

CAPÍTULO 27

LA OTRA CARA DE LA BANCA 2.0: EL FENÓMENO DE LA EXCLUSIÓN FINANCIERA EN ESPAÑA*

Alfredo Bachiller Cacho

Emilio Martín Vallespín

Patricia Bachiller Baroja

1. INTRODUCCIÓN

Más de una década después de la eclosión de la gran crisis económica y financiera que a punto estuvo de colapsar el sistema financiero internacional, el sector bancario español (y el europeo en general) no termina de despegar. A pesar de la paulatina recuperación del crédito bancario (frenada drásticamente con la pandemia de la COVID-19) y la reducción de la tasa de morosidad a niveles por debajo del 5 por 100, lo cierto es que las cuentas de resultados de las entidades se muestran lastradas por la continua bajada del margen de intermediación, dibujando un panorama sombrío y lleno de incertidumbres sobre la viabilidad del modelo actual de negocio de la banca europea. Dicha incertidumbre es fuertemente penalizada en los mercados financieros, donde la capitalización de la banca europea ha disminuido casi un 70 por 100 respecto a su valor en 2005, mientras que la banca americana en el mismo periodo se ha revalorizado más del 40 por 100.

Ocaña y Faibishenko (2016) señalaron algunos de los factores clave para la evolución del negocio bancario en la zona del euro de los próximos años, a los cuales habría que añadir la incertidumbre sobre la reactivación económica tras la pandemia de la COVID-19:

- en el corto plazo, la estrategia de política monetaria expansiva del Banco Central Europeo de mantener los tipos oficiales de interés cercanos a cero

* Este estudio se ha llevado a cabo con apoyo financiero del Programa Estatal de Generación de Conocimiento del Ministerio de Ciencia e Innovación (Proyecto PID2020-113905GB-I100) y del Gobierno de Aragón (Proyecto S56_20R).

(o incluso por debajo) incide de forma negativa en la rentabilidad bancaria, ya que presiona a la baja el margen de intermediación, principal fuente del resultado en el negocio bancario tradicional.

- en el medio plazo, abundante legislación para afectar una mayor regulación y supervisión, como se pone de manifiesto en las normas de Basilea II. La entrada en vigor del mecanismo único de supervisión bancaria desde finales de 2013 ha introducido estándares más exigentes al modelo de supervisión de las entidades financieras europeas eliminando gran parte de las singularidades regulatorias de cada país avanzando en la armonización de las prácticas de supervisión. Estas actuaciones han contribuido a impulsar los niveles de capital del sector, pero al mismo tiempo configuran un sistema bancario con elevadas dosis de intervención que obliga a las entidades a ser más selectivas en la exposición al riesgo a costa de limitar su rentabilidad.
- en el largo plazo, el fuerte impacto producido por la implantación de la tecnología y la creación de redes con tecnología *blockchain* que facilitan la entrada de nuevos competidores (empresas *fintech*) que, sin estar sujetos a los estrictos requisitos de la regulación bancaria, se especializan en partes concretas de la cadena de valor de servicios que tradicionalmente han sido prestados en exclusiva por los bancos (Restoy, 2016). Por otro lado, este progreso tecnológico también puede constituir una oportunidad para mejorar la eficiencia y los servicios prestados a los clientes por los bancos frente a los nuevos competidores aprovechando su mayor experiencia e implantación en el mercado.

En el caso español la estrategia para mejorar la competitividad de las entidades bancarias se ha focalizado principalmente en los ahorros en costes derivados en primer lugar de la profunda reestructuración del sistema bancario que a través de diferentes procesos de fusiones y absorciones ha reducido las más de 50 entidades del año 2009 en poco más de una decena en la actualidad (ver Anexo) y, en segundo lugar, de un creciente desarrollo de la banca online y los medios de pago electrónicos que ha disminuido enormemente la utilización de servicios financieros presenciales. Como consecuencia de este incremento de la concentración bancaria, la red de oficinas bancarias ha experimentado un drástico recorte durante la última década que ha afectado tanto a las sucursales como al personal y en última instancia a los clientes, que ahora encuentran dificultades para realizar algunas gestiones cotidianas y se les anima a utilizar otros canales. Esta dificultad o incapacidad de una parte de la población para acceder a algunos de los servicios financieros ofertados por entidades autorizadas conduce a lo que la Comisión Europea define como *exclusión financiera* y que además de los evidentes efectos sociales que provoca en los ciudadanos,

podría tener también consecuencias en la propia actividad económica y riqueza nacional (Ampudia y Ehrmann, 2017).

De esta forma, el objetivo de este trabajo es llevar a cabo un estudio del fenómeno de la exclusión financiera que nos permita reflexionar sobre la situación en España y, en segundo lugar, analizar si el cierre de oficinas y disminución de empleados de banca está teniendo impacto en algunos de los principales indicadores de la actividad bancaria como son el volumen de créditos y depósitos. Los resultados de este análisis proporcionan una aproximación al coste de oportunidad que supone para las entidades financieras el actual proceso de contracción de la red de oficinas y a partir de ellos, reflexionar sobre la evolución previsible del sector bancario español durante los próximos años.

El resto del trabajo se estructura como sigue. La siguiente sección desarrolla el contexto teórico del trabajo incluyendo una explicación del concepto de exclusión financiera, los distintos tipos de exclusión que existen, qué segmentos de población se ven más afectados, importancia del factor tecnológico y su contexto en España. A continuación, se describe la muestra, variables utilizadas en el estudio y metodología. En la siguiente sección se desarrollan los resultados del trabajo empírico y, por último, se procede con la discusión de los mismos y conclusiones.

2. EXCLUSIÓN FINANCIERA: CONCEPTO Y TIPOS

La Comisión Europea define exclusión financiera como el proceso por el cual algunos individuos encuentran dificultades en el acceso y/o uso de servicios y productos financieros en el mercado general que sean apropiados a sus necesidades y les permitan llevar una vida social normal en la sociedad a la que pertenecen. La falta de acceso a los servicios bancarios básicos constituye un obstáculo importante que limita la autonomía económica de las personas y que no solo les impide integrarse en la sociedad en la que viven, sino que también determina y condiciona su bienestar material.

Aunque siempre ha habido exclusión financiera, no ha sido hasta ya entrado el siglo XXI cuando se ha empezado a tomar conciencia real de este fenómeno. Así, el Parlamento Europeo aprobó la Directiva Europea (2014/92/UE) que impide a los proveedores de servicios bancarios rechazar la solicitud de apertura de una cuenta bancaria básica independientemente de la nacionalidad y lugar de residencia de ciudadanos dentro de la Unión Europea. También en la reunión del G20 en 2009 en Pittsburgh, se hizo hincapié en la naturaleza general y transversal de la inclusión financiera, incluyéndose como uno de los pilares principales de la agenda de desarrollo.

