

## **Denaria advierte de la necesidad ineludible de oficinas presenciales de proximidad en toda España**

*Estima, como el Defensor del Pueblo, que esta necesidad “no puede considerarse una realidad superada”*

*Denaria pide revisar la estructura de cajeros para facilitar la distribución del efectivo*

Madrid, 21 de mayo de 2024. Las entidades bancarias han puesto en marcha una «revolución de los pagos», como una forma de compensar el hecho de que en apenas 15 años se han cerrado más de la mitad de las oficinas.

Denaria considera que la velocidad de adaptación a los cambios en la gestión del modelo presencial al tecnológico, el de la creciente digitalización de los pagos y su diferente ritmo de implantación entre los distintos grupos sociales no ha llegado a todos y sigue siendo necesario que se asegure una red de oficinas presenciales de proximidad.

Así lo ha manifestado el presidente de la Plataforma Denaria, Javier Rupérez, en su intervención en una jornada celebrada sobre la brecha digital como obstáculo al consumo inclusivo, organizada por el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) y la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU).

“Las iniciativas del propio sector bancario ponen el foco en las alternativas a las oficinas presenciales (cajeros desplazados, agentes, ofibuses, etc.) y sólo contemplan su mantenimiento como medida excepcional para no dejar demasiado al descubierto la retícula territorial en determinadas zonas”, ha señalado Rupérez.

De esta forma, Denaria comparte la idea expresada en el informe del Defensor del Pueblo “Retos de la inclusión financiera: Servicios bancarios y personas vulnerables” publicado a primeros de este mismo mes de mayo, en materia de atención bancaria y acceso al efectivo, de que se ha hecho evidente que en el medio plazo la demanda de oficinas presenciales de proximidad en el conjunto del territorio no puede considerarse como una realidad superada.

Ello es así por las necesidades derivadas de la atención a un amplio sector de la población que no se adapta bien al entorno digital o que, simplemente, no lo considera un sistema de relación igualmente seguro y prefiere disponer de dinero en metálico y gestionar sus finanzas de manera presencial.

“En el caso de las personas mayores y de las personas con discapacidad que viven en ciudades medias y grandes será cuestión de determinar el grado de éxito que se logra con los programas de atención personalizada que las entidades están implantando. Para ello, parece necesario enfatizar el análisis desde el lado de la demanda y no solo desde el de la oferta, tal y como ha apuntado el Banco de España”, ha indicado Javier Rupérez.

“De hecho, esa labor de análisis no debiera quedar encomendada a la iniciativa privada, a través del Observatorio de Inclusión Financiera, que ha puesto en marcha las patronales bancarias, sino que por razones de independencia esta tarea tendría que residenciarse en el Banco de España y plantearse la exclusión financiera con una perspectiva integral, tal como recomienda el Defensor del Pueblo en su informe”, ha señalado Rupérez.

Para Denaria, dada la realidad geográfica española, con un alto porcentaje del territorio deshabitado junto al alto grado de dispersión de la población, debería establecerse como obligación la realización de un estudio de impacto antes de adoptar la decisión de cierre en este tipo de sucursales.

En el marco de la declaración de determinados servicios como de interés general, la normativa podría llegar a establecer la prohibición de cierre para ciertos supuestos –por ejemplo, cuando se supere una determinada distancia a la oficina más cercana o las comunicaciones no resulten fáciles–, buscando soluciones como compartir una oficina entre varias entidades.

Asimismo, el cajero multicanal debería ser la solución más extendida, y no solo para los municipios de menos de 500 habitantes.

En opinión de Denaria, la gestión de los cajeros tiene una particular relevancia, puesto que, junto a la atención en ventanilla, asegura el acceso al efectivo que continúa teniendo una alta tasa de utilización, especialmente entre las personas mayores, los jóvenes y las personas con menor nivel educativo.

En este sentido, Javier Rupérez recuerda que, tal y como ha puesto de relieve el Defensor del Pueblo, en España, las iniciativas parlamentarias en curso para garantizar la existencia de cajeros automáticos en municipios en riesgo de exclusión financiera, junto al desarrollo de lo previsto en la disposición adicional tercera de la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección a los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica (que contempla que el Gobierno, en colaboración con el Banco de España, promueva un plan de medidas para, entre otras cosas, evitar que el cierre de oficinas bancarias lleve aparejado el de sus cajeros automáticos externos), ofrecen la oportunidad de revisar la consistencia y distribución de la infraestructura de distribución de efectivo en todo el territorio y de hacer los ajustes convenientes.

Por otro lado, el presidente de Denaria recordó que la plataforma tiene abierto un canal de denuncias para que los ciudadanos a los que no se les permita pagar productos y servicios con efectivo (como se establece por ley) puedan reclamar a través de la plataforma.

#### Más información

Víctor Relaño - [vrelano@eurocofin.com](mailto:vrelano@eurocofin.com)

Eurocofin 91 308 36 57