



Universidad de Valladolid

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DEL TRABAJO DE
SORIA

Grado en Administración y Dirección de Empresas

TRABAJO FIN DE GRADO

Banca inclusiva y el reto demográfico de las entidades financieras

Presentado por Marcos Asensio Fraile

Tutelado por: Blanca García Gómez

Soria, 23 de Mayo de 2024

CET

FACULTAD de CIENCIAS EMPRESARIALES y del TRABAJO de SORIA

INDICE

INTRODUCCIÓN	3
Bloque 1. INTRODUCCIÓN AL FENÓMENO DE LA DESPOBLACIÓN.....	5
1.1 Concepto de zona despoblada. Las zonas rurales	5
1.2 La evolución poblacional en las zonas rurales. Concepto de despoblación	6
1.3 Los motivos del descenso poblacional en las zonas rurales	9
1.3.1 Los factores económicos.....	9
1.3.2 Factores sociales.....	10
1.3.3 Factores culturales	11
1.4 Plan de medidas del reto demográfico frente a la despoblación.....	11
1.5 La despoblación rural en España frente al resto de los países europeos	13
Bloque 2. EL ABANDONO FINANCIERO DE LAS ZONAS RURALES DESPOBLADAS. EL PAPEL DE LA BANCA	15
2.1 El proceso de cierre de oficinas bancarias en España.....	15
2.1.1 Entidades bancarias con más cierres de oficinas.....	16
2.1.2 Poblaciones sin servicio tras el cierre de oficinas bancarias.....	17
2.1.3 Municipios con aumento o creación de servicio bancario	17
2.2 Motivos del cierre de oficinas bancarias.....	19
Bloque 3. BANCA INCLUSIVA. EL SERVICIO A LA POBLACIÓN ESPECIALMENTE VULNERABLE. EL CASO DE CAJA RURAL DE SORIA	22
3.1 Principales dificultades que encuentran los más mayores en el acceso a los servicios financieros.....	22
3.2 La banca inclusiva. Análisis de las medidas dirigidas a las personas mayores	23
3.2.1 Medidas aplicadas por iniciativa privada de los bancos	25
3.2.2 Medidas aplicadas por iniciativa de entidades públicas	28
CONCLUSIONES.....	33
BIBLIOGRAFÍA	36

INTRODUCCIÓN

El fenómeno de la despoblación está hoy más presente que nunca. España es un país que cuenta con grandes zonas despobladas las cuales conforman lo que se ha dado en llamar la “España Vacía”. Soria es una de esas áreas. Según datos oficiales publicados por Heraldo Diario de Soria, a finales del pasado año, el Padrón atribuía a Soria 1.105 habitantes más hasta los 89.482. Villanueva y Valdeprado, son los municipios “reyes de la despoblación”. Además, la provincia tiene 72 pueblos que al menos han ganado un habitante, según las cifras del Instituto Nacional de Estadística. Frente a ellos, la capital ganaba 646 personas para un total de 40.086. Y en total hay cuatro municipios que cuentan con menos de 10 habitantes. Así las cosas, Soria está en la zona cero de la despoblación en España.

A nivel global, según un artículo de elDiario.es, *el 42% de los municipios está en riesgo por despoblación*. Esta despoblación influye directamente en la pérdida de servicios básicos en las zonas rurales, y deja a esta población cada vez con más carencias de ciertos servicios, lo que la fuerza a irse de estas zonas en busca de oportunidades. Y, por otro lado, la población, que permanece en los pueblos sufre la desigualdad de servicios y oportunidades frente a la de las zonas urbanas.

En este trabajo, nos centramos en el sector financiero, servicio que es tan esencial como otros y que, fruto de la continua despoblación de estas zonas, se ha visto obligado a reducir el número de sucursales y a dejar a sus habitantes, en muchos casos, sin ningún tipo de oficina bancaria. Precisamente, desde hace varios años se están produciendo diversas iniciativas para luchar frente a la despoblación y la pérdida de servicios que dicho fenómeno acarrea. Por ejemplo, la población de la España vaciada denuncia la pérdida de derechos de los ciudadanos más vulnerables, los del medio rural y los más mayores.

La elección de este tema para el Trabajo de Fin de Grado se justifica por la actualidad del mismo y por razones subjetivas tienen que ver con el hecho de que vivo en Soria, una de las provincias más despobladas de España, y que mi familia y yo hemos experimentado en primera persona las consecuencias de vivir en la España Vacía.

El objetivo de este trabajo es investigar sobre la situación del sector financiero en las zonas rurales (los motivos del cierre de oficinas, su evolución, las carencias de la población tras esos cierres, cómo se adapta la población, los bancos más afectados, etc.), así como describir las diferentes medidas que están adoptando los distintos bancos y entidades públicas para solucionar estas carencias y los cierres de sucursales.

Para la realización de este trabajo, he usado, manuales y monografías para fijar la parte teórica del mismo, así como informes periódicos y científicos para aportar cifras y datos en apoyo de las ideas que se exponen. Por último, para aplicar la teoría, también he seguido el método de casos, para ejemplificar el caso de Caja Rural de Soria y su importante labor en la provincia de Soria.

El trabajo lo he dividido en 3 bloques. El primero de ellos trata de la despoblación de las zonas rurales, su evolución, los motivos del descenso poblacional, las medidas adoptadas para fijar población y seguir evitando su fuga y termina con una pequeña

comparación con el resto de países de Europa. El segundo bloque habla de la reducción de sucursales, los cierres de oficinas en España, los motivos por los que cierran sucursales, y los municipios que más pierden y los que aumentan el número de sucursales. En el tercer bloque, ya me centro en la banca inclusiva, lo que hacen las entidades financieras para colaborar con las personas más vulnerables, sobre todo, los mayores y de las zonas rurales, y ejemplifico el caso de Caja Rural de Soria y su gran labor en la provincia de Soria. Por último, expongo las conclusiones a las que he llegado tras la realización de este trabajo, así como una reflexión personal de lo que creo que va a ser la evolución futura del sector financiero.

Bloque 1. INTRODUCCIÓN AL FENÓMENO DE LA DESPOBLACIÓN

Comenzamos por definir lo que entendemos por *zona rural* y sus tipos, dado que son el principal objeto de este Trabajo de Fin de Grado, para después pasar a analizar el origen de la despoblación paulatina que han experimentado dichas zonas y el rango de población que se ha visto más afectada. Nuestro objetivo es relacionar más tarde estos datos con los de la reducción de oficinas y servicios de la banca rural, para finalizar repasando los principales aspectos de la banca inclusiva que pretende mitigar los efectos nocivos de la despoblación en el mundo rural

1.1 Concepto de zona despoblada. Las zonas rurales

De acuerdo con Pinilla y Sáez (2017), “la despoblación es un fenómeno demográfico y territorial, que consiste en la disminución del número de habitantes de un territorio o núcleo con relación a un período previo”. La caída del número de habitantes puede ser resultado de un crecimiento vegetativo negativo, de un saldo migratorio o de ambos simultáneamente.

Por su parte, según el reglamento del FEDER, se entiende por zonas escasamente pobladas “las áreas con una densidad de población de 12,5 habitantes por kilómetro cuadrado o menos, o aquellas que hayan perdido una media de, al menos, un 1% anual de población en el periodo de 2007 a 2017”.

Antes de continuar, conviene hacer una aclaración y es que es frecuente no tener claras las diferencias y similitudes entre lo rural y lo despoblado. ¿Es lo mismo? Es importante considerar que habitualmente se toman en consideración varios criterios para definir *zona rural*. Es obvio que uno de los factores es el demográfico, esto es, la densidad poblacional. Otro criterio es el relativo a la ocupación de los habitantes, dedicados a la agricultura, etc. Por su parte también es de destacar el criterio cultural. Pues bien, dado que las zonas urbanas suelen estar densamente pobladas por cuanto aglutinan gran cantidad de servicios de todo tipo, es frecuente que lo rural coincida con lo despoblado, así lo reconoce la Secretaría General para el Reto Demográfico al decir que “el fenómeno de la despoblación es eminentemente rural y afecta con mayor gravedad a los pequeños municipios”.

Para terminar esta reflexión, concluiremos que, entre los analistas, se consideran *zonas despobladas* aquellas cuyos municipios tienen menos de 30.000 habitantes y menos de 100 habitantes por kilómetro cuadrado¹.

Las zonas rurales siempre han sido regiones ricas, con mucho trabajo y muy duro, y pobladas de trabajadores que se dedicaban a realizar las diferentes actividades rurales principalmente dedicadas al sector primario (agricultura, ganadería, aprovechamientos forestales, minería o pesca). La función de estas labores era abastecer posteriormente de materias primas a los núcleos urbanos, donde se encargaban de procesarlas y producir bienes elaborados, así como de exportarlas o comerciar con el producto final. Analizamos ahora cómo ha ido evolucionando la población en estas áreas.

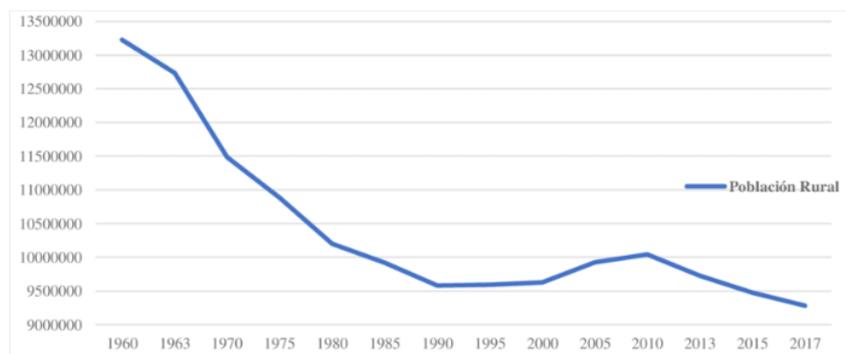
1.2 La evolución poblacional en las zonas rurales. Concepto de despoblación

Remitimos de nuevo a la definición de *despoblación* de Pinilla y Sáez (2017) que acabamos de mencionar, para deducir que, evidentemente, la evolución poblacional de un territorio va vinculada al desarrollo de la actividad económica. Es por ello por lo que debemos hacer un repaso de su evolución para entender cómo han ido cambiando las cifras poblacionales.

Tradicionalmente, las actividades productivas vinculadas al mundo rural eran 100% manuales, sin ningún tipo de mecanización, solo pequeños aperos y animales que ayudaban en la actividad laboral. Tras la revolución industrial en las ciudades y la mecanización del campo, se dejó de trabajar de esa forma y se vio cómo la mayoría de la mano de obra, que antes trabajaba en el campo, migró hacia las grandes ciudades buscando otros puestos de trabajo. La falta de trabajo en el campo se suplió con las oportunidades de los núcleos urbanos, en los cuales, tras la mecanización, empezaron a surgir empresas más grandes, creándose de este modo el trabajo en cadena, donde se necesitaba una gran cantidad de mano de obra. También aparecieron pequeños talleres para la reparación de las diferentes herramientas, como los elementos más cotidianos. Todo ello provocó la paulatina despoblación del mundo rural. En la siguiente gráfica, se puede ver cómo ha ido decreciendo la población de las zonas rurales:

¹ Nótese cómo ambas referencias arrojan marcadores muy elevados. Si lo aplicamos a zonas como Soria, por ejemplo, incluso la capital de provincia sería considerada zona despoblada con sus casi 50.000 habitantes. Por lo tanto, se deberían hacer varios abanicos en estos márgenes, entre zonas con menor población más rurales y zonas con menor población casi urbanas.