En un principio, las primeras referencias al concepto de exclusión financiera se centran en prácticas que evitaban que ciertos grupos sociales e individuos obtuviesen acceso a determinados servicios financieros. La tendencia, según Leyston y Thrift (1995), era discriminar a los grupos pobres o desfavorecidos, y el sistema favorecía a los socialmente poderosos, es decir, las personas con ingresos elevados tenían más facilidades para acceder a servicios financieros como el crédito y otras ventajas financieras. Este comportamiento por parte del sector financiero se agudiza en los periodos de crisis financieras, cuando la industria bancaria busca mercados más seguros y se van desarrollando nuevos modelos de infraestructura financiera a medida que las entidades reestructuran sus operaciones para alinearlas con los nuevos flujos de crédito y deuda.

La residencia en zonas rurales, unido al desequilibrio tecnológico o la falta de cultura financiera son las principales causas de exclusión, pero no las únicas. Mendizabal *et al.* (2012), distinguen distintas formas de exclusión. La primera es la *exclusión geográfica*, que se explica por la ausencia de entidades financieras en áreas cercanas, lo que dificulta el acceso a los servicios financieros básicos. Se da en aquellas situaciones en las que la sucursal bancaria está alejada de lugar de residencia o de las zonas donde transcurre el día a día de la persona. Un ejemplo que nos ayuda a ilustrar este tipo de exclusión sería la crisis de la deuda de los países menos desarrollados de principios de los años ochenta (Leyston y Thrift, 1995) que provocó transferencias netas de capital entre los países menos desarrollados y América del Norte, Europa y Japón. Este fenómeno inusual surgió cuando, en respuesta a la recesión, los bancos internacionales se negaron a prestar a estos países menos desarrollados. La reorientación de los flujos de crédito fue seguida por el cierre de las oficinas de los bancos internacionales en los países en desarrollo. Entre 1980 y 1985, los cien bancos más grandes del mundo cerraron el 24 por 100 de sus oficinas en estos países. A raíz de la crisis de la deuda de principios de la década de 1990 en los países avanzados, la industria de servicios financieros ha redireccionado el crédito, lejos de los grupos sociales más pobres y hacia los grupos más ricos como parte de una estrategia de prevención de riesgos. Asimismo, ha habido un proceso de retiro de infraestructura financiera, esta vez dentro de los países desarrollados, y es este retiro de la estructura financiera lo que provoca el fenómeno de exclusión geográfica. Esta disminución del número de entidades también se debe al factor tecnológico (Pollard, 1996; Williams, 1997) y a la apertura de nuevos canales alternativos, aspecto que, si continúa evolucionando, puede seguir mermando la estructura física financiera.

Relacionada con la anterior, una segunda forma de exclusión financiera es la *exclusión por acceso*, es decir, exclusiones derivadas de la gestión del riesgo, rentabilidad y seguridad de las inversiones bancarias que reduce la posibilidad de

participación de la población en inversiones o préstamos; o exclusión por las condiciones o requisitos de los productos financieros que resultan inaccesibles a determinados grupos de individuos, como podría ser el requisito de capital mínimo para entrar una cartera de inversión.

Otra forma de exclusión es la denominada, *redlining*, que podría agruparse también dentro de la exclusión geográfica, pero esta vez no por motivos coyunturales, sino por estrategia de los bancos, que evitarían determinadas zonas debido a una mayor pobreza o conflictividad. Este hecho sigue siendo latente en núcleos urbanos grandes, donde barrios más marginales tienen en proporción menor número de entidades bancarias que barrios con mayor actividad. El concepto de *redlining* (Aalbers, 2003) nace de los bancos de Boston, en los años treinta, donde se indicaba en los mapas, con líneas rojas, los barrios excluidos para la concesión de hipotecas. Dymski (2010) destaca el *redlining* antes de la década de 1990, donde había desigualdad racial en el acceso al crédito y a los servicios bancarios, y el *redlining* se enfocaba como una estrategia de denegación sistemática de hipotecas de viviendas a áreas urbanas con altas proporciones de residentes minoritarios, independientemente de las características económicas de estas áreas (y de las características económicas de los prestatarios potenciales). Al final, los bancos van a optar por mantener un mayor nivel de actividad en los barrios con mayor actividad económica (Fernández-Olit, 2015), lo que implica que zonas caracterizadas por tener menor capacidad económica tengan un menor número de entidades.

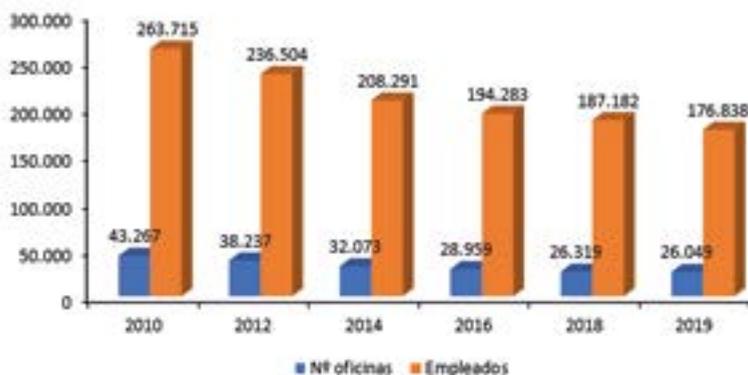
También existen exclusiones financieras en las que no participan las entidades bancarias directamente. De este modo tendríamos a la *exclusión por ausencia de estatus administrativo*, que suele afectar a población inmigrante debido a esa situación personal irregular que, sin poder probar su identidad, no tendrían la posibilidad de acceder a los distintos productos o servicios financieros. Por último, la autoexclusión o *exclusión voluntaria*, que es la que ejercen los propios usuarios del sistema bancario con sus actuaciones o experiencias. Los clientes tienen la capacidad de autoexcluirse debido a multitud de razones, motivos ideológicos o morales, escasos conocimientos del funcionamiento del sector financiero, experiencias pasadas con entidades bancarias, desconocimiento de los productos, etc. Sinclair *et al.* (2009) y Horská *et al.* (2013) argumentan que un bajo nivel de conocimientos y competencias en el campo de las finanzas personales es una de las causas importantes de la exclusión financiera, que se manifiesta como una falta de acceso de ciertos grupos sociales a los servicios financieros en una forma adecuada. Un buen conocimiento de las finanzas personales permite una selección racional de los servicios financieros, una evaluación adecuada del riesgo financiero y una mejor planificación del futuro (por ejemplo, en períodos de desempleo o durante la jubilación).

