medio rural afecta en general a numerosas actividades económicas y servicios públicos, y la falta de conocimientos digitales de algunos ciudadanos impacta en su capacidad de contratar una amplia variedad de servicios, más allá del ámbito estrictamente bancario.

En efecto, la transformación digital del sector financiero, y en especial el futuro del dinero y del efectivo, es un proceso de largo plazo que tiene por origen tanto factores tecnológicos de oferta, como de preferencias de los usuarios. Por tanto, de este cambio estructural resulta una pulsión entre las importantes ganancias para los distintos actores del sector, por un lado, y los potenciales efectos adversos en términos de incremento del riesgo de exclusión para ciertos segmentos de la población, por otro. Esta complejidad requiere idealmente de una respuesta decidida por parte de las entidades, así como de los poderes públicos.

El presente artículo analiza el problema de la inclusión financiera y describe las soluciones que se han adoptado hasta la fecha en el ámbito nacional e internacional. Para ello, en primer lugar, se describe el proceso de ajuste de las entidades de crédito españolas en su doble vertiente de reducción de la red de oficinas y de impulso de los canales digitales. En segundo lugar, se distinguen dos grupos de población susceptibles de sufrir problemas de inclusión financiera (residentes en municipios sin oficina bancaria y población con pocas capacidades digitales) y se analizan sus particularidades. A continuación, se repasa el entramado institucional y las medidas adoptadas en otros países para abordar el problema de la inclusión financiera. Por último, se describen las medidas adoptadas hasta el momento en España para mejorar la situación de los dos grupos de población más expuestos a este problema.

2. Cambios estructurales en el sector bancario

El sistema bancario español, como el europeo, se enfrenta a retos estructurales que pueden afectar a su rentabilidad. En primer lugar, los niveles de los tipos de interés se han situado en mínimos históricos tanto por el tono de la política monetaria como por factores estructurales. Como resultado de ello, las entidades de crédito han experimentado un significativo estrechamiento de sus márgenes de intereses. En segundo lugar, el refuerzo del marco prudencial bancario desde la crisis de 2008 ha implicado un encarecimiento de la financiación de los bancos, al incrementarse los requerimientos de deuda elegible como capital por cuestiones de solvencia y de resolución. En tercer lugar, la rentabilidad de las entidades bancarias se ha visto presionada por el aumento de la competencia fruto de la entrada en el mercado de nuevos competidores (esencialmente *FinTech*) y el incremento del peso relativo de los intermediarios financieros no bancarios¹.

Como resultado de estos factores, la banca ha emprendido un proceso de reconversión, fundamentado en la reducción de la estructura de costes fijos con el cierre de oficinas bancarias y en la apuesta por la digitalización de sus servicios.

Reducción del número de oficinas bancarias

En 2007, la presencia física de la banca europea, y especialmente de la española, era elevada. En concreto, de acuerdo con los datos del Banco Central Europeo, el número de oficinas por cada 100.000 habitantes en las cuatro principales economías de la zona euro era superior a 6. En el caso español, existían 45.086 oficinas,

frente a las 39.175 de Francia, las 33.230 de Italia o las 39.777 de Alemania.

El proceso de ajuste del sector bancario español ha sido intenso y mayor que en las principales economías europeas para situarlo en niveles de eficiencia similares. Este proceso ha conducido a una reducción del número de entidades en torno al 30 %, del número de oficinas de alrededor del 50 % y del número de empleados del 35 % desde 2009 (Figuras 1 y 2).

Por tipo de entidad, la reducción del número de oficinas bancarias ha sido mayor entre bancos que entre cooperativas de crédito. En primer lugar, al menos desde 2015² el proceso ha sido sustancialmente más intenso entre los bancos que entre las cajas de ahorros y cooperativas de crédito (cajas rurales)³. En el periodo entre el primer trimestre de 2015 y el cierre de 2021, el número de oficinas de las cajas de ahorro y cooperativas de crédito cayó un 10 % mientras que en el caso de los bancos descendió un 45 %.

Se aprecian también diferencias en la intensidad de la reducción de oficinas en función del tamaño de la entidad. En concreto, a partir de datos del registro de oficinas de entidades supervisadas del Banco de España, se obtiene una correlación positiva entre el tamaño de la entidad y el porcentaje de las oficinas cerradas. Esto sería consistente con la idea de una reducción del exceso de capacidad instalada en el sector más intensa en las entidades más grandes a través de los procesos de consolidación.

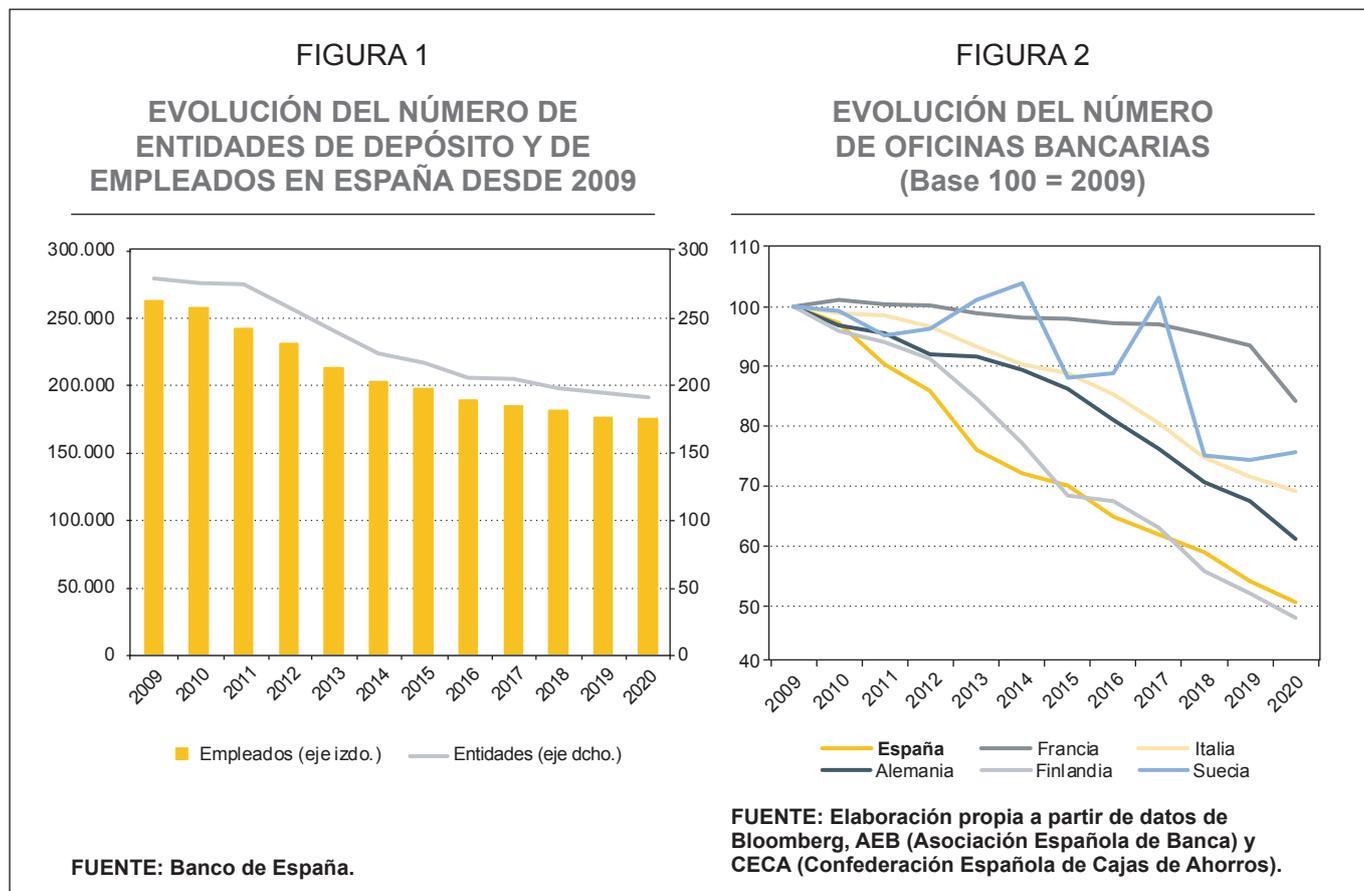
Como resultado de este proceso de ajuste estructural, la ratio de eficiencia del sector bancario español es mejor que la de otros países europeos con datos a septiembre de 2021 (Tabla 1)⁴. España mantiene más oficinas

¹ Sobre estrechamiento de la rentabilidad bancaria, véase, entre otros, Altavilla *et al.* (2017), Andersson *et al.* (2018), Brand *et al.* (2018) o Yuanita (2019). Sobre la emergencia de nuevos competidores en la provisión de algunos servicios bancarios, véase, entre otros, European Banking Authority (EBA, 2018), Organisation for European Economic Co-operation and Development (OECD, 2020) o Financial Stability Board (FSB, 2021).

