

# «VAMOS A ESTAR PRESENTES DONDE NUNCA LO HABÍAMOS ESTADO ANTES»

Presidida por Alejandra Kindedán, la Asociación Española de Banca (AEB) aglutina a todos los bancos españoles y extranjeros que operan en España. Es una de las entidades promotoras y firmantes de la hoja de ruta para reforzar la inclusión financiera en las zonas rurales y un actor clave para que el proyecto se haga realidad en una provincia tan extensa y compleja como la burgalesa.

**¿Qué grado de compromiso hay entre las entidades financieras españolas con la hoja de ruta presentada ante el Gobierno?**

El sector lleva muchos meses trabajando en ello. Nuestro compromiso es total, no solo con la hoja de ruta para reforzar la inclusión financiera presentada el viernes 7 de octubre, sino con el Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso Social y Sostenible de la Banca vigente desde julio del año pasado.

**¿Qué calendarios barajan para implantar un punto de acceso físico a servicios bancarios en todos los municipios?**

Nos damos un plazo de 12 meses para ejecutar la hoja de ruta en los municipios identificados, todo ello con un escrupuloso respeto a la normativa de competencia. Para aquellos municipios con más de 500 habitantes que no cuentan en la actualidad con punto de acceso a servicio financiero, 243 municipios, se estima un plazo de seis meses para acudir a las licitaciones públicas que sus ayuntamientos u organismos públicos pudieran convocar, así como las actuaciones administrativas correspondientes de permisos y autorizaciones. En caso de que esas licitaciones quedaran desiertas, la hoja de ruta contempla una solución de iniciativa conjunta que instale cajeros de marca blanca en un plazo de seis meses adicionales.

**¿De qué universo de municipios y población estamos hablando?**

El plan presentado al Tesoro contempla todo municipio español que no disponga de punto de acceso al efectivo, diferenciando municipios de más y menos de 500 habitantes por considerar que las soluciones idóneas a implantar en uno y otro caso no deben ser las mismas. El plan está orientado al 1,4% de la población, unas 660.000 personas que viven en un municipio que no dispone de punto de acceso a servicios bancarios de forma presencial. El 90% de estos municipios que hoy no cuenta con punto de acceso al efectivo, no lo tenía ya en 2008, que fue el año de máxima expansión de la red de oficinas. Por tanto, la banca va a estar presente a través de las distintas soluciones diseñadas donde nunca había estado antes. El objetivo es poder cubrir el 100% del territorio a través de distintas fórmulas de acceso al efectivo.

**¿Van a desarrollar experiencias piloto en alguna provincia/comarca en los próximos meses?**

Tanto las medidas de actuación del citado Protocolo como las soluciones recogidas en la hoja de ruta estarán en permanente seguimiento y revisión, de manera que se asegure que están funcionando adecuadamente o, en caso contrario, que se pueda buscar otra solución adicional o complementaria que supla las necesidades de cada uno de los municipios en cuestión. Es importante que se pueda evaluar el impacto de las distintas soluciones para poder ajustar en su caso la hoja de ruta.

**¿De entre las barajadas, qué fórmula es la más idónea para cubrir provincias, como es el**

**caso de Burgos, con centenares de pequeños municipios sin servicios bancarios o con una sola sucursal?**

Las soluciones serán a medida, es decir, dependiendo de las necesidades de cada uno de los municipios se implantarán unas u otras, o incluso una mezcla de varias. Un ejemplo de esto podría ser un pequeño municipio burgalés en que se encuentre disponible el acceso a efectivo a través de los carteros rurales de Correos. En otros, se podría habilitar una oficina móvil de alguna entidad.

**¿Cuál es el servicio mínimo financiero contemplado para un pequeño municipio en el acuerdo?**

El objetivo es ofrecer servicios bancarios básicos, garantizando el acceso al efectivo a través de un catálogo de soluciones en función de las necesidades de cada municipio. Entre estas soluciones a barajar, y por citar algunas, están las oficinas, los cajeros desplazados, los agentes financieros, las oficinas de Correos o su atención a través de sus carteros rurales, las oficinas móviles, los acuerdos de *cashback* o *cash in shop*... las soluciones son muchas y muy variadas para conseguir una adaptación perfecta a cada municipio.

**¿Cómo se va a atender a una población/clientela envejecida y con crecientes problemas para entender y atender a los servicios financieros digitales y también a las máquinas/cajeros?**

Como se ha demostrado, y así quedó recogido en el Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso

Social y Sostenible de la Banca; el colectivo de los mayores es fundamental para las entidades bancarias españolas. Muchas de las soluciones propuestas contemplan que los clientes no tengan que utilizar herramientas digitales de ningún tipo para acceder a servicios financieros. Un ejemplo claro es el acuerdo con Correos, en el que se establece que, aquellos clientes que lo deseen podrán solicitar a su cartero rural el efectivo que necesiten. Es el cartero, en este caso, quien, a través del dispositivo móvil que porta realiza la operación y le proporciona el efectivo en ese momento, si dispone de la cantidad, o en su próxima visita. Cuando los bancos realicen la integración de sistemas con Correos para activar este servicio no será necesario el desplazamiento del cliente o el conocimiento digital para realizar la operación. Además, recordemos, queda la banca telefónica con servicio preferente y atención prioritaria y personalizada para clientes de más de 65 años.

**¿Qué criterios básicos de rentabilidad y atención social van a guiar a partir de ahora el cierre o la reapertura de sucursales rurales?**

Los bancos, priorizando la atención a sus clientes, buscan la mejor y más eficiente manera de atención. No hay criterios fijos puesto que cada caso, cada municipio, merece un estudio individualizado.

**Tras lo vivido en los últimos años de reestructuración financiera, ¿el tamaño de la red comercial bancaria es el adecuado o seguirá mermando en favor**

**de los servicios digitales?**

El sector bancario, como otros sectores; el público, de transporte, de hostelería, la industria de la música y otros tantos; se adapta a las nuevas maneras de interacción con sus clientes según sus comportamientos y necesidades. La era digital, con el gran impulso experimentado tras el confinamiento por covid, ha hecho variar la manera en que las empresas se relacionan con sus clientes. Sin embargo, el sector bancario no es ajeno a las necesidades identificadas en determinados colectivos que precisan de atención personalizada y en municipios de la llamada 'España rural' y prueba de ello es su compromiso plasmado en esta hoja de ruta. Nuestras entidades saben que la clave está en encontrar el perfecto equilibrio entre el mundo presencial y la atención remota y conseguir que todos sus clientes queden satisfechos con el acceso a sus servicios bancarios.

**¿La hoja de ruta diseñada implica la creación de empleo en el ámbito rural? ¿Qué perfiles demandará la banca?**

Dependerá de cada entidad, de cada municipio y de las soluciones que se decidan implantar.

**¿Qué coste tendrá este proyecto y cuál va a ser la participación de las Administraciones Públicas?**

La despoblación es una cuestión transversal que afecta a toda la sociedad y a todos los servicios, públicos y privados. La respuesta debe enmarcarse en un marco de colaboración público-privado. Este apoyo puede venir en forma de las licitaciones mencionadas anteriormente, pero también en la puesta a disposición de un espacio físico adecuado para el establecimiento de un cajero, o a través de la colaboración para establecer un punto de acceso al efectivo en sus Ayuntamientos. Este proyecto se mide por el grado de cobertura y satisfacción de los clientes.