2.1. Cierre de oficinas en España desde 2008

Según datos del Banco de España, durante el periodo 2010-2019 el sistema bancario español experimentó una caída del 40 por 100 del número de oficinas bancarias y de más del 30 por 100 del número de empleados (ver figura 1), retrocediendo a cifras de principios de los años ochenta. Si bien el cierre de oficinas se ha llevado a cabo tanto en zonas urbanas como rurales, son estas últimas las que más sufren las consecuencias ya que en muchas ocasiones implica la privación al acceso a servicios financieros de sus habitantes. Así, un estudio de Jiménez y Tejero (2018) reflejaba que a finales de 2017 más de 4.000 núcleos de población en España carecían de oficina bancaria, lo cual representa prácticamente la mitad de municipios, aunque apenas el 3 por 100 de la población.

FIGURA 1

EVOLUCIÓN NÚMERO DE OFICINAS Y EMPLEADOS DE BANCA EN ESPAÑA



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Banco de España.

Indicadores de exclusión bancaria, como habitantes/Km², oficinas/Km², y oficinas/habitantes, ponen de manifiesto que existen amplias zonas montañosas en el centro de España con reducida densidad de población y en las que no es posible encontrar una oficina bancaria. En las zonas rurales, es la población mayor de 60 años la que se encuentra más afectada por la intensidad de la exclusión bancaria ya que a la falta de oficina física se suele añadir la falta de infraestructuras y cobertura de internet para realizar gestiones *online* y en general una menor predisposición a utilizar medios de pago electrónicos. Aunque desde la lógica de mercado resulta coherente el cierre de oficinas en zonas rurales, los Estados y las instituciones financieras deben establecer medidas correctivas para ayudar a la inclusión financiera de todos los ciudadanos. Se centran principalmente en la protección del consumidor en el mercado de productos y servicios financieros, las regulaciones legales

de la cuenta bancaria accesible para todos y el desarrollo de habilidades financieras de los hogares (Solarz, 2011), principalmente en zonas rurales. En España, la ausencia de sucursales en municipios se ha paliado con otras alternativas, como son las oficinas móviles o agentes financieros, que se desplazan a estos municipios para ofrecer los servicios que no puede ofrecer la banca electrónica, por ejemplo, las retiradas de efectivo o atención personalizada para los clientes. Por otro lado, para contextualizar adecuadamente este proceso de cierre de oficinas bancarias, hay que tener en cuenta que, según datos del Banco Mundial, en el año 2019 el número de oficinas en España por cada 100.000 habitantes era de casi 50, más del doble de la media europea con una ratio de 22 oficinas y únicamente superado por Luxemburgo. Ahora bien, si este mismo análisis se efectúa en términos de densidad geográfica (oficinas/1000km²) se observa una ratio de 55 muy similar a la media europea de 57. Esta disparidad de resultados según se analice la densidad por habitante o geográfica hace posible que exista un sobredimensionamiento del sistema bancario español y al mismo tiempo exclusión financiera por motivos geográficos.

Es importante analizar la exclusión financiera ocasionada por la escasez de entidades bancarias ya que éstas son importantes para la inclusión de determinados sectores, en los que la banca relacional juega un papel importante en términos de inclusión (Blanco Mendiáldua, 2015). La relación banco-cliente puede ser clave para que la oferta por parte de las entidades se ajuste a las necesidades de los usuarios, al igual que esta interacción constante ayuda a que los clientes que desconocen la oferta que pueden adquirir, tengan la posibilidad de hacerlo, en unas condiciones óptimas de comprensión del lenguaje financiero o del funcionamiento de productos o servicios (Fernández-Olit, 2012).

El sector bancario entra en una combinación de distanciamiento social y físico al concentrar su programa de reducción de sucursales en comunidades de bajos ingresos (Dymski y Veitch, 1992). Este proceso de retiro de infraestructura financiera tiene implicaciones preocupantes para el desarrollo futuro de tales comunidades. Primero, la presencia de una infraestructura financiera mejora la viabilidad de cualquier comunidad como sitio de desarrollo ya que, con una infraestructura financiera local, se reduce el coste de las transacciones financieras. Esto mejora las comodidades de la comunidad y, por lo tanto, el valor de los activos geográficos específicos que se encuentran en ella. En segundo lugar, una institución crediticia ubicada en una comunidad dada tiene una ventaja de costo potencial en la recopilación de información y, por lo tanto, en la concesión de préstamos. Esta ventaja de acercamiento al entorno puede ayudar para evaluar el riesgo a la hora de tomar decisiones financieras a favor o en contra del demandante del servicio (Leyshon y Thrift, 1995; Chakravarty, 2006; Bowman *et al.*, 2014; Blanco Mendiáldua, 2015) y que,

en un contexto de ausencia de sucursales y teniendo solo datos objetivos, sería más complejo de llevar a cabo.

Si nos situamos en el contexto español previo a la crisis, la situación geográfica de las sucursales financieras tenía importancia en el flujo de fondos de los territorios donde estaban ubicadas esas entidades. Delgado, Salas y Saurina (2007) confirman que la gran competencia que había a inicios de siglo, con multitud de sucursales y las características del sector español en cuanto a estructura, se traducían en una gran facilidad de crédito en las zonas donde había ubicada una entidad financiera y, en cambio, en ausencia de entidades financieras, el territorio no tenía ese impacto crediticio positivo. Esa gran competencia derivaba en una mayor cobertura en todo el territorio nacional, donde cajas de ahorros regionales y cooperativas de crédito grandes extendían su operativa a nuevos mercados geográficos más allá de sus mercados locales tradicionales (Delgado, Salas y Saurina, 2008), lo que les ha hecho tener un papel protagonista a la hora de limitar los efectos de exclusión financiera geográfica. Alama y Tortosa-Ausina (2012) destacan en su trabajo que las cajas de ahorros en España contribuyeron a la inclusión financiera de forma muy importante, incluso asentándose en territorios, los cuales ya estaban ocupados por bancos.

2.2. El factor tecnológico

El desarrollo tecnológico es un elemento que representa al mismo tiempo una oportunidad y una amenaza para los usuarios de servicios financieros. Por un lado, el desarrollo de la banca online ha propiciado que los ciudadanos puedan utilizar servicios financieros sin necesidad desplazarse a ninguna oficina financiera en cualquier momento y en cualquier lugar, mejorando notablemente la accesibilidad a dichos servicios. Desde el año 2006, el porcentaje de clientes de entidades financieras que utiliza servicios de banca *online* se ha cuadruplicado pasando de un 15 por 100 a casi el 60 por 100 a finales de 2019. Esta creciente penetración de la banca *online* hace que las visitas de muchos clientes a las sucursales bancarias sean cada vez más esporádicas y, en consecuencia, se ha convertido en un factor que ha facilitado y acelerado el cierre de oficinas. Dado que este creciente uso de la banca *online* se ha desarrollado a distintas velocidades dependiendo de la tipología de clientes, también puede decirse que está siendo un factor que ha dificultado a determinados grupos el acceso a los servicios bancarios.