Gráfico 1. Decrecimiento de la población de la España rural.



Fuente: Banco Mundial (Vallejo, 2018).

En este gráfico, podemos apreciar el descenso de población que han sufrido los municipios rurales de España, que han pasado de algo más de 13 millones de habitantes en 1960 a 9,5 millones en 1990. A raíz de esta fecha, la población sufrió un pequeño crecimiento hasta el estallido de la crisis del 2008, cuando se produjo de nuevo un movimiento migratorio hacia las ciudades, ya que las ofertas de trabajo eran mayores en los núcleos urbanos que en las zonas rurales.

Otro de los detonantes de esta segunda época de bajada poblacional fue que, tras el primer éxodo rural, la gente que se mantuvo en los pueblos tenía una edad media alta, y por ley natural, muere más gente de la que nace en los municipios rurales. Con todo ello, a fecha de hoy, habría una población total en las zonas rurales de España de 7,5 millones de habitantes, datos obtenidos del INE (Instituto Nacional de Estadística), como observamos en el gráfico 2:

Gráfico 2. Población según el tamaño del municipio, año 2020

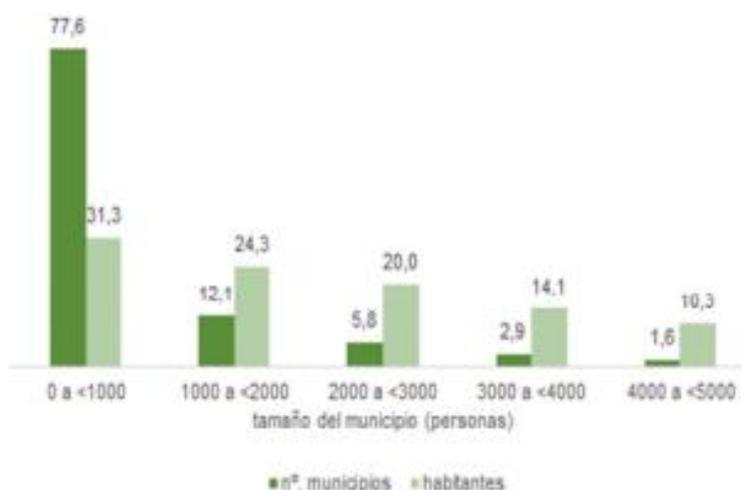
Tipo de municipio	Población personas	nº mun..	Superficie km ²	Densidad hab/km ²	
RURAL	5.000 a 30.000	3.068.158	319	74.255	41,3
	< 5.000	4.470.771	6.352	349.965	12,8
	Total Rural	7.538.929	6.671	424.220	17,8
Municipios Urbanos	39.911.866	1.460	80.525	495,6	
TOTAL España	47.450.795	8.131	504.745	94,0	

Fuente: Padrón municipal, INE (Instituto Nacional de Estadística).

De los 7,5 millones de habitantes que residen en municipios menores de 30.000 habitantes, 4,4 millones de ellos viven en municipios menores de 5.000 habitantes, algo más de la mitad, el 31,3% en municipios menores de 1000 habitantes y el resto, 3,1 millones de habitantes aproximadamente, en municipios rurales más grandes, de 5.000 a 30.000 habitantes, siempre según los datos del INE.

Si dividimos los municipios menores de 5.000 habitantes de 1000 en 1000, como se hace en el gráfico 3 a continuación, vemos cómo el mayor porcentaje de la población que vive en los municipios de menos de 5.000 habitantes reside en los municipios más pequeños, pues hay mayor cantidad de ellos.

Gráfico 3. Número de pequeños municipios y proporción de personas por tamaño de municipio, año 2020

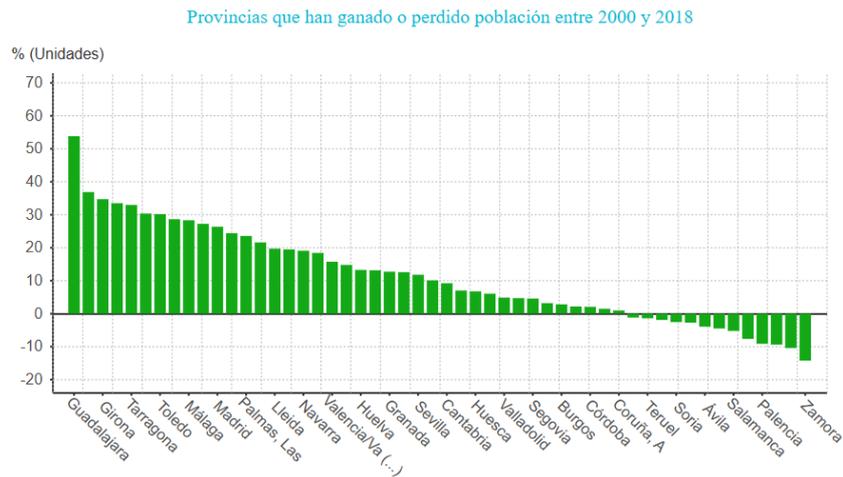


Fuente: Padrón municipal, INE (Instituto Nacional de Estadística).

Cabría destacar que, en valores absolutos, los municipios menores de 1000 habitantes, que congregan a 1,6 millones de habitantes en España, serían los que más población habrían perdido respecto al porcentaje total, pasando de tener el 4% de la población total al 3,1%, en valor absoluto, una pérdida de 142.000 habitantes.

La evolución de población por provincias no ha sido la misma, evidentemente la de las provincias más rurales ha sido muy dispar frente a la de las provincias más urbanas, siendo las rurales las que han perdido más población y las más urbanas las que más la han ganado. Las provincias más perjudicadas de esta bajada de población serían las pertenecientes a Castilla y León y Teruel, y las más beneficiadas Madrid, Cataluña y Guadalajara, pues pese a que gran parte de la provincia de Guadalajara está constituida por zonas rurales, la cercanía con Madrid ha hecho que numerosos municipios rurales, como la capital, hayan crecido al ser municipios dormitorio de Madrid. Estos datos los deducimos de la información del gráfico 4:

Gráfico 4. Evolución de población total por provincia.



Fuente: INE (Instituto Nacional de Estadística), Fundación BBVA e IVIE (Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas).

Pasamos ahora a analizar al detalle las principales causas de este descenso de población en las zonas rurales.

1.3 Los motivos del descenso poblacional en las zonas rurales

Esta bajada de habitantes en las zonas rurales se podría justificar por diferentes factores, los cuales sistematizamos, basándonos en la información que hemos recopilado; concretamente hemos identificado dos grandes grupos de factores: económicos, sociales y naturales. Por otro lado, consideramos que existe otro grupo de factores culturales. Los desarrollamos a continuación.

1.3.1 Los factores económicos

La más evidente de las causas económicas de la despoblación sería la falta de empleo y de lugares donde poder ejercer una actividad laboral remunerada, ya que, en estas zonas, tras la mecanización del campo y la falta de industria, se necesita menos mano de obra que en las zonas urbanas. No solo ha influido en este aspecto la revolución industrial, sino el continuo desarrollo actual, que hace que cada vez se necesiten menos trabajadores en las zonas rurales para las tareas del día a día.

Por otra parte, hay que considerar los altos costes de comenzar a trabajar en el campo por cuenta propia, los cuales son año a año más elevados, pese a las ayudas tanto europeas como nacionales para la incorporación en estos sectores. A ello se une la dificultad de lidiar con la burocracia necesaria en los inicios para llevar a cabo dicho proceso.

Luego, los pocos puestos de trabajo que hay en estas zonas están peor remunerados que en los núcleos urbanos según *El diario de Teruel*², donde comentan que la diferencia de renta per cápita entre los habitantes de las zonas urbanas y los de las zonas rurales sería de 2400 euros brutos o de 1400 euros, en ingresos limpios. A esto se añade que el 22% de la población de las zonas rurales estaría a nivel de pobreza relativa, frente al 17% en núcleos urbanos. El gobierno quiere paliar esta situación a través de la Comisión Europea, incorporando bonificaciones fiscales de hasta el 20% en las zonas rurales y más directamente en las provincias de la España vaciada (Soria, Teruel y Cuenca), así como en las diferentes empresas que residen y están instaladas en estos municipios.

Aparte de las diferencias en la remuneración, los trabajos de las zonas rurales suelen ser más duros físicamente y el horario laboral suele ser menos atractivo, ya que se trabaja por temporadas o, en el caso de los ganaderos, todos los días del año.

Otro motivo económico sería el coste mayor del acceso a los diferentes servicios. Un claro ejemplo sería el mayor coste de la cesta de la compra, ya que los pequeños establecimientos que ofrecen los productos de primera necesidad no pueden tener los precios que ofertan las grandes cadenas de supermercados de nivel nacional que operan en las ciudades o municipios más grandes. El acceso a los servicios públicos, en general, suele ser más complejo, lo que hace prácticamente necesario tener que acudir a servicios privados o disponer de un coche personal, con los gastos que esto conlleva.

Por último, también se podría mencionar la dificultad de acceder a una vivienda, ya que normalmente, las poblaciones con menor población no tienen proyectos urbanísticos por los altos costes de adaptación y la falta de demanda. Por otra parte, las viviendas ya existentes están ocupadas y las que no lo están suelen ser casas muy antiguas, muchas veces muy deterioradas, con unos altos costes de reforma para dejarlas habitables y con características similares a las casas urbanas.

1.3.2 Factores sociales

Aparte de los motivos económicos de la despoblación rural, también están los sociales, entre los que podríamos destacar:

² <https://www.diariodeteruel.es/teruel/un-economista-turolense-investiga-la-distribucion-de-ingresos-per-capita-en-el-mundo-rural-y-el-urbano>

- La falta de gente para relacionarse socialmente, lo que se conoce como *socializar*, una necesidad básica del ser humano para desarrollarse y evolucionar como individuo.
- La reducción de las probabilidades de desarrollarte profesionalmente y como persona, al tener menos oportunidades y menos experiencias.
- La escasez de centros educativos de enseñanza básica y secundaria, así como de diferentes centros de educación privada (música, idiomas, grados profesionales, etc.), que son más escasos hasta en los municipios rurales más grandes.
- La falta de acceso a los diferentes servicios que se requieren: hospitales y residencias públicos, residencias de ancianos, bibliotecas, museos, centros de ocio, entidades bancarias, etc.

1.3.3 Factores culturales

Respecto a los factores culturales, se hace referencia a la narrativa de lo rural frente a lo urbano, se ha construido un juicio que ha calado en la población, en el cual se impone una relación de prosperidad, modernidad y dinamismo ligada a las grandes ciudades, llenas de ocio y actividades, frente a lo contrario en las zonas rurales, a las cuales se las caracteriza como pobres, anticuadas y sin ninguna oportunidad de futuro.

Si bien es cierto, que en este estereotipo hay matices reales, como en todos, esto hace que la gente vea las zonas rurales como poco atractivas a la hora de poder desarrollar un proyecto, en vez de considerarlas una fuente de oportunidades y fortalezas, de forma que los que ya habitan en ellas buscan esas oportunidades de las grandes ciudades, ahondando en el problema de la despoblación.

