

CIERRE DE OFICINAS BANCARIAS Y ACCESO AL EFECTIVO EN ESPAÑA

Concha Jiménez Gonzalo (*) y Helena Tejero Sala (**)

(*) Directora General de Efectivo y Sucursales, Banco de España.

(**) Directora del departamento de Emisión y Caja, Banco de España.

Resumen

El artículo describe la importancia del efectivo y el impacto que la reducción de oficinas bancarias tiene en el acceso al efectivo, analizando las medidas compensatorias que han puesto en marcha las entidades financieras para mitigar este efecto en la población española.

El efectivo sigue siendo el medio de pago más habitual en España. Según la última encuesta del Banco de España es el preferido por el 53 % de la población, dato compatible con un reciente estudio del Banco Central Europeo (BCE).

La consolidación del sistema financiero español ha supuesto el cierre de oficinas bancarias, un proceso que puede ser atribuido a la necesidad de ajustar la capacidad y reducir los costes tras la fuerte expansión experimentada en años anteriores.

Desde 2008, el número de oficinas de entidades de depósito ha disminuido en 17.873. Andalucía sigue siendo la región con mayor número de oficinas bancarias, si bien es la más poblada y la segunda en extensión de España.

El mismo fenómeno de cierre de oficinas bancarias se ha producido en los países de la eurozona aunque en menor magnitud. A pesar del elevado número de oficinas cerradas, en 2017, España seguía siendo uno de los países con mayor número de oficinas por habitante, aunque la diferencia con otros países miembros se ha reducido.

A finales de 2017, 4.109 municipios carecían de oficina, afectando al 2,7 % de la población española, localizada principalmente en la región de Castilla y León. Internet facilita las operaciones bancarias evitando la exclusión financiera, pero el cierre de oficinas dificulta el acceso al efectivo al segmento de población que lo usa como medio de pago principal y único. Las entidades complementan la distribución de efectivo con cajeros automáticos desplazados y otras facilidades como oficinas móviles en zonas rurales. Como resultado de todo ello, se estima que la proporción de población española que no dispone de puntos cercanos de acceso al efectivo es aproximadamente el 1,96 % del total nacional.

1 Introducción

El volumen de euros en circulación sigue una senda alcista desde su introducción en 2002. Durante 2017, el crecimiento promedio de los billetes en circulación en el Eurosystema ha sido del 6,8 % respecto del año anterior.

El efectivo sigue siendo el medio más habitual de pago en España, tal y como revela la última encuesta periódica realizada por el Banco de España sobre el uso del efectivo en nuestro país y el reciente estudio publicado por el BCE sobre el uso del efectivo por hogares en los países del área del euro¹. Ambos análisis contradicen la idea de que el efectivo esté siendo sustituido de manera creciente por los medios de pago alternativos y muestra que los consumidores emplean el efectivo de forma generalizada para el pago de sus gastos diarios y como depósito de valor.

También los datos publicados por el Banco de España relativos al número e importe en euros de las retiradas de efectivo en cajeros automáticos indican que el número se ha

1 Véase Esselink y Hernández (2017).

mantenido estable, mientras que su importe agregado ha aumentado en los últimos años.

La consolidación del sistema financiero español ha supuesto, entre otras medidas, el cierre de oficinas bancarias en todo el territorio nacional. Los datos publicados por el Banco de España en su *Boletín Estadístico*² sobre el número de oficinas bancarias existentes en cada provincia en España muestran, en efecto, una reducción significativa de las mismas en los últimos años, en especial desde el inicio de la crisis económica y financiera en 2008. Algunas zonas geográficas se han visto más afectadas, como se analizará más adelante.

Esta evolución podría ser atribuida a la necesidad del sector bancario de ajustar su capacidad instalada y de reducir los costes tras la gran expansión experimentada en años anteriores. Tras el estallido de la crisis, la reducción del número de entidades financieras ha sido clave a la hora de explicar el cierre de oficinas bancarias, a la vez que las entidades han necesitado adecuar su modelo de negocio al entorno, tratando de ganar eficiencia. La decisión de cierre de oficinas bancarias en cualquier caso corresponde, lógicamente, a las propias entidades, y sin duda la racionalización de la red tiene que ver con la evolución de la demanda y con el cambio en la estrategia de gestión multicanal que se anticipa con las nuevas tecnologías.

La reducción de oficinas bancarias se ha producido igualmente en los países de la Unión Europea. Si se compara el ajuste llevado a cabo por el sistema bancario español con el de los principales países europeos, se observa que, a diciembre de 2017, España sigue siendo uno de los países con un mayor número de oficinas por habitante. Sin embargo, la diferencia de la ratio de oficinas bancarias por habitante en relación a otros países es ahora sustancialmente más baja que antes de la crisis. En efecto, la crisis ha sido un factor que ha acelerado la evolución natural que, como ocurre en los demás países europeos, implica menos oficinas por número de habitantes. El cierre de oficinas bancarias en España ha supuesto, en definitiva, un ajuste de capacidad para corregir desequilibrios y mejorar su eficiencia.

La evidencia mostrada en este artículo más adelante, relativa a municipios cuyos residentes no tienen una oficina bancaria en su lugar de residencia, no implica necesariamente que la población afectada se encuentre en una situación de exclusión financiera. En España se ha producido en los últimos años un aumento significativo tanto en la utilización de Internet como de la banca *online*, lo que facilita la realización de operaciones bancarias sin necesidad de acceder a una oficina y que ha permitido contrarrestar de alguna manera los efectos del cierre de oficinas, aunque es cierto que el uso de las facilidades *online* entraña cierta dificultad para determinados segmentos de la población, en particular las personas de avanzada edad, residentes en zonas rurales.

Sin embargo, en los últimos años, el sector bancario no solo ha ajustado su red de oficinas sino también el número de cajeros automáticos que complementan sus servicios bancarios.

Para compensarlo, la banca ha reaccionado implantando centros desplazados de atención, como las oficinas móviles «ofibuses» o los agentes financieros que, sin estableci-

2 <http://www.bde.es/webbde/es/estadis/infoest/a0449b.pdf>.
<http://www.bde.es/webbde/es/estadis/infoest/a0447.pdf>.

miento permanente, atienden a los clientes periódicamente en aquellos puntos donde ya no existe oficina bancaria.

En este sentido, el mantenimiento de una red adecuada de puntos de distribución en el país contribuye a dar respuesta a esta preferencia del público español por el efectivo como medio de pago. Este artículo muestra la importancia del efectivo y el impacto de la reducción de oficinas y cajeros en el acceso al mismo, así como las medidas compensatorias puestas en marcha por las entidades financieras que han contribuido a paliar su efecto en la población española.

2 Uso del efectivo en España y en el Eurosistema

El efectivo sigue siendo el medio más habitual de pago en España, tal y como revela la última encuesta realizada en 2017 por el Banco de España sobre el uso del efectivo³ recogida en el gráfico 1, según la cual, un 53 % de la población utiliza billetes y monedas como principal medio de pago, seguido por la tarjeta de débito con un 41 %. Aunque este porcentaje ha venido disminuyendo en las últimas encuestas anuales realizadas, los motivos para su uso siguen siendo los mismos: comodidad, facilitar el control del gasto o su menor coste, como refleja el gráfico 2.

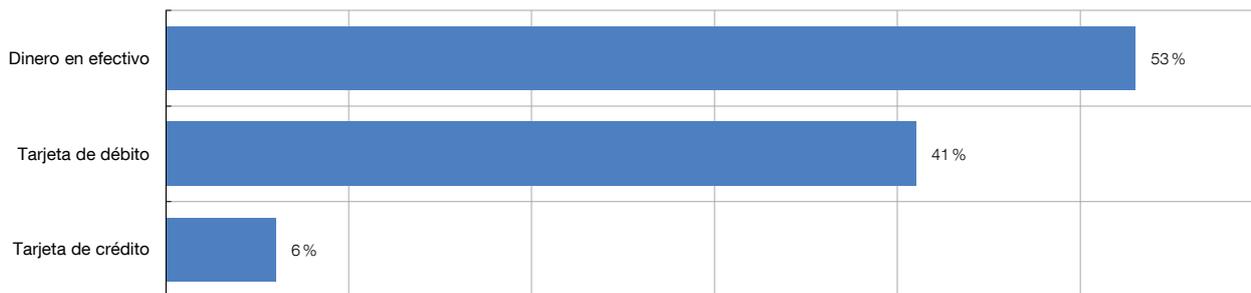
El BCE publicó, en noviembre de 2017, un estudio exhaustivo sobre el uso del efectivo por hogares de la zona del euro. El estudio está basado en la primera encuesta conjunta y armonizada sobre los hábitos de pago en el punto de venta de los consumidores, realizada en un grupo representativo de personas en los diferentes países de la zona del euro, entre ellos España, entre octubre de 2015 y julio de 2016. El estudio proporciona importante información sobre el número y valor real de los pagos en efectivo en los países del área del euro, preferencias del público en el punto de venta y diferencias entre los diferentes países. Sus resultados permiten analizar los motivos por los que el efectivo se utiliza en unos países más que en otros y proporciona una medida objetiva de los medios de pago empleados en las transacciones diarias. Las conclusiones relativas a España son muy relevantes para el presente análisis.

En concreto, el efectivo es el instrumento más utilizado en los puntos de venta: en número de operaciones, el 79 % del número de transacciones en la eurozona se realizan en efectivo, lo que en términos de importe supone un 54 % del total, a pesar de haber grandes diferencias entre los diferentes países de la eurozona. En España, las cifras son superiores a la media, ascendiendo al 87 % en número de operaciones y al 68 % de su valor. En los gráficos 3 y 4 puede verse un desglose por países.