² La serie temporal para el análisis desagregado que se presenta a continuación comienza el primer trimestre de 2015, primera fecha de referencia de los datos públicos del Registro de oficinas de entidades supervisadas del Banco de España.

³ Se incluyen en el análisis como cajas de ahorros únicamente aquellas que lo son actualmente (Caixa Pollença y Caixa Ontinyent). A raíz de la reestructuración del sector bancario español, las antiguas cajas de ahorros son, en su mayoría, entidades bancarias controladas por su fundación y se incluyen, por tanto, dentro del grupo de bancos.

⁴ La ratio de eficiencia de una entidad, expresada en porcentaje, es el cociente entre los gastos de explotación y el margen bruto y, por



bancarias y menos empleados por cada 100.000 habitantes⁵, lo que resulta, además, en un número relativamente bajo de trabajadores por oficina. No obstante, no hay signos de que este proceso de ajuste haya concluido, de modo que son previsibles reducciones adicionales en el número de oficinas tanto por factores de oferta (los cambios estructurales comentados), como de demanda (cambios demográficos y de preferencias de los clientes bancarios).

tanto, relaciona los ingresos obtenidos con los gastos necesarios para conseguir dichos ingresos durante un periodo de tiempo determinado. Una entidad será más eficiente cuanto más bajo sea este porcentaje.

⁵ Es necesario interpretar con cautela las ratios de sucursales por cada 100.000 habitantes como indicador del grado de acceso de la población a los servicios bancarios, ya que una misma ratio puede dar lugar a grados de acceso a los servicios bancarios distintos en función de la distribución espacial de la población.

Digitalización de la banca

En los últimos años se ha producido una digitalización creciente de los servicios bancarios, dinámica que la pandemia ha reforzado. Desde 2012, el uso de la banca *online* se ha duplicado hasta llegar a dos tercios del total de la población en 2021. Además, esta evolución estructural parece haberse reforzado durante la pandemia, con un mayor uso de los canales distintos al presencial⁶.

Por el lado de la oferta de servicios bancarios, la transición digital de la banca puede apreciarse a través

⁶ El efecto de la pandemia como punto de inflexión ha sido profusamente estudiado en la literatura económica a lo largo de los últimos dos años. En concreto, véase Fernández *et al.* (2020), Bank for International Settlements (BIS, 2021) o European Systemic Risk Board (ESRB) (Beck *et al.*, 2022).

TABLA 1

INDICADORES ESTRUCTURALES DEL SECTOR BANCARIO EN VARIOS PAÍSES EUROPEOS

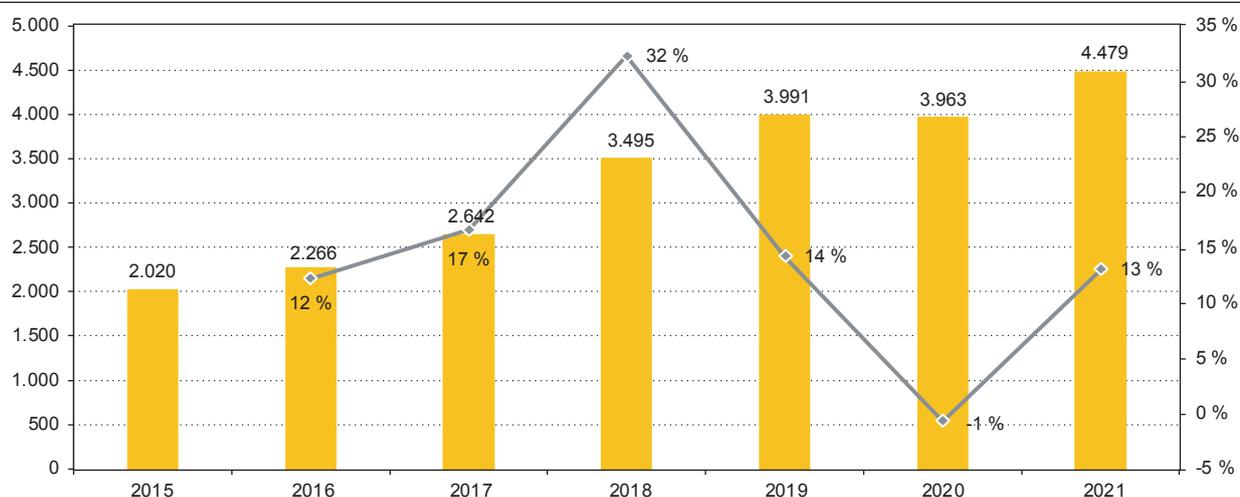
	Oficinas por 100.000 habitantes	Empleados por 100.000 habitantes	Trabajadores por oficina	Coste por empleado (En miles de euros)	Cost income ratio	Costes personal sobre total costes operativos
España	4,7	37,0	7,9	355,8	52,5	54 %
Francia	4,8	59,8	12,5	344,2	64,2	56 %
Italia	3,9	45,9	11,6	233,5	59,2	55 %
Alemania	2,9	69,2	23,9	-	66,7	-
Finlandia	1,3	35,8	26,8	454,7	49,1	58 %
Suecia	1,4	45,3	31,7	306,9	50,4	55 %

FUENTE: Elaboración propia a partir de datos del Banco Central Europeo (BCE) y Eurostat.

FIGURA 3

GASTO EN TECNOLOGÍA Y SISTEMAS DE LAS CUATRO ENTIDADES DE CRÉDITO MÁS GRANDES DE ESPAÑA

(En millones de euros [barras, izq.] y tasa de variación interanual en porcentaje [línea, dcha.]



NOTA: Los datos recogen el agregado para Banco Santander, CaixaBank, BBVA y Banco Sabadell.

FUENTE: Elaboración propia a partir de los informes anuales de las entidades.

de su gasto en tecnología y sistemas, que ha crecido sustancialmente. Desde 2015, el gasto agregado en tecnología y sistemas de las cuatro entidades de crédito más grandes se ha más que doblado y en algunos

casos se ha multiplicado por 4 (Figura 3). Esta inversión habría sido efectiva, en tanto que, en estas cuatro entidades, más de un 50 % de sus clientes se clasificaron como digitales ya en 2020.

Las empresas de *FinTech* están cobrando protagonismo en el proceso de digitalización de la banca. En algunos casos, las entidades adquieren a las empresas *FinTech* para integrar su tecnología y productos. En otros casos, los bancos alcanzan acuerdos de colaboración con estos nuevos actores digitales en los que las *FinTech* provén de soluciones innovadoras y los bancos aportan una cartera de clientela y datos, en el marco de la PSD2 (Directiva UE 2015/2366, de Servicios de Pago, por sus siglas en inglés). En otros casos, son los propios bancos quienes están actuando a su vez como iniciadores y agregadores de pagos, como complemento a los servicios tradicionales de banca que ya ofertaban. Por último, en los últimos años ha proliferado también el lanzamiento de aceleradoras por parte de los bancos, con el fin de potenciar el desarrollo tecnológico de pequeñas empresas innovadoras (véase Funcas y KPMG, 2019).

3. Grupos de población con problemas de inclusión financiera

Si bien el desplazamiento de la provisión de servicios bancarios en persona hacia canales digitales redundan en ganancias de eficiencia y rentabilidad, y, además, responde a las preferencias de algunos clientes, estas ganancias se acompañan también de costes para determinados grupos de población. Por un lado, el cierre de oficinas afecta especialmente a los habitantes de los municipios sin ninguna o con pocas oficinas bancarias. Por otro, para algunos segmentos sociales y demográficos (y, especialmente, para la población más mayor) el acceso a los medios digitales no resulta familiar, lo que dificulta la interacción con su entidad.

Población sin oficina bancaria en su municipio

La configuración de la red de oficinas bancarias está influida por la distribución de la población española en el territorio. En concreto, a pesar de la baja densidad de población agregada de España, la mayoría de la población vive más concentrada en núcleos de

habitantes que en otros países europeos. Asimismo, España cuenta con un número de municipios en riesgo de despoblación significativamente más elevado que en el resto de Europa⁷. Esta dicotomía afecta a la distribución de las oficinas bancarias: aunque más de la mitad de los municipios españoles no tienen oficina bancaria, en esos municipios vive un 3 % de la población, alrededor de 1,6 millones de personas (Figura 4). En el otro extremo de la distribución, casi dos tercios de la población vive en municipios con más de 10 oficinas bancarias, que suponen el 3,5 % del total de municipios.