1.4 Plan de medidas del reto demográfico frente a la despoblación.

Contra esta reducción de la población en el mundo rural, el gobierno quiere implantar una serie de medidas que eviten esta fuga, exactamente 130 actuaciones, orientadas a luchar contra la despoblación, y lograr la igualdad y cohesión territorial, a través de una recuperación inclusiva, digital y verde, que logre la igualdad de derechos entre las zonas rurales y urbanas, y así mejore las condiciones de los habitantes de las zonas rurales e incentive a la gente que reside en municipios urbanos a ir a vivir a las zonas rurales.

El Plan de Medidas del Reto Geográfico recoge esas 130 medidas, que agrupa en 10 grandes ejes (Moncloa, 2021):

1. Impulso de la transición ecológica: se basa en crear oportunidades sin dañar el medioambiente y en aprovechar los recursos naturales, logrando una mayor calidad de vida.

2. Transición digital y plena conectividad del territorio nacional: consiste en el despliegue de una línea de alta velocidad en todo el territorio nacional, así como en enseñar y facilitar medios para la adaptación de la población a las tecnologías digitales, y así lograr una inclusión social mayor y una fuente de emprendimiento. Esta medida se podría vincular con la enseñanza del manejo de las aplicaciones digitales bancarias.
3. Desarrollo e innovación en el territorio: pretende buscar el talento local, los diferentes programas para hacer pueblos inteligentes, y la investigación de proyectos de emprendimiento local y su contribución a la economía local. Esta medida, aplicada a la banca, podría hacer referencia a las concesiones de préstamos y líneas de crédito, para empresas o autónomos del mundo rural, con tipos de interés bonificados.
4. Impulso del turismo sostenible: tiene como objetivo el fomento del turismo ECO y económicamente rentable del mundo rural (marcas de calidad, denominaciones de origen locales, etc.), así como la rehabilitación y reforma de los parajes y monumentos históricos.
5. Igualdad de derechos y oportunidades: busca el fortalecimiento de la mujer emprendedora en el mundo rural y de los jóvenes, así como las diferentes líneas de ayudas para estos. Como ya he comentado antes, tiene que ver no solo con ayudas para la adquisición de bienes, sino también con la bonificación de tipos de interés de préstamos y líneas de crédito para la mejora o creación de empresas o negocios de ciertos colectivos.
6. Fomento al emprendimiento: se plasma en el apoyo a todos los emprendedores locales para que se aprovechen de las fuentes de recursos locales, y en ayudas a la mejoría de las explotaciones y negocios locales y el mantenimiento de las mismas o, como ya he comentado, en la concesión de líneas de crédito o préstamos bonificados.
7. Refuerzo de los servicios públicos e impulso de la descentralización: pretende fomentar la igualdad en el nivel de servicios públicos (educación y formación, prestaciones sociales y económicas, y servicios sanitarios), la descentralización de administraciones públicas, potenciando la generación de empleo en estas regiones, así como la concesión de ayudas a entidades de crédito para conservar el servicio o implementarlo.

8. Bienestar social y economía de los cuidados: se basa en políticas sociales para atender las diferentes dificultades que se le presenta en el día a día a la población envejecida de las zonas más desfavorecidas. Ahí se incluye un sistema para mejorar la autonomía de la población, así como medidas para facilitar el acceso de esta a los diferentes servicios sociales o privados que se requieran, donde se incluirían los servicios bancarios.
9. Promoción de la cultura: incluye la iniciativa para incentivar las actividades rurales, así como la protección del patrimonio de los municipios.
10. Reformas normativas e institucionales para abordar el reto demográfico: se concreta en actuaciones y cambios normativos en muchos ámbitos, como el estatuto básico de los municipios, el cambio del sistema de recaudación fiscal autonómico, aceptar el teletrabajo o la inversión en investigación demográfica.

En definitiva, una serie de actuaciones que pretenden mejorar la calidad de vida de la población actual y futura, ayudar a mejorar al tejido empresarial actual y cooperar en la creación de nuevas empresas, fomentar e investigar el aprovechamiento de los recursos locales sin desestabilizar los ecosistemas rurales, y mantener, promover y conservar los monumentos históricos y parajes naturales como atractivo turístico. Todas estas actuaciones van de la mano con la mejora de los bancos rurales que puede ayudar en todos estos sentidos. En efecto, los bancos tendrían un papel muy importante en el reto demográfico, ya que podrían ser los encargados de conceder el dinero necesario a proyectos que fijen población en los pueblos, y junto a las diferentes administraciones públicas, tanto a nivel local, como regional, nacional o incluso de Europa, se podría llegar a acuerdos para favorecer a ciertos colectivos rurales. Aparte, los servicios bancarios son esenciales para la población, como se demostró en la pandemia, y aunque se hayan perfeccionado las herramientas electrónicas, el mantenimiento de los servicios bancarios en los pueblos, al igual que otros servicios básicos (hospitales, correos, escuela, etc.), es esencial para fijar población.

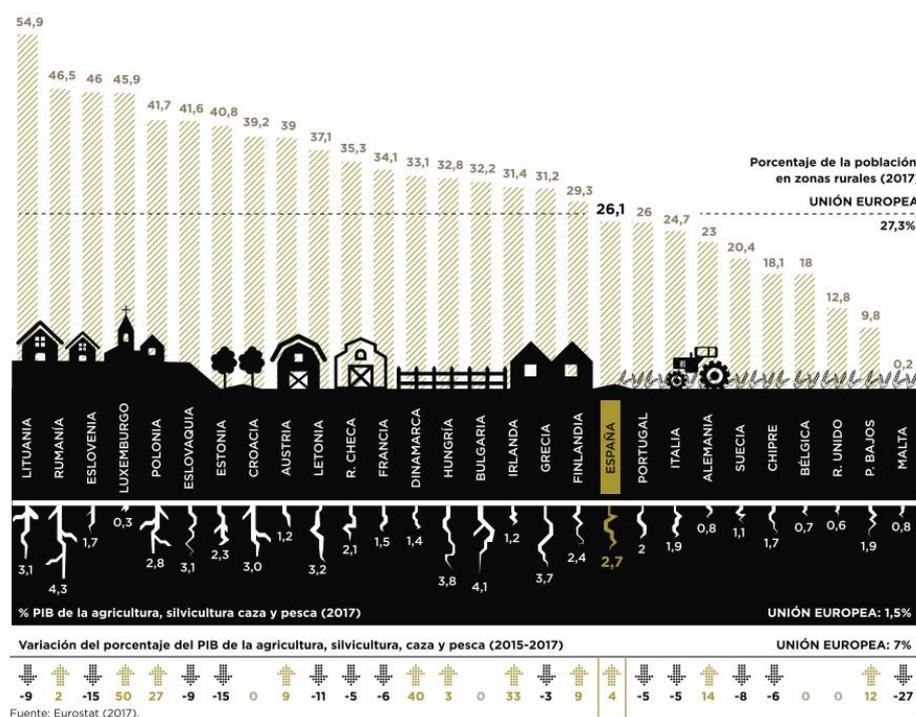
1.5 La despoblación rural en España frente al resto de los países europeos

Con respecto al resto de la Unión Europea, España es uno de los países donde menos población hay en las zonas rurales respecto a las urbanas. Según datos del 2017, en España había un 26% de habitantes en zonas rurales frente al 27% de media de la Unión Europea, porcentaje parecido al del resto de los países del sur de Europa y por debajo del de los países de Europa Central. No

obstante, España está por encima de la media europea (un 2,7% frente a un 1,5%) en relación al porcentaje del PIB referente a las actividades relacionadas con el sector primario (agricultura, silvicultura, caza y pesca), que son actividades principales de las poblaciones de las zonas rurales. Por el contrario, otros países como Luxemburgo, Austria y Eslovenia, pese a que tienen mayor porcentaje de población en zonas rurales, esto no redunda favorablemente en el rendimiento de las actividades mencionadas, que queda muy por debajo de la media de la Unión Europea o que es poco en comparación con la población que reside en ellos.

A continuación, muestro el gráfico Eurostat (2017) en el que nos basamos para los datos que mencionamos en el párrafo anterior:

Gráfico 5. Porcentaje de residentes en las zonas rurales por cada país europeo y repercusión en las zonas rurales del PIB de cada país.



Fuente Eurostat (2017)

En los siguientes apartados, tratamos cómo estos porcentajes poblacionales han afectado a la situación actual de la banca, en general, y en el sector rural en particular, y qué medidas han tomado las entidades bancarias para respaldar en lo posible las directrices anteriores del Plan Demográfico.

Bloque 2. EL ABANDONO FINANCIERO DE LAS ZONAS RURALES DESPOBLADAS. EL PAPEL DE LA BANCA

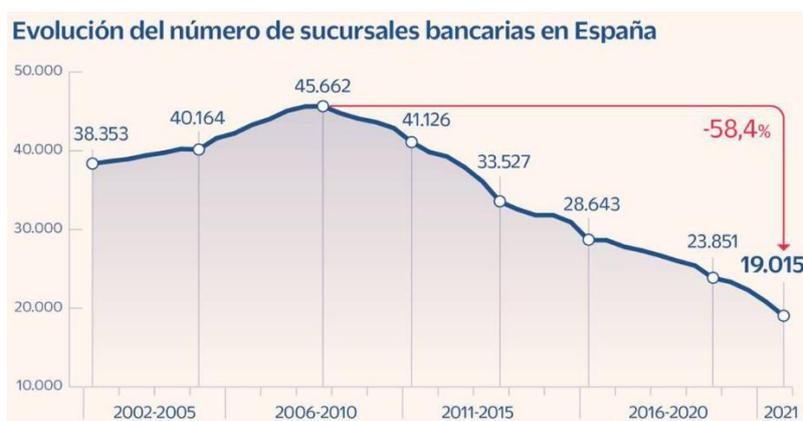
Desde la crisis financiera de 2008, el número de sucursales bancarias existentes en el territorio nacional ha experimentado un descenso constante. Dicho fenómeno responde a los criterios que priman en el sector que no son otros que la maximización de la riqueza del accionista, la cual pasa por la minimización de costes.

La baja rentabilidad de las oficinas situadas en zonas con baja densidad de población, unida al desarrollo de la banca digital ha propiciado el avance vertiginoso de un proceso lesivo para las mencionadas zonas. En este bloque, nos ocuparemos de estudiar en detalle este proceso, de cómo y porqué está revertiendo en los últimos meses y del importante papel de los servicios bancarios en las zonas rurales despobladas.

2.1 El proceso de cierre de oficinas bancarias en España

En España, se ha producido una reducción en el número de sucursales bancarias, ya no solo en las zonas rurales, sino también en las zonas urbanas. Se ha pasado de haber 46.118 oficinas en el año 2008, año con mayor número de sucursales abiertas, a 19.000 oficinas que hay a fecha de hoy, casi un descenso del 60%, como podemos observar en el siguiente gráfico (n.º 6). Cabe destacar, no obstante, que el número de cajeros automáticos aumentó respecto a años anteriores, ya que, muchas veces, aunque se cierre la oficina, se mantiene el servicio del cajero, pues facilita el acceso al dinero en metálico, y, al mismo tiempo, al casi no tener gastos de mantenimiento, el cajero sigue saliendo rentable para la entidad.

