

LA ACCESIBILIDAD PRESENCIAL A LOS  
SERVICIOS BANCARIOS EN ESPAÑA:  
INFORME DE SEGUIMIENTO 2023

2023

BANCO DE **ESPAÑA**  
Eurosistema

Documentos Ocasionales  
N.º 2320

Banco de España

**LA ACCESIBILIDAD PRESENCIAL A LOS SERVICIOS BANCARIOS EN ESPAÑA:  
INFORME DE SEGUIMIENTO 2023**

# LA ACCESIBILIDAD PRESENCIAL A LOS SERVICIOS BANCARIOS EN ESPAÑA: INFORME DE SEGUIMIENTO 2023

Banco de España (\*)

(\*) En la elaboración de este documento ocasional han participado: María Alonso, Laura Crespo, Eduardo Gutiérrez-Chacón, Arancha Gutiérrez, Enrique Moral-Benito, Auxiliadora Moreno, Diana Posada, Patrocinio Tello y Carlos Trucharte.

Documentos Ocasionales. N.º 2320

Diciembre 2023

<https://doi.org/10.53479/35533>

La serie de Documentos Ocasionales tiene como objetivo la difusión de trabajos realizados en el Banco de España, en el ámbito de sus competencias, que se consideran de interés general.

Las opiniones y análisis que aparecen en la serie de Documentos Ocasionales son responsabilidad de los autores y, por tanto, no necesariamente coinciden con los del Banco de España o los del Eurosistema.

El Banco de España difunde sus informes más importantes y la mayoría de sus publicaciones a través de la red Internet en la dirección <http://www.bde.es>.

Se permite la reproducción para fines docentes o sin ánimo de lucro, siempre que se cite la fuente.

© BANCO DE ESPAÑA, Madrid, 2023

ISSN: 1696-2230 (edición electrónica)

## Resumen

Este documento presenta un análisis de la evolución reciente de la accesibilidad presencial a los servicios bancarios en España, tanto desde la perspectiva de la oferta —los puntos de acceso presencial disponibles— como desde la perspectiva de la demanda —el uso y valoración por parte de la clientela—.

De acuerdo con los resultados obtenidos, las principales conclusiones que se pueden extraer son las siguientes:

- i) La reducción en el número de oficinas bancarias entre 2021 y 2022 se habría visto compensada por la implantación de canales alternativos, sobre todo de oficinas móviles en los municipios más pequeños y de agentes financieros en los municipios más grandes.
- ii) Entre 2021 y 2022 se redujo el número de municipios sin ningún punto de acceso presencial a los servicios bancarios en 167 —un 2,1 % de los municipios y un 0,13 % de la población—.
- iii) El porcentaje de municipios sin ningún punto de acceso presencial a los servicios bancarios se redujo en mayor medida que en el caso de otros servicios, tanto de provisión privada (comercios y bares) como con un cierto componente de provisión pública (atención sanitaria y farmacias).
- iv) De acuerdo con la última edición del [Estudio sobre Hábitos en el Uso del Efectivo \(EHUE\)](#), cuyo trabajo de campo tuvo lugar entre marzo y mayo de 2023, la utilización por parte de la clientela de los canales alternativos a las oficinas bancarias (agentes financieros, ofibuses, *cashback* y Correos Cash) es aún minoritaria, tanto en el caso de las personas mayores como en el de la población residente en municipios sin oficina estable.
- v) Los encuestados en el EHUE perciben que a lo largo de 2022 se habría producido un incremento apreciable de la distancia hasta el punto de acceso al efectivo habitual más cercano en los municipios sin oficina estable.

Esta aparente discrepancia entre la evolución de las medidas de accesibilidad por el lado de la oferta —dinámicas i)-iii)— y por el lado de la demanda —dinámicas iv)-v)— podría deberse, al menos en parte, a que la mayor disponibilidad reciente de puntos de acceso se explica por la implantación de nuevos canales alternativos, en un contexto en el que la clientela aún utiliza mayoritariamente las oficinas bancarias.

Estos resultados inciden, por tanto, en la importancia de acompañar el despliegue de los canales alternativos con actuaciones que promuevan y faciliten su uso por parte de la clientela, así como en la necesidad de valorar la efectividad de las diferentes alternativas disponibles.

**Palabras clave:** accesibilidad, servicios bancarios, efectivo, zonas rurales.

**Códigos JEL:** R51, I31, J11, E41.

## Abstract

This paper presents an analysis of recent developments in the accessibility of banking services in Spain, from the perspective of both supply (the in-person access points available) and demand (customer use and assessment).

According to the results obtained, the following main conclusions can be drawn:

- i) The reduction in the number of bank branches between 2021 and 2022 was offset by the establishment of mobile branches in smaller municipalities and financial agents in larger municipalities.
- ii) Between 2021 and 2022, the number of municipalities without any in-person points of access to banking services was reduced by 167 (2.1% of municipalities and 0.13% of the population).
- iii) The percentage of municipalities without any in-person point of access to banking services decreased to a greater extent than in the case of other services, both those provided privately (shops and bars) and those with a certain component of public provision (health care and pharmacies).
- iv) According to the latest edition of the [Study on Cash Use Habits \(EHUE\)](#), referring to 2023, the use by customers of alternative channels to bank branches (financial agents, mobile branches, cashback and Correos Cash) is very limited, both in the case of the elderly and in the case of the population residing in municipalities without a stable branch.
- v) Customers surveyed in the EHUE perceive an appreciable increase in 2022 in the distance to the closest point of access to regular cash in municipalities without a stable bank branch.

This apparent discrepancy between the behaviour of accessibility measures on the supply side – i)-iii) – and on the demand side – iv)-v) – could be explained by the fact that the greater availability of access points is a result of the implementation of new alternative channels, in a context in which customers still mostly use bank branches.

These results highlight the importance of accompanying the deployment of alternative channels with actions to promote and facilitate their use by customers, as well as the need to assess the effectiveness of the different alternatives available.

**Keywords:** accessibility, banking services, cash, rural areas.

**JEL classification:** R51, I31, J11, E41.

## Índice

Resumen 5

Abstract 6

1 Introducción 8

2 Las iniciativas del Banco de España en materia de inclusión financiera 9

3 La accesibilidad a los servicios bancarios en España en 2021 12

4 La evolución de la accesibilidad presencial a los servicios bancarios en España a lo largo de 2022 15

4.1 La evolución de los puntos de acceso presencial a los servicios bancarios 16

4.2 El uso y la valoración de los canales de acceso a los servicios bancarios por parte de la clientela 20

5 Consideraciones finales y agenda de trabajo 24

## 1 Introducción

Las dificultades para acceder a los servicios bancarios por parte de determinados colectivos de la población han ido ganando espacio en el debate público desde principios de 2022<sup>1</sup>. En particular, se ha puesto de manifiesto la preocupación por estas dificultades de acceso tanto en el caso de los entornos rurales como en el de las personas que carecen de las habilidades digitales necesarias para acceder a los servicios bancarios de forma telemática.

En este contexto, en febrero de 2022 las principales asociaciones de entidades de crédito de nuestro país —la Asociación Española de Banca, la Confederación Española de Cajas de Ahorros y la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito— firmaron, en presencia de la vicepresidenta primera y ministra de Asuntos Económicos y Transformación Digital y del gobernador del Banco de España, la **actualización del «Protocolo estratégico para reforzar el compromiso social y sostenible de la banca»** (en adelante, el Protocolo). En dicho Protocolo, las citadas asociaciones, en representación de sus entidades asociadas, se comprometieron a adoptar una serie de medidas concretas para tratar de atender las necesidades de acceso a los servicios bancarios tanto de la población que reside en zonas rurales como de las personas mayores, de las personas con discapacidad y de las personas en riesgo de exclusión financiera en general. Posteriormente, en octubre de 2022, se firmó la denominada **«Hoja de ruta para reforzar la inclusión financiera en las zonas rurales»**, que contemplaba la actualización del principio de actuación número 5 del Protocolo, relativo a las medidas de fomento de la inclusión financiera en los municipios rurales según su tamaño<sup>2</sup>.

Por su parte, el Banco de España adquirió el compromiso de dar seguimiento a esta cuestión a partir de la información disponible. El cumplimiento de dicho compromiso se ve refrendado por la publicación del presente informe, que, tras este primer epígrafe introductorio, se estructura en torno a cuatro apartados. El segundo epígrafe repasa las diversas iniciativas desplegadas desde el Banco de España en relación con la inclusión financiera, en sentido amplio, a lo largo de los últimos años. El tercer epígrafe ofrece un diagnóstico de la accesibilidad presencial a los servicios bancarios en España en 2021 —antes de la actualización del Protocolo—, basado en los trabajos publicados por el Banco de España en los últimos meses. El cuarto epígrafe analiza la evolución de los indicadores disponibles de accesibilidad a los servicios bancarios desde la actualización del Protocolo hasta finales de 2022 o principios de 2023, según la fuente de información considerada. Por último, el quinto epígrafe ofrece algunas consideraciones finales y esboza la agenda de trabajo del Banco de España de cara al seguimiento a futuro de la accesibilidad a los servicios bancarios por parte de los colectivos más vulnerables.