El valor medio de las transacciones en efectivo en el conjunto de la zona del euro fue de 12,38 €, algo inferior en España, de 8,8 €, siendo el 65 % de todas las transacciones en el punto de venta inferiores a 15 €. El efectivo se ha revelado en general el medio de pago elegido para transacciones inferiores a 45 €.

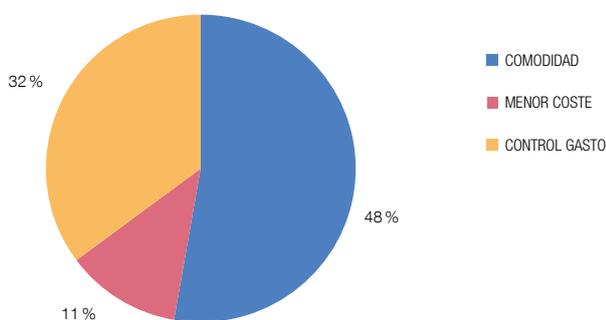
A los efectos de este artículo, es importante señalar que el estudio del BCE también destaca que los cajeros automáticos son la principal fuente de obtención de efectivo por los consumidores: el 61 % frente al 8 % que acuden a las ventanillas bancarias. Como media, el 20 % de los encuestados dicen retirar dinero de cajeros o del banco dos o tres veces al mes. El número medio de extracciones semanales de efectivo en cajeros por persona es de 0,5 por un importe medio de 73 €, mientras que en el banco el número medio por se-

3 Resultado provisional a la fecha de elaboración de este artículo con el 80 % de las encuestas procesadas.



FUENTE: Banco de España.

MOTIVOS POR LOS QUE SE USAN LOS DISTINTOS MEDIOS DE PAGO



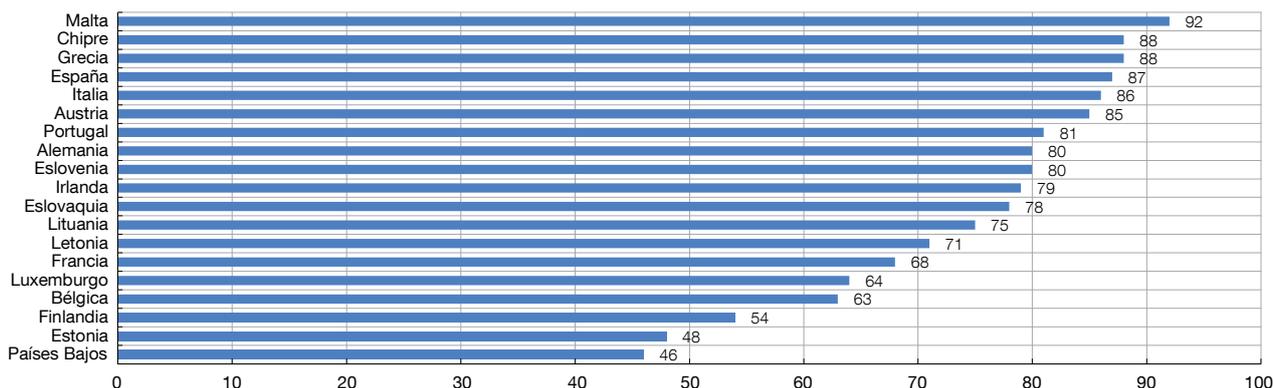
FUENTE: Banco de España.

mana y persona es de 0,1, siendo su importe bastante superior, 124€. El resto del efectivo proviene de dinero guardado en casa, recibido de amigos o, en algún caso, del *cash back*⁴. El importe de efectivo que llevan los europeos en su cartera es de 65€ de media, los españoles portan solo 50€. Adicionalmente, el 16 % de los consumidores de la zona del euro (excluyendo a Alemania) recibieron al menos una cuarta parte de sus ingresos regulares en efectivo en el año 2016. En España dicha cifra alcanzó el 21 %.

En general, los resultados del estudio del BCE muestran que el efectivo es el medio de pago más aceptado y utilizado en todos los países del área del euro. Este resultado contrasta con la percepción generalizada del menor uso de efectivo y el incremento de otros medios de pago.

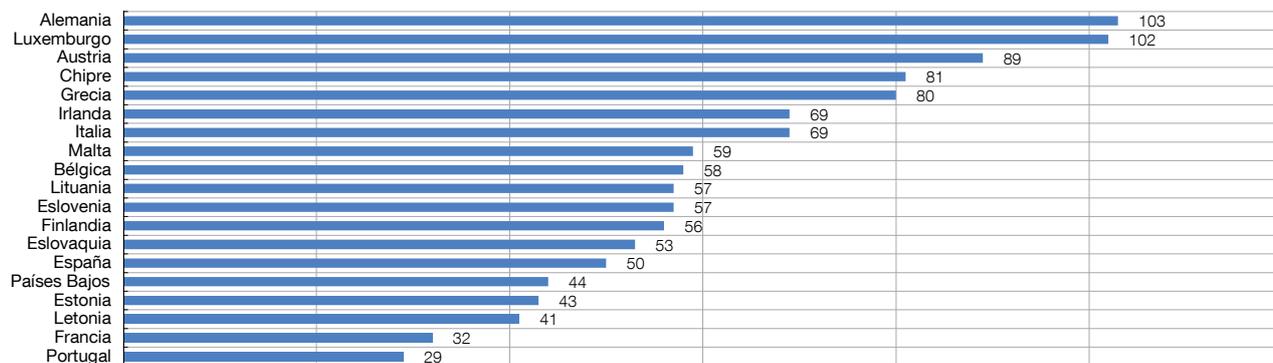
En efecto, la metodología de análisis del BCE basada en el registro diario de las transacciones realizadas en los puntos de venta difiere de otras encuestas llevadas a cabo por diferentes organizaciones, como la realizada por el Banco de España, que se centran en la intención o preferencia de uso de los diferentes medios de pago. En este sentido, el BCE complementa su análisis preguntando a los consumidores sobre su predilección en relación al método de pago en las compras, resultando que solo un 42 % de los preguntados en España manifiesta preferir el efectivo como medio de pago, el 40 % prefiere tar-

4 Modalidad de obtención de efectivo en establecimientos mediante pago con tarjeta de un importe superior al correspondiente a la compra efectuada.



FUENTE: Banco Central Europeo.

PROMEDIO DE DINERO EN EFECTIVO QUE SE LLEVABA EN LA CARTERA EN LOS DIFERENTES PAÍSES DE LA EUROZONA EN 2016 (€)



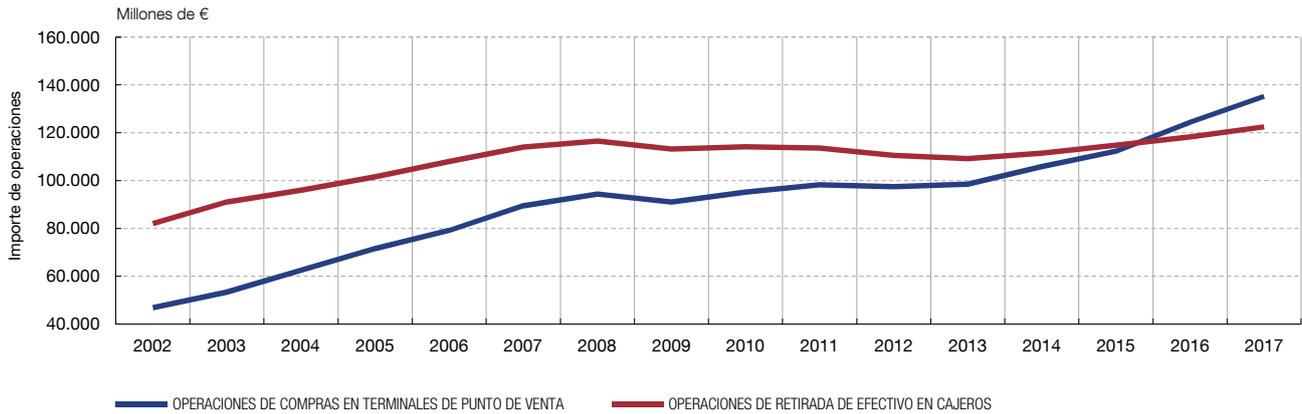
FUENTE: Banco Central Europeo.

jetas u otros instrumentos y el 16 % no tiene preferencia. La discrepancia entre preferencia (42 %), percepción de la utilización (53 %) y comportamiento real (87 %) puede deberse a la falta de apreciación consciente de los pequeños pagos cotidianos que en general tienden a hacerse en efectivo.

También el Banco Central de Alemania ha publicado recientemente un artículo sobre el comportamiento en el uso de pagos en 2017, que señala que el efectivo es el instrumento de pago más ampliamente utilizado, contabilizando el 74 % de las transacciones y el 48 % de su valor⁵.

En relación con el uso de otros medios alternativos, en particular las tarjetas, según datos publicados por el Banco de España, relativos al número e importe en euros de las operaciones de retirada de efectivo de los cajeros automáticos, y de las operaciones de compra en terminales en punto de venta (TPV) realizadas en España con tarjetas emitidas por entidades adheridas a las redes españolas, indican, como puede verse en el gráfico 5, que el número de retiradas de efectivo en cajeros se ha

5 Deutsche Bundesbank 2018.



FUENTE: Banco de España.

mantenido estable, mientras que su importe agregado ha aumentado en los últimos años, si bien a un ritmo menor que el de las operaciones realizadas en TPV. En la comparación de ambos datos se observa que el valor medio de las operaciones en TPV ha disminuido desde 48 €, en 2008, a 39 €, en 2017, mientras que el valor medio de las extracciones en efectivo ha aumentado, pasando de 114 € a 131 € en el mismo período.