Gráfico 6. Evolución número de sucursales en España



Fuente Cinco Días, BCE (Cortinas, 2022)

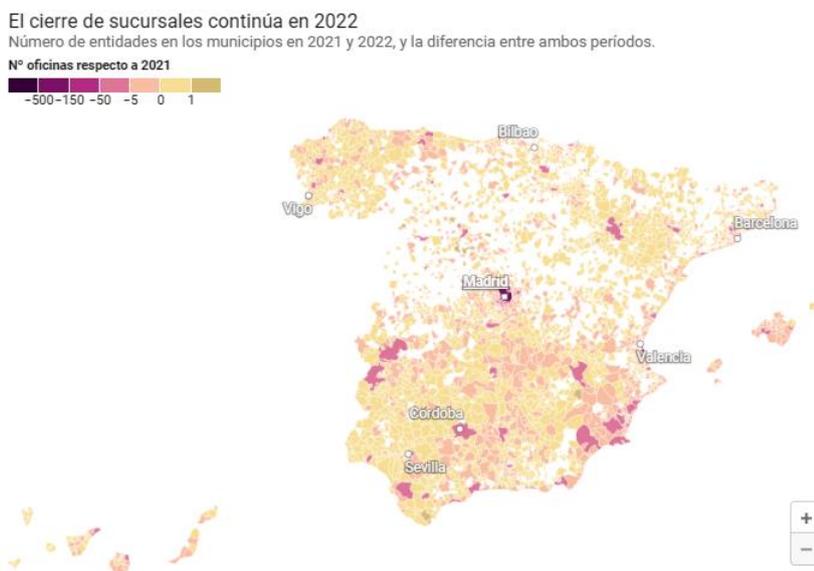
Esta reducción en el número de oficinas bancarias ha sido general en toda Europa, aunque cabe destacar que en nuestro país ha sido mayor en

comparación con el resto del continente europeo. En el año 2009, había 240.000 oficinas bancarias en Europa, en el 2014, se redujeron a 209.000 y, en el 2019, ya solo quedaban 165.000 oficinas bancarias. A partir del 2019, un estudio de *Europapress*³ vaticina que se espera que vayan a cerrar 1 de cada 4 sucursales bancarias europeas, es decir, ello implicaría el cierre de otras 40.000 sucursales más que, sumadas a las cerradas con anterioridad, supondrían la reducción de algo más de la mitad del total de sucursales bancarias, que pasarían de 240.000 a aproximadamente 120.000, en la actualidad.

2.1.1 Entidades bancarias con más cierres de oficinas

Un artículo del periódico *La Expansión*⁴ comenta las entidades que más sucursales han cerrado exclusivamente en el año 2021. En cabeza, estarían Caixabank y el banco Santander, los cuales habrían cerrado 943 y 992 oficinas respectivamente; luego estarían otros como el BBVA que cerró 587, el Sabadell que hizo lo propio con 326 y, por último, Unicaja, Ibercaja y Abanca que, aunque fueron las entidades que menos oficinas han cerrado, habrían clausurado casi 300 sucursales bancarias.

Gráfico 7. Cierres y aperturas de oficinas en España por municipio



Fuente RTVE (Pozo, 2022)

Como se ve en el gráfico 7 anterior, en términos absolutos, las poblaciones con más cierre de oficinas bancarias son las grandes, aunque dichos cierres generan un impacto menor que los de sucursales en municipios pequeños, ya

³ [Una de cada cuatro sucursales bancarias en Europa cerrará en los próximos tres años, según Kearney \(europapress.es\)](https://www.europapress.es)

⁴ [Los bancos han cerrado una de cada cinco sucursales durante la pandemia | Banca \(expansion.com\)](https://www.expansion.com)

que, aunque se reduzcan las sucursales en las ciudades, el servicio puede empeorar pero se sigue manteniendo, al contrario de lo que ocurre en las poblaciones pequeñas, en las cuales cuando se cierra la única oficina que hay, se pierde por completo el servicio bancario en el pueblo, viéndose la población obligada a acercarse a algún otro municipio próximo.

2.1.2 Poblaciones sin servicio tras el cierre de oficinas bancarias

En el último año, más de 100 municipios se han quedado sin sucursal bancaria. El caso más drástico sería en Baleares, donde el municipio de Sant Llorenç des Cardassar habría pasado de tener 6 oficinas a no tener ninguna. Luego, las provincias donde más municipios habrían perdido el servicio por completo, es decir, que se habrían quedado sin ninguna oficina y por tanto las más perjudicadas, serían Valladolid (13 municipios), Málaga (11), Zamora (11) y Cáceres (10) según datos de Pozo (2022).

2.1.3 Municipios con aumento o creación de servicio bancario

Por el lado contrario, también hay municipios que han aumentado su número de oficinas, un total de 18 (como se aprecia en el gráfico 8 a continuación), y también 2 municipios donde no había ninguna sucursal y se han abierto nuevas, aunque si comparamos el número de municipios con aumento o creación de servicio bancario con el de los municipios que lo han perdido, es una ínfima parte.

Gráfico 8. Municipios que ganan sucursales bancarias

Los municipios que 'ganan' sucursales en mitad de 2022
Número de sucursales en 2021 y 2022, y variación entre los mismos.

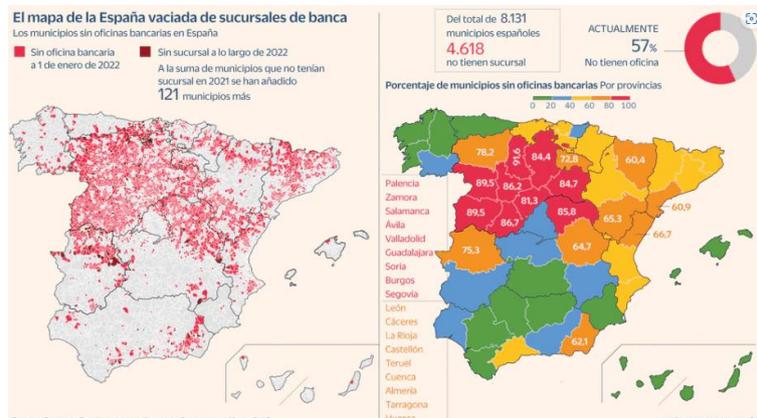
	Municipio	Provincia	2021	2022	Variación
1	Sant Llorenç Savall	Barcelona	2	5	3
2	Villaescusa	Cantabria	1	3	2
3	Ador	Valencia	1	2	1
4	Aldaia	Valencia	12	13	1
5	Basauri	Vizcaya	16	17	1
6	Hinojosa de San Vicente	Toledo	0	1	1
7	Íscar	Valladolid	5	6	1
8	Jabugo	Huelva	1	2	1
9	La Almunia de Doña Godina	Zaragoza	4	5	1
10	Liétor	Albacete	0	1	1
11	Los Barrios	Cádiz	6	7	1
12	Medina de Rioseco	Valladolid	6	7	1
13	Medina del Campo	Valladolid	9	10	1
14	Nerja	Málaga	11	12	1
15	Olmedo	Valladolid	5	6	1
16	Peñaflor	Valladolid	6	7	1
17	Rabanales	Zamora	1	2	1
18	Valle de Egüés/Eguesibar	Navarra	3	4	1

Fuente RTVE (Pozo, 2022)

La mayoría de ellos son municipios que tienen ahora más oficinas de las que había, aunque cabría destacar tanto Hinojosa de San Vicente como Lietor, que no tenían ninguna sucursal en el municipio y, ahora, gracias a Caja rural de Castilla la Mancha y Liberbank (ahora Unicaja) respectivamente, tienen servicio de sucursal en el municipio.

Comparando de nuevo las cifras de España con las de Europa, nuestro país es el cuarto con más número de sucursales con 19.000 oficinas, por detrás de Alemania con 41.000 oficinas, y Francia e Italia con 25.000 y 21.000 oficinas respectivamente. Y comparando con la población total de cada país, España sería segunda respecto a oficinas por habitante por detrás de Francia, con un total de 58 oficinas por cada 100.000 habitantes, pues hemos perdido el primer puesto que teníamos antes de la crisis del 2008 frente al país galo.

Gráfico 9. Municipios sin sucursal bancaria y porcentaje de municipios sin sucursal bancaria por provincia



Fuente Cinco Días (Trincado, 2022)

En este gráfico 9, vemos a la izquierda los municipios de España que no disponen de oficina bancaria, que observamos cómo se concentran principalmente en el interior de la península ibérica. Las zonas más punteadas son Castilla y León al completo, el norte de Extremadura, el Prepirineo y Guadalajara, Teruel, Cantabria y La Rioja. A la derecha, se representa el porcentaje de municipios que no cuentan con sucursal bancaria respecto al total de municipios de la provincia, que de nuevo coinciden con las mismas provincias que la gráfica de la izquierda. El motivo por el cual esas provincias son las más perjudicadas en este tema es obvio, se trata de provincias con edad media mayor, con menos población en el mundo rural, menos inversión (empresas) y ratio de habitante por kilómetro cuadrado inferior que en el resto del país.

2.2 Motivos del cierre de oficinas bancarias

La banca española está, desde hace varios años, inmersa en una profunda transformación de su modelo de negocio que la está llevando a acometer una drástica reducción de plantilla y de oficinas bancarias. Entre los principales motivos de este cambio, destacan la transformación digital y el auge de la banca *online*, por un lado, y por otro el proceso de fusiones que arrancó en 2008, con la anterior crisis económica, y que se aceleró por la crisis del coronavirus. Nos ocupamos de todos estos factores a continuación.

- **La crisis financiera de 2008**

Hasta esa fecha, España era uno de los países con más oficinas bancarias por habitante de toda Europa, con un total de 46.000 sucursales bancarias, lo que constituye un máximo histórico. No en vano, fruto en parte de la burbuja inmobiliaria, el número de sucursales creció de forma desmedida en todo el territorio nacional.

Ahora bien, tras la debacle económica y la paralización de todos los sectores, pasamos de una época donde los bancos no paraban de abrir sucursales para dar hipotecas y otras fuentes de financiación para empresas, a no tener el suficiente negocio e incluso muchos impagos, y verse obligados a reestructurar el número de sucursales físicas que tenían para ahorrar gastos y no ir a la quiebra.

- **El modelo de negocio basado en la rentabilidad**

No es ningún secreto que la banca prima la rentabilidad económica por encima de la social, ello salvo excepciones como es el caso de las cooperativas de crédito o cajas rurales. Es por ello que, en épocas en las que la evolución macroeconómica no facilita la generación de rentabilidad para el accionista, los directivos de las diferentes entidades bancarias adoptan decisiones orientadas a la minimización de costes. En esta línea, cuando los tipos de interés son bajos, el margen financiero de las entidades se estrecha, de modo que se han de buscar herramientas para lograr mantener el resultado, medidas como el cobro de comisiones, la reducción de plantillas o el cierre de sucursales.

- **La digitalización bancaria y el auge de la banca *online*:**

Según los datos del Banco de España (2023), a día de hoy, 2 tercios de la población adulta es usuaria de banca electrónica, siendo los jóvenes el sector poblacional con mayor porcentaje de usuarios, un 78,6% y en la población de las grandes ciudades hay un mayor porcentaje de usuarios que en las zonas rurales, el 66,3%. Estos porcentajes se vieron muy incrementados a raíz de la pandemia, más de un 13% solo en 2020.