Las mayores caídas del número de oficinas se han producido en las poblaciones más grandes (Figura 5). A grandes rasgos, se pueden distinguir dos razones para el cierre de oficinas bancarias. Primero, el solapamiento de oficinas en un espacio pequeño, fruto generalmente de las fusiones bancarias. Esto es más común en los municipios de mayor tamaño y densidad, que concentraban un mayor número de oficinas, y en estos municipios en media el ajuste ha sido mayor (cercana al 50 % desde 2015). Segundo, otras oficinas han podido ser cerradas por su escasa rentabilidad (por ejemplo, por servir en zonas poco densamente pobladas). Esto tiende a suceder en municipios más pequeños donde el grado de ajuste observado ha sido menor (alrededor del -40 %) (Figura 6).

Castilla y León es la comunidad autónoma con más municipios sin oficina bancaria (Figura 5) y también con una proporción mayor de su población viviendo en municipios sin oficina. En general, se aprecia una notable heterogeneidad. Seis comunidades autónomas (Castilla y León, La Rioja, Castilla-La Mancha, Cataluña, Navarra y Aragón) concentran más del 50 % de los municipios sin oficina. En términos relativos, solo cuatro comunidades autónomas tienen a más del 5 % de su población total habitando un municipio sin oficina bancaria y, de nuevo, Castilla y León

⁷ Ver, por ejemplo, el capítulo 4 del *Informe anual del Banco de España 2020*.

FIGURA 4

MUNICIPIOS Y POBLACIÓN EN FUNCIÓN DEL NÚMERO DE OFICINAS (En %)

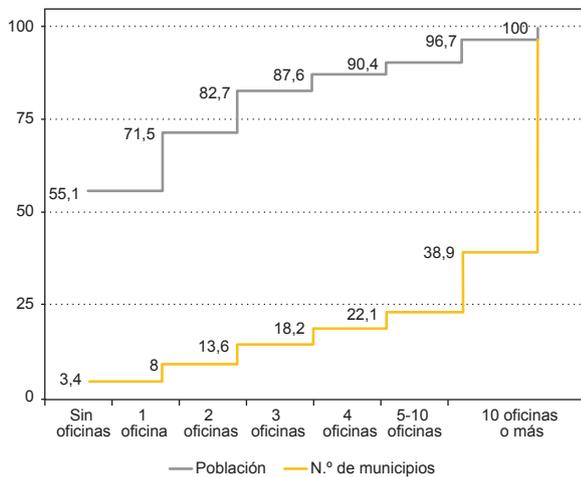
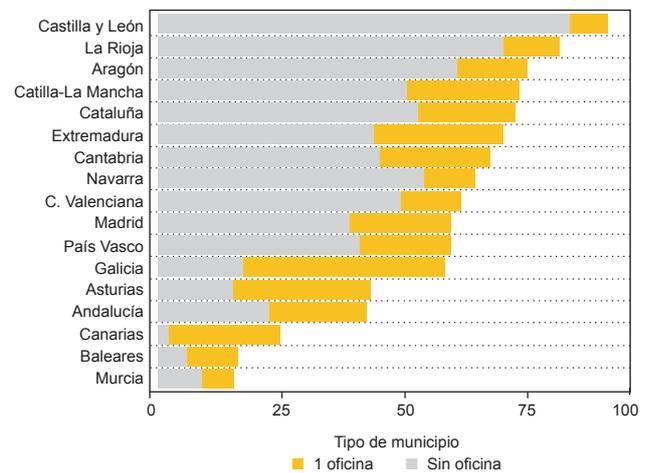


FIGURA 5

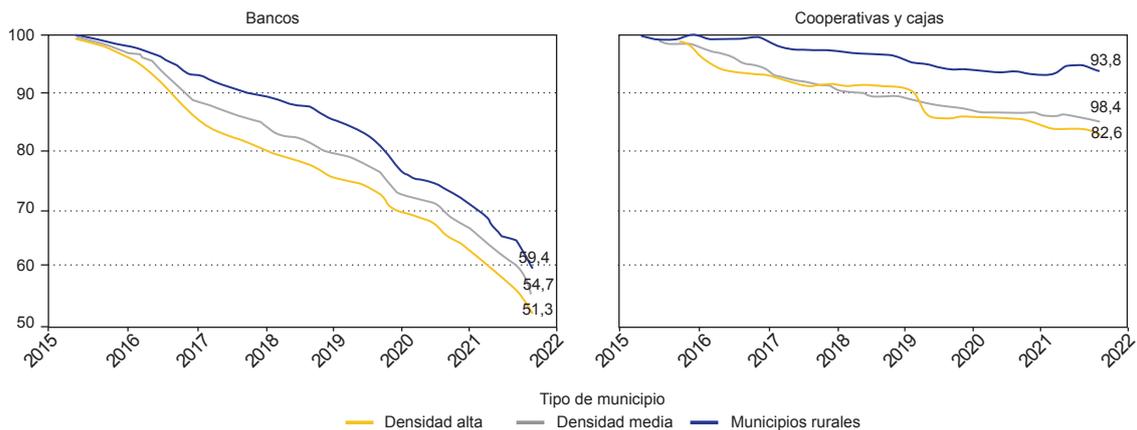
PORCENTAJE DE MUNICIPIOS SIN OFICINA BANCARIA



FUENTE: Banco de España (*Revista de Estabilidad Financiera*, 2018).

FIGURA 6

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE OFICINAS BANCARIAS DESDE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2015 HASTA EL CUARTO TRIMESTRE DE 2021 EN FUNCIÓN DEL TIPO DE MUNICIPIO (Índice base 100 = 1Q2015)

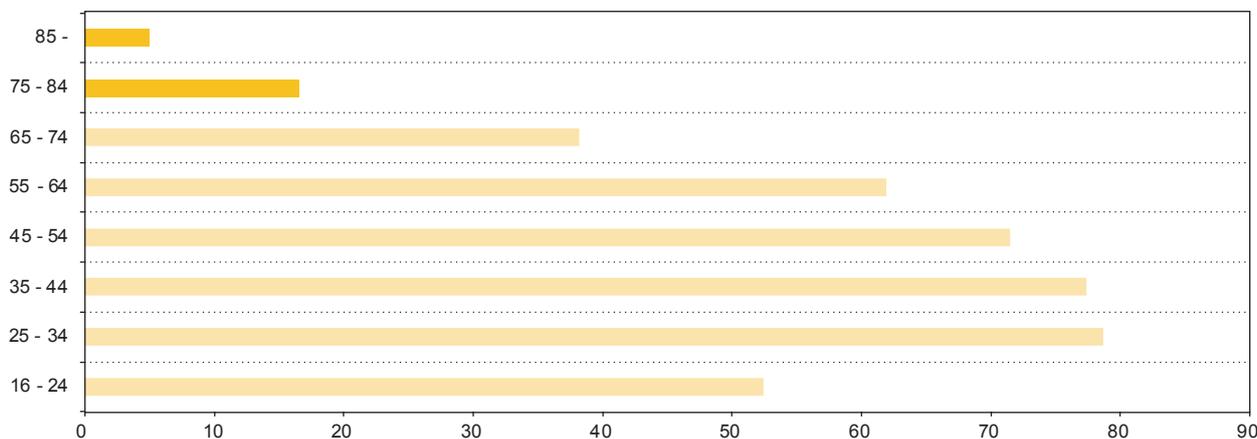


NOTA: Siguiendo la definición de la Comisión Europea, los municipios de densidad alta son aquellos con una población de al menos 50.000 habitantes y una densidad de población de al menos 1.500 habitantes por km². Los municipios de densidad media son aquellos con una población de al menos 5.000 habitantes y una densidad de población de al menos 300 habitantes por km². El resto de municipios se consideran municipios rurales.

FUENTE: Elaboración propia a partir de datos del registro de oficinas de entidades supervisadas del Banco de España e Instituto Nacional de Estadística (INE).

FIGURA 7

CLIENTES DE LA BANCA *ONLINE* EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, POR EDADES
(Porcentaje del total de cada categoría)



FUENTE: Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares (INE, 2021).

destaca frente a las demás, con en torno al 15 % de su población en esa situación. Añadiendo al análisis los municipios con una sola oficina bancaria y que, por tanto, están en riesgo de exclusión financiera, los porcentajes de población afectados aumentan considerablemente.

