

ALEJANDRA KINDELÁN PRESIDENTA DE LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE BANCA (AEB)

# «Ocho de cada diez oficinas de banco ya tienen atención a mayores en caja»

Señala que el uso de Bizum está creciendo entre los que tienen 55 y 70 años

C. PORTEIRO

REDACCIÓN / LA VOZ

Alejandra Kindelán (Caracas, 1971), acudió esta semana a la plaza del Cantón de Betanzos. Junto a la sede del Banco Etcheverría, el más antiguo de España (hasta su desaparición en el 2014), participó en la campaña *Enredando*, de Cruz Roja, con la que la organización trata de familiarizar a la población con los servicios digitales. —¿Por qué es tan importante este tipo de iniciativas para los clientes de los bancos?

—La banca tiene muchas prioridades, pero en este momento la sensibilidad que tenemos con los mayores y la necesidad de que ellos también puedan ser parte de esta digitalización imparable es importante. Ahí Cruz Roja es nuestro mejor aliado porque llegan hasta los pueblos más pequeños con su furgoneta de *Enredando* y son capaces de ofrecer asesoramiento y ayuda a los mayores que quieren tomar contacto con las herramientas digitales. A partir de ahí, pueden jugar o conectarse con sus familias o aprender también a sacar citas médicas o incluso a hacer un bizum, una transferencia bancaria desde su casa, facilitándoles la vida. Digitalización es inclusión, pero para eso tenemos que asegurarnos de que no se queda nadie atrás. Nosotros hemos aportado simuladores para enseñar la operativa en un cajero automático o en las aplicaciones bancarias, con ideas muy básicas de seguridad, que son fundamentales.

—¿No se puede llevar a las sucursales, para que llegue a más público?

—La banca española, es una banca muy comercial y muy capilar. Buscamos ese equilibrio entre la presencia física y digital, porque



Alejandra Kindelán es presidenta de la AEB. MARCOS MÍGUEZ

la digitalización es imparable, y tenemos que ayudar a que toda la población que quiera pueda usar los recursos digitales. Tenemos 82.000 puntos de contacto físico con los clientes, ya sea en oficinas, ofebuses o cajeros automáticos. Y es verdad que ha habido cierres de sucursales, pero España sigue teniendo la segunda red más densa de oficinas bancarias y la tercera más densa de cajeros automáticos de Europa [...] Hicimos una hoja de ruta con el Ministerio de Economía hace un par de años con el objetivo de asegurar presencia física en todos los municipios que tienen más de 500 habitantes. Salieron 293 poblaciones que no tenían nada. Estamos completando el plan, con un 96 % de implementación, con una solución instalada o en vías de instalación.

—¿Cuán extendidos están los programas de capacitación? Por-

que la gente mayor sigue arrastrando muchos problemas con la banca digital...

—El año pasado, en programas de formación de capacidad digital, tuvimos a 280.000 personas en la fundación AEB. Es un trabajo gota a gota. Al salir de la pandemia, los mayores nos lo decían: «No tenéis suficientes horarios de apertura para nosotros». Tuvimos que hacer un compromiso de apertura extensa de los horarios de oficina para los mayores, de hecho de toda la atención en caja, porque van a sacar su dinero a través del cajero físico, no del automático. El 82 % de nuestras oficinas ya tienen esos horarios de atención en caja. Además, cuando llaman a los *call center* de los bancos, les piden un número de DNI y la máquina ya sabe que es mayor de 65, así que pasan a hablar con un humano, no con un robot [...] Ya hay 27 millones de usua-

rios de Bizum, y su uso está creciendo en el rango de entre 55 y 70 años. No todo el mundo quiere. Eso también es lícito. Por eso tenemos que mantener el efectivo.

—¿Seguirá existiendo?

—Absolutamente. Tenemos un acuerdo con Correos para llevar a través de sus carteros y oficinas el efectivo a todas las poblaciones, en algunos casos, hasta las casas.

—Desde la crisis, se cerraron sucursales y se redujeron plantillas. La mitad de los ayuntamientos ya no tienen una oficina física. ¿Podría acentuarse esta tendencia con fusiones de bancos?

—[Aclara que no hablará de fusiones ni de opas bancarias en curso]. Es verdad que vivimos hace 12 años una crisis muy grande en el sector, con entidades que estaban altamente politizadas y que no tenían un modelo de negocio sostenible. Posiblemente la realidad es que había sobrecapacidad [...] Ahora tenemos una conciencia general de que hay que complementar la presencia que a lo mejor habíamos perdido en algunas poblaciones. Aquí en Galicia tenemos 4.559 puntos de contacto físico con las personas en distintos municipios, con entidades que están absolutamente volcadas.

—¿Se va a reducir la red de oficinas en los próximos años?

