



# Llegar a todos



**José Luis Martínez Campuzano**

La inclusión financiera es fundamental para el desarrollo económico. Una economía fuerte requiere de un sector financiero sólido y resistente, capaz de atender las necesidades de las familias y empresas. La bancarización, entendida como el uso que hace la sociedad de los productos y servicios bancarios, es clave para alcanzar una economía próspera. Pero la bancarización también se refiere a los múltiples canales de comunicación de las entidades con sus clientes y adaptadas a sus necesidades.

Los bancos españoles están orgullosos de la elevada bancarización de la economía española. Como sector esencial que es, fue clave durante la crisis sanitaria para salvaguardar el tejido productivo y limitar el impacto negativo de la crisis en los hogares. En un tiempo récord, implementaron medidas en colaboración con las autoridades que han sido ejemplo de gestión en Europa. En la última década, los bancos han acompañado a muchos de sus clientes en la revolución digital, lo que permitió garantizar el uso de los servicios financieros durante el confinamiento. También mantuvieron abiertas sus oficinas, uno de los pocos sectores que lo hizo, reforzando de esta forma su compromiso por avanzar en la accesibilidad financiera. Todo funcionó con relativa normalidad gracias a los bancos y al empeño de sus empleados.

El compromiso de los bancos es dar servicio a todos sus clientes, tanto a los que piden una nueva aproximación a través de canales remotos como a aquellos que se inclinan por una atención presencial. Un buen ejemplo fue la rápida respuesta dada a la petición de una parte de nuestros mayores y de personas con discapacidad, una vez superados los peores momentos de la pandemia, por una atención más personalizada.

A pesar de las bondades de la digitalización y de su capacidad de mejorar nuestra calidad de vida, el salto que produjo el virus ha sido demasiado grande para algunas personas. Este es el caso de algunos mayores, que pueden encontrar obstáculos en diversos ámbitos de su vida, puesto que la digitalización se ha extendido a la prestación de servicios públicos esenciales como la sanidad y la administración pública, así como a otros servicios esenciales de empresas privadas. Es deseable que el importante paso dado por los bancos para adaptar el paso de los servicios al ritmo de adaptación de los consumidores tenga su réplica en el resto de sectores y en la administración pública. Porque la digitalización no debe excluir a

nadie, sino al contrario, debe complementar y mejorar el servicio sobre el que se aplica.

El Banco Mundial declara su firme compromiso de ampliar la inclusión financiera a través de la digitalización, si bien es imprescindible que cada persona pueda decidir cómo accede a los servicios financieros básicos.

Hace unas semanas la Asociación Española de Banca (AEB), la CECA y la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC) presentaron el 'Informe sobre la Inclusión Financiera en España', elaborado por el Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas (Ivie). Este profundo análisis de la atención bancaria en España dibuja el mapa de acceso a servicios financieros en España, especialmente en el ámbito rural, y señala que, pese al ajuste en la red de oficinas bancarias de España de los últimos años –concentrado en municipios de más de 10.000 habitantes–, la accesibilidad a los servicios bancarios es buena, con un 98,6% de la población que reside en un municipio donde, al menos, hay un punto de acceso a servicios bancarios.

Sin embargo, esto no es suficiente. Las asociaciones bancarias, en atención a los resultados de este informe, al balance de las medidas de inclusión financiera ya adoptadas con anterioridad y a su propia vocación de servicio a la sociedad, valoran la puesta en marcha de nuevas medidas que permitan reforzar la inclusión financiera.

Una de ellas es el acuerdo alcanzado con Correos para mejorar el acceso a efectivo en el mundo rural. La empresa pública pone a disposición del sector bancario su servicio de Correos Cash para realizar retiradas e ingresos de efectivo en 4.675 puntos de atención y a través de 6.000 carteros rurales en el domicilio de clientes, con lo que alcanza de esta forma al 100% de los municipios rurales. El objetivo es que todos los ciudadanos, con independencia de su lugar de residencia, tengan acceso al efectivo con el menor desplazamiento posible.

En un futuro próximo habrá nuevas medidas con el objetivo final de reforzar la inclusión financiera en España. Medidas que pueden requerir la colaboración público-privada que tan buenos resultados ha dado en el pasado reciente. Y como aconsejaba la CNMC en un reciente informe, “las medidas públicas para fomentar la instalación de cajeros automáticos y otros sistemas alternativos de acceso a efectivo (regulaciones, procedimientos de contratación pública y de ayudas públicas) debe girarse por los principios de una regulación económica eficiente y promover la competencia para alcanzar los mejores resultados”. En concreto aboga por sistemas como *cashback* y *cash in shop* con un elevado potencial de desarrollo y de mayor penetración en otros países. Son muchas las posibilidades existentes para lograr el objetivo de seguir dando el mejor servicio a la sociedad.

**Portavoz de la Asociación Española de Banca**