También, cabría destacar la figura de los bancos digitales, los cuales, no disponen de una sola oficina o sucursal bancaria física. Estos están en auge a raíz de la pandemia, lo que ha aumentado mucho la cartera de clientes y depósitos, muchas veces atraídos por las grandes ofertas de cuentas nóminas/pensión o remuneración de los depósitos, las cuales son viables gracias a los bajos costes de personal y mantenimiento y amortización de locales.

La creación de aplicaciones bancarias y la funcionalidad de estas hicieron que mucha gente abandonara el servicio presencial en su sucursal y prefiriera hacer las diferentes gestiones por internet, a través de la aplicación, de modo que el trabajo de oficina se vio relevado provocando la destitución o prejubilación de empleados y por ende cierres de oficinas.

Esto fue así ya que para mucha gente es más cómodo no tener que esperar colas en las sucursales ni tener que desplazarse y, aparte, el coste de las transacciones muchas veces es más económico. A día de hoy, el número de transacciones que se hacen por las aplicaciones y medios digitales es superior al que se realiza en las distintas sucursales.

Este impulso de las tecnologías frente al trato personal también ha perjudicado a ciertos colectivos entre los que destaca el de las personas mayores, tema que desarrollo en los siguientes apartados con más amplitud, siendo el tema principal de este trabajo, el reto de la inclusión financiera, en este caso de las personas mayores.

- **La pandemia de Covid-19**

La pandemia también afectó al cierre de oficinas, la paralización de la economía y el miedo de la gente a salir de casa hizo que los bancos dieran un mayor hincapié a las aplicaciones móviles, perfeccionándolas e incluyendo más opciones que poder hacer por ellas, a pesar de que la visita a sucursales bancarias era una de las actividades que estaba permitida por el gobierno en todo el periodo que duró el Covid-19. También, la paralización económica que supuso hizo que los bancos cerraran alguna oficina más, temerosos de las posibles consecuencias, como lo vivido en el 2008.

- **Los procesos de fusiones interentidades**

Estas fusiones han sido unas medidas que han llevado a cabo los bancos para adaptarse a las circunstancias económicas del momento. Hace varios años, ya se produjeron varias fusiones. La primera fue la del banco Bilbao junto al banco Vizcaya, justo a la entrada de España en la Comunidad Económica Europea. La siguiente fue el banco Santander

que congregó al banco Central y al banco Hispanoamericano. Para finalizar, tras la pandemia, se unieron las 3 cajas vascas, el banco Pastor al banco Popular, Caixa captó la Banca Cívica y a Unnim la absorbió el BBVA. Todo este proceso de fusiones culminó con las dos últimas grandes absorciones, Bankia por Caixabank y Liberbank por Unicaja, y en la actualidad, el rumor de la fusión de Unicaja con el Banco Sabadell. Todo este proceso de fusiones ha llevado consigo la reducción de oficinas, ya que donde operaban los dos bancos fusionados, solo mantenían una de las oficinas y, también, porque el banco absorbente en muchas ocasiones no mantenía las oficinas del banco absorbido.

Un claro ejemplo de lo anterior, sería la unión de Caja Duero con Unicaja en Soria, los cuales, tras absorber Caja Duero, cerraron varias oficinas en Soria Capital y, en la mayoría de pueblos donde disponían de oficinas o las cerraron o instauraron la figura del agente comercial. En total, de las 18 oficinas que disponían, solo mantuvieron 6 y otras 4 se conservaron como agentes comerciales.

De candente actualidad está la propuesta de fusión entre BBVA y Banco de Sabadell, la cual está provocando nuevas discusiones sobre la consolidación bancaria en Europa.

De acuerdo con Euronews, “la posible fusión entre BBVA y Banco Sabadell catapultaría al primero al club exclusivo de bancos de la eurozona con más de 1 billón de dólares (940.000 millones de euros) en activos totales, lo que lo situaría justo detrás de gigantes del sector como BNP Paribas, Crédit Agricole, Banco Santander SA, Société Générale SA y Deutsche Bank AG; además este acuerdo convertiría a BBVA en el tercer banco más grande de la eurozona por capitalización bursátil, estimada en aproximadamente 65.000 millones de dólares (61.000 millones de euros), solo por detrás de BNP Paribas y Banco Santander. Son muchas las voces que se preguntan si esto no es una clara señal de lo que está por venir en la Eurozona. Tendremos que estar atentos a su evolución y a como ésta afecta a la inclusión financiera de los más desfavorecidos.

Bloque 3. BANCA INCLUSIVA. EL SERVICIO A LA POBLACIÓN ESPECIALMENTE VULNERABLE. EL CASO DE CAJA RURAL DE SORIA

Partiendo de la importancia que las sucursales bancarias tienen para la inclusión financiera dentro del territorio, independientemente del papel de la banca electrónica de la mano de la digitalización, nos ocupamos en este tercer bloque de repasar el concepto de banca inclusiva, así como de analizar las medidas que los intermediarios financieros están llevando a cabo para facilitar el acceso a los servicios financieros en las zonas rurales despobladas, zonas en las que viven fundamentalmente personas mayores, que muchas veces no tienen ni acceso, ni formación que les capacite para el uso de la banca digital.

3.1 Principales dificultades que encuentran los más mayores en el acceso a los servicios financieros

Ciertamente, como acabo de comentar, el segmento poblacional más afectado por esta notable reducción de sucursales bancarias es la población de mayor edad, que se ve muy perjudicada con la disminución de oficinas físicas en el medio rural y con los cambios en el servicio recibido de las entidades financieras. Entre las principales dificultades que encuentra la tercera edad frente a los servicios bancarios modernos y la reducción de oficinas están las siguientes (IMSERSO, 25 de enero de 2022):

- Las limitaciones del servicio en las oficinas, donde no se presta la suficiente atención a las necesidades que pueden tener los clientes mayores, lo que tiene como resultado un trato menos personalizado hacia este colectivo.
- La reducción del horario de atención al público, así como el descenso del personal, que redundan en la escasez y falta de tiempo que se dedica al servicio.
- La notable merma de la atención presencial, que se lleva a cabo por vía telefónica o telemática por correo, y que agranda la brecha entre este segmento de edad y las entidades de crédito.
- La reducción de oficinas y de horario aumenta los retrasos en las oficinas y el tiempo que pasa hasta que las personas mayores reciben la atención del gestor financiero.
- La dificultad de los mayores en la comprensión de la información y del lenguaje que se usa en los materiales informativos y publicitarios presentes en las oficinas.
- Su reducida experiencia en el conocimiento y uso de las aplicaciones bancarias, los puntos de suministro de efectivo y la corrección de los

problemas derivados del uso de cajeros y aplicaciones, lo que genera en ellos una sensación de inseguridad y vulnerabilidad

Por tanto, hasta ahora hemos analizado la interrelación entre factores como la despoblación de las zonas rurales, la avanzada edad media de sus habitantes, el cierre de oficinas bancarias y las dificultades que ello supone para los ciudadanos mayores de estos pueblos. Dedicamos los siguientes apartados a analizar las medidas que están adoptando las entidades para paliar los problemas que plantea la actividad financiera en los pueblos y para las personas mayores, con el objeto de comprobar su efectividad y, en su caso, proponer soluciones a los posibles defectos que detectemos o acciones futuras que todavía no se hayan implementado.

3.2 La banca inclusiva. Análisis de las medidas dirigidas a las personas mayores

Comenzaremos por definir lo que entendemos por *banca inclusiva*, que según el Banco Mundial se identifica con “promover un acceso universal a un conjunto de servicios financieros básicos de calidad y que atiendan efectivamente a las necesidades específicas de quienes los utilizan: medios de pago electrónicos, instrumentos de ahorro y acceso al crédito en condiciones más favorables”⁵. Ese acceso universal a servicios financieros de calidad debería incluir a la población de las zonas rurales y a las personas mayores. Su inclusión financiera se puede lograr mediante una mayor educación financiera, que propicie una mayor cultura en este sentido, y mediante la oferta de productos financieros adecuados a sus necesidades⁶. Esta labor de culturización financiera es totalmente necesaria entre las personas mayores si tenemos en cuenta que, según el Barómetro de Mayores UDP sobre Banca Digital (septiembre 2019) el 76,9% de las personas mayores en España no son usuarias de la banca digital; y el 83,2% manifiesta su preferencia por la atención personalizada para realizar gestiones bancarias (siendo Internet y la atención telefónica las opciones peor valoradas)⁷.

Ante la falta de servicios financieros o la reducción de los mismos en las zonas menos habitadas, las diferentes entidades de crédito han adoptado distintas medidas, algunas por desarrollo de una idea propia y otras por iniciativa o ayuda pública. Dichas medidas están orientadas a favorecer el acceso en el mundo rural a este tipo de servicios y no aumentar la brecha entre el mundo rural y el urbano. Por otro lado, van destinadas sobre todo a los habitantes de

⁵ <https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview>

⁶ <https://egade.tec.mx/es/egade-ideas/opinion/la-inclusion-financiera-en-mexico-retos-y-oportunidades>

⁷ <https://blogciudades.imserso.es/-/hacia-una-banca-amigable-con-todas-las-edades>

mayor edad, principal población de estas localidades, para ofrecerles el servicio más adaptado a sus necesidades.

Las medidas a implementar no solo se van dirigidas a los habitantes del mundo rural, ya que el empeoramiento del servicio financiero está afectando de forma genérica a todos los ciudadanos, lo cual ha hecho que se hayan tenido que poner en marcha acciones dirigidas tanto al mundo rural como al urbano. En definitiva, hoy coexisten dos perfiles de consumidores de servicios financieros, quienes demandan una banca que ofrezca un trato directo y personal y quienes prefieren hacer uso de los medios digitales; unos y otros pueden localizarse tanto en núcleos urbanos como rurales, siendo la edad un criterio de segmentación claro en el modelo de negocio a aplicar.

Es destacable en este sentido el papel de las pequeñas y medianas entidades de crédito, que han prevalecido porque han preferido mantener el servicio de la oficina tradicional frente al cierre y búsqueda de otras alternativas.

Con todo, estas pequeñas y medianas entidades bancarias también han tomado medidas para abastecer a los municipios en los casos en los que ha sido imposible mantener una oficina abierta. El claro ejemplo de esta apuesta por mantener el servicio es nuestra entidad local soriana, Caja Rural de Soria, la cual no solo ha conservado el servicio financiero en 17 localidades de menos de 1000 habitantes, sino que tiene 3 cajeros independientes en municipios sin oficina y, gracias a una oficina móvil, equipada con la totalidad de instrumentos para dar servicio presencial, presta este servicio en un total de 57 localidades en las que no hay oficina alguna.

Otro ejemplo, sería Caja Rural de Asturias, que al igual que la de Soria, no solo no ha reducido oficinas ni personal, sino que ha aumentado el número de trabajadores y oficinas, de forma que es la única entidad financiera en Asturias con esta evolución, como demuestra el siguiente titular de *El Comercio*⁸:

Caja Rural de Asturias, con más oficinas que hace una década

Es la única entidad que, a pesar de la crisis financiera y de la covid, incrementa plantilla y sucursales

Fuente *El Comercio* (Erausquin, 2022)

⁸ <https://www.elcomercio.es/economia/banca/caja-rural-asturias-20220420001728-ntvo.html>

Como ya he comentado antes, entre todas las medidas que han surgido, hay varias que han sido impulsadas por las diferentes entidades públicas, tanto a nivel estatal, como autonómico o local, así como otras que han sido puestas en marcha por iniciativa privada de los propios bancos, como comentamos a continuación.