Un estudio de BBVA (2016) a partir de la encuesta sobre equipamiento y uso de las tecnologías de información y comunicación en los hogares identifica una serie de variables que determinan la propensión a utilizar la banca electrónica. Así, el nivel educativo, la edad (mayor propensión en generaciones más jóvenes), el nivel

de renta y la disponibilidad de equipamiento TIC e internet en los hogares son factores que influyen positivamente el consumo de servicios financieros a través de la banca *online*. De esta forma, la combinación de factores dibuja un escenario en el que en los núcleos rurales, cuya población tiende a ser más envejecida, de niveles educativos más bajos y con peores infraestructuras y equipamientos informáticos, el desarrollo de la banca *online* no alcance la efectividad deseada para sustituir a la banca comercial tradicional.

Por ello, ante el imparable e inevitable progreso de la banca electrónica es imprescindible invertir en infraestructuras TIC que permitan llevar la banda ancha a la mayor parte posible de núcleos de población posibilitando no solo el consumo de servicios financieros sino el desarrollo económico de dichas zonas y la estabilización de la población. El segundo vector es, cómo no, la importancia de la formación y, en particular de una mayor atención a la educación financiera en todos los niveles educativos. De ahí la reciente corriente amparada por organismos como el Banco de España o la Comisión Nacional de Valores que pretende incidir en la necesidad de incrementar la presencia de la educación financiera en el currículo escolar como herramienta básica para participar y tomar decisiones en la sociedad moderna. En línea con esta corriente, ambos organismos, Banco de España y Comisión Nacional de Valores, han firmado junto a la Universidad de Zaragoza un convenio para impulsar la educación financiera entre los estudiantes de la institución.

El cierre de sucursales parece una consecuencia inevitable del progreso tecnológico pero al mismo tiempo cabe preguntarse hasta qué punto puede conducir a la pérdida de beneficios de la banca relacional (Blanco Mendialdua, 2015), aquélla que sustenta sus decisiones financieras en percepciones de los clientes según interacciones pasadas y presentes, y en consecuencia, a una peor asignación de fondos (Dow, 1992).

3. DATOS Y METODOLOGÍA

3.1. Análisis de datos panel

En nuestra base de datos disponemos de observaciones de un conjunto de N casos a lo largo de T momentos del tiempo, es decir, combinamos datos de corte transversal con datos de series temporales. En nuestro caso disponemos, para varios años, de información que vamos a analizar con la técnica de datos panel para captar no solo las variaciones entre unidades de observación sino también la modificación temporal. Se incorpora la dimensión estructural y la temporal.

Al estudiar la evolución de un caso a lo largo del tiempo tenemos información más rica que si solo analizamos datos para un periodo. Este análisis aprovecha toda

la información para resolver un problema de especificación cuando faltan variables relevantes en el modelo, es decir, con los datos panel podemos estimar un modelo econométrico que incluye los efectos individuales no observables y no omite, por tanto, variables relevantes. La aplicación de esta metodología permite analizar los efectos individuales específicos y los efectos temporales. Los primeros afectan de forma desigual a cada uno de los agentes de estudio contenidos en la muestra, son invariables en el tiempo e influyen de forma directa según las decisiones que tomen dichas unidades. Los efectos temporales afectan por igual a todas las unidades individuales del estudio y no varían en el tiempo. Este tipo de efectos pueden asociarse, por ejemplo, a las circunstancias macroeconómicas de la economía que pueden afectar por igual a todas las empresas.

La especificación general de un modelo de regresión con datos de panel es la siguiente:

$$Y_{it} = \mu + \alpha_i + X_{it} \beta + u_{it} \quad [1]$$

con $i = 1, \dots, N$; $t = 1, \dots, T$.

Donde i se refiere al individuo o a la unidad de estudio (corte transversal) y t a la dimensión en el tiempo, por lo que:

Y_{it} es la variable dependiente de la i -ésima observación en el momento t ,

X_{it} es la i -ésima observación al momento t para las K variables explicativas,

β es un vector de K parámetros a estimar,

α_i es el efecto individual no observable,

μ es el vector de parámetros constantes, y

u_{it} es el término de la perturbación.

En este caso, la muestra total de las observaciones en el modelo vendría dado por $N \times T$.

A partir de este modelo general, introduciendo ciertos supuestos y restricciones en el valor de algunos de los parámetros, se pueden derivar otras variantes de modelos de datos de panel. El primero de ellos es el modelo de efectos fijos que considera que existe un término constante diferente para cada individuo, y supone que los efectos individuales son independientes entre sí. Con este modelo se con-

sidera que las variables explicativas afectan por igual a las unidades de corte transversal y que éstas se diferencian por características propias de cada una de ellas recogidas en el intercepto (representado como α_i). Es por ello, que los N interceptos se asocian con variables *dummy* con coeficientes específicos para cada unidad, los cuales se deben estimar. Para la i-ésima unidad de corte transversal, la relación es la siguiente:

$$Y_{it} = \alpha_i + \beta X_i + \mu_i \quad [2]$$

donde el subíndice i representa un vector columna de unos.

A diferencia del Modelo de Efectos Fijos, el Modelo de Efectos Aleatorios considera que los efectos individuales no son independientes entre sí, sino que están distribuidos aleatoriamente alrededor de un valor dado. Una práctica común en el análisis de regresión es asumir que el gran número de factores que afecta el valor de las variables dependientes, pero que no han sido incluidas explícitamente como variables independientes del modelo, pueden resumirse apropiadamente en la perturbación aleatoria. Con este modelo se considera que tanto el impacto de las variables explicativas como las características propias de cada individuo, son diferentes. El modelo se expresa algebraicamente de la siguiente forma:

$$Y_{it} = (\alpha + \mu_i) + \beta X_{it} + \varepsilon_{it} \quad [3]$$

donde μ_i representa la perturbación aleatoria que distingue el efecto de cada individuo en el panel.