3 Cambios en el número de oficinas bancarias en España

Entre 2008 y 2017, el número de entidades bancarias en España ha disminuido un 28 % y las oficinas bancarias han reducido su número en un 39 %.

En el año 2017 el número de oficinas bancarias operativas se redujo en 937, incluyendo sucursales de bancos, cajas de ahorros y cooperativas de crédito. La variación más significativa se produjo en la primera parte del año, contabilizando 833 oficinas menos.

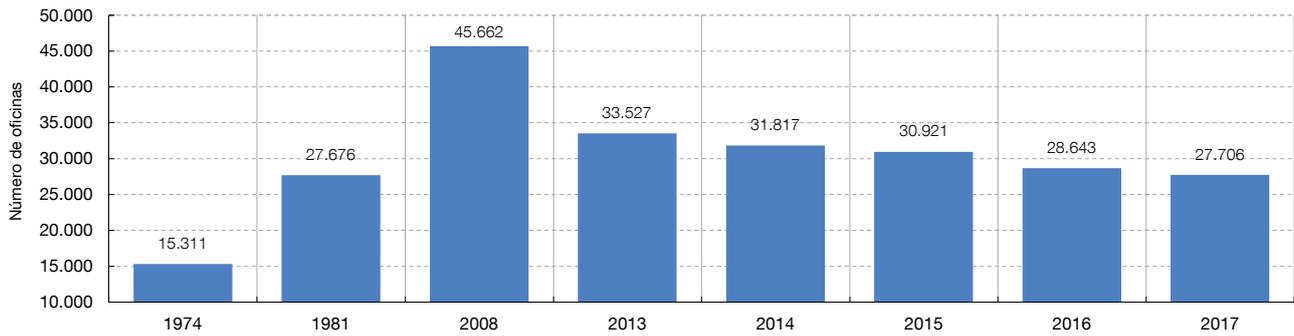
El presente artículo hace referencia a la variación neta de oficinas. El número ha descendido de forma constante desde 2008, aunque no todo han sido cierres sino que se han registrado algunas aperturas para reforzar la red en determinadas zonas geográficas. De esta forma, el número de oficinas operativas de entidades de depósito a finales de 2017 se sitúa en 27.706, según los datos publicados por el Banco de España.

Los bancos tradicionales y las cajas de ahorros son los que más han ajustado su red desde 2008, mientras que las cooperativas de crédito apenas han alterado su número en todo el tiempo que duró la crisis⁶.

En el gráfico 6 puede verse que tras el recorte de oficinas bancarias de entidades de depósito, su número se sitúa a niveles de diciembre de 1981, cuando se registraban 27.676 oficinas.

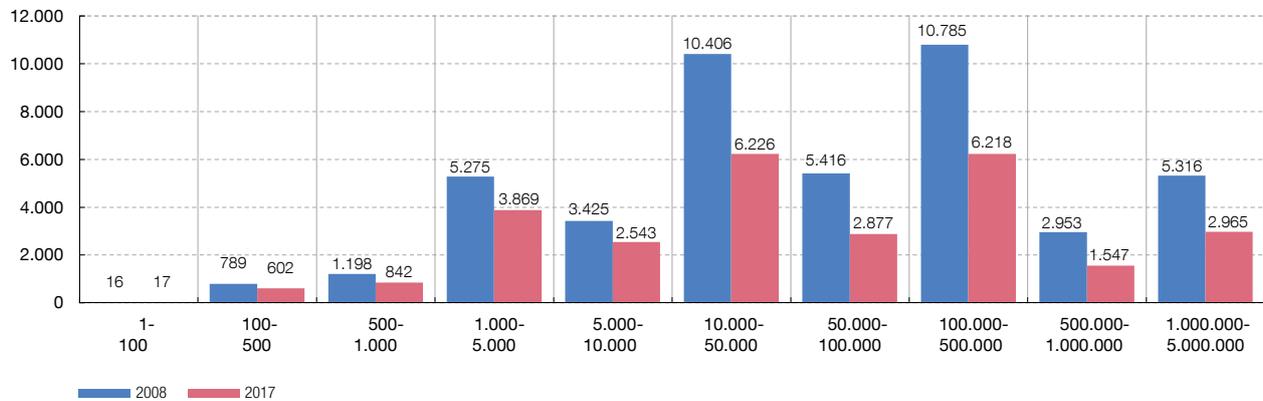
El cierre de oficinas no ha afectado de forma lineal a la población española, ya que ha sido más acusado en municipios de más de 10.000 habitantes como reflejan los gráficos 7 y 8, donde la concentración de sucursales y cajeros era inicialmente mayor. En concreto, estos municipios cuentan con 15.043 oficinas menos en el período analizado. Para la con-

⁶ En este sentido, véase Maudos (2016).



FUENTE: Banco de España.

NÚMERO DE OFICINAS BANCARIAS POR MUNICIPIOS SEGÚN TRAMOS DE POBLACIÓN



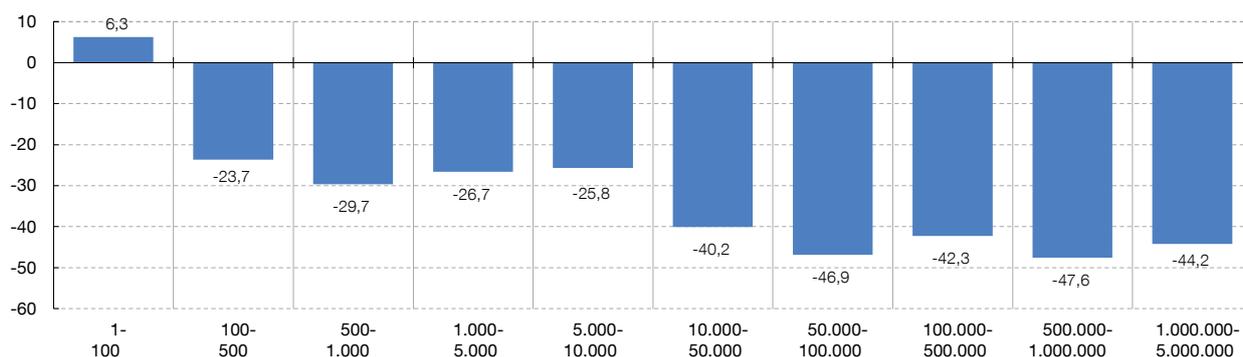
FUENTES: Banco de España e Instituto Nacional de Estadística.

fección de este artículo se han utilizado los datos de población publicados por el Instituto Nacional de Estadística (INE) referidos a diciembre de 2017.

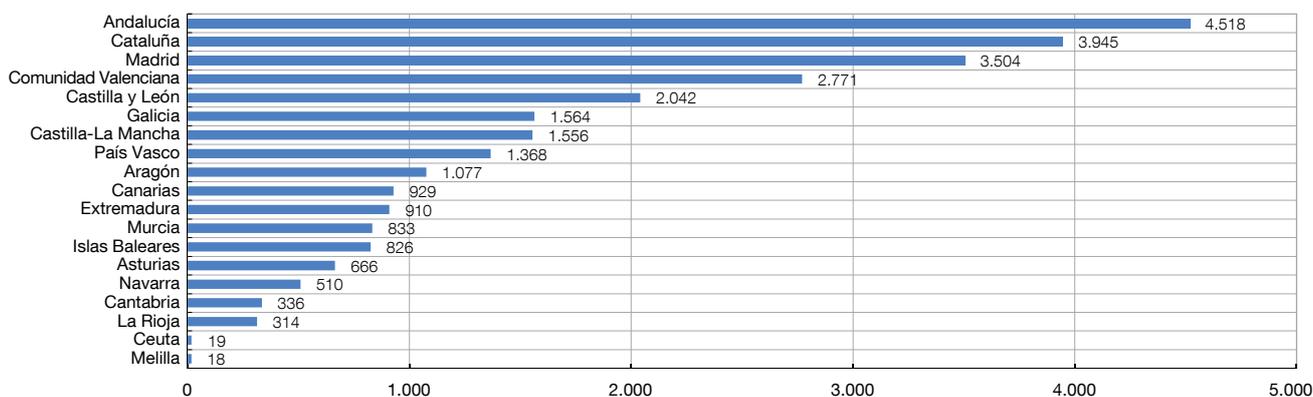
La reducción de oficinas en los municipios más pequeños responde, en gran medida, a la necesidad de las entidades de adaptar su red ante la pérdida de habitantes que estas poblaciones vienen sufriendo por el proceso de descenso demográfico en las zonas rurales en España. Por otra parte, el cierre de oficinas en ciudades de mediano y gran tamaño ha sido debido a la reestructuración del sector bancario experimentada en este período, siendo en estas poblaciones donde se producían las mayores duplicidades tras la integración de distintas entidades financieras⁷.

La variación del número de oficinas, en términos absolutos, no ha afectado por igual a todas las Comunidades Autónomas ni a todos los municipios. El análisis regional recogido en el gráfico 9, muestra que Andalucía sigue siendo la Comunidad Autónoma con mayor número de oficinas de entidades de depósito, un 16 % del total nacional, a pesar de haberse reducido en un 36 % en el período entre 2008 y 2017. También se observa en el

7 Véase recuadro 2.5, Informe de Estabilidad Financiera (noviembre 2017).



FUENTES: Banco de España e Instituto Nacional de Estadística.