- 1 Destacó, especialmente, la campaña «Soy mayor, no idiota», lanzada en enero de 2022, que reclamaba el despliegue de actuaciones para facilitar el acceso de las personas mayores a los servicios bancarios.
- 2 Esta actualización del Protocolo incluyó una serie de medidas tales como el compromiso para la instalación de cajeros, oficinas móviles y agentes financieros en aquellos municipios de más de 500 habitantes sin punto de acceso a servicios móviles. Para los municipios de menos de 500 habitantes también se incluyeron un conjunto de medidas, entre ellas la implantación del servicio de Correos Cash, que requirió el establecimiento de un protocolo marco y la posterior adhesión de las entidades mediante acuerdos con Correos.



## 2 Las iniciativas del Banco de España en materia de inclusión financiera

Este epígrafe resume las diferentes actuaciones relacionadas con la inclusión financiera, en sentido amplio, en las que el Banco de España ha venido trabajando a lo largo de los últimos años. En concreto, destacan las iniciativas vinculadas a la educación financiera y a la elaboración de estadísticas.

Por un lado, en la medida en que la educación financiera facilita el acceso a los servicios bancarios, puede considerarse uno de los ejes fundamentales de la inclusión financiera. El Banco de España ha impulsado diversas iniciativas en este ámbito. En particular, junto con la Comisión Nacional del Mercado de Valores y el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa, es promotor, desde el año 2008, del denominado Plan de Educación Financiera, dirigido a todos los segmentos de la población y que, bajo la marca «Finanzas Para Todos», es considerado la estrategia nacional de educación financiera. En el marco de esta estrategia, cabe destacar dos actuaciones:

- El **Programa Escolar de Educación Financiera**. Este programa se puso en marcha en 2012 en los centros escolares de toda España y se dirige a los estudiantes de secundaria, bachillerato y formación profesional<sup>3</sup>. Como parte del mismo, se ponen a disposición de los centros participantes materiales didácticos sobre finanzas personales que los propios profesores pueden emplear con sus alumnos. Una característica destacable de este programa, en la que el Banco de España ha estado muy involucrado, es la evaluación tanto de su diseño como de sus resultados a corto y largo plazo. En especial, como se documenta en **Bover, Hospido y Villanueva (2018)**, los estudiantes participantes en el programa obtuvieron mejores calificaciones en los exámenes posteriores y, además, se involucraban en mayor medida en las cuestiones financieras del hogar, mostrando un mayor grado de paciencia en decisiones hipotéticas de ahorro.
- El **Plan de Educación Financiera 2022-2025**, que contempla, entre sus líneas de acción, diversas iniciativas educativas que promueven la inclusión financiera<sup>4</sup>. Cabe destacar, entre dichas iniciativas, el desarrollo de programas específicos para reducir la brecha digital y para dotar de herramientas que faciliten el manejo de las finanzas personales a colectivos vulnerables como los representados por las personas en edad avanzada, la población residente en zonas rurales o la que percibe rentas más bajas. También se enmarcan en el contexto de este plan **numerosas actividades divulgativas** en las que participa el Banco de España, entre las que destaca la celebración anual del **Día de la Educación Financiera**.

<sup>3</sup> En este programa también ha colaborado el Ministerio de Educación y Formación Profesional.

<sup>4</sup> Estas iniciativas son desarrolladas tanto por los promotores del Plan de Educación Financiera (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital) como por su amplia **red de colaboradores**.

Asimismo, el [Portal del Cliente Bancario](#) del Banco de España contribuye a la inclusión financiera mediante la publicación de informaciones diversas sobre temas de interés, como la digitalización y la prevención del fraude, el acceso a los servicios financieros de personas con diversas discapacidades, el acceso a los códigos de buenas prácticas para deudores hipotecarios en dificultades o la cuenta de pago básica.

Por otro lado, en el ámbito de la elaboración y el mantenimiento de estadísticas, se pueden destacar cuatro grandes fuentes de información elaboradas en el Banco de España, que resultan de especial relevancia para el diagnóstico y seguimiento de los riesgos de exclusión financiera:

- La [Encuesta Nacional sobre el Uso del Efectivo \(ENE\)](#) ofrece información —correspondiente al período 2005-2020—, entre otras cuestiones, sobre el acceso al efectivo y sobre la evolución de los hábitos de pago, tanto desde la perspectiva de la población general como desde la perspectiva de comerciantes y hosteleros. A partir de 2022, en sustitución de la ENE, se puso en marcha el [Estudio sobre Hábitos en el Uso del Efectivo \(EHUE\)](#). Este nuevo estudio adapta el cuestionario para incorporar variables adicionales relevantes acerca del efectivo y ofrece información específica referida a zonas de especial vulnerabilidad a los riesgos de exclusión financiera, como los municipios que no cuentan con una oficina bancaria estable. La información más actualizada del EHUE, relativa a la edición de 2023, es la que se utilizará en la sección 4.2 de este documento para analizar el uso y valoración por parte de la clientela de los diferentes medios de acceso a los servicios bancarios.
- La [Encuesta Financiera de las Familias \(EFF\)](#) recoge, desde el año 2002, información detallada sobre el uso de determinados medios de pago alternativos al efectivo —como las tarjetas de débito y de crédito— y de la banca *online*. Si bien el propósito principal de la EFF es caracterizar la situación financiera de las familias españolas, la información relativa al uso de distintos medios de pago y de la banca *online* resulta un complemento muy útil a la información contenida en la ENE y en el EHUE, especialmente en el caso de entornos urbanos para los colectivos más vulnerables según su nivel de educación, renta y edad.
- La [Encuesta de Competencias Financieras \(ECF\)](#) se utiliza para medir el nivel de conocimientos financieros de la población adulta española. En particular, los resultados de su recién publicada segunda edición, correspondiente al año 2021, apuntan a una cierta mejoría en el nivel de competencias financieras de la población española entre 2016 y 2021, si bien aún existe un amplio margen de mejora, incluso para converger a los niveles de competencias financieras de otros países de nuestro entorno. Además, en esta [segunda edición](#), cuyos resultados son representativos tanto a nivel nacional como para cada comunidad autónoma, la ECF recoge información sobre la accesibilidad a los servicios

bancarios por parte de la población. En particular, incluye preguntas sobre la forma en la que los individuos prefieren relacionarse con un banco y cómo lo hacen, el uso de aplicaciones móviles o de la web y los medios utilizados para obtener información a la hora de adquirir un producto.

- El **registro de oficinas de entidades supervisadas**, elaborado por el Banco de España a partir de la información remitida por las entidades al amparo de la **Circular 1/2009**, proporciona información sobre el número de oficinas bancarias en nuestro país a nivel municipal. Además, en virtud de la normativa sobre **recirculación de billetes y monedas en euros**, el Banco de España solicita información sobre la localización de los cajeros automáticos, así como sobre los medios alternativos para la prestación de servicios bancarios por parte de las entidades de crédito adheridas al servicio de caja ordinario<sup>5</sup>. La información más actualizada de estas dos bases de datos es la que se utilizará en la sección 4.1 de este documento para analizar la evolución de los puntos de acceso presencial a servicios bancarios entre 2021 y 2022.

---

<sup>5</sup> El Banco de España también mantiene un registro de agentes financieros con información sobre su ámbito geográfico de actuación (véase [https://app.bde.es/age\\_www/age\\_wwwias/xml/Arranque.html](https://app.bde.es/age_www/age_wwwias/xml/Arranque.html)).

### 3 La accesibilidad a los servicios bancarios en España en 2021

A partir de las diferentes fuentes de datos disponibles, la agenda de trabajo desarrollada recientemente por el Banco de España permite elaborar un diagnóstico del grado de accesibilidad a los servicios bancarios en España en 2021, antes de la actualización del Protocolo a principios de 2022. Dicho diagnóstico se refiere a la dotación de puntos de acceso presencial a servicios de diversa índole —con especial énfasis en el caso de los servicios bancarios—, al uso de medios de pago y banca *online* por parte de los hogares según sus características socioeconómicas y a las distintas iniciativas desplegadas a nivel nacional e internacional para facilitar el acceso a los servicios bancarios por parte de los colectivos más vulnerables.

A continuación se presentan las principales conclusiones de dicho ejercicio diagnóstico, recogido en varios trabajos publicados en época reciente por el Banco de España:

- **España presenta un porcentaje de territorio deshabitado y una dispersión de la población muy superiores a los de cualquier otro país europeo de nuestro entorno.** En concreto, en 2021, únicamente el 18,7 % de las celdas de un kilómetro cuadrado del territorio español acogían población, el porcentaje más bajo del área del euro y muy alejado de los que se observaban en países como Francia (58,7 %), Italia (49,6 %), Alemania (59,9 %) o Portugal (45,2 %) —para más detalles sobre la distribución espacial de la población, véanse [Banco de España \(2021\)](#) y [Gutiérrez, Moral-Benito y Oto-Peralías \(2023\)](#)—.
- **La elevada dispersión de la población en España representa un reto para la provisión de servicios presenciales, dado que dificulta el aprovechamiento de las economías de escala inherentes a la atención presencial en cualquier ámbito** —véase [Alloza, González-Díez, Moral-Benito y Tello-Casas \(2021\)](#)—. En todo caso, en un entorno de población muy dispersa en el territorio, en 2021 España presentaba un número de oficinas bancarias y de cajeros automáticos por cada mil habitantes superior al de otros países europeos. En particular, en dicho ejercicio había en España 0,41 oficinas bancarias y 1,01 cajeros automáticos por cada mil habitantes, por encima de las 0,33 oficinas y de los 0,81 cajeros por cada mil habitantes que se observaban en el conjunto del área del euro —para más detalles, véase [Alonso, Gutiérrez, Moral-Benito, Posada, Tello-Casas y Trucharte \(2022\)](#)—. Así, entre los países del área del euro, España era el segundo en número de oficinas —por detrás de Francia— y el tercero en número de cajeros automáticos por cada mil habitantes —por detrás de Austria y Portugal—<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> Cabe resaltar que, desde una perspectiva internacional, no se observan diferencias significativas en la posición relativa de España en estas dimensiones al actualizar los mencionados indicadores con información para el año 2022.