Que los efectos del modelo sean fijos o aleatorios no representa una cualidad intrínseca de la especificación, ya que los efectos individuales pueden considerarse aleatorios sin pérdida de generalidad (Arellano y Bover, 1990). El factor a tener en cuenta es si los efectos están correlacionados o no con las variables explicativas. Así, tenemos dos situaciones dependiendo de si el efecto individual " α_i " está correlacionado con " X_{it} ". Si existe tal correlación el estimador mínimos cuadrados ordinarios MCO del vector β será consistente; por el contrario, en ausencia de correlación, el estimador lineal insesgado de mínima varianza será el de mínimos cuadrado generalizados MCG. Para poder contrastar la hipótesis nula de ausencia de tales correcciones utilizamos el test de Hausman. Esta prueba se basa en la idea de que, bajo la hipótesis nula de no correlación, MCO y MCG son consistentes, pero MCO es ineficiente. En la hipótesis alternativa, MCO es consistente a diferencia de MCG. El estadístico del contraste de Hausman se distribuye asintóticamente como una chi-cuadrado con k-1 grados de libertad según la siguiente expresión:

$$H = (\beta_0 - \beta_1)' + \text{Var}(\beta_0 - \beta_1)^{-1}(\beta_0 - \beta_1) \quad [4]$$

Otro test que permite reforzar la elección de efectos aleatorios es la prueba del multiplicador de Lagrange para efectos aleatorios desarrollado por Breusch-Pagan. Bajo la hipótesis nula de no existencia de efectos individuales ($H_0: \sigma_v^2 = 0$) este estadístico se distribuye siguiendo una chi cuadrado con un grado de libertad siendo el contraste estadístico:

$$LM = \frac{nT}{2(T-1)} \left[\frac{\sum_{i=1}^n e_{it}^2}{\sum_{i=1}^n \sum_{t=1}^T e_{it}^2} - 1 \right] \quad [5]$$

donde e_{it} es el residuo MCO para la empresa i en el periodo t .

Este contraste se distribuye como una chi-cuadrado con un grado de libertad.

Por último, para contrastar la idoneidad del modelo de efectos fijos, se puede hacer uso de la prueba F de significancia de efectos que contrasta la adecuación de un modelo agrupado frente a uno de efectos fijos. La hipótesis nula de este test es la siguiente:

$$H_0 = v_1 = v_2 = \dots = v_i \quad [6]$$

es decir, que todas las variables dicotómicas son iguales a cero. Si la prueba se rechaza, significa que al menos algunas variables dicotómicas sí pertenecen al modelo y por tanto es necesario utilizar el método de efectos fijos y no aquél que asume un intercepto común para todos los estados.

3.2. Variables utilizadas

Para elaborar el estudio sobre el cierre de entidades financieras que se da en España a partir del inicio de la crisis, analizamos si el cambio del número de entidades, la población y la saturación han afectado a los movimientos de créditos y depósitos. El número de entidades de depósito y las estadísticas de créditos y depósitos se han recogido de la base de datos del Banco de España. Los datos sobre el PIB y los habitantes por provincia son del Instituto Nacional de Estadística.

La muestra se compone de 50 provincias españolas, con la ausencia de las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla que han sido excluidas debido a la falta de datos respecto del número de oficinas en el momento de la recogida de datos (20 de abril de 2019). El periodo de tiempo objeto de estudio es desde 2008 a 2016, años en los que el sector bancario español ha llevado a cabo una profunda reestructuración.

Para relacionar, por un lado, los créditos y, por otro, los depósitos con el número de oficinas, habitantes, PIB y la ratio de saturación utilizamos la metodología de datos panel anteriormente explicada.

El modelo que hemos utilizado es el siguiente:

$$\begin{aligned} \text{Créditos/Depósitos}_{it} = & \beta_0 + \beta_1 \text{N}^\circ \text{ Oficinas}_{it} + \beta_2 \text{Habitantes}_{it} + \beta_3 \text{PIB}_{it} \\ & + \beta_4 \text{Saturación}_{it} + \varepsilon_{it} \end{aligned} \quad [7]$$

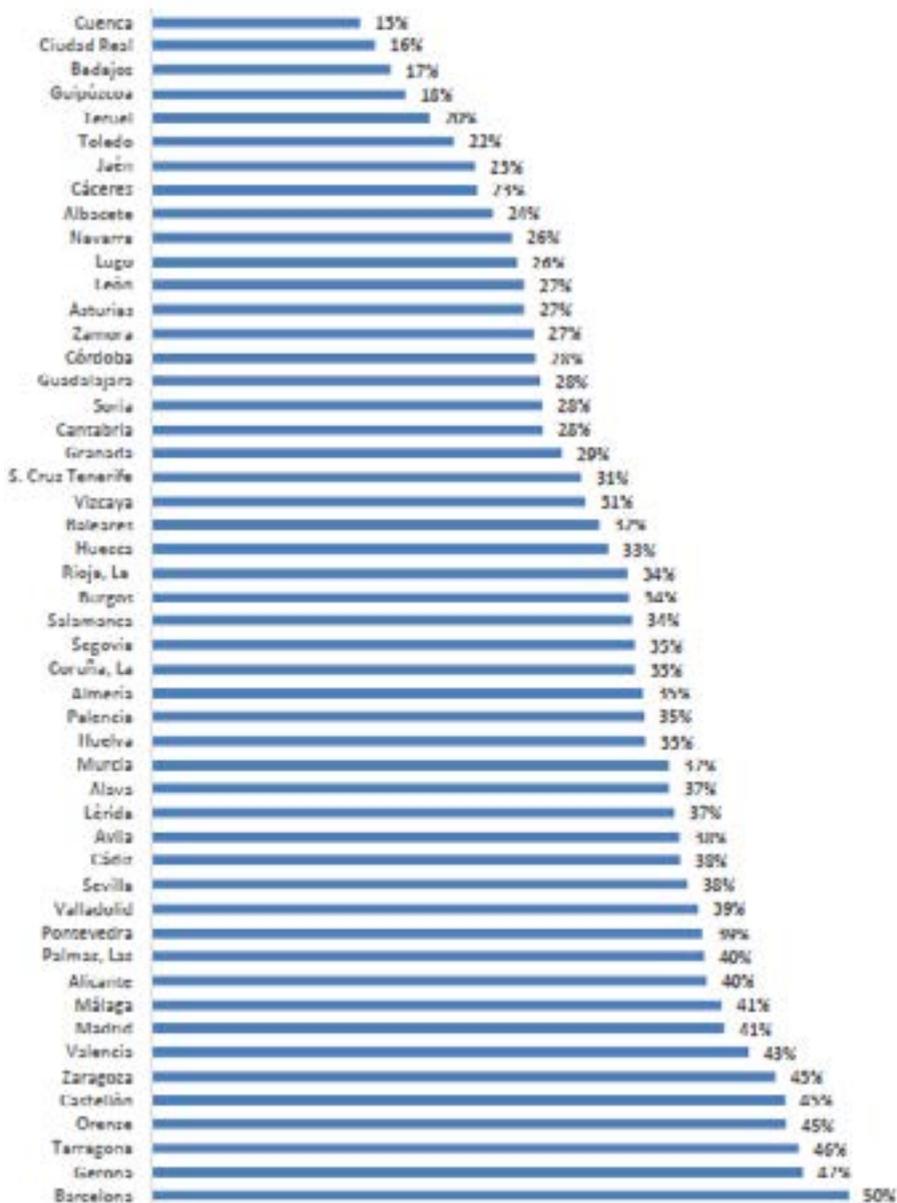
$i = 50$ provincias españolas; $t = 2008, 2009, \dots, 2016$