FUENTE: Banco de España.

cuadro 1, que se ha reducido más el número de oficinas en aquellas regiones donde existía una mayor concentración de sucursales o se ha producido una consolidación bancaria más acusada. Este es el caso de Cataluña, Madrid o la Comunidad Valenciana, que aunque con porcentajes de reducción significativos del 51 %, 42 % y 45 %, respectivamente, siguen concentrando el 37 % de las sucursales españolas. En otras regiones, como Cantabria, La Rioja o Asturias el recorte de oficinas se sitúa en torno al 30 %, pero solo disponen de entre el 1 % y el 2 % de las sucursales españolas.

La densidad de población es también un factor importante a la hora de calibrar el impacto de la reducción de oficinas. Así, las Comunidades Autónomas de Andalucía, Cataluña, Madrid y Valencia, que han experimentado el mayor cierre de sucursales en términos nominales, tienen una concentración de oficinas por millón de habitantes algo superior a 520, pero inferior a la media nacional que se sitúa en 595. La región de Castilla y León que también ha experimentado un cierre significativo de sus oficinas bancarias, 1.050 en el período considerado, mantiene una media de 842 oficinas por millón de habitantes, la tercera mayor de España, después de La Rioja y Extremadura. Esta ratio sirve para hacer una comparación internacional, como veremos más adelante.

	Número	% S/Total
Andalucía	-2.550	-36,1
Cataluña	-4.059	-50,7
Madrid	-2.538	-42,0
Comunidad Valenciana	-2.295	-45,3
Castilla y León	-1.050	-34,0
Galicia	-917	-37,0
Castilla-La Mancha	-459	-22,8
País Vasco	-624	-31,3
Aragón	-723	-40,2
Canarias	-536	-36,6
Extremadura	-297	-24,6
Murcia	-523	-38,6
Islas Baleares	-429	-34,2
Asturias	-300	-31,1
Navarra	-206	-28,8
Cantabria	-174	-34,1
La Rioja	-183	-36,8
Ceuta	-7	-26,9
Melilla	-3	-14,3
TOTAL	-17.873	-39,0

FUENTE: Banco de España.

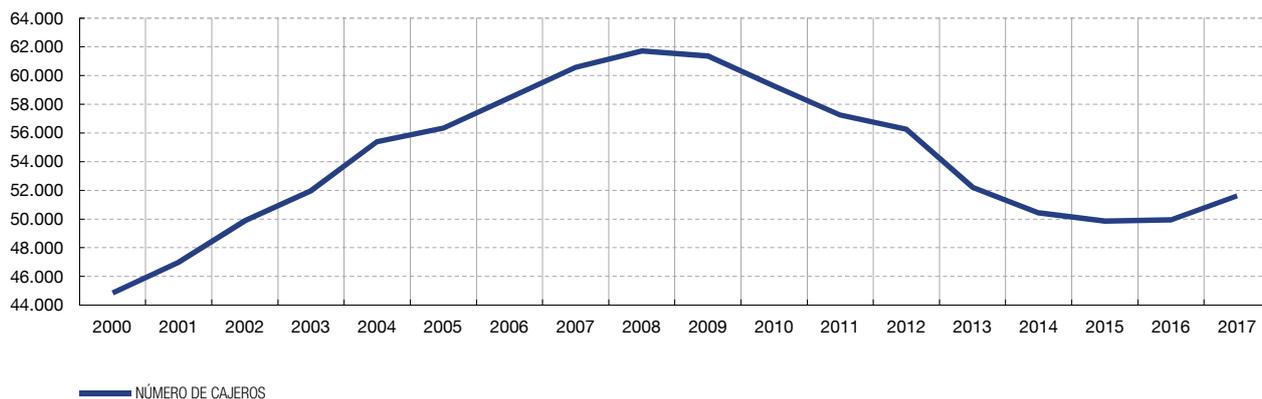
En el anejo 1 se incluye la variación del número de oficinas bancarias por provincia. Puede verse cómo la provincia de Barcelona es la que ha experimentado el mayor descenso entre 2008 y 2017, como consecuencia de la integración de varias entidades en su territorio. Lo mismo ha ocurrido en las provincias de Madrid y Valencia, donde han cerrado el 42 % y el 45 % de las oficinas, respectivamente.

4 Cambios en el número de cajeros automáticos en España

Como se ha señalado anteriormente, el efectivo puede obtenerse no solo en las ventanillas de las oficinas bancarias, sino también y de manera cada vez más intensa, a través de los cajeros automáticos. Los cajeros automáticos son la principal fuente de obtención de efectivo por los consumidores.

Pero el número de cajeros automáticos ha disminuido también en los últimos años, si bien en menor proporción que las agencias bancarias y con un ligero repunte en el último año. Ello es debido a que una gran parte de los dispensadores de efectivo suelen estar situados en las propias sucursales y han sido desinstalados con el cierre de estas, pero a la vez y compensando el descenso, se han instalado un elevado número de cajeros en puntos de gran afluencia de personas, como por ejemplo, centros comerciales, aeropuertos o estaciones de tren; son los llamados cajeros desplazados.

Según los datos publicados en 2017, el número de cajeros automáticos instalados en España asciende a 50.839, habiendo disminuido en 10.875 desde el máximo de 61.714 en 2008, equivalente a un 17,6 %. El gráfico 10 muestra su evolución desde el año 2000.



FUENTE: Banco de España.

5 Comparativa de oficinas y cajeros con otros países europeos

Según los últimos datos publicados por la Federación Bancaria Europea, a finales de 2016 existían en la Unión Europea cerca de 189.000 sucursales de entidades de crédito, tras el cierre de aproximadamente 48.000 desde 2008, es decir, una reducción del 20 %. La reducción en ese último año en la EU-28 fue de 9.100 sucursales, un 4,6 % del total.

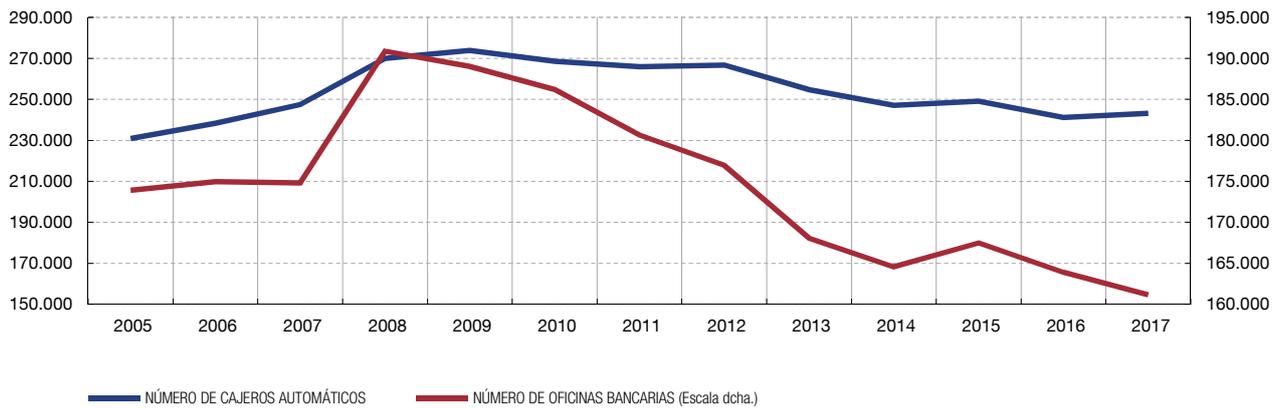
Los datos del BCE muestran el importante descenso del número de oficinas bancarias en el conjunto de la eurozona entre 2008 y mediados de 2017. En relación al número de cajeros de entidades, los datos disponibles señalan un parque de cajeros de 241.803 a mediados de 2017, 32.056 menos que en el máximo alcanzado en 2009, como puede verse en el gráfico 11. Por países, Francia es el que tiene un mayor número tanto de oficinas como de cajeros, mientras que en España destaca el elevado número de cajeros que, sumados a las oficinas, iguala en ambas facilidades a Italia, véase gráfico 12.

Los datos del Eurosistema de 2017 permiten comparar la situación de España con la de los países de su entorno, en términos de oficinas bancarias por habitante y oficinas por km². Se observa en los gráficos 13 y 14 que el número de oficinas bancarias en España por millón de habitantes, 595, y el número de cajeros automáticos, 1.108, son más elevados que en la eurozona (474 oficinas bancarias y 715 cajeros automáticos por millón de habitantes, respectivamente) y similares a los de los países más cercanos geográficamente (Francia y Portugal). En términos de densidad geográfica la comparación internacional muestra los siguientes resultados: España posee 55 oficinas y 102 cajeros automáticos por 1.000 km², mientras que la media de los países de la eurozona es de 57 y 85, respectivamente.