Al cierre del primer semestre de 2021, en torno a 1.200 municipios cuentan con tan solo una oficina bancaria. Por entidades, es frecuente que la última oficina pertenezca a alguna caja rural. Mientras que los incentivos de estas a cerrar su oficina pueden ser reducidos (dado su carácter eminentemente local), los de las entidades de mayor tamaño pueden ser sustancialmente distintos, lo que requiere de una especial atención por parte de los poderes públicos⁸.

⁸ Por ejemplo, en la fusión de CaixaBank y Bankia, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) estableció como una de las condiciones el compromiso de no abandonar, salvo en supuestos excepcionales sujetos a autorización previa de la propia CNMC, ningún municipio en el que, en el momento de la fusión, estuviese presente una de las partes (o ambas) y no hubiese ninguna oficina competidora.

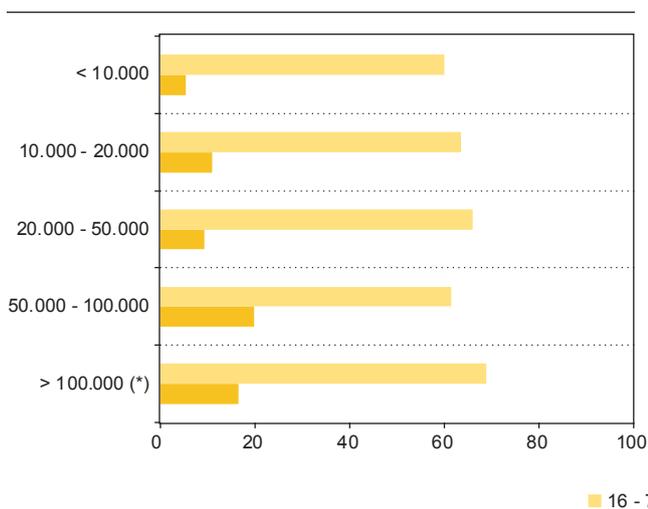
Población con pocas capacidades digitales

El grado de riesgo de exclusión financiera en el caso del cierre de oficinas bancarias está fuertemente condicionado por la relación de sustituibilidad entre la prestación de servicios a través de un canal físico y la que se realiza a través de un canal digital. En aquellos casos en los que el cliente se enfrenta a dificultades de acceso tanto físico como digital, el riesgo de exclusión deviene sustancial. Por ello, ambas perspectivas han de estudiarse conjuntamente.

En primer lugar, existe una brecha en el uso de la banca *online* entre los mayores de 65 años y el resto de la población, y esta brecha crece conforme aumenta la edad del cliente bancario (Figura 7). A partir de los últimos datos del INE, recogidos en 2021, se halla una correlación negativa y creciente entre el porcentaje de uso de la banca *online* y la edad de los ciudadanos. En concreto, se observa un salto de más de 20 puntos porcentuales (p.p.) entre la proporción de usuarios de banca *online* de entre 55 y

FIGURA 8

CLIENTES DE LA BANCA *ONLINE* EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, POR TAMAÑO DEL MUNICIPIO DE RESIDENCIA (Porcentaje del total de cada categoría)

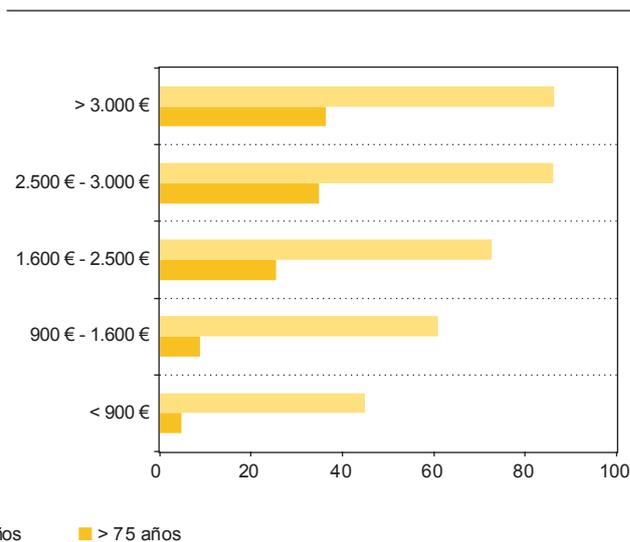


NOTA: (*) Incluye las capitales de provincia.

FUENTE: Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares (INE, 2021).

FIGURA 9

CLIENTES DE LA BANCA *ONLINE* EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, POR INGRESOS (Porcentaje del total de cada categoría)



FUENTE: Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares (INE, 2021).

64 años y aquellos de entre 65 y 74 (62 % y 38 %, respectivamente).

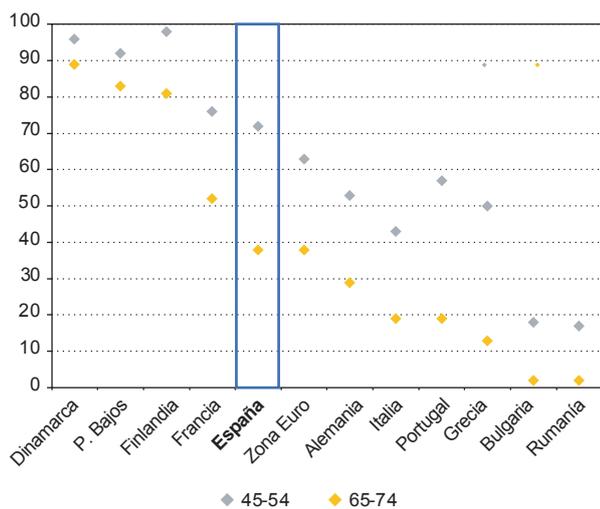
El nivel de renta y, en menor medida, el lugar de residencia influyen en el uso de la banca *online* entre los mayores de 75 años (Figuras 8 y 9). Dentro de este segmento de edad, existe una diferencia de unos 40 p.p. en el uso de la banca *online* entre el grupo de población con mayor renta media (45 %) y menor renta media (5 %). Estas diferencias en función del nivel de renta también se observan para el conjunto de la población en edad adulta. Por otro lado, también se aprecia cierta diferencia (de alrededor de 10 p.p.) en el uso de la banca *online* entre los mayores de 75 años en función del lugar de residencia: a menor tamaño de la población, hay un menor porcentaje de uso de la banca *online*. A diferencia del factor anterior, esta relación no se observa en el conjunto de la población

adulta. No obstante, en un análisis más detallado con microdatos sería deseable analizar las interacciones entre estos distintos factores para hallar correlaciones más precisas y posibles relaciones espurias.

En términos comparados, el uso de la banca *online* en España está entorno al promedio de la zona euro, aunque existe una heterogeneidad notable entre países de la Unión Europea (Figura 10). Además, es común entre todos ellos la existencia de una brecha de edad. Mientras que en países del norte de Europa el porcentaje de clientes de la banca *online* supera el 80 % para la población de 65 a 74 años, en otros países del este de Europa estos porcentajes no alcanzan el 20 % siquiera para la población en edad media. Extendiendo la comparación a otros factores (como el tamaño de la población o el nivel de ingresos), la ordenación de los países se mantiene esencialmente inalterada, de lo que

FIGURA 10

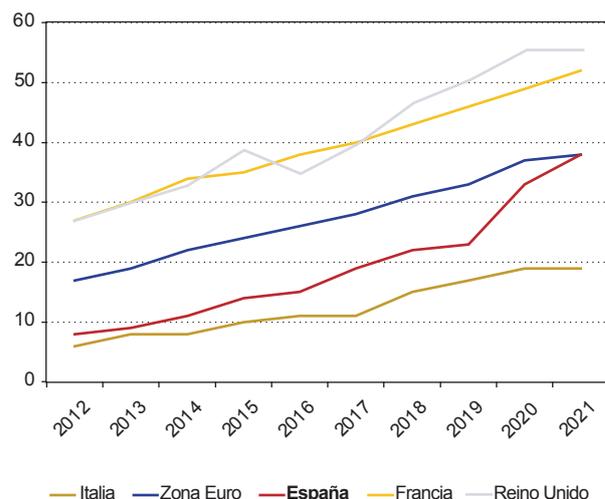
CLIENTES DE LA BANCA ONLINE EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, PARA DOS FRANJAS DE EDAD (Porcentaje del total de cada categoría)



FUENTE: ICT Usages Survey (Eurostat, 2021).