A la hora de relacionar los datos del número de entidades con la exclusión financiera utilizamos la saturación, que se explica como el número de habitantes por sucursal en la provincia. Esta variable nos indica la cobertura del sector financiero en cada provincia y aporta información sobre la calidad de estos servicios. Los resultados en este indicador se traducen en cómo de competentes son las provincias a la hora de dar un servicio personalizado a los clientes, si una provincia se encuentra muy saturada las posibilidades de prestar una buena atención al cliente disminuirán. Optamos por esta variable ante la dificultad de contextualizar el problema de exclusión, ya que no hay medidas estandarizadas ni estadísticas precisas que se refieran únicamente a este fenómeno.

Como ya se indicó en el apartado 2.1, el inicio de la crisis financiera puso fin a la estrategia expansionista de la banca española comenzando un periodo de contracción en el que el número de oficinas ha ido disminuyendo año tras año. En el año 2008 había 45.662 oficinas bancarias en España, la cifra más alta de su historia. Desde entonces, el cierre de oficinas ha sido continuo e imparable a razón de más 2.000 anuales en promedio, siendo el año 2013 el de mayor cantidad con 4.376 sucursales. A finales de 2016, último año del estudio, el número de oficina se situaba en 28.643 cifra que ha continuado cayendo en los años posteriores hasta las 22.271 a final de 2020. No obstante, como puede observarse en la figura 2 la reducción del número de sucursales no se ha dado por igual en las diferentes provincias, fluctuando entre un mínimo del 15 por 100 en Cuenca y un máximo del 50 por 100 en Barcelona.

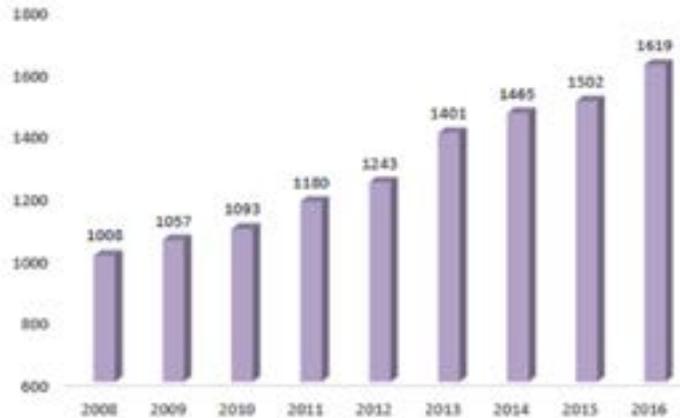
Una consecuencia obvia del intenso cierre de sucursales es que el número de clientes por sucursal aumenta, propiciando una mayor saturación en las entidades que han sobrevivido a la reestructuración. Esta variable es la que vamos a tener en cuenta para medir la calidad del servicio. Como puede observarse en la figura 3, año tras año se ha ido incrementado el grado de saturación de las entidades bancarias en España, aunque también con grandes diferencias entre provincias.

FIGURA 2
REDUCCIÓN DE OFICINAS BANCARIAS POR PROVINCIAS (2008-2016)
 (EN PORCENTAJE)



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Banco de España.

FIGURA 3
EVOLUCIÓN DE LA SATURACIÓN EN ESPAÑA (2008-2016)



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Banco de España.

4. RESULTADOS

Antes de realizar el modelo general, llevamos a cabo una regresión agrupada y el modelo de efectos aleatorios para utilizar la prueba del multiplicador de Lagrange de Breusch y Pagan para efectos aleatorios y estimar qué modelo se ajusta mejor a nuestros datos. La prueba indica que la regresión con el modelo de efectos aleatorios es preferible a la regresión agrupada. A continuación, realizamos el modelo de efectos fijos y, a través de la prueba F de significancia de los efectos fijos, comprobamos que es preferible el modelo de efectos fijos que la regresión agrupada. Para saber qué modelo es más adecuado, si el de efectos fijos o aleatorios, utilizamos el Test de Hausmann, el cual indica que, si variable dependiente son los créditos, es preferible el modelo de efectos aleatorios. Cuando se analizan los depósitos, el modelo debe estimarse con efectos fijos. La prueba de Wooldridge indica que existen problemas de autocorrelación en ambos modelos y la prueba modificada de Wald, de heterocedasticidad. Para corregir ambos problemas, usamos el modelo de Errores Estándar Corregidos para Panel (PCSE).

La tabla 1 muestra la relación entre el número de créditos y los movimientos en el número de oficinas, la población, el PIB y la saturación.

Como se observa, el ajuste del modelo es muy alto y el test de Wald nos dice que el modelo es útil para representar estas relaciones. De los coeficientes estimados, solo podemos rechazar la hipótesis nula, de que no hay efecto sobre la variable dependiente, en los casos de las variables número de oficinas y PIB. Las variables

TABLA 1

REGRESIÓN DE LA VARIABLE CRÉDITOS A TRAVÉS DE METODOLOGÍA DATOS PANEL

Créditos	Coefficiente	Error Estándar	Z	P value
Constante	-7855179	5145004	-1.53	0.127
Número de oficinas	27817.95***	9406.028	2.96	0.003
Habitantes	-10.64213	11.64338	-0.91	0.361
PIB	1.53102***	0.3381274	4.53	0.000
Saturación	-4093.856	4521.322	-0.91	0.365
Wald	364.67			0.000
R	0.9348			

Notas: Esta tabla muestra los coeficientes estimados de la regresión multivariante. Nº de observaciones: 450. *** Estadísticamente significativa al 1 por 100. ** Estadísticamente significativa al 5 por 100. * Estadísticamente significativa al 10 por 100.

del número de habitantes y la saturación no son estadísticamente significativas. Si atendemos solo a las variables que sí lo son, el número de oficinas es una variable significativa y tiene una relación positiva con los créditos, a mayor número de oficinas mayor importe de créditos existe en las provincias. El PIB explica el comportamiento de los créditos por provincias, esta nos dice que por cada euro del PIB adicional que se genere en las provincias, los créditos aumentarán en 1,53 euros.