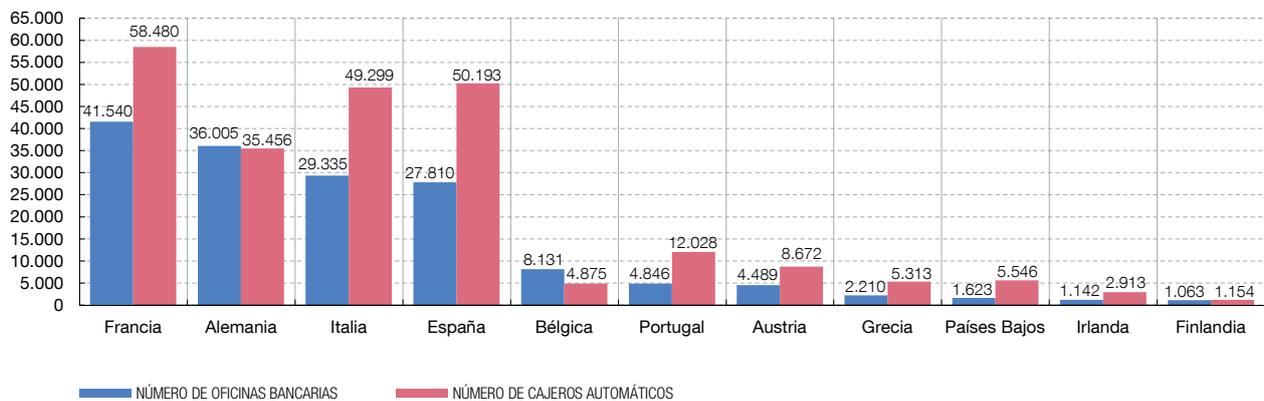
6 El acceso al efectivo en España

Dado que el efectivo sigue siendo el medio más habitual de pago en España y que el cambio de hábitos de la población es lento, más en el caso de gente mayor y en pagos pequeños, el mantenimiento de una red adecuada de puntos de distribución en el país contribuye a dar respuesta a esta preferencia. Sin embargo, el número de puntos de obtención de efectivo a través de las ventanillas bancarias de atención al público o a través de los cajeros automáticos ha pasado de 107.293, en 2008, a 78.545, en 2017.

A continuación, se analiza el impacto que el cierre de oficinas tiene en el acceso al efectivo, se recogen los principales desarrollos de la banca para ofrecer canales de acceso alternativos y se presenta el mapa resultante del acceso al efectivo en España.



FUENTE: Banco Central Europeo.



FUENTE: Banco Central Europeo.

6.1 MUNICIPIOS SIN OFICINA BANCARIA EN ESPAÑA

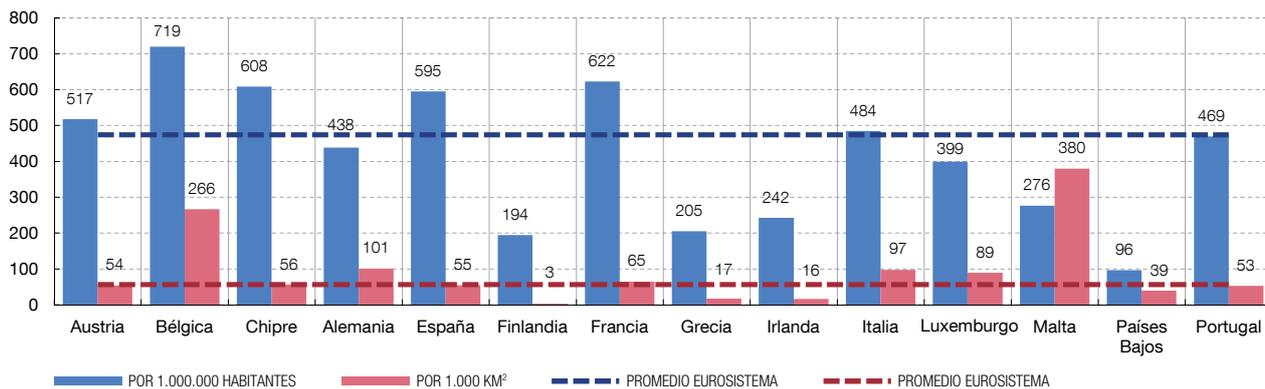
La situación más crítica en relación al acceso de la población al efectivo a través de oficina bancaria de su lugar de residencia se produce en los municipios que han perdido la única oficina bancaria de que disponían: a finales de 2017, 4.109 municipios españoles ya no disponen de sucursal (540 más de los que había en 2008), lo que significa que 1.249.407 habitantes (un 2,7 % de la población española) no disponen de este servicio en su municipio de residencia.

Hay que puntualizar que se trata, en general, de municipios pequeños —194 de estos municipios tienen menos de 30 habitantes y 521, menos de 50— y, en muchos casos, están próximos a otros municipios en los que encontrar una sucursal bancaria o un cajero automático. Como ejemplo, el municipio sin oficina bancaria con mayor población —6.872 habitantes— tiene una oficina bancaria a 3 kilómetros.

En un momento de ajustes y reducción de costes en la red bancaria, parece justificada la decisión de cerrar oficinas con escaso número de clientes, probablemente, las menos rentables. En la mayoría de estos municipios que ven limitado su acceso al efectivo exis-

RATIO DE OFICINAS BANCARIAS DE LOS PRINCIPALES PAÍSES DE LA EUROZONA EN 2017

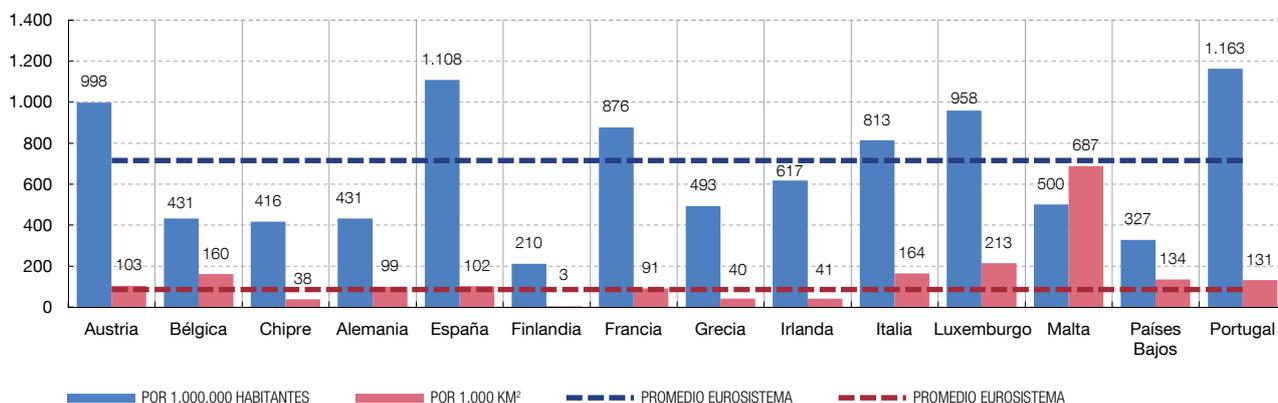
GRÁFICO 13



FUENTES: Banco Central Europeo y Eurostat.

RATIO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS DE LOS PRINCIPALES PAÍSES DE LA EUROZONA EN 2017

GRÁFICO 14



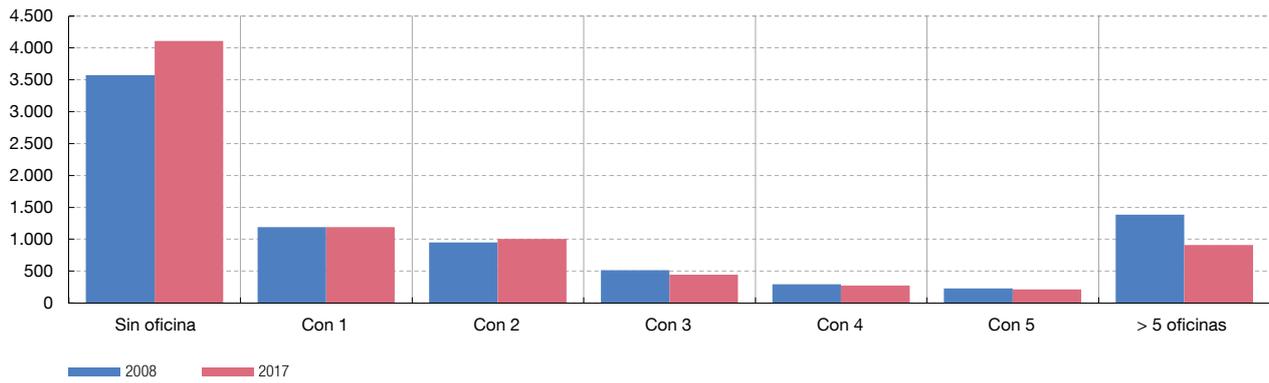
FUENTES: Banco Central Europeo y Eurostat.

ten pocas posibilidades para su uso ya que carecen de bares o tiendas y se cerraron hace tiempo centros médicos y escuelas.

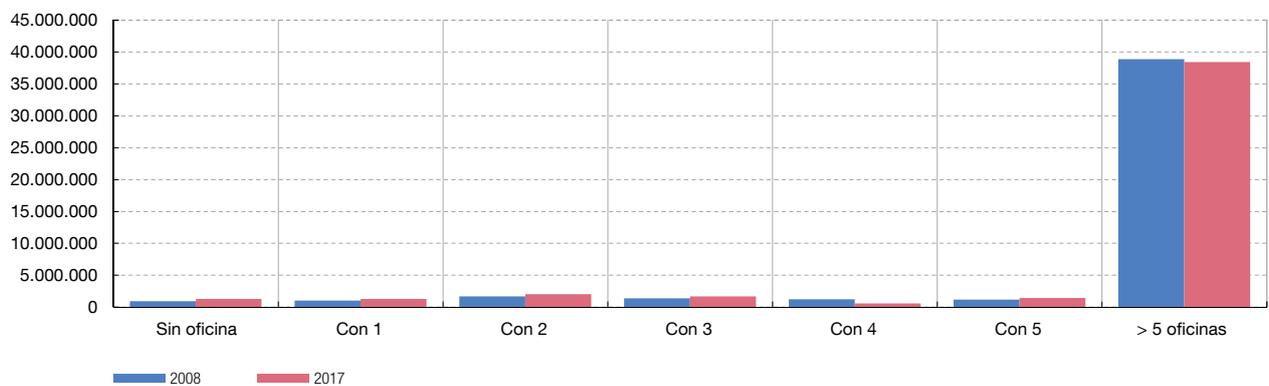
Sin embargo, fijarse en el número absoluto de municipios sin oficina puede ser engañoso para analizar su impacto en la población, ya que la densidad de población juega un papel importante. La comparación del mapa de los municipios que tienen cubierto el servicio de efectivo, con la densidad de población, ayuda a dimensionar la gravedad del problema en cada zona geográfica.