3.2.1 Medidas aplicadas por iniciativa privada de los bancos

Una de las medidas estrella que han implementado algunas entidades ha sido, como ya hemos mencionado, la creación de las *oficinas móviles*. Se trata de unidades equipadas con los mismos recursos que podría tener una oficina cualquiera, que permiten dar el mismo servicio y contratar a través de gestores profesionales los mismos productos financieros que se podrían contratar en una oficina física y tradicional. El funcionamiento en cuanto a horarios es diferente al de una oficina al uso puesto que estos gestores siguen una ruta planificada a través de la que prestan servicio a diferentes localidades, repiten el patrón a lo largo de las diferentes semanas y visitan los municipios una o dos veces por semana en función de la gente que asiste a la furgoneta, así como del tamaño del municipio. Con esto, se logra dar una atención presencial para aquel sector poblacional que lo requiera o prefiera, que es lo más parecida a la de una oficina física o, por lo menos, a la de aquellas oficinas en las que se ha reducido horario y días a la semana. También, este tipo de oficinas permite un ahorro de coste para la entidad, ya que con la misma “oficina” se puede dar servicio en diferentes localidades, así como llegar a lugares donde sería imposible abrir o mantener una oficina, aunque fuera para unas pocas horas a la semana.

Esta medida ha sido muy popular entre los diferentes bancos, llegando a ser un servicio más de los que habitualmente pasan por los municipios rurales, junto con el panadero, el butanero, el camión de congelados, ultramarinos, etc. Entre los bancos que disponen o han creado este servicio estarían: el banco Santander, Caixabank, Unicaja, Liberbank, Kutxabank, así como diversas cajas rurales. La clientela más habitual de este servicio son las personas mayores y, entre los servicios más habituales, están los reintegros y las actualizaciones de cartillas o libretas, aunque también se hace la contratación de otros productos financieros (fondos de inversión, plazos fijos, gestión de cambios de domiciliación de recibos o pensión, etc.) o la contratación de seguros y se facilita la comunicación entre la oficina principal y el cliente. Además, al dar servicio en las zonas más rurales, cabría destacar el asesoramiento que estos gestores llevan a cabo en materia agraria (tramitación de PAC, contratación de

seguros agrarios, comunicación de subvenciones o líneas de crédito bonificadas para el sector, así como cualquier otra cosa que requieran)⁹.

En la misma línea, Unicaja, dispone de 5 *ofibuses* que dan servicio en Valladolid, León, Salamanca, Palencia, Zamora y Cáceres, con los que llegan a 200 localidades diferentes. Por otro lado, Caixabank presta servicio a 373 municipios en total de las provincias de Madrid, Valencia, Castellón, Ávila, Segovia, La Rioja, Ciudad Real y Granada, atendiendo a un cuarto de millón de habitantes y recorriendo un total de 43.000 kilómetros al mes por las carreteras. Su objetivo del 2022 es aumentar el servicio y llegar a los 626 municipios, así como a nuevas provincias, para eliminar la brecha financiera entre el mundo rural y el mundo urbano, y luchar por la inclusión financiera. Kutxabank también tiene un ofibus, el cual da servicio a 10 pueblos sin sucursal del interior de Álava. Por último, está Caja Rural de Soria, que con la reciente incorporación de una furgoneta nueva, pasa a disponer de 2, con lo que podrá abarcar municipios más pequeños y llegar a dar servicio a 57 localidades sin oficina (*La Razón*, 2023; CECA, 2022; *El Comercio*, Barreiro, 2020).

Otra de las medidas adoptadas por los bancos es la incorporación de la figura del *agente financiero*, que es autónomo y presta el servicio en lugar de una oficina de la entidad. Estos agentes asumen el riesgo, y su ganancia va en función de un fijo y de las comisiones que generen. Las ventajas que tiene esta figura son que la entidad financiera no deja de perder una localización, sigue estando como marca en el municipio y evita la fuga de la misma y por consiguiente el empeoramiento de la imagen de la entidad. La entidad con más agentes financieros es el banco Santander, que dispone de una red de 800 agencias, diferenciando entre agentes colaboradores (zonas rurales) y agentes financieros (zonas urbanas), y Unicaja, la cual, tras la fusión con Liberbank, planea la incorporación progresiva de hasta 300 agentes (CECA, 2022)¹⁰.

Como otras medidas particulares, estaría la establecida por Caixabank, que previendo el aislamiento financiero, garantizó que no iba a cerrar ninguna oficina en un municipio en el que fuera la única sucursal bancaria, sino que mantendría su apertura frente a optimizar las ganancias empresariales¹¹.

Por otro lado, podemos citar una idea desarrollada entre el Banco Santander y Prosegur que se denomina *Cash Today*, que es un servicio de retirada de efectivo o pago en un establecimiento, que permite a los negocios que no tengan un acceso cercano para ingresar dinero poder hacer dicho ingreso en

⁹ <https://www.larazon.es/economia/20220127/v2ihtbdwpc6xkass7hdoyg57m.html> y https://www.larazon.es/economia/oficinas-moviles-caixabank-dan-servicio-636-pueblos-riesgo-exclusion-financiera_2023081664dc9ea4714dff00010c1a4e.html

¹⁰ https://www.lespanol.com/invertia/empresas/banca/20190113/llega-ofibus-estrategia-servicio-pueblos-sin-sucursal/368213852_0.html

¹¹ https://www.caixabank.com/comunicacion/noticia/caixabank-unica-entidad-financiera-en-483-poblaciones-de-espana_es.html?id=44373

una especie de caja fuerte instalada en el establecimiento, ganando en seguridad, ahorrando tiempo y sin desplazarte. El servicio se hace junto a Prosegur que se encarga de gestionar la recogida del efectivo, así como de enviar cambio, si así lo necesitan. Estas serían las tarifas que cobrarían por ello, en función del uso y de la recaudación del negocio^{12 13}:

Gráfico 10. Tarifas *Cash today*, iniciativa del banco Santander junto a Prosegur.

	MÁQUINA BILLETE	MÁQUINA MONEDA	MÁQUINA BILLETE + MONEDA
Plazo del renting	60 meses	60 meses	60 meses
Servicios incluidos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Instalación. ✓ Mantenimiento integral. ✓ Abono online. ✓ Seguro de efectivo. ✓ Manipulado de efectivo. ✓ Entrega de cambio. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Instalación. ✓ Mantenimiento integral. ✓ Abono online. ✓ Seguro de efectivo. ✓ Manipulado de efectivo. ✓ Entrega de cambio. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Instalación. ✓ Mantenimiento integral. ✓ Abono online. ✓ Seguro de efectivo. ✓ Manipulado de efectivo. ✓ Entrega de cambio.
Pack: bajo volumen	2 recogidas al mes	4 recogidas al mes	2 recogidas al mes
	Manipulado efectivo 50.000 €	Manipulado efectivo 10.000 €	Manipulado efectivo 50.000 € (billetes) / 5.000 € (monedas)
	395 € + IVA	548 € + IVA	650 € + IVA

Por otro lado, los bancos están formando a la población a través de *cursos* gratuitos para concienciar a la gente de qué hacer con su dinero, ayudar a saber operar con las aplicaciones de forma segura, y resolver cualquier duda o asunto de interés de cualquier ciudadano. Un ejemplo sería Caja Rural de Soria, la cual imparte cursos de diferentes tipos a través de sus empleados, llevando a cabo su compromiso con la población soriana de educarlos financieramente. Entre los diferentes talleres que han desarrollado están estos:

- Taller de educación financiera, impartido por Ismael Ruiz, director de negocio de la entidad, en el cual asesoró a los asistentes sobre cómo invertir el dinero en la actualidad, dando una explicación de los cambios que ha habido en este último año.
- Taller de educación financiera para estudiantes, en el cual se les proporcionó una pequeña formación teórico-práctica a los estudiantes más jóvenes de ESO y se trataron varios temas como el ahorro o cómo hacer frente a los fraudes.

¹² A la hora de pagar nuestras compras en un establecimiento adherido a este sistema, les indicamos que queremos hacer una retirada de efectivo que se sumará al importe de la compra. Al realizar el pago con la tarjeta bancaria, recibiremos tanto la compra, como el dinero en metálico que hayamos solicitado. Información de: <https://metodofree.com/que-es-el-cashback-y-como-funciona/>

¹³ <https://cliente bancario.bde.es/pcb/es/blog/que-es-el-cashback-y-como-funciona-.html>

- Taller de ciberseguridad, en el cual Miguel Rehbein, director de operaciones y seguridad de Caja Rural de Soria, informó en una charla de qué hacer para prevenir caer en fraudes y poder navegar de forma segura.

3.2.2 Medidas aplicadas por iniciativa de entidades públicas

Asimismo, las diferentes entidades públicas, han creado varias iniciativas para favorecer que las entidades financieras mantengan y aumenten el servicio en las zonas rurales. Una de las medidas sería el acuerdo de *Correos* junto a varias entidades financieras para facilitar el servicio de ingreso y reintegro en el mundo rural. Los bancos que se han adherido ya a este servicio serían: Banco Mediolanum, Triodos Bank, Evo Banco, BancoFar, Banco Santander, Ibercaja y, la última incorporación, el banco BBVA, aunque correos no cierra la puerta a ningún banco y sigue queriendo trabajar con el máximo posible de entidades. De esta forma, los ciudadanos pueden hacer movimientos de caja en 4675 puntos más, entre oficinas de correos y puntos de atención rural y, a través de los carteros, puedes solicitar que te manden dinero en efectivo hasta tu casa. El servicio ha superado ya las 166.000 operaciones (Correos, 2023)¹⁴.

Esta no es la única iniciativa que ha creado Correos; en 2021, puso en marcha 109 cajeros de prueba, a los que va a añadir otros 1500 más, 300 de ellos que irán a pequeñas poblaciones rurales y darán servicio de efectivo las 24 horas. Aparte, creó un servicio de *recarga de tarjetas prepago* o tarjetas monedero, tarjetas con un saldo el cual se va recargando en función del uso que se le da, no van vinculadas a ninguna cuenta corriente o crédito que ha realizado un total de más de 5 millones de operaciones (Correos, 2023)¹⁵.

Otras medidas más locales son las siguientes (IMSERSO, 25 de enero de 2022)¹⁶:

- El ayuntamiento de Durango, a través del grupo motor Durango Lagunkoia, ha creado una iniciativa de *banca amigable*, para responder a las necesidades que requieren las personas mayores, en relación al déficit de servicios de la banca. Un grupo de personas mayores fueron investigando las distintas sucursales bancarias que había, evaluándolas y proponiéndoles mejoras. Varias, no todas, colaboraron con el estudio y se comprometieron con este grupo a tomar las medidas necesarias y solucionar las carencias detectadas.