- **Se identifican determinados colectivos que podrían considerarse en situación de vulnerabilidad en términos de acceso al efectivo.** Estos colectivos se caracterizan por presentar edades avanzadas y bajas capacidades digitales, así como por residir en municipios remotos —sobre todo del interior peninsular—, en los que el punto de acceso al efectivo más cercano se encuentra a más de 5 km —véase [Posada \(2021\)](#)—. Como se destaca en [Alonso, Gutiérrez, Moral-Benito, Posada, Tello-Casas y Trucharte \(2022\)](#), en este grupo de municipios la cobertura de puntos de acceso presencial a los servicios bancarios es relativamente similar a la de otros servicios de provisión privada —como bares o comercios—, pero inferior a la de algunos servicios con un cierto componente de provisión pública —como la atención sanitaria o las farmacias—.
  
- Respecto a las dificultades de las personas mayores y de otros colectivos vulnerables en el acceso a los servicios bancarios telemáticos, [Crespo, El Amrani, Gento y Villanueva \(2023\)](#) destacan las siguientes conclusiones de acuerdo con la evidencia procedente de la Encuesta Financiera de las Familias:
  - **La tenencia y el uso de tarjetas de débito o de crédito se ha generalizado entre 2002 y 2020**, observándose un aumento especialmente pronunciado entre los grupos de hogares que utilizaban menos las tarjetas en 2002, es decir, aquellos con menor nivel educativo, menor nivel de renta y mayor edad.
  
  - **No obstante, al final del período considerado aún persistían diferencias significativas entre distintos grupos poblacionales en cuanto a la tenencia de tarjetas bancarias.** Por ejemplo, en 2020, en torno a un 20 % de los hogares con menor nivel educativo, o bien no tenían tarjeta o, teniéndola, no la utilizaban, mientras que aproximadamente el 33 % de los hogares cuyo cabeza de familia tenía más de 74 años no tenían tarjeta.
  
  - **Además, el grado de utilización de la banca *online* en 2020 era particularmente reducido entre las personas de mayor edad.** En particular, en dicho ejercicio, el porcentaje de hogares que declararon usar la banca *online* y cuyo cabeza de familia tenía más de 74 años no llegaba al 20 %. En este sentido, haciendo un seguimiento de cada cohorte de hogares desde el año 2002, no se observa un aumento significativo en el uso de la banca *online* dentro de las cohortes de mayor edad, lo que pone de manifiesto las dificultades inherentes al proceso de digitalización de las personas en edad avanzada.
  
- Finalmente, como señalan [Alonso, Gutiérrez, Moral-Benito, Posada y Tello-Casas \(2023\)](#), un repaso de las actuaciones desplegadas a nivel nacional e internacional al objeto de mejorar la accesibilidad presencial a los servicios bancarios por parte de los colectivos más vulnerables arroja tres conclusiones principales:

- **El uso de redes compartidas de oficinas y de cajeros automáticos es una práctica muy extendida en algunos países europeos**, en la medida en que permite aprovechar economías de escala en la provisión de estos servicios.
- **La regulación de los niveles mínimos de provisión de puntos de acceso al efectivo mediante la acción legislativa solo está vigente en el caso de Suecia**, donde el uso del efectivo es tan minoritario que su potencial desaparición podría suponer una amenaza sobre la viabilidad de la infraestructura del efectivo.
- **La evaluación mediante programas piloto de las distintas alternativas disponibles para tratar de mejorar la accesibilidad a los servicios bancarios se revela como una palanca de cambio fundamental**. En especial, las lecciones que pueden extraerse de dichos programas piloto resultan fundamentales para elegir y adaptar las mejores soluciones a las necesidades de cada colectivo en situación de vulnerabilidad, en función de su edad y de su lugar de residencia.

## 4 La evolución de la accesibilidad presencial a los servicios bancarios en España a lo largo de 2022

La actualización del Protocolo contempla una serie de medidas que pretenden, fundamentalmente, favorecer una mejora en la atención de las entidades de crédito a los mayores de 65 años y a las personas con discapacidad, así como promover la disponibilidad de puntos de acceso presencial a los servicios bancarios en todos los municipios españoles<sup>7</sup>.

En los últimos meses, las asociaciones bancarias han publicado diferentes informes que indican un cierto avance en la implementación de las medidas objeto de compromiso. Por ejemplo, dichos informes apuntan a una ampliación de los horarios de atención para determinados colectivos (véase [aquí](#) y [aquí](#)) y a una reducción en el número de municipios sin ningún punto de acceso a los servicios bancarios (véase [aquí](#), [aquí](#) y [aquí](#)), reducción que descansaría principalmente en la implantación de canales alternativos, dado que el número de oficinas bancarias existente ha continuado reduciéndose a lo largo de 2022.

En cualquier caso, aún no se dispone de suficiente información como para evaluar de manera precisa el uso y valoración por parte de la clientela de las medidas desplegadas<sup>8</sup>, ni para cuantificar con rigor la capacidad efectiva de dichas medidas de cara a reducir los riesgos de exclusión financiera a los que se enfrentan determinados grupos poblacionales. Partiendo de este contexto, y mientras no se disponga de la información necesaria —en lo que se refiere tanto a su horizonte temporal como a su granularidad y nivel de armonización—, en este epígrafe se describen los principales resultados que, en el ámbito de la accesibilidad a los servicios bancarios, se derivan de la actualización más reciente de dos fuentes de información elaboradas por el Banco de España:

- Por el lado de la oferta<sup>9</sup>, se dispone de la información, actualizada a cierre de 2022, proveniente de las bases de datos anteriormente descritas sobre oficinas bancarias y otros canales alternativos de acceso a los servicios bancarios a nivel municipal (sección 4.1).

<sup>7</sup> Para más detalles, véase la [actualización del «Protocolo estratégico para reforzar el compromiso social y sostenible de la banca»](#), firmada en febrero de 2022, y la [«Hoja de ruta para reforzar la inclusión financiera en las zonas rurales»](#), firmada en octubre de 2022.

<sup>8</sup> Las asociaciones bancarias han publicado los resultados de [una encuesta](#) que apunta a un grado de satisfacción elevado con las medidas implementadas por parte de la clientela de mayor edad. No obstante, el tamaño y la composición de la muestra empleada podrían afectar a la representatividad —en relación con todo el colectivo analizado— de los resultados obtenidos. Por su parte, la Asociación de Usuarios Financieros (ASUFIN) publicó, en diciembre de 2022, un [estudio](#) en el que se concluía que, si bien se habían producido avances significativos, estos quedaban aún muy lejos de cumplir con los objetivos finales.

<sup>9</sup> Nótese que las fuentes de información disponibles para el Banco de España por el lado de la oferta no son exactamente las mismas que las disponibles para las asociaciones bancarias en la elaboración de sus informes de seguimiento. En concreto, para el número de oficinas, el informe del Banco de España utiliza los datos procedentes del registro de oficinas de entidades supervisadas (entidades de crédito), mientras que las asociaciones utilizan los datos que les reportan directamente sus asociados. Respecto a los canales alternativos, este informe usa la información procedente de las entidades de crédito adheridas al servicio de caja ordinario, mientras que las asociaciones utilizan los datos que les reportan directamente sus asociados. En lo referente a los cajeros automáticos, este informe explota la información sobre cajeros en sucursales, cajeros desplazados y cajeros independientes, tanto en 2021 como en 2022, mientras que las asociaciones solo disponen de información sobre qué municipios contaban con cajeros independientes en el año 2022, pero no sobre el número de cajeros independientes.

- Por el lado de la demanda, se dispone de la edición de 2023 del EHUE<sup>10</sup>, con información sobre la valoración del uso y de la accesibilidad a los servicios bancarios —a través de diferentes canales— por parte de distintos colectivos poblacionales (sección 4.2).

#### 4.1 La evolución de los puntos de acceso presencial a los servicios bancarios

A lo largo de 2022, el número de puntos de acceso presencial a los servicios bancarios ha experimentado un ligero descenso en el conjunto de España, dado que la reducción en el número de oficinas bancarias solo se ha visto parcialmente compensada por la implantación de canales alternativos —entre otros, cajeros automáticos, agentes financieros, oficinas móviles y oficinas de Correos—<sup>11</sup>. No obstante, esta evolución agregada enmascara una notable heterogeneidad según el tamaño de los municipios. Así, entre 2021 y 2022 aumentó el número de puntos de acceso presencial en los municipios más pequeños (menos de 500 habitantes)<sup>12</sup>, pero se redujo en los municipios de mayor tamaño (más de 500 habitantes) —véase gráfico 1—. A continuación se presenta un análisis pormenorizado de estos desarrollos.