TABLA 2

REGRESIÓN DE LA VARIABLE DEPÓSITOS A TRAVÉS DE METODOLOGÍA DATOS PANEL

Créditos	Coefficiente	Error Estándar	Z	P value
Constante	-1894093	5658109	-0.33	0.738
Número de oficinas	2539.127	10396.9	0.24	0.807
Habitantes	-11.21704	12.62631	-0.89	0.374
PIB	1.759029***	0.3698054	4.76	0.000
Saturación	-3786.434	4984.527	-0.76	0.447
Wald	202.65			0.000
R ²	0.8831			

Notas: Esta tabla muestra los coeficientes estimados de la regresión multivariante. Nº de observaciones: 450. *** Estadísticamente significativa al 1 por 100. ** Estadísticamente significativa al 5 por 100. * Estadísticamente significativa al 10 por 100.

Este modelo nos pone de manifiesto que, en la reestructuración bancaria, el hecho de un aumento de la saturación no afecta directamente al movimiento de los créditos de las provincias, pero los cierres de oficinas si repercute en el dinero de los créditos.

La tabla 2 muestra la relación entre el número de depósitos y los movimientos en el número de oficinas, la población, el PIB y la saturación.

Al igual que con los créditos, en la regresión de los depósitos el ajuste del modelo es alto, superior al 0.88, lo mismo sucede con el test de Wald. En este caso, las variables que no son estadísticamente significativas se repiten respecto al modelo de los créditos y, además, se le añade el número de oficinas, que pasa a no tener relación con el movimiento de dinero de los depósitos de las provincias. El coeficiente del PIB vuelve a ser significativo y se considera distinto de cero, exactamente se estima en 1.76, lo cual se interpreta que, con un aumento de un euro adicional de PIB provincial, los depósitos en las provincias aumentan en ese 1.76, mayor proporción que en los resultados de los créditos. Distinta lectura podemos realizar de esta regresión, donde no afectan, a los depósitos, la disminución del número de oficinas, ni el aumento de saturación. Por tanto, la pérdida que puede suceder en la personalización del servicio bancario por el aumento en la concentración y la pérdida competitiva no han tenido efecto en los movimientos de los depósitos.

5. DISCUSIÓN

La situación de la banca española en la actualidad es consecuencia directa de la profunda crisis inmobiliaria iniciada en 2008 que se reflejó con mayor intensidad en las cajas de ahorro, ya que esta afectó directamente al núcleo central de su negocio y provocó un rápido proceso de cambio estructural de estas entidades financieras. La consecuencia inmediata de esta crisis inmobiliaria y financiera de las cajas de ahorros fue un proceso de concentración y fusión de entidades que dio lugar a solapamientos de sucursales duplicando oficinas en muchos municipios e incluso en la misma calle, dando posteriormente origen a un proceso de cierre de oficinas que, en algunos casos, ha motivado la exclusión financiera.

En los últimos años se ha producido una elevada disminución de la capacidad productiva (disminución de oficinas y de empleados) que se aproxima al 50 por 100. Por sí mismo, el cierre de oficinas no tiene porqué generar exclusión financiera, pero es evidente, tal y como Maudos (2014 y 2017) señala, que en algunas zonas de España la accesibilidad a los servicios bancarios se ha visto muy afectada por las características tanto del territorio como de la población. Con la información disponible actualmente, es previsible que continúe la misma tendencia de disminución

de la capacidad productiva durante los próximos años. Sin embargo, el interrogante que se plantea es si la banca puede continuar con el proceso de disminución de su capacidad productiva manteniendo inalterados los objetivos empresariales. La respuesta la darán, entre otros factores, los avances tecnológicos implantados y el conocimiento por parte de los clientes de las técnicas y facilidades informáticas. Como Maudos (2017) señala, en la medida de que las herramientas de la banca digital permitan sustituir a las gestiones habituales de la banca tradicional se consigue evitar la exclusión financiera.

En cuanto a la incidencia que tiene la disminución de la capacidad productiva en la cuenta de resultados ha de tenerse en cuenta que lo relevante es este caso es la evolución del margen y cuya mayor incidencia se refleja por la evolución de los tipos de interés. También es previsible que, durante los próximos años, se aceleren los procesos de desintermediación y desbancarización por el auge de las finanzas descentralizadas, lo cual supondrá una pérdida importante de comisiones en lo referente a la actuación de los inversores en los mercados financieros.

La tecnología será el gran reto de la empresa bancaria en un futuro próximo, ya que el *blockchain* se está imponiendo en la gestión bancaria. Sin embargo, será en el sector financiero donde es previsible que tengan su mayor desarrollo las finanzas descentralizadas que proponen el uso de monedas digitales. Esto supondría prescindir de las entidades bancarias tradicionales y virar hacia una banca virtual en la que ni el Banco Central Europeo ni el Banco de España tendrían el papel que actualmente ostentan. Las finanzas descentralizadas suponen un conjunto de instrumentos financieros por los cuales cualquier inversor puede transformar los antiguos productos financieros en protocolos transparentes sin intermediarios, con la mera utilización de internet mediante el teléfono móvil, tableta y ordenador personal. Estos protocolos descentralizados reducen el coste de las transacciones financieras y favorecen los movimientos de capitales a los inversores.

Los resultados de los análisis efectuados ponen de manifiesto que no se han producido efectos relevantes en la disminución del crédito y de los depósitos, lo cual pone de manifiesto que la empresa bancaria ha estado sobredimensionada y disponía de exceso de capacidad y recursos ociosos. La falta de relación directa entre la disminución de entidades financieras y el importe de los depósitos por provincia indican que la evolución tecnológica en el sector en la última década, con la banca electrónica como herramienta para gestionar las finanzas personales sin intervención de la propia oficina física mitigan los efectos del cierre de oficinas y aumento de la saturación. En cambio, el número de entidades sí está directamente correlacionado con los créditos y puede deberse a que los bancos disponen de menos facilidades a la hora de dar crédito y necesitan información “blanda” que

facilite las decisiones de conceder crédito, siendo la oficina física la que cumple con ese objetivo. Además, los resultados ponen de manifiesto que el PIB tiene relación con ambas variables.