¹⁴ <https://www.correos.es/es/es/particulares/dinero-y-compras/lleva-el-control-de-tu-dinero-y-tus-gastos/correos-cash> y <https://www.bancosantander.es/particulares/banca-online/correos-cash>

¹⁵ <https://www.correos.com/sala-prensa/correos-facilita-las-operaciones-financieras-basicas-gracias-a-correos-cash/#>

¹⁶ <https://blogciudades.imserso.es/-/hacia-una-banca-amigable-con-todas-las-edades>

- El ayuntamiento de Valencia, al igual que el de Durango, está desarrollando un proyecto de *banca amigable*, a través de la defensora de las personas mayores y de las diversas entidades que quieran participar.
- Una iniciativa de *banca amigable* del ayuntamiento de Zaragoza culminó con las siguientes medidas prácticas que los mayores sugirieron que los bancos implementaran para ayudarles:
 - Horario de atención personalizada en las oficinas durante al menos 4 horas diarias en horario de mañana, pudiendo realizarse mediante cita previa solicitada por teléfono.
 - Prioridad de atención a las personas mayores como mínimo de 2 horas en la franja de mayor afluencia.
 - Atender los reintegros e ingresos en efectivo de manera presencial sin mínimo de cantidad con la que operar y sin conllevar gastos de gestión.
 - Señalizar zonas de asientos de espera reservados o con preferencia de uso para personas mayores¹⁷.
- La diputación de Salamanca, a través del *bibliobús*, estableció cajeros automáticos para poder ofrecer suministro de dinero en metálico a 130 municipios rurales, como lucha contra la exclusión financiera, ofreciendo así un doble servicio de biblioteca y cajero¹⁸.
- En las provincias de Málaga, Murcia o Sevilla, se ha creado una idea piloto que se basa en la apertura de *farmacias cajeros* en los municipios rurales. Estas ofrecen la posibilidad de retirar dinero en efectivo¹⁹.

Por otro lado, las entidades públicas también han creado iniciativas para formar o enseñar el uso de las diversas tecnologías digitales relacionadas con los bancos, ya que tras la pandemia, se vio la necesidad real de formar a la gente en estos temas, sobre todo a las personas mayores, pero también a la gente que, por diversos motivos, no está habituada al uso de las tecnologías. Se busca que todo el mundo pueda tener acceso a unas nociones básicas tecnológicas, ya no solo bancarias, sino relacionadas por ejemplo con certificados digitales, compras *online*, transacciones por internet, etc.:

- Madrid, por ejemplo, ha comenzado a realizar cursos de formación digital en diferentes centros de mayores y residencias, dirigidos a facilitar

¹⁷ <https://www.zaragoza.es/sede/portal/servicios-sociales/personas-mayores/tu-ciudad/banca-amigable>

¹⁸ https://www.economista.es/castilla_y_leon/noticias/11482161/11/21/Bibliocajeros-lo-ultimo-contrala-desertizacion-financiera-de-la-Espana-vaciada-.html

¹⁹ <https://okdiario.com/salud/22-000-farmacias-espanolas-pueden-convertir-cajeros-automaticos-10641328>

las operaciones más comunes que se pueden hacer a través de la banca digital (consultar los movimientos y el saldo o realizar transferencias). Trabajan con ejemplos prácticos de aplicaciones, efectúan gestiones reales, transferencias o envíos de dinero a través de bizum. Enseñan medidas de protección para que los usuarios no sean víctimas de cualquier tipo de estafas²⁰.

- Por otro lado, otro ejemplo sería la fundación de cibervoluntarios y la fundación de la Asociación Española de Banca (AEB), las cuales han empezado a desarrollar cursos gratuitos, tanto presenciales como *online*, gracias al programa Expertclick, enfocado en las personas mayores de 55 años, sobre todo de zonas rurales. En los cursos, se enseña a la población a navegar por internet con seguridad y a utilizar las diferentes aplicaciones de banca digital, centrándose principalmente en las operaciones más comunes²¹.

3.3. El caso de Caja Rural de Soria

Caja Rural de Soria nació el 26 de septiembre de 1960 como una cooperativa de crédito provincial; en 1993 pasó a denominarse Caja Rural de Soria, Sociedad Cooperativa de Crédito y se conectó con el Banco Cooperativo Español.

Caja Rural de Soria se ha ido adaptando a las diferentes etapas económicas y sociales, buscando siempre amoldarse a los cambios del entorno. La Caja no es solo un agente financiero, desde sus orígenes ha querido ser un agente de cambio social, estando siempre en los sectores clave provinciales (empresarial, sector público, proyectos de inversión de asociaciones y fundaciones participadas) e, incluso, un agente de actividades culturales que no habrían podido salir adelante sin el apoyo de la Caja.

En sus orígenes, Caja Rural solo daba servicio en la provincia de Soria, pero tras el crecimiento que ha experimentado en los últimos años, se expandió a otras provincias (Madrid, Guadalajara, Valladolid, Logroño y Zaragoza), donde llevó su imagen y su filosofía empresarial.

Como ya he comentado antes, Caja Rural de Soria colabora con gran cantidad de asociaciones, clubes deportivos e instituciones públicas, promocionando y colaborando con actividades que de otra forma no tendrían repercusión o financiación suficiente para celebrarse. Entre otros ejemplos, estarían los equipos de fútbol locales, CD San José y CD Numancia, Cruz Roja Soria,

²⁰ <https://www.comunidad.madrid/noticias/2023/10/14/comunidad-madrid-estrena-primer-programa-docente-banca-electronica-dirigido-personas-mayores>

²¹ <https://www.cibervoluntarios.org/es/actualidad/post/expertclick-ensena-a-1-449-personas-mayores-a-usar-mejor-su-telefono-movil-e-internet-en-2023>

Universidad de Valladolid a través de la fundación Cátedra Caja Rural de Soria, Club Deportivo Xtrem Covaleda, ayuntamientos locales en la celebración de actos, etc.

Respecto al tema de la inclusión financiera, tema referente de este trabajo, Caja Rural de Soria siempre se ha caracterizado por priorizar la adaptación al cliente y, en consecuencia, por mantener el servicio en todos los rincones de la provincia, pues es, de largo, la entidad bancaria en la provincia de Soria con mayor número de oficinas abiertas, siendo en muchos municipios la única entidad que existe como en Deza, Duruelo de la Sierra, Navaleno, Quintana Redonda o Tardelcuende y otros como Bayubas, Cihuela, Retortillo de Soria, donde no se atiende todos los días peros si varios días por semana.

Entre otros servicios que hemos comentado, pusieron en marcha el servicio de las oficinas móviles, furgonetas equipadas como si de una oficina pequeña se tratase con la que se puede hacer de todo y se llega a esos pueblos donde la apertura y mantenimiento de una oficina sería imposible y, de esta forma, no se priva al ciudadano de municipios pequeños de poder tener ese servicio presencial. Caja Rural de Soria, dispone de dos oficinas móviles, una de iniciativa propia que recorre los municipios más grandes que no tienen servicio y otra, gracias a la ayuda de la diputación de Soria, que recorre los municipios más pequeños y llega a los rincones más remotos de Soria. Aquí se vería la gran diferencia, frente a su gran competidora Caja Duero, o Unicaja a día de hoy, la cual hizo una reestructuración de oficinas, tanto en Soria capital como en la provincia, lo que le llevó a cerrar un gran número de oficinas. Entre ellas, varias de Soria capital y otras de pueblos, destacando los cierres de las oficinas de Cabrejas del Pinar y del Royo, municipios donde era la única entidad financiera. Otras oficinas se convirtieron en agencias comerciales, lo que empeoró el servicio, como es el caso de Covaleda, donde se pasó de haber 4 trabajadores a estar solo 1 persona a cargo de la agencia.

Además, Caja Rural de Soria está comprometida con la ciudadanía soriana a la cual le ofrece formación a través de diversos cursos que imparte en la casa del agricultor, junto a la oficina principal, de digitalización bancaria, seguridad digital, o sobre cómo invertir el dinero. Asimismo, en la universidad de Valladolid imparte cursos a los alumnos tanto universitarios como de los colegios provinciales, a través de la Catedra Caja Rural de Soria.

Como última noticia y más actual, Caja Rural de Soria va a implantar un total de 40 desfibriladores para cubrir todas sus oficinas. Todo esto gracias a la fundación científica Caja Rural de Soria, la cual vela por la salud de los ciudadanos sorianos, y ya en 2007, consiguió que Soria fuera la primera ciudad española y europea en ser declarada como ciudad cardioprotégida, según *Heraldo de Soria* (Hervada, 2024).

Esto hace que Caja Rural de Soria, sea la entidad de crédito con mayor repercusión en la sociedad de la provincia y, al contrario que otros bancos, buscan unos mayores beneficios sin que ello afecte al servicio que ofrecen. A fecha de 2 de abril de 2024 expuso los resultados obtenidos en el año 2023, que arrojan un beneficio de 20,5 millones de euros, un 49% más que en el año 2022.

CONCLUSIONES

El principal objetivo de este trabajo ha sido comprobar la efectividad de las medidas que está tomando la banca inclusiva para mitigar los efectos nocivos de la despoblación en el mundo rural y para las personas mayores, y proponer soluciones a los defectos que se detecten o acciones futuras que todavía no se hayan implementado.

La primera conclusión a que se ha llegado es que el origen de la despoblación de las zonas rurales reside en diferentes causas de carácter económico, social y cultural. De todas ellas, las económicas parecen las más relevantes; cuestiones como la falta de empleo y mecanización del campo, que han empujado a su población hacia las grandes urbes. A estas razones se unen otras como el difícil acceso en los pueblos a la vivienda, las infraestructuras y los servicios de todo tipo, así como la narrativa social de lo rural contra lo urbano.

Por otro lado, la gente que se ha mantenido en los pueblos tras el éxodo tiene una edad media alta, y debido también a la alta mortalidad y escasa natalidad de estos municipios, el rango de población que se ha visto más afectado por las consecuencias de la despoblación ha sido, principalmente, las personas mayores.

La despoblación en el mundo rural es y seguirá siendo un reto muy grande para los gobiernos nacionales y regionales futuros, ya que su solución es muy difícil y cuesta mucho cambiar la tendencia poblacional por los distintos factores que hemos comentado antes. Entre las diferentes medidas que deben adoptar los gobiernos para fijar población, estarían soluciones como la descentralización de servicios públicos, la dotación de servicios esenciales, el abaratamiento de los costes, ayudas para la adquisición de viviendas, ayudas fiscales para empresas, el establecimiento de cobertura telefónica y de internet global, etc. Todas ellas constituyen ayudas destinadas a facilitar el día a día de la población actual y que sea atractivo para que la gente que vive en núcleos urbanos se desplace a las zonas rurales. Las medidas actuales en esta dirección que se han descrito son útiles, pero no suficientes para cambiar la tendencia, pues se tendría que tratar de medidas más efectivas que causaran un efecto real en la población.

Los bancos tienen un papel muy importante para implementar el Plan Demográfico que el gobierno ha creado para luchar contra la despoblación y lograr la igualdad de derechos entre las zonas rurales y urbanas. La conservación de los servicios bancarios puede ser determinante en el reto demográfico, pues podrían ser los encargados de conceder el dinero necesario a proyectos que fijen población en los pueblos.

Las causas del cierre de oficinas bancarias en las zonas rurales son, principalmente, el criterio que prima en el sector de maximización de la riqueza del accionista, que supone la minimización de costes, junto con la baja rentabilidad de las oficinas situadas en esas zonas con baja densidad de población, unida al desarrollo de la banca digital. Aunque las poblaciones con más cierre de oficinas bancarias son las grandes, el impacto es mayor en los municipios pequeños, pues cuando se cierra la única oficina que hay, se pierde por completo el servicio bancario en el pueblo. Los municipios de España que no disponen de oficina bancaria se concentran principalmente en el interior, en Castilla y León, el norte de Extremadura, el Prepirineo y Guadalajara, Teruel, Cantabria y La Rioja. Se trata de provincias con edad media alta, menos población rural, menos inversión (empresas) y ratio de habitante por kilómetro cuadrado inferior que en el resto del país.