FIGURA 11

EVOLUCIÓN DEL PORCENTAJE DE CLIENTES DE LA BANCA ONLINE EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, PARA LA FRANJA 65-74 AÑOS (Porcentaje del total de cada categoría)



parece inferirse la existencia de uno o varios factores significativos de carácter nacional. En cualquier caso, se aprecia un diferencial sustancial en el uso de la banca *online* por edades, que es en promedio para la zona euro de 25 p.p. entre los grupos de edad entre 45 y 54 años y 65 a 74 años.

El empleo de la banca *online* en Europa por parte de la población mayor ha aumentado notablemente en la última década (Figura 11). En el conjunto de la zona euro, el incremento ha sido de 21 p.p. (del 17 % en 2012, al 38 % en 2021), existiendo cierta heterogeneidad entre países, con algunos (como Italia) creciendo más despacio y otros a mayor ritmo, como en el caso de España. Para ello, no obstante, sería deseable el empleo de datos de panel para cuantificar cuánta parte de esta variación se explica por el desplazamiento de individuos de un grupo de edad al

siguiente (envejecimiento de personas que ya estaban digitalizadas).

4. Soluciones al problema de la exclusión financiera

Se ha podido comprobar que los problemas relacionados con la inclusión financiera (en su vertiente rural y en la digital) no son exclusivos del caso español. A continuación, se repasan las medidas adoptadas en otros países, para después describir algunas de las medidas adoptadas en España hasta la fecha.

Comparativa internacional

La inclusión financiera ha sido objeto de discusión tanto a nivel doméstico como en diversos organismos

internacionales⁹. En función del foro, dicho debate no versa únicamente sobre la adecuada atención de los clientes financieros (como es en el caso español y de los países de nuestro entorno), sino también acerca de la inclusión de colectivos que no pueden contratar estos servicios financieros básicos. Paradójicamente, mientras que la digitalización brinda enormes oportunidades para salvar los problemas de exclusión en este último caso (por ejemplo, a través de los servicios que provén empresas *BigTech* en economías emergentes), en el primero puede contribuir a generarlos. En el caso europeo, el derecho de acceso a los servicios bancarios básicos se garantiza, entre otros, a través de la creación de cuentas de pago básicas (de acuerdo con la Directiva 2014/92/UE, transpuesta en España a través del Real Decreto-ley 19/2017); el contenido del resto del apartado se acotará a la cuestión de la adecuación en la atención.

Actores en la política de inclusión financiera

La configuración institucional está comandada en un gran número de países por la respectiva autoridad de protección del cliente financiero, pero es muy importante tanto la iniciativa del Gobierno como la de los bancos centrales y supervisores. Algunos países han creado, dentro de las autoridades, oficinas con entidad propia a las que se le asignan tareas específicas de inclusión¹⁰. Las autoridades reconocen a la inclusión financiera entre sus cometidos de diversas maneras¹¹. Por otro lado, en muchas jurisdicciones se identifica como figura clave el tratamiento y resolución de quejas: garantizar un acceso

sencillo a estos mecanismos es una parte esencial de la protección de los consumidores financieros¹². Como complemento, la creación de comités u observatorios permite un adecuado intercambio de información o una mejor colaboración entre los diversos agentes¹³. Además, en ciertos países los Gobiernos regionales tienen conferidas funciones asociadas a la inclusión¹⁴.

Por último, en el sector privado lo habitual es que la estrategia de inclusión financiera sea responsabilidad de las asociaciones bancarias y de medios de pago, que pueden adoptar medidas de inclusión y educación financiera¹⁵.

Principales medidas adoptadas

Comenzando por las iniciativas públicas, la estrategia de muchos países es identificar un catálogo de servicios como básicos, a prestar de forma gratuita o que deben ser prestados obligatoriamente. Así, ante el cierre de oficinas bancarias (e incluso de cajeros automáticos), algunos países han establecido procedimientos para reducir el impacto en el cliente. En Canadá y Reino Unido, cuando una entidad planea cerrar una oficina, el banco debe de preavisar tanto a la autoridad competente como a los clientes (con una antelación de cuatro meses en el primer caso, y de doce semanas en el segundo); si bien en el caso canadiense se trata de una obligación legal¹⁶ y en el británico de la aplicación de

⁹ Por ejemplo, las «prioridades de políticas sobre el envejecimiento y la inclusión financiera» de Fukuoka, del G20.

¹⁰ En Estados Unidos se ha creado la *Office for Older Americans*, dentro de la *Consumer Financial Protection Bureau*.

¹¹ En Francia, la Autoridad de Supervisión Prudencial y de Resolución (ACPR, por sus siglas en francés) tiene entre sus prioridades «la protección de personas vulnerables», mientras que en Alemania, BaFin reconoce mediante sus iniciativas las vulnerabilidades de colectivos como el de las personas mayores. La Financial Conduct Authority (FCA) canadiense ha adoptado una estrategia para mejorar la cultura financiera de los mayores.

¹² En Canadá, la *Senior Support Unit* (del centro antifraude) asiste a los mayores explicando el proceso de resolución. En Alemania, BaFin ha implantado una línea gratuita de ayuda al consumidor. En Portugal, la web del supervisor tiene un apartado específico y una línea de ayuda a inversores.

¹³ En Francia se creó en 2014 el «Observatorio de Inclusión Bancaria», compuesto por autoridades y agentes privados y presidido por el Gobernador de la *Banque de France*. En Italia se creó en 2013 el «Comité nacional para la planificación y coordinación de actividades de educación financiera» con participantes públicos, incluido el Ministerio de Educación.

¹⁴ En Suecia, los Gobiernos regionales deben investigar el acceso a servicios básicos de pago de mayores y discapacitados.

¹⁵ Las asociaciones bancarias de Italia o Portugal han desarrollado observatorios para realizar cursos y seminarios o programas *online* de alfabetización digital. Las instituciones bancarias y de tarjetas de Suecia han desarrollado webs para favorecer una economía digital inclusiva.

¹⁶ En Israel, el cierre de oficinas y la reducción de los servicios de

unas guías, en los dos países se establece la obligación de proponer alternativas.

De manera general, una prioridad frecuente es garantizar el acceso al efectivo: su pérdida de relevancia en el volumen de transacciones —véase BCE (2020)— ha provocado que algunas economías se hayan comprometido a proteger el acceso al efectivo y a asegurar que esta infraestructura sea sostenible¹⁷.

La iniciativa pública ha impulsado también el reconocimiento de un trato especial a la población vulnerable. En Canadá, el supervisor de mercados ha elaborado una guía de buenas prácticas para ciertos colectivos, y así evitar abusos. En Israel, además de establecer por ley la atención prioritaria a mayores (en oficinas y por teléfono), los bancos deben de formar a sus empleados para guiar a los consumidores y si sustituyen servicios de ventanilla por servicios digitales tienen que asegurar la adaptación de sus clientes. En Portugal, los mayores de 64 años tienen prioridad en el trato directo ante bancos (obliga tanto a instituciones públicas como a sociedades privadas).

Desde una perspectiva privada, la reducción de oficinas se ha compensado en parte por la provisión del servicio a través de mecanismos alternativos. El *cashback* es un instrumento que facilita el acceso al efectivo en comercios presente en países como Portugal, Alemania o Reino Unido. Este último ha modificado la normativa de servicios de pago para dejar de considerar el «*cashback* sin compra aparejada» un servicio de pago¹⁸, ampliando considerablemente el abanico de negocios que puede prestar este servicio. El número de iniciativas es elevado, destacando algunas como los ofibuses en Portugal o Alemania, o el desarrollo de proyectos piloto de oficinas

cajero están regulados por ley, de modo que el banco debe justificar la decisión y desarrollar un plan de continuidad de servicios alternativos.

¹⁷ Por ejemplo, Reino Unido y Suecia recurren a los servicios postales como proveedores de servicios bancarios básicos tanto utilizando la red de oficinas de las empresas públicas de correos por parte de entidades financieras, como acudiendo a estas como suministrador del servicio de último recurso.

¹⁸ Bajo la Directiva de Servicios de Pago de la UE sí se considera un servicio de pago y solo puede prestarlo una entidad autorizada o un agente de una entidad autorizada.

compartidas en Reino Unido y Alemania, donde entidades distintas operan en el mismo local en días alternos¹⁹.