El número de oficinas bancarias en España se redujo un 7,2 % entre 2021 y 2022, desde las 19.014 oficinas operativas a 31 de diciembre de 2021 hasta las 17.648 que estaban en funcionamiento a cierre de 2022. Por su parte, el número de puntos de acceso a los servicios bancarios mediante canales alternativos aumentó un 1,6 % en el mismo período —desde los 49.869 hasta los 50.672—. En este sentido, los agentes financieros y las oficinas móviles (ofibuses) habrían experimentado los mayores incrementos entre 2021 y 2022. En concreto, el número de puntos de acceso ofrecidos por agentes financieros aumentó un 34,4 %, desde los 1.710 en 2021 hasta los 2.299 en 2022, mientras que los ofrecidos por ofibuses aumentaron un 28,4 % —de 613 a 787—<sup>13</sup>. En todo caso, una vez que se tienen en cuenta tanto las oficinas bancarias como los canales alternativos, entre 2021 y 2022 se registró una caída del 0,8 % en el número total de puntos de acceso presencial a los servicios bancarios.

En el caso de los municipios más pequeños —con menos de 500 habitantes—, el número de oficinas bancarias se redujo un 11 %, desde las 426 en 2021 hasta las 379

<sup>10</sup> El trabajo de campo del EHUE 2023 tuvo lugar entre marzo y mayo de 2023.

<sup>11</sup> La ausencia de información relativa al año 2021 tanto sobre los puntos de *cashback* como sobre el uso de Correos Cash hace imposible el análisis de la evolución de su implantación y disponibilidad entre 2021 y 2022. Pese a ello, es preciso señalar que, de acuerdo con la información disponible, el *cashback* es ofrecido actualmente en unos 30.000 establecimientos de nuestro país, ubicados en su práctica totalidad en municipios grandes. Por su parte, los carteros rurales tienen la capacidad de llegar a todo el territorio nacional, si bien su implantación se encuentra aún en una fase inicial.

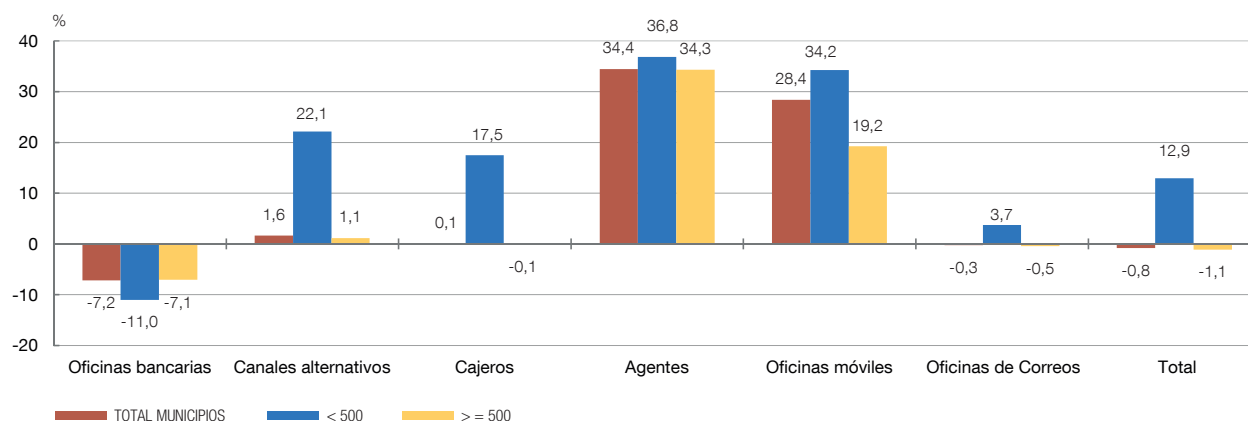
<sup>12</sup> Se considera el umbral de 500 habitantes porque las medidas contempladas en la «Hoja de ruta para reforzar la inclusión financiera en las zonas rurales» son distintas según se refieran a municipios grandes (más de 500 habitantes) o a municipios pequeños (menos de 500 habitantes), que presentan una mayor vulnerabilidad ante los riesgos de exclusión financiera y son eminentemente rurales.

<sup>13</sup> Debido a que las oficinas móviles y los agentes financieros pueden prestar servicio en varios municipios, el total se refiere a todos los puntos en los que estos prestan servicio. Por ejemplo, un mismo ofibús se contabiliza como dos puntos de acceso si ofrece servicio en dos municipios diferentes. Asimismo, conviene mencionar que en el análisis presentado en este documento solo se consideran los agentes financieros que prestan servicios de gestión de efectivo.



Gráfico 1

## VARIACIÓN EN LOS PUNTOS DE ACCESO A SERVICIOS BANCARIOS ENTRE 2021 Y 2022



FUENTE: Banco de España.

NOTA: Debido a que las oficinas móviles y los agentes financieros pueden prestar servicio en varios municipios, el total se refiere a todos los puntos en los que se presta dicho servicio.

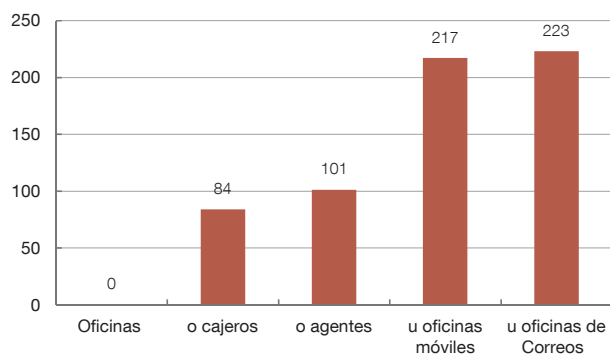
en 2022. Sin embargo, en estos municipios el número de puntos de acceso presencial a través de canales alternativos aumentó significativamente, desde los 1.109 en 2021 hasta los 1.354 en 2022 (un 22,1 % más). De este modo, a pesar de la caída en el número de oficinas bancarias, el número total de puntos de acceso a los servicios bancarios en los municipios más pequeños aumentó un 12,9 % a lo largo de 2022. Este incremento se debió, principalmente, a las oficinas móviles —que registraron un aumento del 34,2 % (de 374 a 502)—, a los agentes financieros —que aumentaron un 36,8 % (de 95 a 130)— y a los cajeros automáticos —que se incrementaron un 17,5 % (de 424 a 498)—. Por su parte, en los municipios con más de 500 habitantes, la reducción en el número de oficinas bancarias entre 2021 y 2022, del 7,1 %, fue menos acusada que en el caso de los municipios más pequeños, mientras que el aumento en los medios alternativos, del 1,1 %, fue más modesto. Así, en los municipios grandes se registró, entre 2021 y 2022, una reducción del 1,1 % en el total de puntos de acceso a los servicios bancarios.

Como consecuencia de estas dinámicas, entre 2021 y 2022 el número de municipios sin ningún punto de acceso presencial a los servicios bancarios se redujo en 167, lo que supone un 2,1 % del total de municipios españoles y un 0,13 % de la población. Esta reducción fue el resultado de la implantación, a lo largo de 2022, de al menos un punto de acceso presencial a los servicios bancarios en 223 municipios que no lo tenían en 2021, y del cierre del último punto de acceso presencial en 56 municipios que sí lo tenían en 2021 (véase gráfico 2).

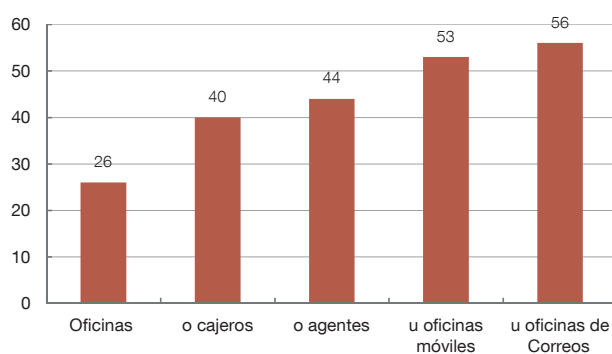
Por tamaño, de los 223 municipios que ganaron acceso a los servicios bancarios presenciales en 2022, 179 tienen menos de 500 habitantes. Respecto al tipo de punto de acceso presencial más utilizado entre los municipios que ganaron cobertura entre 2021 y 2022, en torno al 60 % de los municipios pequeños lo lograron gracias a las oficinas móviles

## VARIACIÓN EN EL ACCESO LOCAL A SERVICIOS BANCARIOS ENTRE 2021 Y 2022

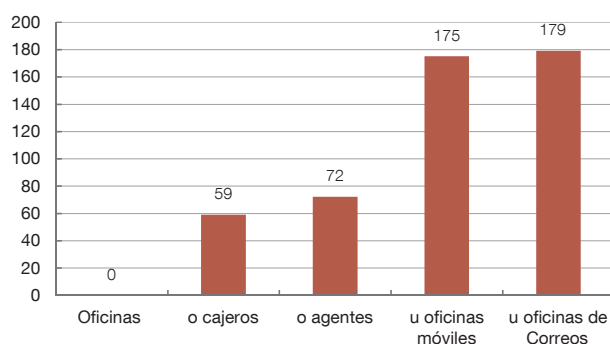
1 MUNICIPIOS QUE GANAN COBERTURA EN SERVICIOS BANCARIOS