Los gráficos 15 y 16 señalan que si bien existe un elevado número de municipios sin oficina, la gran mayoría de la población española se concentra en municipios donde hay más de 5 oficinas bancarias.

La distribución geográfica de Comunidades Autónomas con municipios sin oficina bancaria muestra que la zona con mayor número de municipios sin oficina bancaria es Castilla y León, 1.767, seguida de Castilla-La Mancha, Cataluña y Aragón con 470, 467 y 413, respectivamente. En Castilla y León existían a finales de 2017, según los datos del INE, 2.248



FUENTES: Banco de España e Instituto Nacional de Estadística.



FUENTES: Banco de España e Instituto Nacional de Estadística.

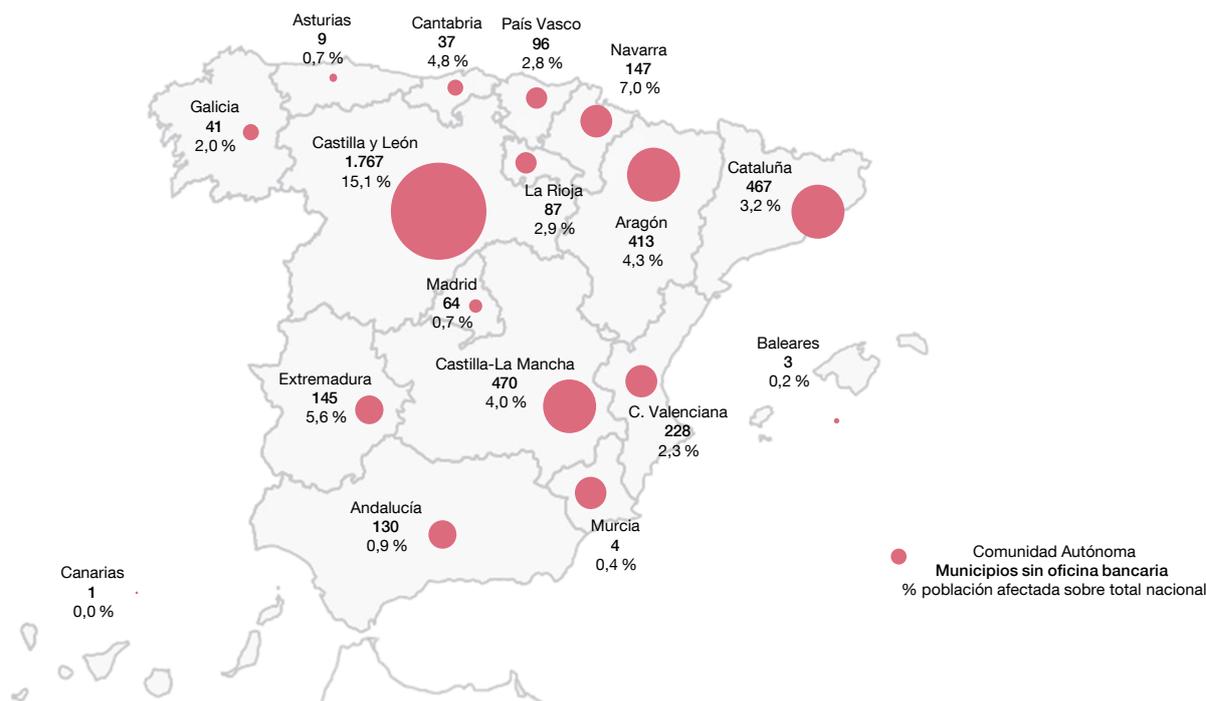
municipios, es decir, algo más de la cuarta parte de los municipios españoles, aunque su población apenas representa el 5 % del total nacional, de forma que la media de población por municipio es la más baja del país.

El mapa 1 refleja el número de municipios sin oficina bancaria por Comunidad Autónoma a finales de 2017 y el porcentaje de población afectada en cada Comunidad.

En el anejo 2 se incluye el análisis de municipios sin oficina bancaria por provincia. Puede verse cómo la provincia de Salamanca es la que tiene un mayor número de municipios sin oficina bancaria de forma que afecta al 18 % de su población. Las provincias más afectadas por la reducción de agencias bancarias en términos relativos a su población son las de Zamora y Ávila.

6.2 DESARROLLO DE CANALES ALTERNATIVOS PARA EL ACCESO AL EFECTIVO EN ESPAÑA

Aunque la reducción de oficinas bancarias pueda estar justificada por la disminución de costes y la búsqueda de rentabilidad, dicha reducción afecta a la población, sobre todo en relación con el acceso al efectivo que no puede ser cubierto, como otros servicios bancarios, a través de la banca electrónica.



FUENTES: Banco de España e Instituto Nacional de Estadística.

Para compensarlo, la banca ha desarrollado otros canales, como las oficinas móviles «ofibuses», o los agentes financieros que, sin establecimiento permanente, atienden a los clientes periódicamente en aquellos puntos donde ya no existe oficina bancaria. Una entidad, por ejemplo, establecía recientemente que «ofrecer servicio dónde, cuándo y por el canal que el usuario eligiera son los tres ejes básicos en la atención al cliente». Para cubrir algunas poblaciones que se han quedado sin sucursal, dicha entidad cuenta con cerca de 2.500 agentes financieros⁸. Otra entidad bancaria, que además de las sucursales cuenta con 186 ventanillas como centros desplazados de atención al cliente, resaltaba recientemente su compromiso con la proximidad y la apuesta por una amplia red comercial como eje clave del crecimiento, habiendo incrementado, además, la presencia en poblaciones menores con el objetivo de estar presente en el 100 por ciento de las poblaciones con más de 10.000 habitantes⁹.

Resulta difícil conocer el número y localización de las oficinas móviles u otras facilidades que las entidades españolas han puesto a disposición de sus clientes para ofrecer el servicio de caja cuando no existe una sucursal permanente. El Banco de España ha realizado una encuesta entre las principales entidades españolas preguntando por la implantación de estos servicios a nivel nacional. Un número significativo de entidades, que representan el 77 % de la operativa con billetes, han aportado información sobre los canales de acceso al efectivo alternativos a la oficina bancaria y su cobertura geográfica.

Según estos datos, en el país existían, a finales de 2016, al menos 690 agencias móviles y unos 966 municipios o pedanías que tenían cubierto el servicio de efectivo a través de agentes colaboradores, empleados propios desplazados o a través de los servicios de las

⁸ Periódico *Expansión* (27.1.2018).

⁹ Periódico *El Economista* (5.3.2018).

compañías de transporte de fondos. Las entidades de depósito ofrecen también servicios de efectivo eventuales (algunos podrían estar incluidos en las agencias bancarias declaradas) en 609 municipios o pedanías y cuentan con cajeros desplazados en 502 municipios o pedanías.

La suma de todas estas facilidades minora, sin duda, el impacto en términos de acceso al efectivo que la reducción de oficinas bancarias y cajeros automáticos pueda tener en la población.

También es interesante señalar que otros agentes no bancarios empiezan a ofrecer el servicio de retirada de efectivo a través de cajeros automáticos multiuso o con motivo de una compra *cash-back*, lo que puede convertirse en una alternativa cómoda para el público y rentable para las entidades, consiguiendo el objetivo final de poner el efectivo a disposición de los clientes. Igualmente, en los pasados días, Correos y una entidad bancaria llegaban a un acuerdo para poner a disposición de los clientes del banco, a partir de marzo, su red de 2.400 oficinas postales para ingresos o retirada de dinero o solicitar el envío de efectivo a domicilio.

6.3 MAPA DE ACCESO AL EFECTIVO EN ESPAÑA

A partir de la información recopilada en la encuesta del Banco de España mencionada anteriormente, se ha confeccionado un mapa de acceso al efectivo en España, que incluye tanto las oficinas bancarias y cajeros automáticos como las diferentes alternativas existentes puestas en marcha por la banca. El objetivo es poder identificar con mayor precisión las zonas que no cuentan con cobertura de efectivo en nuestro país.

Según estos datos, a finales de 2016, la cifra de municipios y población que no disponen de ningún servicio de efectivo se reduce a 3.402 municipios, de ellos 2.976 con población inferior a 500 habitantes, y a 913.682 habitantes. Es decir, un 1,96 % de la población española.

Se ha utilizado como base el mapa de España para reflejar de una forma gráfica la distribución de oficinas bancarias y del resto de servicios complementarios ofrecidos a la población española a finales de 2016. En los diferentes mapas, puede verse la zona específica en la que se prestan cada uno de los servicios.

El mapa 2 de la serie, muestra la cobertura del servicio de efectivo con oficinas bancarias. Salvo algunas excepciones, las oficinas bancarias cuentan también con uno o varios cajeros instalados en sus locales. Los puntos señalados en rojo muestran una mayor concentración de servicios de efectivo, que se sitúan en las grandes capitales de provincia. En color azul aparecen los puntos con menor número de servicios de efectivo por esta vía.