Entre las iniciativas privadas existen otras que atañen al trato del cliente. En Canadá, los bancos han creado un código de conducta²⁰ conjuntamente entre el supervisor de conducta y las asociaciones de mayores, estableciendo compromisos para las entidades en el trato con personas de más edad, en el que el supervisor verifica su cumplimiento. En Francia, empleados de ciertas entidades financieras visitan el domicilio de clientes mayores para la entrega de efectivo. En Alemania, las entidades forman a algunos de sus empleados como «tutores de capacidad», para proteger a los mayores del abuso financiero. En Israel se ha instaurado una alerta informática que avisa al empleado de que va a tratar con un cliente mayor (Tabla 2).

Finalmente, una dimensión muy relevante en la inclusión financiera es la gestión de estafas y fraudes financieros. Supone una preocupación relevante en muchos países, sobre todo en lo que afecta a las personas mayores²¹.

Soluciones recientes para la población con pocas capacidades digitales

Protocolo estratégico para reforzar el compromiso social y sostenible de la banca

En febrero de 2022, las asociaciones representativas de las entidades de crédito (AEB, CECA y Unión Nacional de Cooperativas de Crédito, UNACC), a

¹⁹ Otras iniciativas son, por ejemplo: en Suecia, la Ley de Servicios de Pagos obliga a las grandes entidades de crédito a garantizar el acceso a cajeros automáticos y lugares para depósitos de efectivo en todo el país, preservando la posibilidad de usar el efectivo y atribuyendo responsabilidades a los bancos. Reino Unido ha establecido el compromiso de garantizar el acceso al efectivo, incluyendo requerimientos de disponibilidad para la retirada y depósito de efectivo en términos geográficos, identificando las entidades obligadas, con la supervisión de la FCA.

²⁰ *Code of Conduct for the Delivery of Banking Services to Seniors.*

²¹ Australia establece en la página web de la autoridad de consumo una parte específica para evitar y reportar fraudes. En Canadá, se establecen líneas de teléfono gratuitas para notificarlos, solicitar ayuda cuando se identifican y denunciarlos, así como programas de formación destinados a colectivos concretos como las personas mayores.

TABLA 2
MEDIDAS ADOPTADAS EN DIFERENTES JURISDICCIONES

	Iniciativas públicas	Iniciativas privadas	Iniciativas mixtas
Autoridades y otras organizaciones			
Observatorios/comités con actores relevantes	Italia	Italia	Francia
Organismos públicos con fin específico	EE UU Finlandia		
Organizaciones privadas con fin específico		Italia Portugal Suecia	
Medidas para un trato honesto, justo y equitativo			
Tratamiento directo a clientes			
Atención prioritaria a colectivos vulnerables	Canadá Israel Portugal		
Personal especializado en colectivos vulnerables	Canadá Israel	Alemania	
Códigos de conducta en la atención de colectivos vulnerables			Canadá
Alerta informática de que el cliente pertenece a un colectivo vulnerable		Israel	
Figuras de asesoramiento o consulta de dudas	Francia	Israel	
Alternativas al servicio de las oficinas bancarias			
Protocolos de cierre de oficinas	Canadá Inglaterra Israel		
Visitas a hogares (incluso para entregar efectivo)		Francia	
Cashback		Alemania Portugal Reino Unido	
Ofibuses		Alemania Portugal	
Oficinas compartidas		Alemania Reino Unido	
Compañía postal como proveedor de servicios financieros	Reino Unido Suecia		
Productos financieros			
Garantizar el acceso y el uso del efectivo	Suecia		Reino Unido
Garantizar la prestación de una serie de servicios bancarios básicos	Francia Reino Unido		

FUENTE: Elaboración propia.

instancia del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, actualizaron el principio de actuación número 5 del «Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso Social y Sostenible de la Banca» (adoptado

en julio de 2021). La actualización incluye un catálogo de medidas dirigidas a las personas mayores de 65 años y a las personas con discapacidad, enfocadas a garantizar la posibilidad de atención presencial y telefónica, el

TABLA 3

MEDIDAS INCLUIDAS POR LAS ASOCIACIONES BANCARIAS ESPAÑOLAS

A. Atención presencial en oficina

1. Horario de atención presencial en oficina mínimo para servicios de caja de 9:00 h a 14:00 h. Servicio que se debe prestar en ventanilla o cajero.
2. Prioridad para personas mayores de 65 y con discapacidad en caso de alta afluencia.
3. Formación obligatoria al personal de la red comercial para ofrecer una atención adecuada a clientes mayores y con discapacidad.
4. Seguimiento y adecuación de medidas para la atención a clientes sénior.

B. Atención telefónica

1. Atención telefónica preferente sin coste adicional con un interlocutor personal para clientes mayores y con discapacidad. Horario mínimo de 9:00 h a 18:00 h.

C. Cajeros, Apps y webs

1. Garantizar unos canales adecuados en función de su uso, poniendo a disposición versiones simplificadas y adaptadas a los colectivos.
2. Compromiso de reparación de cajeros automáticos en un plazo máximo de 2 días.

D. Formación

1. Reforzar la educación financiera, digital, y de prevención de fraudes a estos colectivos. Ofrecimiento de acciones formativas a los colectivos.

E. Seguimiento

1. Ampliación del objeto del Observatorio de Inclusión Financiera para realizar un seguimiento de las medidas de prestación personalizada.
2. El Observatorio elaborará y publicará un informe semestral de seguimiento de las medidas adoptadas. Para ello, las entidades facilitarán los datos necesarios.

FUENTE: Elaboración propia.

acceso a cajeros, y a promover la formación financiera y digital (ver Decálogo de la Tabla 3). A través de este protocolo, el sector se compromete, sin renunciar a su paulatino proceso de transformación estructural, a adecuar sus procesos internos, servicios y canales de comercialización para asegurar la inclusión efectiva de este segmento de población vulnerable. Con el fin de garantizar la implementación efectiva de estas medidas, se establece un sistema de autocontrol a través de un Observatorio de Inclusión Financiera creado por las entidades de crédito,

y, adicionalmente, se espera que el Banco de España haga un seguimiento de las cuestiones relacionadas con la inclusión financiera.

De manera complementaria, está previsto que se establezcan ciertas obligaciones legales para las entidades de crédito a través de la futura Ley de Servicios de Atención al Cliente. Este texto (en el momento de redacción de este artículo, proyecto de ley), además de buscar reforzar los derechos de los consumidores en general y tener su aplicación por tanto un carácter

supletorio frente a la normativa especial del sector, contiene también preceptos específicos para los proveedores de servicios financieros. En concreto, se modifica la regulación sectorial de protección a la clientela recogida en la Ley 44/2002, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, con el objetivo de elevar los niveles de protección a la clientela en lo referente al procedimiento de interposición y resolución de quejas y reclamaciones.

Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero

La futura²² puesta en funcionamiento de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero (ADCF, en adelante) promoverá la inclusión financiera mediante el establecimiento del principio de prestación personalizada de servicios financieros, reforzando el sistema de resolución extrajudicial de reclamaciones de servicios financieros y fomentando la educación financiera.

El nuevo principio de prestación personalizada de servicios financieros implica que las entidades de crédito «asegurarán a su clientela la disponibilidad de canales presenciales, ya sea permanentes o intermitentes, o telefónicos o telemáticos para la prestación de servicios bancarios» teniendo en consideración «la edad de la persona a la que está prestando o va a prestar servicios bancarios, las características de la zona geográfica en la que reside la persona en términos de población y el nivel de competencias digitales de dicha persona, entre otras cuestiones»²³. El texto legal prevé el desarrollo reglamentario de este principio, para concretarlo y detallar las obligaciones que implica.

²² En el momento de redacción de este artículo, la creación de la ADCF, fundamentada en la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre (que transpone la Directiva 2013/11/UE), se encuentra en el trámite de audiencia pública.

²³ El proyecto de ley prevé que el principio de prestación personalizada no se limite a la provisión de servicios bancarios, sino que sea también de aplicación en el caso de los servicios de inversión, del contrato de seguro, y también en la propia interposición de reclamaciones ante la nueva ADCF.

La futura ley pretende también garantizar un fácil acceso a este sistema extrajudicial de resolución de reclamaciones. Para ello, la ADCF contará con un servicio centralizado para su interposición contra incumplimientos de las normas de conducta, buenas prácticas y usos financieros o el abuso de cláusulas contractuales (siguiendo la jurisprudencia, esencialmente, cláusulas suelo y condiciones generales de la contratación) y también ante hipotéticas vulneraciones de derechos en el sector *FinTech* y de los prestadores de servicios de criptoactivos. Con esta centralización se busca una mayor homogeneidad en la defensa al consumidor y ganancias de eficiencia en los trámites. Las resoluciones de la ADCF serán gratuitas para el consumidor, y tendrán carácter vinculante en aquellos casos en que la cuantía de la reclamación sea inferior a 20.000 euros.