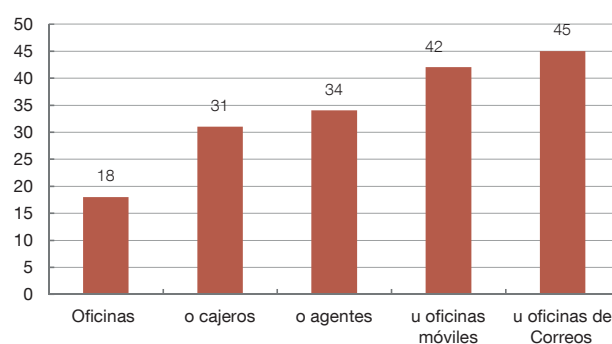
2 MUNICIPIOS QUE PIERDEN COBERTURA EN SERVICIOS BANCARIOS



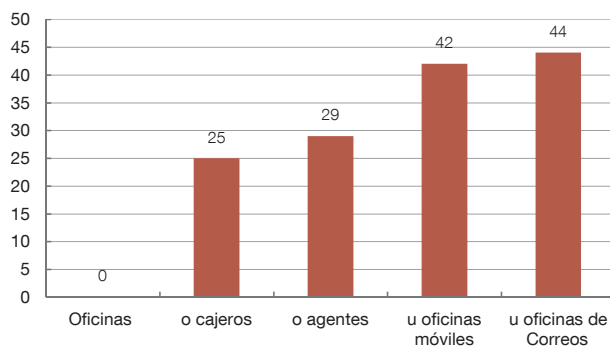
3 MUNICIPIOS CON MENOS DE 500 HABITANTES QUE GANAN COBERTURA EN SERVICIOS BANCARIOS



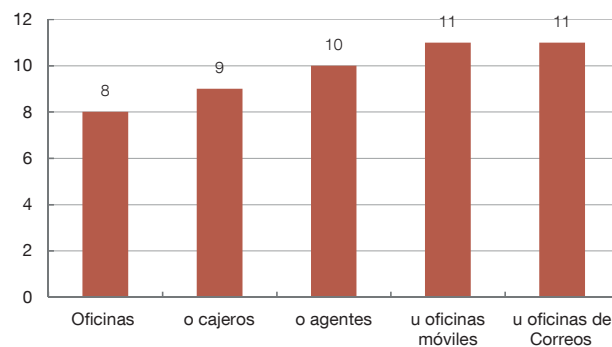
4 MUNICIPIOS CON MENOS DE 500 HABITANTES QUE PIERDEN COBERTURA EN SERVICIOS BANCARIOS



5 MUNICIPIOS CON MÁS DE 500 HABITANTES QUE GANAN COBERTURA EN SERVICIOS BANCARIOS



6 MUNICIPIOS CON MÁS DE 500 HABITANTES QUE PIERDEN COBERTURA EN SERVICIOS BANCARIOS



FUENTE: Banco de España.

y alrededor del 66 % de los municipios grandes incrementaron su acceso a través de cajeros o agentes financieros.

En cuanto a los 56 municipios que perdieron, a lo largo de 2022, el único punto de acceso presencial a los servicios bancarios del que disponían en 2021 —un 0,69 % de los municipios y un 0,05 % de la población total—, 45 de ellos tenían menos de 500 habitantes.

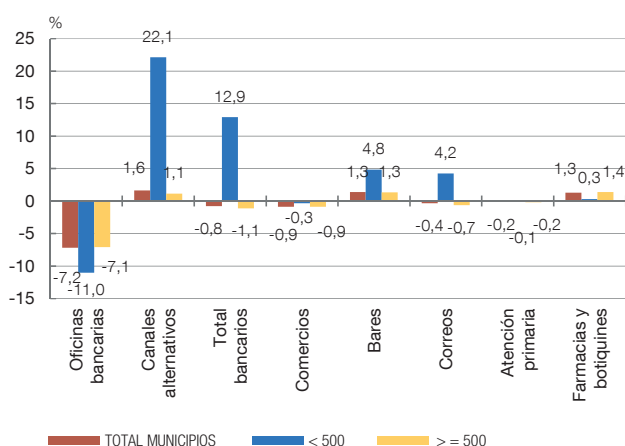
Respecto al tipo de punto de acceso presencial que explica la pérdida de cobertura en estos municipios, en el 46 % de los casos se debió al cierre de oficinas bancarias<sup>14</sup>.

Una vez analizada la evolución del acceso presencial a los servicios bancarios entre 2021 y 2022, cabe preguntarse por el comportamiento de estas dinámicas en relación con las de otro tipo de servicios a modo de referencia. A este respecto, se observa que, entre 2021 y 2022, el número total de oficinas bancarias se redujo en mayor medida que el número de puntos de acceso presencial a otro tipo de servicios (comercios, bares, oficinas de Correos, atención sanitaria, farmacias)<sup>15</sup>. Una vez que se tienen en cuenta los canales alternativos, si

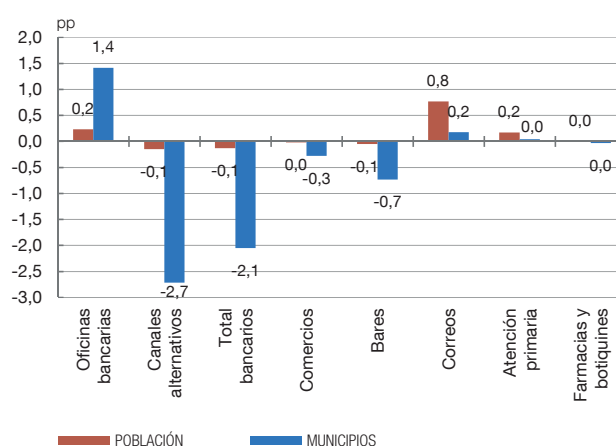
Gráfico 3

### EVOLUCIÓN DE LOS PUNTOS DE ACCESO A DIFERENTES SERVICIOS ENTRE 2021 Y 2022

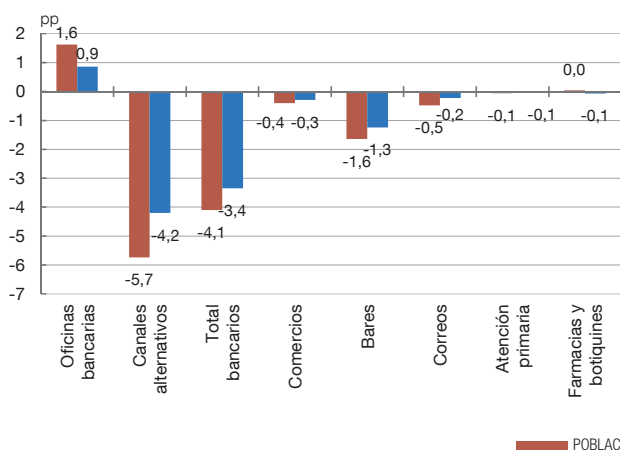
1 EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE PUNTOS DE ACCESO



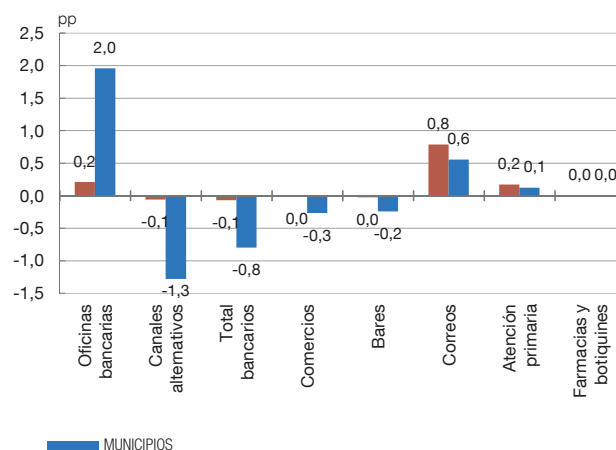
2 VARIACIÓN DEL PORCENTAJE DE POBLACIÓN Y MUNICIPIOS SIN ACCESO LOCAL A SERVICIOS



3 VARIACIÓN DEL PORCENTAJE DE POBLACIÓN Y MUNICIPIOS SIN ACCESO LOCAL A SERVICIOS. MUNICIPIOS CON MENOS DE 500 HABITANTES



4 VARIACIÓN DEL PORCENTAJE DE POBLACIÓN Y MUNICIPIOS SIN ACCESO LOCAL A SERVICIOS. MUNICIPIOS CON MÁS DE 500 HABITANTES



FUENTES: Banco de España, Correos, Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, y Ministerio de Sanidad

14 En este sentido, cabe mencionar que 128 municipios (34 pequeños y 94 grandes) perdieron el acceso a oficina bancaria entre 2021 y 2022, de los cuales en 90 ya se disponía de un medio alternativo en 2021, en 12 se instaló un nuevo medio alternativo a lo largo de 2022 y los 26 restantes se quedaron sin punto de acceso presencial a los servicios bancarios.

15 Para más detalles sobre la información utilizada, véase [Alonso, Gutiérrez, Moral-Benito, Posada, Tello-Casas y Trucharte \(2022\)](#).

bien las diferencias son menos acusadas, el número total de puntos de acceso presencial a los servicios bancarios también se redujo en mayor medida que en el caso del resto de servicios analizados (véase gráfico 3.1).

No obstante, si observamos los porcentajes de población y de municipios sin acceso presencial a los diferentes servicios, la conclusión es distinta: la cobertura relativa a los servicios bancarios mejoró en mayor medida que la relacionada con otros servicios, dado que el porcentaje de municipios sin acceso presencial a los servicios bancarios se redujo en mayor medida que el porcentaje de municipios sin acceso presencial a cualquier otro tipo de servicio (véase gráfico 3.2).