El mapa 3 recoge los lugares de instalación de cajeros desplazados, es decir, los situados fuera de las oficinas bancarias no recogidos en el mapa anterior. Su distribución es bastante uniforme a lo largo de la geografía nacional, especialmente en zonas con mayor densidad de población.

La distribución geográfica del resto de servicios bancarios alternativos es muy heterogénea. Las oficinas móviles se sitúan mayoritariamente en Castilla y León, la zona con el mayor número de municipios sin oficina bancaria, mientras que la cobertura de efectivo con oficinas con servicios eventuales es más numerosa en el noreste de España (véanse mapas 4 y 5). Finalmente, el servicio de agentes colaboradores y empleados desplazados, véase mapa 6, complementa a los anteriores en todo el territorio nacional, salvo en la franja de la Cordillera Ibérica donde se concentra un mayor número de oficinas con servicios eventuales.

COBERTURA DEL SERVICIO DE EFECTIVO CON OFICINAS BANCARIAS

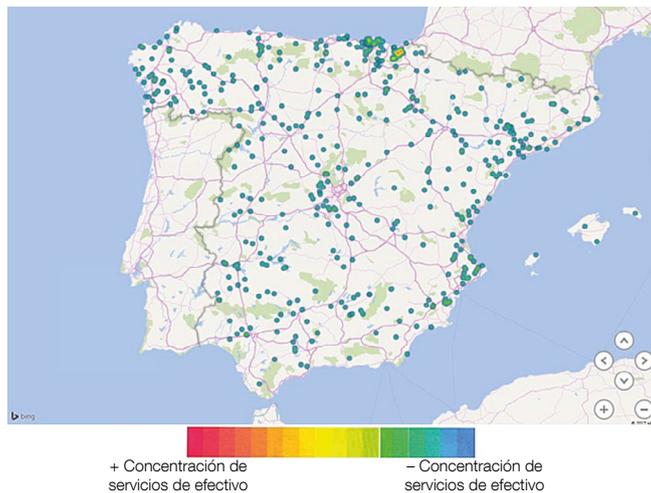
MAPA 2



FUENTE: Banco de España.

COBERTURA DEL SERVICIO DE EFECTIVO CON CAJEROS FUERA DE OFICINAS BANCARIAS

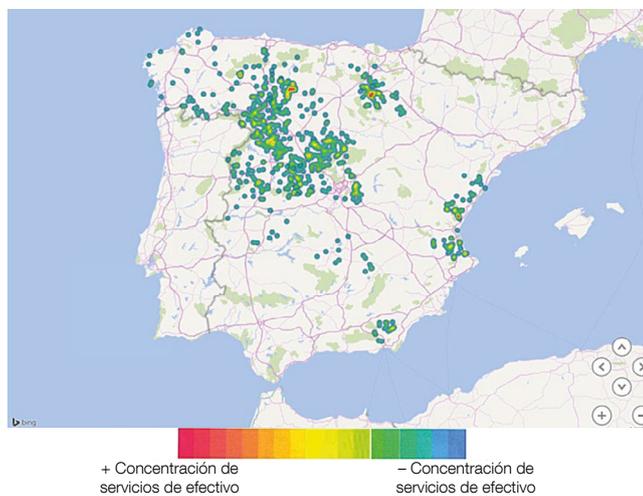
MAPA 3



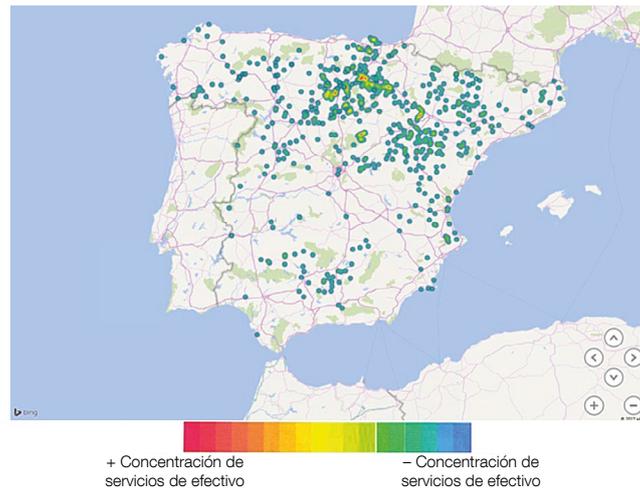
FUENTE: Banco de España.

COBERTURA DEL SERVICIO DE EFECTIVO CON OFICINAS MÓVILES

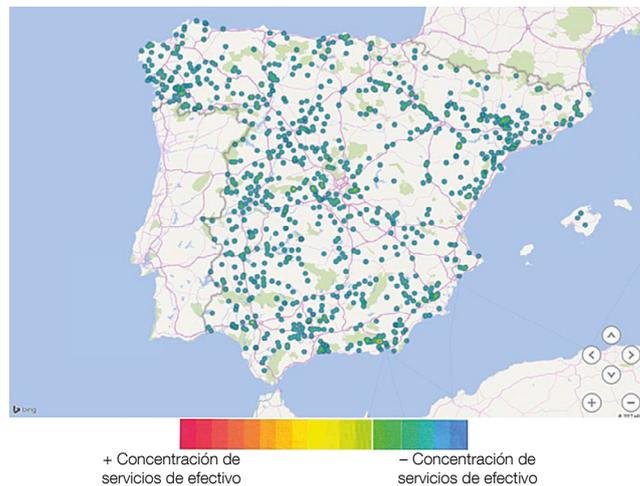
MAPA 4



FUENTE: Banco de España.



FUENTE: Banco de España.



FUENTE: Banco de España.

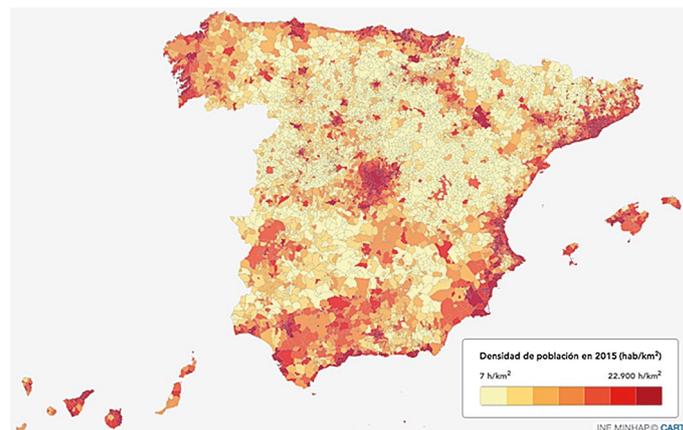
La suma de todos los servicios anteriores (oficinas bancarias y cajeros, cajeros desplazados, oficinas móviles, agentes colaboradores y oficinas con servicios eventuales) queda reflejada en el mapa 7. De esta forma, el mapa recoge la concentración geográfica de servicios de efectivo en España a finales de 2016, que puede ser contrastada con la densidad de población del país que aparece en el mapa 8. Las zonas en blanco carecen de servicios, los puntos azules, corresponden a zonas menos pobladas con menor concentración de servicios. Los puntos rojos y naranjas coinciden con áreas más densamente pobladas. La agregación de mapas hasta el resultante final y su contrastaste con el mapa de densidad de población, ilustran cómo el porcentaje de población española afectada por falta de acceso al efectivo se reduce por una u otra vía hasta el 1,96 % antes mencionado.

Como se ha señalado, se trata de un mapa en constante evolución tanto por las decisiones del sector bancario derivadas del proceso de consolidación que todavía continúa, como por la migración geográfica. Por otra parte, las medidas que están introduciendo



FUENTE: Banco de España.

ACCESO AL EFECTIVO VS. DENSIDAD DE POBLACIÓN



FUENTE: Instituto Nacional de Estadística.

algunas entidades y agentes no bancarios para proveer de servicios a un mayor número de clientes, servirán sin duda para completar el acceso al efectivo en muchos puntos que en la actualidad carecen de cobertura.

7 Conclusiones

El volumen de euros en circulación sigue una senda alcista desde su introducción en 2002. Este fenómeno va en línea con los datos de la última encuesta publicada por el BCE que muestran que el efectivo sigue siendo el medio más habitual de pago para los europeos en el punto de venta y, de forma similar, el preferido por el 53 % de los españoles, según la última encuesta realizada por el Banco de España.

El efectivo puede obtenerse en las ventanillas de las oficinas bancarias y también de manera cada vez más intensa, a través de los cajeros automáticos. Sin embargo, la consolidación del sistema financiero español ha supuesto el cierre de un número significativo de agencias y la disminución de la red de dispensadores de efectivo en todo el territorio nacional; un 39 % y un 17,6 % respectivamente entre 2008 y 2017. Esta reducción de la ca-

pacidad ha sido mayor que la registrada en otros países de la Unión Europea. Actualmente, España sigue siendo uno de los países de la zona del euro con mayor número de oficinas y cajeros por habitante, junto con Francia y Portugal, y registra una red de sucursales y cajeros por cada mil kilómetros cuadrados similar a la media del Eurosistema.