Está claro, que mientras la población y la industria de las zonas rurales sigan disminuyendo, va a ser imposible que los bancos mantengan las oficinas que hay a día de hoy abiertas en las zonas rurales, ya que son estos, los bancos, los que nutren de negocio a las entidades financieras. Sin población y sin industria, los bancos no tienen de dónde poder obtener beneficios. Del mismo modo que con la despoblación, va a ser difícil dar la vuelta a esta tendencia. En las ciudades, el cierre de oficinas bancarias es debido a otros motivos, como serían la posibilidad de usar aplicaciones bancarias y la no necesidad de ir a la oficina para hacer la mayoría de los trámites, la creación y mayor repercusión de los bancos digitales con ofertas muy atractivas, etc, por lo que, aunque se pierdan oficinas, el servicio se mantiene casi parecido.

Los principales escollos que encuentran las personas mayores en sus gestiones bancarias son el trato poco personalizado, la reducción del horario y el servicio, la atención no presencial, la lentitud en los trámites, la dificultad para comprender la información bancaria y el desconocimiento de la cultura digital (en el manejo de aplicaciones bancarias, cajeros).

Para paliar estos inconvenientes, los bancos están tomando medidas para evitar que el servicio de las poblaciones rurales se vea perjudicado. La realidad es que al final todas estas medidas se crean para suplir el servicio de oficina bancaria, que es el más completo. Entre las medidas más comunes adoptadas por los bancos, estarían las oficinas móviles, los cajeros desplazados y los convenios con Correos y Prosegur.

Las medidas más acertadas parecen las oficinas móviles, ofibuses y los agentes financieros, pues en los tres casos, se siguen manteniendo una amplia gama de servicios bancarios, incluyen municipios pequeños que en otros casos no tendrían servicio y suponen una atención cercana y personalizada. No obstante, aunque no tienen horario fijo, tendrían que mejorar su frecuencia y horario, pues están sujetas a la disponibilidad del agente o el conductor.

Por otro lado, están las medidas que se sirven de otros establecimientos o servicios como lugares de retirada de efectivo o pago (*Cash Today*, Correos, Bibliocajeros, Farmacias cajeros). Tienen la ventaja de favorecer operaciones básicas (ingreso y reintegro), pero están un poco limitadas en sus funciones. Con todo habría que resaltar el esfuerzo que está haciendo Correos, asumiendo tareas que no le son propias, con el propósito de salvar la brecha financiera en los pueblos.

Los bancos más vinculados con el mantenimiento del servicio financiero serían Caixabank, que prometió no cerrar ninguna oficina en los municipios en los que hubiera una única entidad. Luego, cabría destacar el gran trabajo de las pequeñas cooperativas de crédito (cajas rurales), las cuales son las que dan mejor servicio en las zonas más rurales, destacando Caja Rural de Soria y Caja Rural de Asturias, que no solo han mantenido las oficinas que tenían, sino que, con sus grandes resultados, se han podido permitir la apertura de nuevas oficinas, tanto en sus respectivas provincias como en otras localidades del exterior.

En definitiva, creo que la banca ha tomado varias medidas en los últimos años para mejorar el servicio en las zonas rurales. Si son suficientes o no, habrá que verlo con su evolución en el futuro, ya que la mayoría de las medidas llevan poco tiempo desde que se implantaron. En mi opinión, creo que con las medidas actuales va a ser imposible mantener y mejorar el servicio financiero en las zonas rurales, ya que la solución tiene que ir de la mano de la recuperación económica y demográfica rural, y otra serie de medidas adicionales públicas y de los propios bancos. Es una pena esta situación, ya que la población que más la sufre es la de avanzada edad, la cual es más vulnerable frente a los cambios y está menos adaptada a las nuevas tecnologías actuales.

En el futuro, los bancos deberían esforzarse por evitar el aislamiento financiero garantizando que no se cierre ninguna oficina en un municipio en el que sea la única sucursal bancaria y deberían seguir organizando cursos gratuitos para que los mayores incrementen su alfabetización digital.

BIBLIOGRAFÍA

Alacio, F. (s.f.). *CIBERVOLUNTARIOS.ORG*. Recuperado el 19 de Diciembre de 2023, de [CIBERVOLUNTARIOS.ORG: https://www.cibervoluntarios.org/es/actualidad/post/expertdick-ensena-a-1-449-personas-mayores-a-usar-mejor-su-telefono-movil-e-internet-en-2023](https://www.cibervoluntarios.org/es/actualidad/post/expertdick-ensena-a-1-449-personas-mayores-a-usar-mejor-su-telefono-movil-e-internet-en-2023)

Banco Santander. (s.f.). Obtenido de Banco Santander: <https://www.bancosantander.es/empresas/banca-online/cash-today#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20Cash%20Today%3F,recaudaci%C3%B3n%20diaria%20de%20forma%20segura>

Banco Santander. (s.f.). Obtenido de Banco Santander: <https://www.bancosantander.es/particulares/banca-online/correos-cash>

Barreiro, C. (26 de Febrero de 2020). Saca la cartilla del banco que llega el 'ofibús'. *El Comercio*, pág. 1.

Caixabank. (24 de Enero de 2022). Obtenido de Caixabank: https://www.caixabank.com/comunicacion/noticia/las-oficinas-moviles-de-caixabank-prestan-servicio-en-426-municipios-de-la-espana-rural-un-77-de-los-cuales-esta-en-riesgo-de-exclusion-financiera_es.html?id=43267

Caja Rural de Soria. (17 de Mayo de 2023). Obtenido de Caja Rural de Soria: <https://www.cajaruraldesoria.com/es/node/2807>

Caja Rural de Soria lanza un curso sobre 'Apicultura Aplicada'. (9 de Junio de 2023). *Soria Noticias*.

CECA. (10 de Enero de 2022). Obtenido de CECA: <https://www.ceca.es/la-banca-se-transforma-para-promover-la-inclusion-financiera-en-la-espana-vaciada/>

Cincodías. (22 de Agosto de 2022). Recuperado el 3 de Marzo de 2023, de Cincodías: https://cincodias.elpais.com/cincodias/2022/08/19/companias/1660930811_571906.html

Comunidad de Madrid. (s.f.). Recuperado el 14 de Octubre de 2023, de Comunidad de Madrid: <https://www.comunidad.madrid/noticias/2023/10/14/comunidad-madrid-estrena-primer-programa-docente-banca-electronica-dirigido-personas-mayores>

COPE. (26 de Mayo de 2023). Obtenido de COPE: https://www.cope.es/emisoras/asturias/noticias/grupo-caja-rural-eleva-beneficio-gana-clientes-pese-incertidumbre-abrimos-donde-otros-van-20230526_2730680

Correos. (s.f.). Obtenido de Correos: <https://www.correos.com/sala-prensa/correos-facilita-las-operaciones-financieras-basicas-gracias-a-correos-cash/>

- CORREOS. (s.f.). *CORREOS*. Obtenido de *CORREOS*:
<https://www.correos.es/es/es/particulares/dinero-y-compras/lleva-el-control-de-tu-dinero-y-tus-gastos/correos-cash>
- El Economista*. (s.f.). Recuperado el 17 de Noviembre de 2021, de *El Economista*:
https://www.eleconomista.es/castilla_y_leon/noticias/11482161/11/21/Bibliocajeros-lo-ultimo-contra-la-desertizacion-financiera-de-la-Espana-vaciada-.html
- Epdata*. (8 de Diciembre de 2021). Recuperado el 3 de Marzo de 2023, de *Epdata*:
<https://www.epdata.es/datos/despoblacion-espana-datos-estadisticas/282#:~:text=Datos%20sobre%20despoblaci%C3%B3n%3A%20%C2%BFQu%C3%A9%20regiones,la%20que%20registraban%20en%201996>
- Erausquin, N. (20 de Abril de 2022). Caja Rural de Asturias, con más oficinas que hace una década. *El Comercio*, pág. 1.
- Escalona, A. B. (20 de Mayo de 2023). Los bancos cierran 22 oficinas en un año mientras las cajas rurales abren seis. *El Norte de Castilla*.
- FUNCAS*. (14 de Septiembre de 2021). Obtenido de *FUNCAS*:
<https://www.funcas.es/odf/el-crecimiento-de-la-banca-electronica-en-espana/>
- García, C. P. (8 de Diciembre de 2022). *RTVE*. Obtenido de *RTVE*:
<https://www.rtve.es/noticias/20221208/cierre-entidades-bancarias-3000-menos-ano/2408917.shtml>
- IMSERSO*. (s.f.). Recuperado el 25 de ENERO de 2022, de *IMSERSO*:
<https://blogciudades.imserso.es/-/hacia-una-banca-amigable-con-todas-las-edades>
- La Moncloa*. (16 de Marzo de 2021). Recuperado el 2 de Marzo de 2023, de *La Moncloa*:
<https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/transicion-ecologica/Paginas/2021/160321-plan-reto-demografico.aspx>
- Martínez, A. (27 de Enero de 2022). Oficinas bancarias móviles: qué son y dónde prestan servicio. *La Razón*, pág. 1.
- Ministerio de agricultura, p. y. (2021). *DEMOGRAFÍA DE LA POBLACIÓN RURAL EN 2020*. S.G Análisis, Coordinación y estadísticas .
- Morales, M. (26 de Marzo de 2023). Las 22.000 farmacias españolas se pueden convertir en cajeros automáticos. *OKDIARIO*, pág. 1.
- Pindado, J. L. (5 de Abril de 2022). Los bancos han cerrado una de cada cinco sucursales durante la pandemia. *Expansión*, pág. 1.
- Sobrino, R. (21 de Marzo de 2022). *Cincodías*. Recuperado el 3 de Marzo de 2023, de *Cincodías*:
https://cincodias.elpais.com/cincodias/2022/03/21/companias/1647878086_097429.html#

Sobrino, R. (11 de Abril de 2023). *CincoDías*. Obtenido de CincoDías:
<https://cincodias.elpais.com/companias/2023-04-11/la-banca-deja-a-100-municipios-mas-sin-oficina-pese-a-los-planes-de-inclusion-financiera.html>

Soria, C. R. (5 de Mayo de 2023). *Caja Rural de Soria*. Obtenido de Caja Rural de Soria:
<https://www.cajaruraldesoria.com/es/node/2796#:~:text=Caja%20Rural%20de%20Soria%20alcanza,12%2C3%20millones%20de%20euros>

Una de cada cuatro sucursales bancarias en Europa cerrará en los próximos tres años, según Kearney. (29 de Junio de 2020). *Europa press*, págs.
<https://www.europapress.es/economia/finanzas-00340/noticia-cada-cuatro-sucursales-bancarias-europa-cerrara-proximos-tres-anos-kearney-20200629113616.html>.

Vallejo, A. (2020). *La Innovación como Herramienta para Mitigar la Despoblación en el Sector Rural. Una reflexión hacia los nuevos modelos territoriales*.

ZARAGOZA. (s.f.). Obtenido de ZARAGOZA:
<https://www.zaragoza.es/sede/portal/servicios-sociales/personas-mayores/tu-ciudad/banca-amigable>