Esta diferencia entre la evolución del número de puntos de acceso y la del porcentaje de municipios sin acceso presencial estaría reflejando los esfuerzos, más focalizados en el caso de los servicios bancarios, por ofrecer cobertura en aquellos municipios que no la tienen, o por no perderla en aquellos municipios que cuentan con un solo punto de acceso. De hecho, las diferencias en términos de porcentajes de población son menos acusadas que en términos de porcentajes de municipios, lo que apuntaría a que son los municipios de menor tamaño los principales responsables de la discrepancia entre la variación en el número de puntos de acceso (caen más los bancarios) y la cobertura a nivel municipal (un mayor incremento en el caso de los bancarios). En efecto, la reducción en el porcentaje de municipios sin acceso presencial a servicios bancarios entre 2021 y 2022 es especialmente acusada en el caso de los municipios con menos de 500 habitantes, tanto respecto al resto de municipios como respecto a la reducción registrada en el resto de servicios considerados (véanse gráficos 3.3 y 3.4).

#### 4.2 El uso y la valoración de los canales de acceso a los servicios bancarios por parte de la clientela

El **Estudio sobre Hábitos en el Uso del Efectivo (EHUE)** ofrece información sobre el uso, acceso y aceptación del efectivo, así como sobre la valoración de los medios de acceso a los servicios bancarios por parte de la población. Se basa en unas 1.350 entrevistas a una muestra representativa de la población y en unas 250 entrevistas a una muestra representativa de los municipios sin oficina bancaria estable, correspondientes a zonas rurales de especial vulnerabilidad a los riesgos de exclusión financiera<sup>16</sup>. En la última edición del EHUE, cuyas entrevistas tuvieron lugar entre marzo y mayo de 2023, se incluyeron preguntas específicas sobre el uso de canales de acceso a los servicios bancarios diferentes de las oficinas bancarias, con el objetivo de valorar la utilidad y la satisfacción por parte de la clientela respecto a dichos canales.

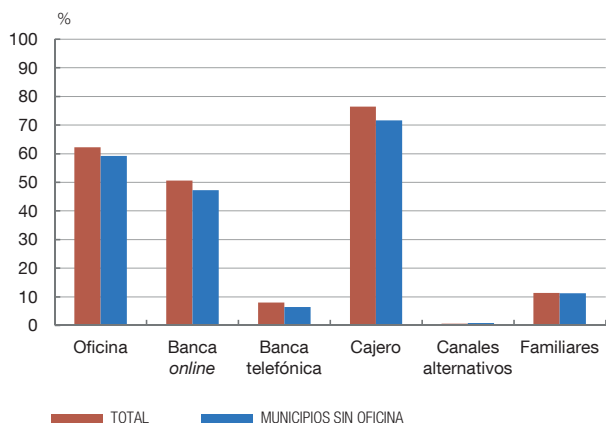
De acuerdo con los resultados del EHUE, la mayor parte de la clientela utiliza habitualmente los cajeros automáticos (un 76,4 %), las oficinas bancarias (un 62,2 %) y la

<sup>16</sup> Para más detalles sobre la metodología del EHUE y su cobertura, véase <https://www.bde.es/wbe/es/areas-actuacion/billetes-monedas/estudios-publicaciones-relacionadas-efectivo/estudio-sobre-habitos-uso-efectivo/>.

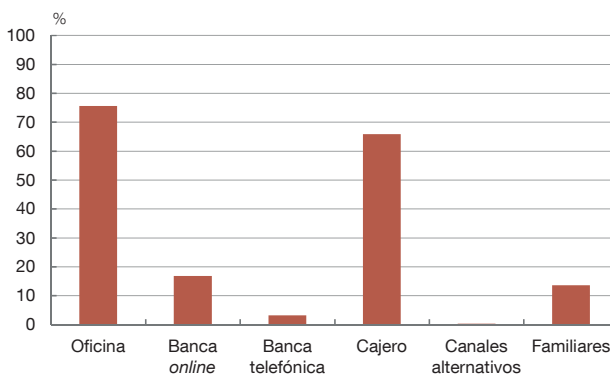
Gráfico 4

PERCEPCIÓN DE LA CLIENTELA A PARTIR DEL EHUE

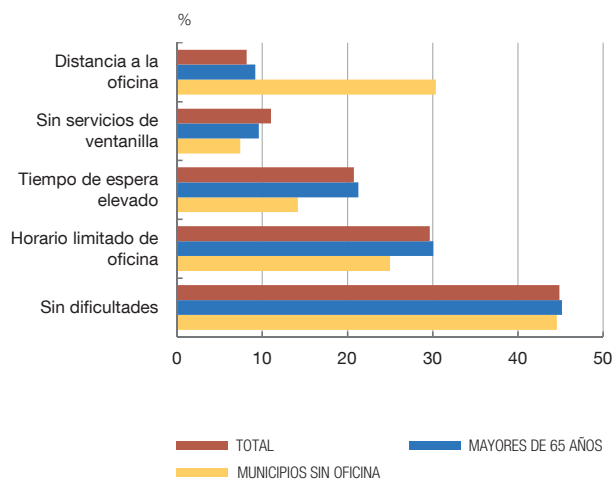
1 CANALES MÁS UTILIZADOS PARA GESTIONES BANCARIAS



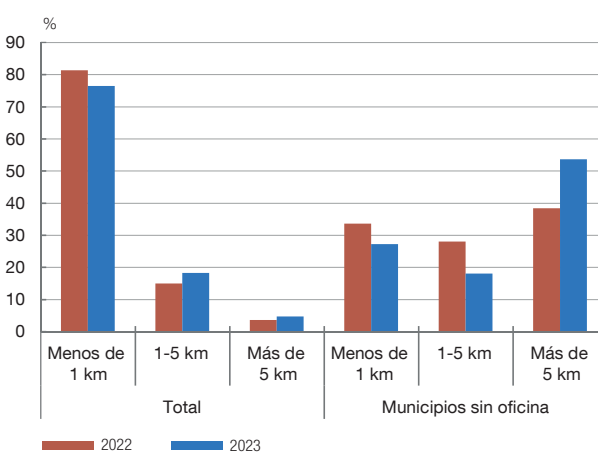
2 CANALES UTILIZADOS PARA GESTIONES BANCARIAS POR MAYORES DE 65 AÑOS



3 PRINCIPALES DIFICULTADES CON EL SERVICIO DE EFECTIVO EN LA OFICINA BANCARIA



4 DISTANCIA AL LUGAR DE RETIRADA DE EFECTIVO



FUENTE: Banco de España.

banca *online* (un 50,6%) para realizar sus gestiones bancarias —véase gráfico 4.1—. En cambio, se observa un uso minoritario de la banca telefónica y, sobre todo, de los canales alternativos (agentes financieros, ofibuses, *cashback*, *Correos Cash*)<sup>18</sup>, cuyos porcentajes de uso se sitúan en torno al 8% y al 1%, respectivamente.

En el caso de los municipios sin oficina estable, estas cifras acerca de la frecuencia de utilización de los diferentes canales de acceso a los servicios bancarios son muy similares

17 En particular, el EHUE incluye una pregunta en la que la persona entrevistada debe señalar los tres canales más usados para las gestiones bancarias en el último año, ordenándolos de más a menos usado. Las cifras del gráfico 4.1 se refieren a los tres, es decir, engloban a todas las personas que usan cada uno de los tres canales más habituales. De este modo, los porcentajes no tienen que sumar necesariamente un 100%, ya que hacen referencia a los tres medios más utilizados, y no solo al más utilizado.

18 Dada la formulación de las preguntas en el EHUE, en esta sección se analizan los cajeros automáticos como categoría separada del conjunto de otros canales alternativos.

y apuntan a un uso minoritario de los canales alternativos (véase gráfico 4.1)<sup>19</sup>. Este hecho sugiere que, en general, la población residente en estos municipios acude a otros municipios con oficina para realizar sus gestiones bancarias. En efecto, según los resultados del EHUE, en 2023, el 59 % de la población residente en municipios sin oficina estable se desplaza a municipios cercanos con oficina estable para acceder a los servicios bancarios.

Respecto a los medios más utilizados por parte de la población de mayor edad (mayores de 65 años), se observa que el uso de las oficinas bancarias y el recurso a familiares para realizar las gestiones bancarias son más mayoritarios en este colectivo que en la población general, mientras que el resto de alternativas se utilizan en menor medida (véase gráfico 4.2). Este menor uso es especialmente acusado en el caso la banca *online*, en línea con los resultados obtenidos por [Crespo, El Amrani, Gento y Villanueva \(2023\)](#) a partir de la EFF. Asimismo, el uso de los demás canales alternativos por parte de la población de mayor edad es aún muy reducido (menos del 1 %), por lo que sería conveniente analizar en profundidad si dichos canales alternativos tienen realmente capacidad para mitigar los posibles riesgos de exclusión financiera a los que se enfrenta este colectivo<sup>20</sup>.

En términos de valoración, la mayor parte de la clientela se muestra satisfecha con el servicio de retirada de efectivo prestado a través de los cajeros automáticos y en la ventanilla de las oficinas (un 73 % y un 75 %, respectivamente). No obstante, entre las personas que utilizan las oficinas bancarias, un 21 % indican que tuvieron dificultades para retirar o ingresar efectivo debido al elevado tiempo de espera, mientras que casi un 30 % habrían encontrado dificultades como consecuencia de las limitaciones en el horario de ventanilla. Respecto a este último aspecto, la inclusión de una pregunta *ad hoc* en el EHUE 2023 permite observar que un 9 % de la clientela ha constatado una ampliación del horario de ventanilla en su sucursal habitual en el último año, frente a un 63 % que no lo habría percibido. La reducida percepción de la ampliación de horarios por parte de la clientela podría deberse, al menos en parte, a que, incluso aunque los horarios se hubieran ampliado, los clientes continuarían acudiendo a las oficinas en el horario habitual en el que estas ya estaban abiertas antes de la ampliación de horarios. La valoración de todos estos aspectos por parte de la población de mayor edad es prácticamente la misma que la de la población general (véase gráfico 4.3).