En España, las Comunidades Autónomas que han experimentado el mayor recorte de sucursales son Andalucía, Cataluña, Madrid y Valencia, si bien se sitúan ahora con una concentración de oficinas por millón de habitantes similar, aunque algo inferior, a la media nacional. Pero el mayor impacto del adelgazamiento de la red de agencias bancarias se produce en los 4.109 municipios que han perdido la única oficina bancaria de que disponían, dejando sin acceso a los servicios bancarios ofrecidos por estas a 1.249.407 habitantes, un 2,7 % de la población española. En general, estos municipios son pequeños, tras sufrir un proceso de despoblación, y, en muchos casos, están próximos a otros municipios en los que encontrar una sucursal bancaria o un cajero automático. Las Comunidades Autónomas con mayor número de municipios sin oficina bancaria son Castilla y León, Castilla-La Mancha, Cataluña y Aragón.

Dado que el efectivo sigue siendo el medio más habitual de pago en España, el mantenimiento de una red adecuada de puntos de distribución es un asunto muy relevante. Internet facilita las operaciones bancarias evitando la exclusión financiera, pero el cierre de oficinas dificulta el acceso al efectivo a un segmento de la población que utiliza el efectivo como principal medio de pago.

En respuesta a esta situación, la banca ha desarrollado otros canales para facilitar el acceso al efectivo en estas zonas afectadas por la consolidación del sistema financiero y el cierre de oficinas bancarias. Estas iniciativas incluyen: la instalación de cajeros desplazados, situados fuera de las oficinas y con una localización uniforme a lo largo del territorio español; el recurso de oficinas móviles «ofibuses», principalmente en Castilla y León y oficinas con servicios eventuales, sobre todo en el noreste de España, y el desarrollo de redes de agentes colaboradores y empleados desplazados que cubren la franja de la Cordillera Ibérica.

La suma de todas estas facilidades sitúa, a finales de 2016, la cifra de municipios y poblaciones que no disponen de ningún servicio de efectivo en 3.402 municipios —de ellos 2.976 con población inferior a 500 habitantes— y 913.682 habitantes. Es decir, un 1,96 % de la población española.

Finalmente, el mapa del acceso al efectivo está en constante evolución al albur de las decisiones del sector bancario, la migración geográfica y las medidas que están introduciendo algunas entidades y agentes no bancarios para proveer de servicios a un mayor número de clientes, como el *cash-back* o el uso de la red de oficinas postales. De su evolución, será preciso realizar un seguimiento continuado para verificar que el acceso al efectivo sigue estando a disposición del mayor número posible de personas en España.

BIBLIOGRAFÍA

- BANCO DE ESPAÑA (2017). «Acceso a la red española de oficinas bancarias por tamaño del municipio», recuadro 2.5 del *Informe de Estabilidad Financiera*, noviembre, pp. 64-66.
- DEUTSCHE BUNDESBANK (2018). *Zahlungsverhalten in Deutschland 2017*.
- ESSELINK, H., y L. HERNÁNDEZ (2017). *The use of cash by households in the euro area*, Occasional Paper Series, European Central Bank.
- MAUDOS, J. (2016). «El acceso a los servicios bancarios en España. El impacto de la reducción del número de oficinas», *Mediterráneo Económico*, 29.
- THE EUROPEAN BANKING FEDERATION (2017). *2017 EBF Facts & Figures*, septiembre.

Anejo 1

VARIACIÓN DEL NÚMERO DE OFICINAS BANCARIAS POR PROVINCIA (2008-2017)

CUADRO A.1

Provincias	Oficinas bancarias		Variación		Oficinas por millón
	2008	2017	2017 / 2008	%	
Barcelona	5.723	2.732	-2.991	-52	490
Madrid	6.042	3.505	-2.537	-42	539
Valencia	2.650	1.449	-1.201	-45	570
Alicante	1.737	991	-746	-43	543
Sevilla	1.518	911	-607	-40	470
Málaga	1.408	816	-592	-42	500
Zaragoza	1.206	651	-555	-46	683
Murcia	1.356	833	-523	-39	567
Illes Balears	1.255	826	-429	-34	740
Girona	859	441	-418	-49	584
Tarragona	832	424	-408	-49	536
Bizkaia	1.051	693	-358	-34	603
Castellón	679	331	-348	-51	575
Pontevedra	820	488	-332	-40	518
Almería	740	414	-326	-44	586
A Coruña	951	631	-320	-34	563
Las Palmas	762	457	-305	-40	415
Cádiz	794	490	-304	-38	395
Asturias	966	666	-300	-31	644
Valladolid	618	350	-268	-43	672
Lleida	590	349	-241	-41	807
Santa Cruz de Tenerife	703	472	-231	-33	468
Granada	846	625	-221	-26	685
Navarra	716	510	-206	-29	793
Córdoba	688	493	-195	-28	625
Burgos	541	350	-191	-35	977
La Rioja	497	314	-183	-37	996
Cantabria	510	336	-174	-34	579
Ourense	374	201	-173	-46	645
León	555	390	-165	-30	833
Toledo	673	508	-165	-25	740
Huelva	444	283	-161	-36	545
Badajoz	751	592	-159	-21	871
Jaén	630	486	-144	-23	755
Araba	349	206	-143	-41	631
Cáceres	456	318	-138	-30	795
Gipuzkoa	592	467	-125	-21	649
Huesca	358	240	-118	-33	1.092
Ciudad Real	477	384	-93	-19	764
Lugo	336	244	-92	-27	731
Palencia	227	136	-91	-40	832
Albacete	350	260	-90	-26	667
Ávila	215	131	-84	-39	815
Segovia	209	132	-77	-37	856
Zamora	258	183	-75	-29	1.032
Guadalajara	262	192	-70	-27	758
Salamanca	320	262	-58	-18	785
Teruel	236	186	-50	-21	1.372
Cuenca	253	212	-41	-16	1.067
Soria	149	108	-41	-28	1.215
Ceuta	26	19	-7	-27	224
Melilla	21	18	-3	-14	209
	45.579	27.706	-17.873	-39	595

FUENTES: Instituto Nacional de Estadística y Banco de España.

Anejo 2

MUNICIPIOS SIN OFICINA BANCARIA POR PROVINCIA EN 2017. Impacto sobre su población

CUADRO A.2

Provincias	Total		Municipios y población sin oficina bancaria			
	Nº de municipios	Población	Nº de municipios	Población	Nº municipios (% s/total)	Población (% s/total)
Salamanca	362	333.603	295	60.691	81,5	18,2
Burgos	371	358.171	291	44.344	78,4	12,4
Guadalajara	288	253.310	229	24.106	79,5	9,5
Ávila	248	160.700	214	37.197	86,3	23,1
Zamora	248	177.404	186	44.423	75,0	25,0
Valladolid	225	521.130	173	34.880	76,9	6,7
Segovia	209	154.184	167	33.043	79,9	21,4
Cuenca	238	198.718	160	25.511	67,2	12,8
Palencia	191	163.390	158	28.052	82,7	17,2
Zaragoza	293	953.486	154	21.068	52,6	2,2
Soria	183	88.903	151	12.356	82,5	13,9
Navarra	272	643.234	147	45.089	54,0	7,0
Teruel	236	135.562	145	13.975	61,4	10,3
León	211	468.316	132	71.627	62,6	15,3
Lleida	231	432.384	130	38.802	56,3	9,0
Girona	221	755.716	126	61.531	57,0	8,1
Cáceres	223	400.036	115	43.525	51,6	10,9
Huesca	202	219.702	114	21.847	56,4	9,9
Barcelona	311	5.576.037	108	78.692	34,7	1,4
Tarragona	184	791.693	103	61.867	56,0	7,8
Castellón	135	575.470	87	29.204	64,4	5,1
La Rioja	174	315.381	87	9.081	50,0	2,9
Valencia	266	2.540.707	86	51.760	32,3	2,0
Madrid	179	6.507.184	64	46.838	35,8	0,7
Alicante	141	1.825.332	55	32.927	39,0	1,8
Almería	103	706.672	50	24.737	48,5	3,5
Bizkaia	112	1.148.302	44	32.334	39,3	2,8
Toledo	204	686.841	43	17.072	21,1	2,5
Granada	172	912.938	39	21.610	22,7	2,4
Cantabria	102	580.295	37	27.642	36,3	4,8
Gipuzkoa	88	719.282	32	15.772	36,4	2,2
Badajoz	165	679.884	30	16.826	18,2	2,5
Albacete	87	390.032	25	9.042	28,7	2,3
Ourense	92	311.680	25	27.011	27,2	8,7
Málaga	103	1.630.615	21	14.887	20,4	0,9
Araba	51	326.574	20	13.259	39,2	4,1
Huelva	79	518.930	15	5.563	19,0	1,1
Ciudad Real	102	502.578	13	5.154	12,7	1,0
A Coruña	93	1.120.294	10	21.063	10,8	1,9
Asturias	78	1.034.960	9	6.977	11,5	0,7
Lugo	67	333.634	4	3.173	6,0	1,0
Murcia	45	1.470.273	4	5.394	8,9	0,4
Sevilla	105	1.939.527	4	4.522	3,8	0,2
Illes Balears	67	1.115.999	3	1.971	4,5	0,2
Pontevedra	61	942.731	2	1.806	3,3	0,2
Cádiz	44	1.239.435	1	446	2,3	0,0
Las Palmas	34	1.100.480	1	710	2,9	0,1
Córdoba	75	788.219	0	0	0,0	0,0
Jaén	97	643.484	0	0	0,0	0,0
Santa Cruz de Tenerife	54	1.007.641	0	0	0,0	0,0
Ceuta	1	84.959	0	0	0,0	0,0
Melilla	1	86.120	0	0	0,0	0,0
Total	8.124	46.572.132	4.109	1.249.407	50,6	2,7

FUENTES: Instituto Nacional de Estadística y Banco de España.