Por último, la ADCF promoverá la educación financiera a través de la colaboración con los supervisores en la elaboración de guías informativas, actuaciones concretas e iniciativas. Se prevé también la formalización de convenios con agentes públicos y privados relacionados con la educación y enseñanza, así como la coordinación con el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

Educación financiera

La educación financiera y formación digital ha de constituir una prioridad tanto para las autoridades como para las entidades financieras y las asociaciones de colectivos afectados. Entre las iniciativas públicas destaca la continuación del Plan de Educación Financiera (Banco de España *et al.*, 2021), en el que se incluyen acciones orientadas a colectivos en riesgo de exclusión, así como seguir trabajando para identificar las necesidades de la población en este campo.

Adicionalmente, el Plan Nacional de Recuperación, Transformación y Resiliencia (Gobierno de España, 2021a) incluye la ejecución del Plan Nacional de Competencias Digitales (Gobierno de España, 2021b), con un presupuesto estimado de 3.593 millones de

euros. Este Plan incorpora como uno de sus objetivos estratégicos garantizar la inclusión digital, lo que implica «no dejar a nadie atrás en el proceso de digitalización» y para ello prevé aumentar el número de personas con competencias digitales básicas. El Plan identifica entre los colectivos prioritarios a las personas mayores viviendo en zonas rurales, e impulsa la creación de centros nacionales de capacitación digital donde se preste un servicio presencial personalizado.

Soluciones recientes para la población de municipios sin oficina bancaria

Prestación de servicios financieros sin oficina bancaria de las entidades de crédito

El sector bancario ha desarrollado diversos canales alternativos a la oficina, como las oficinas móviles (ofibuses), los agentes colaboradores o los empleados desplazados que, sin establecimiento permanente, atienden a los clientes periódicamente en aquellos puntos donde ya no existe una oficina bancaria. Aunque existen algunos estudios que analizan por separado la distribución en el territorio de algunos de estos servicios —véase, por ejemplo, Jiménez Gonzalo y Tejero Sala (2018) o Goerlich *et al.* (2018)—, aún no existe ningún análisis conjunto que permita identificar los municipios sin oficina bancaria ni acceso a ninguno de estos servicios sustitutos.

El servicio de oficinas móviles, generalmente, se presta a través de un autobús que recorre una ruta definida de pueblos con cierta frecuencia. Esta modalidad es habitual en Castilla y León y también se emplea con cierta frecuencia en La Rioja y la Comunidad Valenciana (ver Jiménez Gonzalo y Tejero Sala, 2018). Los agentes colaboradores y empleados desplazados son otra alternativa habitual de prestación de servicios personales sin oficina bancaria. En el primer caso, un tercero distinto de la entidad bancaria presta los servicios bancarios a través de un acuerdo de colaboración, mientras que en el segundo caso, es un empleado de la entidad quien se desplaza. En España

hay 3.703 agentes de las entidades de crédito registrados en el Banco de España y el uso de esta figura está extendido por todo el territorio.

Servicios financieros en colaboración con otros agentes públicos o privados

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos ha desarrollado iniciativas para facilitar el acceso a efectivo en zonas rurales. Una de estas iniciativas ha sido la firma de acuerdos de colaboración con varias entidades de crédito que permiten a la entidad firmante ofrecer servicios de efectivo en algunos de sus puntos de atención, así como que los carteros entreguen dinero en efectivo en cualquier domicilio²⁴. Correos ha adjudicado recientemente la licitación para instalar 1.500 cajeros automáticos en localidades de toda España²⁵.

Otra modalidad de servicios de efectivo incipiente en España, en este caso fruto de la colaboración con agentes privados, es el *cashback*. Bajo este sistema, una red de comercios asociados a una entidad financiera ofrece la retirada de efectivo en el momento del pago de las compras en ese establecimiento. En otras variantes, es posible realizar tanto retiradas como depósitos de efectivo en los establecimientos asociados sin necesidad de realizar ninguna compra. Este sistema ofrece una alternativa a la retirada de efectivos mediante cajeros con el potencial de extenderse a zonas donde la instalación de un cajero puede no ser rentable. Actualmente varias entidades ofrecen ya en España estos servicios a través de una red de comercios asociados.

²⁴ A modo de ejemplo, uno de los acuerdos, firmado por Correos con una entidad en septiembre de 2020, garantiza el acceso a 4.675 puntos de atención de Correos, ampliando sus servicios financieros básicos a 1.500 municipios. Este acuerdo está plenamente operativo desde febrero de 2021 y varias entidades están negociando uno similar.

²⁵ El comienzo de dicha instalación está previsto para principios de 2022, en un proyecto que se desarrollará a lo largo de tres fases de 500 cajeros cada una. A la hora de ubicar estos cajeros, se primará su instalación en localidades del ámbito rural, especialmente en poblaciones de entre 500 y 3.000 habitantes con dificultades de acceso a oficinas bancarias.

Iniciativas de las Administraciones públicas

Dada la heterogeneidad en la distribución de la población sobre el territorio, así como en la composición demográfica de dicha población, el establecimiento de soluciones únicas y de aplicación universal no resulta la más adecuada. De hecho, como resultado de estos factores, la mayor parte de políticas aplicadas por el sector público en España se han realizado a escala municipal o autonómica.

Así, algunas comunidades autónomas y entidades locales, como Administraciones más cercanas al día a día de los ciudadanos de las zonas rurales, han llegado a acuerdos tanto con entidades de crédito como con operadores de cajeros independientes. Los acuerdos abarcan desde el alquiler de dispensadores automáticos, la financiación de la instalación, alquiler y mantenimiento de cajeros automáticos, el reparto de gastos entre el ente público y la entidad al 50 % o la dotación directamente de cajeros automáticos.

A modo de ejemplo de este tipo de soluciones, la Comunidad Valenciana puso en marcha en 2019 la convocatoria de una adjudicación competitiva de subvenciones para la instalación y el mantenimiento de cajeros automáticos en municipios sin oficina bancaria. La subvención asciende a 15.000 euros al año por cajero automático instalado y en funcionamiento durante cuatro años. Con carácter previo a la convocatoria, la Comunidad Valenciana lanzó una manifestación de interés para conocer qué municipios demandaban la instalación de un cajero en su municipio, bajo el requisito de que el ayuntamiento de cada localidad cediera un local donde pudiera instalarse. 124 municipios (alrededor de la mitad de los municipios de la Comunidad Valenciana sin oficina bancaria) mostraron su interés y la convocatoria de la subvención estableció la instalación de un total de 135 cajeros automáticos (en algunos municipios se prevé la instalación de cajeros en varias pedanías). La concesión de las subvenciones se diseñó para grupos de municipios por bloques geográficos para fomentar la competencia. Finalmente, una única entidad ganó la

adjudicación de la subvención en todos los bloques de municipios y actualmente se encuentra en fase de instalación de los cajeros. Políticas similares a la valenciana han sido lanzadas en otras partes de España como la Xunta de Galicia o la Diputación Provincial de Barcelona.

5. Conclusiones

La cuestión de la exclusión financiera es una preocupación común a numerosos países de nuestro entorno. Existen fuertes similitudes entre distintas economías avanzadas, pero también sustanciales diferencias. Estas últimas están relacionadas con factores idiosincráticos muy variados como son la estructura demográfica, la distribución territorial de la población, las características socioeconómicas, y, posiblemente, ciertos elementos y hábitos culturales.

Además, la complejidad de esta problemática no se limita a su carácter multifactorial, sino a que gran parte del riesgo de exclusión financiera de ciertos colectivos vulnerables resulta del cambio estructural que está teniendo lugar en los últimos años en un sector tan central en la economía como es el sector bancario.

Tanto la profundización en la digitalización y la mejora de la estructura de costes que permitan niveles de rentabilidad adecuados son una tendencia deseable para las entidades individuales, así como para el conjunto del sistema financiero. Sin embargo, en línea con otros cambios económicos estructurales previos, estas ganancias de bienestar agregadas se acompañan de la aparición de costes y perjudicados que dan lugar a una situación subóptima en términos de bienestar social. Además, dos elementos hacen de este hecho uno, especialmente, relevante. En primer lugar, los servicios financieros (y los bancarios en concreto) cuentan con un grado de sustituibilidad limitado y cumplen una función imprescindible para ciudadanos y empresas. En segundo lugar, en el caso de las personas físicas, la acumulación de diferentes fuentes de vulnerabilidad (como la edad, los ingresos y el lugar de residencia), pueden desembocar en una situación de fuerte exclusión.