Finalmente, la distancia a la oficina más cercana, que no constituye una limitación significativa para el conjunto poblacional, sí supone una dificultad significativa para acceder al efectivo en el caso de un 30 % de los residentes en municipios sin oficina bancaria. En este sentido, se observa que la distancia al punto de acceso al efectivo utilizado habitualmente

---

19 Cabe mencionar dos notas de cautela al interpretar la cifra sobre el uso de medios alternativos en los municipios sin oficina estable. En primer lugar, en algunas ocasiones los encuestados podrían no distinguir perfectamente entre agentes financieros y sucursales, en la medida en que en los últimos años las sucursales bancarias han pasado a ser gestionadas por agentes. En segundo lugar, el hecho de que algunos de los canales alternativos estén más presentes en unas regiones que en otras podría no estar siendo capturando correctamente en el EHUE, cuyo diseño muestral garantiza la representatividad a nivel nacional y por grupos de población, pero no la representatividad a nivel regional.

20 Nótese que el reducido tamaño muestral no aconseja analizar otros cruces como, por ejemplo, el correspondiente a la población de mayor edad en municipios sin oficina estable.

por parte de la clientela habría aumentado entre marzo-mayo de 2022 y marzo-mayo de 2023, a tenor de la evolución de las respuestas a esta pregunta en las dos últimas ediciones del EHUE (véase gráfico 4.4). En particular, el porcentaje de personas que tienen su punto de acceso al efectivo habitual a menos de 1 km se redujo del 81,3 % al 76,5 % en el caso de la población general, y del 33,6 % al 27,2 % en el caso de los municipios sin oficina estable. Por su parte, el porcentaje de población residente en municipios sin oficina estable con su punto de acceso habitual a más de 5 km aumentó desde el 38,4 % en 2022 hasta el 53,6 % en 2023<sup>21</sup>.

De este modo, la clientela habría percibido, en general, un cierto deterioro en la accesibilidad a los servicios bancarios a lo largo de 2022 en los municipios sin oficina estable, pese al aumento en el número de puntos de retirada de efectivo en dichos municipios (véase sección 4.1). Esta aparente discrepancia entre la evolución de las medidas de accesibilidad por el lado de la oferta y por el lado de la demanda podría deberse, al menos en parte, a que la mayor disponibilidad reciente de puntos de acceso se explica por la implantación de nuevos canales alternativos (véase gráfico 1), en un contexto en el que la clientela aún utiliza mayoritariamente las oficinas bancarias (véase gráfico 4.1)<sup>22</sup>. Estos resultados ponen de manifiesto la necesidad de atender no solo a la información por el lado de la oferta, sino también a la información por el lado de la demanda, para analizar la efectividad de las distintas alternativas disponibles en el diseño de los planes de actuación en materia de accesibilidad a los servicios bancarios.

---

<sup>21</sup> Nótese que el incremento observado entre 2022 y 2023 en la distancia al punto de acceso habitual podría explicarse, al menos parcialmente, por cambios en la percepción de la distancia por parte de la población y por la variabilidad muestral entre las diferentes olas del EHUE.

<sup>22</sup> De hecho, tal y como se ha descrito anteriormente, en 2023 el 59 % de la población residente en municipios sin oficina estable se desplaza a municipios cercanos con oficina estable para acceder a los servicios bancarios.

## 5 Consideraciones finales y agenda de trabajo

De acuerdo con los resultados presentados en este informe, los principales aspectos que caracterizan la evolución de la accesibilidad a los servicios bancarios en España a lo largo de 2022 serían los siguientes:

- i) En relación con el número de puntos de acceso presencial a los servicios bancarios, la reducción en el número de oficinas bancarias entre 2021 y 2022 se habría visto parcialmente compensada por la implantación de canales alternativos, sobre todo de oficinas móviles en los municipios más pequeños y de agentes financieros en los municipios más grandes.
- ii) Entre 2021 y 2022 se redujo el número de municipios sin ningún punto de acceso presencial a los servicios bancarios en 167 —un 2,1 % de los municipios y un 0,13 % de la población—, como resultado de los 223 municipios que ganaron cobertura, frente a los 56 que la perdieron.
- iii) El porcentaje de municipios sin ningún punto de acceso presencial a los servicios bancarios se redujo en mayor medida que en el caso de otros servicios, tanto de provisión privada (comercios y bares) como con un cierto componente de provisión pública (atención sanitaria y farmacias).
- iv) En cuanto al uso y valoración por parte de la clientela de los distintos medios de acceso en 2023, la última edición del EHUE pone de manifiesto que la utilización de los canales alternativos a las oficinas bancarias (agentes financieros, ofibuses, *cashback* y Correos Cash) es aún minoritaria, tanto en el caso de las personas mayores como en el de la población residente en municipios sin oficina estable.
- v) Además, los encuestados en el EHUE perciben que a lo largo de 2022 se habría producido un incremento apreciable de la distancia hasta el punto de acceso al efectivo habitual más cercano en los municipios sin oficina estable.

Esta aparente discrepancia entre la evolución de las medidas de accesibilidad por el lado de la oferta —dinámicas i)-iii)— y por el lado de la demanda —dinámicas iv)-v)— podría deberse, al menos en parte, a que la mayor disponibilidad reciente de puntos de acceso se explica por la implantación de nuevos canales alternativos, en un contexto en el que la clientela aún utiliza mayoritariamente las oficinas bancarias. Estos resultados inciden, por tanto, en la importancia de acompañar el despliegue de los canales alternativos con actuaciones que promuevan y faciliten su uso por parte de la clientela, así como en la necesidad de valorar la efectividad de las diferentes alternativas disponibles e investigar los factores que podrían estar detrás de su escasa utilización hasta la fecha.



En este contexto, de cara a los próximos trimestres, la agenda de trabajo del Banco de España se centra en dos dimensiones clave para profundizar en el análisis y seguimiento de los posibles riesgos de exclusión financiera que afectan a determinados grupos poblacionales:

- **Incrementar la información granular disponible.** En este ámbito, a partir de 2024 se ampliará el tamaño muestral del EHUE para facilitar el diagnóstico y seguimiento de la accesibilidad a los servicios bancarios de los grupos de población más expuestos a los riesgos de exclusión financiera. Asimismo, a partir de finales de 2024 se dispondrá de la edición 2022 de la EFF, en la que se incluyeron nuevas preguntas cuyo análisis permitirá evaluar, entre otras cuestiones, la confianza de los hogares en las entidades bancarias, la forma en la que las familias prefieren relacionarse con los bancos, las dificultades que existen a la hora de utilizar la banca *online* y la valoración de los distintos servicios que pudieran prestar las entidades bancarias.
  
- **Avanzar en una evaluación rigurosa de las políticas a partir de la evidencia empírica.** En este ámbito, el Banco de España está impulsando, con algunas entidades interesadas, la realización de programas piloto que permitan evaluar la efectividad de las diversas medidas que podrían desplegarse para tratar de favorecer la accesibilidad a los servicios bancarios. En particular, estos programas buscan identificar, sobre la base de un diagnóstico y de una evaluación rigurosa de las distintas opciones disponibles, aquellas alternativas que resulten más efectivas para mitigar los riesgos de exclusión financiera de determinados colectivos.

## PUBLICACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA

### DOCUMENTOS OCASIONALES

- 2130 PABLO HERNÁNDEZ DE COS: Comparecencias ante la Comisión de Presupuestos del Congreso de los Diputados, el 25 de octubre de 2021, y ante la Comisión de Presupuestos del Senado, el 30 de noviembre de 2021, en relación con el Proyecto de Presupuestos Generales del Estado para 2022. (Existe una versión en inglés con el mismo número).
- 2131 LAURA AURIA, MARKUS BINGMER, CARLOS MATEO CAICEDO GRACIANO, CLÉMENCE CHARAVEL, SERGIO GAVILÁ, ALESSANDRA IANNAMORELLI, AVIRAM LEVY, ALFREDO MALDONADO, FLORIAN RESCH, ANNA MARIA ROSSI y STEPHAN SAUER: Overview of central banks' in-house credit assessment systems in the euro area.
- 2132 JORGE E. GALÁN: CREWS: a CAMELS-based early warning system of systemic risk in the banking sector.
- 2133 ALEJANDRO FERNÁNDEZ CERESO y JOSÉ MANUEL MONTERO: Un análisis sectorial de los retos futuros de la economía española.
- 2201 MANUEL A. PÉREZ ÁLVAREZ: Nueva asignación de derechos especiales de giro. (Existe una versión en inglés con el mismo número).
- 2202 PILUCA ALVARGONZÁLEZ, MARINA GÓMEZ, CARMEN MARTÍNEZ-CARRASCAL, MYROSLAV PIDKUYKO y ERNESTO VILLANUEVA: Analysis of labor flows and consumption in Spain during COVID-19.
- 2203 MATÍAS LAMAS y SARA ROMANIEGA: Elaboración de un índice de precios para el mercado inmobiliario comercial de España. (Existe una versión en inglés con el mismo número).
- 2204 ÁNGEL IVÁN MORENO BERNAL y TERESA CAMINERO GARCÍA: Analysis of ESG disclosures in Pillar 3 reports. A text mining approach.
- 2205 OLYMPIA BOVER, LAURA CRESPO y SANDRA GARCÍA-URIBE: El endeudamiento de los hogares en la Encuesta Financiera de las Familias y en la Central de Información de Riesgos: un análisis comparativo. (Existe una versión en inglés con el mismo número).
- 2206 EDUARDO GUTIÉRREZ, ENRIQUE MORAL-BENITO y ROBERTO RAMOS: Dinámicas de población durante el COVID-19. (Existe una versión en inglés con el mismo número).
- 2207 JULIO GÁLVEZ: Measuring the equity risk premium with dividend discount models.
- 2208 PILAR CUADRADO, MARIO IZQUIERDO, JOSÉ MANUEL MONTERO, ENRIQUE MORAL-BENITO y JAVIER QUINTANA: El crecimiento potencial de la economía española tras la pandemia. (Existe una versión en inglés con el mismo número).
- 2209 PANA ALVES, SERGIO MAYORDOMO y MANUEL RUIZ-GARCÍA: La financiación empresarial en los mercados de renta fija: la contribución de la política monetaria a mitigar la barrera del tamaño. (Existe una versión en inglés con el mismo número).
- 2210 PABLO BURRIEL, IVÁN KATARYNIUK y JAVIER J. PÉREZ: Computing the EU's SURE interest savings using an extended debt sustainability assessment tool.
- 2211 LAURA ÁLVAREZ, ALBERTO FUERTES, LUIS MOLINA y EMILIO MUÑOZ DE LA PEÑA: La captación de fondos en los mercados internacionales de capitales en 2021. (Existe una versión en inglés con el mismo número).
- 2212 CARLOS SANZ: El peso del sector público en la economía: resumen de la literatura y aplicación al caso español.
- 2213 LEONOR DORMIDO, ISABEL GARRIDO, PILAR L'HOTELLERIE-FALLOIS y JAVIER SANTILLÁN: El cambio climático y la sostenibilidad del crecimiento: iniciativas internacionales y políticas europeas. (Existe una versión en inglés con el mismo número).
- 2214 CARMEN SÁNCHEZ y JARA QUINTANERO: Las empresas *fintech*: panorama, retos e iniciativas.
- 2215 MARÍA ALONSO, EDUARDO GUTIÉRREZ, ENRIQUE MORAL-BENITO, DIANA POSADA, PATROCINIO TELLO-CASAS y CARLOS TRUCHARTE: La accesibilidad presencial a los servicios bancarios en España: comparación internacional y entre servicios. (Existe una versión en inglés con el mismo número).
- 2216 BEATRIZ GONZÁLEZ, ENRIQUE MORAL-BENITO e ISABEL SOLER: Schumpeter Meets Goldilocks: the Scarring Effects of Firm Destruction.
- 2217 MARIO ALLOZA, JÚLIA BRUNET, VÍCTOR FORTE-CAMPOS, ENRIQUE MORAL-BENITO y JAVIER J. PÉREZ: El gasto público en España desde una perspectiva europea. (Existe una versión en inglés con el mismo número).
- 2218 PABLO AGUILAR, BEATRIZ GONZÁLEZ y SAMUEL HURTADO: Carbon tax sectoral (CATS) model: a sectoral model for energy transition stress test scenarios.
- 2219 ALEJANDRO MUÑOZ-JULVE y ROBERTO RAMOS: Estimación del impacto de variaciones en el período de cálculo de la base reguladora sobre la cuantía de las nuevas pensiones de jubilación. (Existe una versión en inglés con el mismo número).
- 2220 LUIS ÁNGEL MAZA: Una estimación de la huella de carbono en la cartera de préstamos a empresas de las entidades de crédito en España. (Existe una versión en inglés con el mismo número).

- 2221 SUSANA MORENO SÁNCHEZ: The EU-UK relationship: regulatory divergence and the level playing field.
- 2222 ANDRÉS ALONSO-ROBISCO y JOSÉ MANUEL CARBÓ: Inteligencia artificial y finanzas: una alianza estratégica.
- 2223 LUIS FERNÁNDEZ LAFUERZA, MATÍAS LAMAS, JAVIER MENCÍA, IRENE PABLOS y RAQUEL VEGAS: Análisis de la capacidad de uso de los colchones de capital durante la crisis generada por el COVID-19. (Existe una versión en inglés con el mismo número).
- 2224 SONSOLES GALLEGO, ISABEL GARRIDO e IGNACIO HERNANDO: Las líneas del FMI para aseguramiento y prevención de crisis y su uso en Latinoamérica (Existe una versión en inglés con el mismo número).
- 2301 LAURA HOSPIDO, CARLOS SANZ y ERNESTO VILLANUEVA: Air pollution: a review of its economic effects and policies to mitigate them.
- 2302 IRENE MONASTEROLO , MARÍA J. NIETO y EDO SCHETS: The good, the bad and the hot house world: conceptual underpinnings of the NGFS scenarios and suggestions for improvement.
- 2303 IADRÍAN LÓPEZ GONZÁLEZ: Inteligencia artificial aplicada al control de calidad en la producción de billetes.
- 2304 BELÉN AROCA MOYA: Conceptos, fundamentos y herramientas de neurociencia, y su aplicación al billete.
- 2305 MARÍA ALONSO, EDUARDO GUTIÉRREZ, ENRIQUE MORAL-BENITO, DIANA POSADA y PATROCINIO TELLO-CASAS: Un repaso de las diversas iniciativas desplegadas a nivel nacional e internacional para hacer frente a los riesgos de exclusión financiera.
- 2306 JOSÉ LUIS ROMERO UGARTE, ABEL SÁNCHEZ MARTÍN y CARLOS MARTÍN RODRÍGUEZ: Alternativas a la evolución de la operativa bancaria mayorista en el Eurosistema. (Existe una versión en inglés con el mismo número).
- 2307 HENRIQUE S. BASSO, OURANIA DIMAKOU and MYROSLAV PIDKUYKO: How inflation varies across Spanish households.
- 2308 LAURA CRESPO, NAJIBA EL AMRANI, CARLOS GENTO y ERNESTO VILLANUEVA: Heterogeneidad en el uso de los medios de pago y la banca *online*: un análisis a partir de la Encuesta Financiera de las Familias (2002-2020).
- 2309 HENRIQUE S. BASSO, OURANIA DIMAKOU y MYROSLAV PIDKUYKO: How consumption carbon emission intensity varies across Spanish households.
- 2310 IVÁN AUCIELLO-ESTÉVEZ, JOSEP PIJOAN-MAS, PAU ROLDAN-BLANCO y FEDERICO TAGLIATI: Dual labor markets in Spain: a firm-side perspective.
- 2311 CARLOS PÉREZ MONTES, JORGE E. GALÁN, MARÍA BRU, JULIO GÁLVEZ, ALBERTO GARCÍA, CARLOS GONZÁLEZ, SAMUEL HURTADO, NADIA LAVÍN, EDUARDO PÉREZ ASENJO e IRENE ROIBÁS: Marco de análisis sistémico del impacto de los riesgos económicos y financieros. (Existe una versión en inglés con el mismo número).
- 2312 SERGIO MAYORDOMO e IRENE ROIBÁS: La traslación de los tipos de interés de mercado a los tipos de interés bancarios. (Existe una versión en inglés con el mismo número).
- 2313 CARLOS PÉREZ MONTES, ALEJANDRO FERRER, LAURA ÁLVAREZ ROMÁN, HENRIQUE BASSO, BEATRIZ GONZÁLEZ LÓPEZ, GABRIEL JIMÉNEZ, PEDRO JAVIER MARTÍNEZ-VALERO, SERGIO MAYORDOMO, ÁLVARO MENÉNDEZ PUJADAS, LOLA MORALES, MYROSLAV PIDKUYKO y ÁNGEL VALENTÍN: Marco de análisis individual y sectorial del impacto de los riesgos económicos y financieros. (Existe una versión en inglés con el mismo número).
- 2314 PANA ALVES, CARMEN BROTO, MARÍA GIL y MATÍAS LAMAS: Indicadores de riesgos y vulnerabilidades en el mercado de la vivienda en España.
- 2215 ANDRÉS AZQUETA-GAVALDÓN, MARINA DIAKONOVA, CORINNA GHIRELLI y JAVIER J. PÉREZ: Sources of economic policy uncertainty in the euro area: a ready-to-use database.
- 2316 FERNANDO GARCÍA MARTÍNEZ y MATÍAS PACCE: El sector eléctrico español ante el alza del precio del gas y las medidas públicas en respuesta a dicha alza. (Existe una versión en inglés con el mismo número).
- 2317 ROBERTO BLANCO y SERGIO MAYORDOMO: Evidencia sobre el alcance de los programas de garantías públicas y de ayudas directas a las empresas españolas implementados durante la crisis del COVID-19. (Existe una versión en inglés con el mismo número).
- 2318 ISABEL GARRIDO y IRUNE SOLERA: Has the 2021 general SDR allocation been useful? For what and for whom?
- 2319 ROBERTO BLANCO, ELENA FERNÁNDEZ, MIGUEL GARCÍA-POSADA y SERGIO MAYORDOMO: An estimation of the default probabilities of Spanish non-financial corporations and their application to evaluate public policies.
- 2320 BANCO DE ESPAÑA: La accesibilidad presencial a los servicios bancarios en España: Informe de seguimiento 2023.