—Bueno, ya te digo que luego hay diferentes estrategias comerciales, pero tenemos un nivel de cobertura muy amplio.

—¿Cuántas cuentas gratuitas (básicas) mantiene abierta la banca para personas vulnerables?

—No tenemos datos. El sector tiene esa obligación y ese compromiso de hacerlas, lo que pasa es que requieren por ley unos requisitos que no siempre cumplen las personas, como acreditar de dónde vienen los fondos o su propia identificación.

«Fuimos lentos remunerando los depósitos, pero el crédito es de los más baratos»

—El Banco Central Europeo dice que es necesario crear bancos paneuropeos. ¿Llegaremos a verlos?

—Hoy la realidad es que el 75 % de la financiación de las empresas proviene de nuestro sector. Por eso, los bancos europeos tienen que estar a la altura de lo que necesita nuestra economía [...] Nos falta romper barreras y tener un marco verdaderamente integrado que permita a los bancos tener la escala y ser más competitivos. Antes de llegar a ese punto, tenemos que terminar la Unión Bancaria, tener un fondo único de garantía de depósitos, armonizar mucha regulación... hay que preparar el terreno.

—Con la subida de los tipos de interés, la banca española obtuvo beneficios históricos. ¿Por qué se tardó tanto aquí en elevar la remuneración de los depósitos?

—Es verdad que la remuneración de los depósitos ha tardado en subir, pero hoy ya tenemos unas tasas para depósitos a 1 y 2 años que están por encima de la media europea. En España, tuvimos más acceso a los fondos del Banco Central Europeo y hemos tenido que absorber esa liquidez. Y cada entidad tiene sus propias prácticas comerciales. La otra cara de la moneda es el crédito, que es de los más baratos de Europa. Se hemos sido más lentos en remunerar los depósitos también hemos sido más lentos en trasladar la subida de tipos a los préstamos. Tenemos bancos que dan crédito en condiciones muy competitivas.

—Esas ganancias, ¿se pueden explicar también por el aumento de las comisiones a los clientes menos rentables?

—Los resultados de los bancos han subido por los tipos de interés. Tenemos una banca muy pegada al tejido productivo que responde muy rápidamente a cualquier movimiento. Tenemos que explicar también que un tercio se va a pagar impuestos, un tercio a pagar dividendos y un tercio a generar capital para seguir prestando.

—¿Qué está cobrando el banco cuando pasa la comisión por mantenimiento de cuenta o tarjeta?

—La obligación es reflejar servicios ciertos o costes ciertos: un sistema informático en el que el banco tiene que estar continuamente invirtiendo, el sistema de ciberseguridad, que te da una garantía clarísima de que tu dinero está seguro, te está cobrando eficiencia... no podemos subvencionar nuestros servicios.

## «La idea clara es que el euríbor va a seguir bajando»

—En relación a las sentencias judiciales que cuestionan la comercialización de los ICO, el ministro Cuerpo apuntó a los bancos. ¿Se han cometido errores?

—Creo que ha sido un éxito rotundo. Se pusieron en circulación 140.000 millones de crédito a empresas. Muchas de ellas hubieran tenido que cerrar, y gracias a este apoyo aguantaron. Puede haber algún caso anecdótico, pero no ha sido un problema estructural sino errores puntuales.

—También el ministro sugirió vincular el impuesto a la banca

al ciclo de los tipos de interés. ¿Han valorado el impacto?

—La idea de plantear un impuesto permanente a la banca, en este momento en el que han cambiado las circunstancias, con los tipos bajando, con incertidumbre geopolítica y nuevas necesidades de transformación... no la entendemos, la verdad. No hay otro país en la eurozona que lo esté planteando.

—Galicia tiene ingentes necesidades de inversión. ¿Está fluyendo el crédito de la banca?

—Estamos en un momento bue-

no, de fortaleza financiera y sensibles con nuestro papel en el progreso económico y social. En la primera parte del año hemos tenido un aumento de las hipotecas y los préstamos. El crédito está fluyendo en todas las áreas y va a seguir fluyendo. La economía está en un momento de crecimiento muy bueno, un lujo para otros países.

—¿Se parará el euríbor en el 3 %?

—La idea clara es que va a seguir bajando. Es cierto que tampoco nos dan un calendario claro.

—¿Llegaremos a ver de nuevo hi-

potecas al 1 %?

—Las entidades poseen libertad en sus prácticas comerciales.

—Ha trascendido que el Banco de España detectó en la cartera hipotecaria de los bancos riesgos infravalorados. ¿Es así?

—Es un tema de las tasadoras que, tenemos que recordar, los clientes tienen libertad de elegir. Y las tasadoras están supervisadas por el Banco de España. Los bancos son máquinas de gestionar riesgos y lo hacen muy bien en España. De hecho, la morosidad es mínima, está muy contenida.