Esta situación ha motivado la intervención del sector público, en busca de un equilibrio que garantice las ganancias anteriormente descritas sin perjudicar a ciertos segmentos de la población. La reciente actualización del «Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso Social y Sostenible de la Banca» constituye un importante avance para conseguir un servicio en las relaciones de las entidades de crédito con su clientela adecuado al principio de prestación personalizada, que entrará a formar parte de nuestro Derecho positivo en los próximos meses con la aprobación de la Ley de Autoridad de Defensa del Cliente Financiero. El seguimiento de la efectividad de estas medidas determinará si son suficientes para combatir la exclusión de la población con pocas capacidades digitales.

Otras medidas de iniciativa pública y privada han sido también adoptadas para atender las necesidades de los colectivos residentes en municipios rurales. Ante estos desafíos, parece deseable una respuesta coordinada entre el sector público y la industria, por un lado, y entre las distintas instancias territoriales de la Administración pública, por otro. Además, dicha respuesta debería de cumplir con una serie de principios como el respeto a la neutralidad tecnológica y a la competencia, y la adaptación a las características y las preferencias sociales de cada territorio.

En todo caso, de cara a identificar las iniciativas más eficientes, sería deseable llevar a cabo un análisis de la situación de estos colectivos, explotando toda la información necesaria, así como conducir un adecuado diálogo con los diversos agentes involucrados.

Referencias bibliográficas

- Altavilla, C., Boucinha, M., & Peydró, J. L. (2017). *Monetary policy and bank profitability in a low interest rate environment* (ECB Working Paper No. 2105). European Central Bank. <https://data.europa.eu/doi/10.2866/825393>
- Andersson, M., Kok, C., Mirza, H., Móre, C., & Mosthaf, J. (2018). How can euro area banks reach sustainable profitability in the future? Special Feature, *Financial Stability Review*. European Central Bank. <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/fsr/ecb.fsr201811.en.pdf>
- Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. (2021). *Plan de Educación Financiera 2022-2025*. https://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/PlanEducacion/Planeducacionfinanciera_22_25es.pdf
- Beck, T., Cecchetti, S., Grothe, M., Kemp, M., Pelizzon, L., & Sánchez Serrano, A. (2022). *Will video kill the radio star? - Digitalisation and the future of banking*. Reports of the Advisory Scientific Committee No. 12. European Systemic Risk Board. <https://data.europa.eu/doi/10.2849/094590>
- BIS, Bank of International Settlements. (2021). Covid-19 accelerated the digitalisation of payments. *BIS-Committee on Payments and Market Infrastructures*. https://www.bis.org/statistics/payment_stats/commentary2112.pdf
- Brand, C., Bielecki, M., & Penalver, A. (Eds.). (2018). *The natural rate of interest: estimates, drivers, and challenges to monetary policy* (ECB Occasional Paper Series No. 217). European Central Bank. <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/scpops/ecb.op217.en.pdf>
- EBA, European Banking Authority. (2018). *EBA report on the impact of FinTech on incumbent credit institutions' business models*. <https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/documents/10180/2270909/1f27bb57-387e-4978-82f6-ecce725b51941/Report%20on%20the%20impact%20of%20Fintech%20on%20incumbent%20credit%20institutions%27%20business%20models.pdf>
- ECB, European Central Bank. (2020). *Study on the payment attitudes of consumers in the euro area (SPACE)*. <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/ecb.spacereport202012~bb2038bbb6.en.pdf>
- Evans, J., & Browning, S. (2021). *Protecting access to cash*. House of Commons Library. <https://commonslibrary.parliament.uk/research-briefings/cbp-9054/>
- Eurostat. (2021). *Survey on Information and Communications Technology usage*. <https://ec.europa.eu/eurostat/web/digital-economy-and-society/data/database>
- Fernandez, S., Jenkins, P., & Vieira, B. (2020). Europe's digital migration during COVID-19: Getting past the broad trends and averages. *McKinsey Digital*. <https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-digital/our-insights/europes-digital-migration-during-covid-19-getting-past-the-broad-trends-and-averages>
- FSB, Financial Stability Board. (2021). *Global Monitoring Report on Non-Bank Financial Intermediation*. <https://www.fsb.org/wp-content/uploads/P161221.pdf>
- Funcas y KPMG. (2019). *La banca ante las BigTech*. <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/es/pdf/2019/11/La-banca-ante-las-fintech.pdf>

- Glantz, E., & Fox, P. (2021). *A Wrinkle in the Process: Financial Inclusion Barriers in an Ageing Europe*. Finance Watch. <https://www.finance-watch.org/publication/report-financial-exclusion-aged-europeans/>
- Gobierno de España. (2021a). *Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia*. https://www.lamoncloa.gob.es/temas/fondos-recuperacion/Documents/30042021-Plan_Recuperacion_%20Transformacion_%20Resiliencia.pdf
- Gobierno de España. (2021b). *Plan Nacional de Competencias Digitales*. https://portal.mineco.gob.es/RecursosArticulo/mineco/ministerio/ficheros/210127_plan_nacional_de_competencias_digitales.pdf
- Goerlich, F. J., Maudos, J. y Mollá, S. (2018). Distribución de la población y accesibilidad a los servicios en España. Monografías. *Fundación Ramón Areces-IVIE*. <https://www.fundacionareces.es/recursos/doc/portal/2018/03/20/distribucion-de-la-poblacion-y-accesibilidad-a-los-servicios-en-espana.pdf>
- HM Treasury. (2021). *Financial Inclusion Report: 2020-2021*. <https://www.gov.uk/government/publications/financial-inclusion-report-2020-2021>
- INE, Instituto Nacional de Estadística. (2021). *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares*. Año 2021. https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176741&menu=ultiDatos&idp=1254735976608
- Jiménez Gonzalo, C. y Tejero Sala, H. (2018). Cierre de oficinas bancarias y acceso al efectivo en España. *Revista de Estabilidad Financiera*, 34, 35-57. Banco de España.
- Lemerle, M., Patnaik, D., Ring, I., Sayama, H., & Sieberer, M. (2020). No going back: New imperatives for European banking. *McKinsey & Company*. <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/no-going-back-new-imperatives-for-european-banking>
- OECD, Organisation for European Economic Co-operation and Development. (2020). *Digital Disruption in Banking and its Impact on Competition*. <https://www.oecd.org/competition/digital-disruption-in-banking-and-its-impact-on-competition-2020.pdf>
- Toloba, C. y del Río, J. M. (2020). La perspectiva de la digitalización de la banca española: riesgos y oportunidades. *Revista de Estabilidad Financiera*, 38, 77-97. Banco de España. <https://repositorio.bde.es/bitstream/123456789/13547/1/Digitalizacion.pdf>
- Yuanita, N. (2019). Competition and bank profitability. *Journal of Economic Structures*, 8(1), 1-15. <https://data.europa.eu/doi/10.1186/s40008-019-0164-0>

*En el próximo número de
Información Comercial Española. Revista de Economía*

V Centenario de la primera vuelta al mundo

I. Un viaje comercial único

- Navegación y astronomía en Europa y Oceanía en la época de la Expedición de Magallanes-Elcano
- Cómo entenderse: las lenguas a bordo y en Oriente
- Qué intercambiar: ideas, especias y especies
- Financiación del comercio y de las expediciones que cambiaron el mundo
- Articulación y control del comercio hispánico mundial en el siglo XVI
- Consecuencias del viaje de Elcano. Ciencia, comercio y guerra

II. Hegemonía ayer y hoy

- Orden global y potencias hegemónicas: valores y recursos
- Hegemonía hispánica
- China y la hegemonía

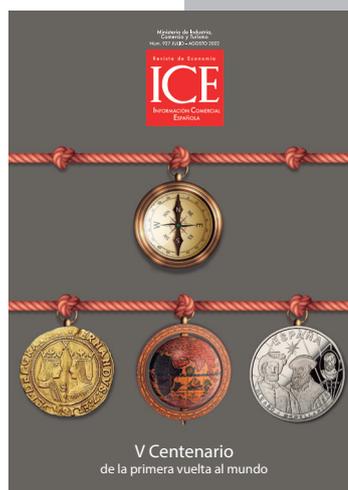
Últimos números
publicados:

***La crisis de la COVID-19:
el camino de la
recuperación***

***Plataformas digitales:
regulación y competencia***

Número en preparación:

***El reto de la
concentración urbana y
la despoblación rural***



Coordinadores: Alfredo Alvar Ezquerra y Jorge Alvar Villegas