En los lugares donde hay desarrollo tecnológico-industrial se genera valor, y se traduce en una mayor repercusión en la propia actividad provincial. Es por ello que, aunque el acceso físico a los servicios financieros ha perdido importancia, se debe seguir mejorando el acceso para que cada provincia continúe aumentando las facilidades para utilizar los servicios financieros, ya que son imprescindibles para progresar económicamente. De hecho, varios objetivos de desarrollo sostenible de la agenda 2030 hacen referencia a que se les facilite el acceso a los servicios bancarios a los grupos de jóvenes y mayores sin formación que más pueden acusar la exclusión financiera. Esta situación es especialmente preocupante en muchos de los núcleos rurales que existen en España, cuya escasa población mantiene, tal y como Abarca *et al.* (2021) constatan, el efectivo como medio de pago casi exclusivo en las relaciones sociales y económicas establecidas. Además, se promueve que se fortalezca la capacidad de las instituciones para fomentar ese acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos. Con este objetivo de la agenda se debe llegar a un mayor volumen de personas y disminuir la exclusión. Los objetivos también respaldan una mejora en la calidad del empleo que repercuta en los segmentos más desfavorecidos, y así poder reducir la desigualdad en la sociedad, lo que conllevaría también a una mejor disposición de éstos a la hora de salir de su situación de exclusión financiera. En cuanto a los resultados de la saturación como medida de la calidad, son las propias Naciones Unidas las que toman esta variable como una estadística a tener en cuenta para medir la capacidad de las instituciones financieras. Hemos podido observar que esta variable ha ido aumentando en España a medida que avanzaban los años de crisis. Son los colectivos ya mencionados, aquellos que tienen mayores dificultades para adecuarse a otro tipo de banca menos tradicional, a los que más se les ha perjudicado, ya que a una mayor saturación se corresponde una menor personalización de los servicios y un menor conocimiento del cliente por parte de la entidad, lo cual que puede afectar a la toma de decisiones.

6. CONCLUSIONES

El objetivo de este trabajo ha sido examinar el posible impacto del proceso de cierre de oficinas que desde hace unos años está llevando a cabo el sistema bancario español sobre la accesibilidad a los servicios financieros de los ciudadanos provocando el efecto de exclusión financiera y sobre algunas de las magnitudes más representativas de la actividad de las propias entidades bancarias.

A modo de resumen, las principales conclusiones y reflexiones derivadas del estudio son las siguientes:

- 1.- El fenómeno del cierre de oficinas forma parte del proceso de reestructuración del sistema financiero español como herramienta para mejorar la competitividad de las entidades a través de la reducción de costes y así garantizar la viabilidad del negocio. Es previsible que este proceso vaya a continuar durante los próximos años, por lo que es necesario incorporar medidas que permitan conciliar la rentabilidad de las entidades con el derecho básico de acceso a servicios financieros de todos los ciudadanos.
- 2.- El cierre de oficinas por sí solo no provoca exclusión financiera. En términos globales, la ratio de oficinas por ciudadano en España sigue siendo superior a la media europea y el creciente desarrollo de la banca online es una herramienta que en cierta forma sustituye a la banca comercial tradicional al permitir acceder a servicios financieros sin necesidad de ser atendido en una oficina. El problema se concentra en los pequeños núcleos de población que se han quedado sin ninguna oficina física y donde el grado de penetración de la banca online y de los medios de pago electrónicos es todavía muy pequeño tanto por la falta de equipamiento tecnológico como por la escasa formación financiera y en manejo de las TIC de poblaciones envejecidas.
- 3.- En este sentido es fundamental avanzar en inversiones para mejorar el acceso y conectividad de las poblaciones de la denominada “España vacía” no solo para evitar la exclusión financiera sino como herramienta para impulsar el desarrollo económico de estas zonas y asentar población. Resulta necesario también incidir en la educación financiera en el currículo escolar y a todos los niveles como herramienta de inclusión en la sociedad moderna.
- 4.- Naturalmente el cierre de oficinas ha incrementado la ratio de saturación de las oficinas restantes pero esto no ha supuesto ningún problema en la medida de que con el desarrollo de la banca *online* la realización gestiones desde las oficinas se ha reducido sustancialmente. Por otro lado, en aquellas zonas donde apenas ha penetrado la banca online, la saturación de las oficinas rara vez ha supuesto un problema. Prueba de ello es que la disminución del número de oficinas no ha tenido incidencia en el volumen de depósitos de clientes, lo cual permite deducir que, atendiendo estrictamente a la eficiencia, había un exceso de sucursales bancaria y también que los ciudadanos somos en parte “rehenes” de las entidades bancarias a la hora de almacenar nuestros ahorros.
- 5.- Sin embargo, los resultados muestran una relación negativa entre el grado de saturación de oficinas y el volumen de créditos concedidos lo cual pone en valor

la labor de la cercanía física y la relación con el cliente en la concesión de créditos y también de la importancia de la presencia de entidades financieras para impulsar el desarrollo económico de determinadas zonas. En definitiva, el sector financiero se encuentra en un punto de inflexión y probablemente en los próximos años seamos testigos de nuevos cambios que reconfiguren la forma en la que actualmente se consumen los servicios financieros con la entrada de nuevos actores distintos a la banca tradicional y formas alternativas para acceder al efectivo como es *cash-back*.

BIBLIOGRAFÍA

AALBERS, M. B. (2003). Control institucional del 'redlining' bancario: la exclusión financiera de áreas urbanas deprimidas. *Quaderns de Política Econòmica*, 5, pp. 36-48.

ABARCA, V., CONEJOS, L., FUENTELES, L., JIMÉNEZ, L. y SÁEZ, L. A. (2021). *Análisis del papel del dinero en efectivo en áreas despobladas de España*. Trabajo realizado para APROSER, Prosegur y Loomis. Zaragoza 2021

ALAMÁ, L. y TORTOSA-AUSINA, E. (2012). Bank branch geographic location patterns in Spain: Some implications for financial exclusion. *Growth and Change*, 43(3), pp. 505-543.

AMPUDIA, M. y EHRMANN, M. (2017). Financial inclusion-what's it worth?. *Working paper series*, Banco Central Europeo.

ARELLANO, M. y BOVER, O. (1990). La econometría de datos de panel. *Investigaciones Económicas*, XIV(1). pp. 3-45.

BANCO DE ESPAÑA (2019). *Datos de activos, depósitos y número de sucursales*. Visitados el 20 de abril de 2019, de: <https://www.bde.es/webbde/es/estadis/infoest/bolest4.html>.

BBVA (2016). *Situación España, primer trimestre 2016. Tipología de los usuarios de banca digital en España*. bbvaresearch.com

BLANCO MENDIALDUA, A. (2015). *Gestión de Entidades Financieras: un enfoque práctico de la gestión bancaria actual*. Madrid: ESIC Editorial.

BOWMAN, A., ERTURK, I., FROUD, J., JOHAL, S., LAW, J., LEAVER, A. y WILLIAMS, K. (2014). *The end of the experiment. From Competition and Markets to Social Licensing in in the Foundational Economy*. Manchester: Manchester University Press.

CHAKRAVARTY, S. P. (2006). Regional variation in banking services and social exclusion. *Regional Studies*, 40(4), pp. 415-428.

DELGADO, J., SALAS, V. y SAURINA, J. (2007). Joint size and ownership specialization in bank lending. *Journal of Banking & Finance*, 31(12), pp. 3563-3583.

DELGADO, J., SAURINA, J. y TOWNSEND, R. (2008). Estrategias de expansión de las entidades de depósito españolas. Una primera aproximación descriptiva. *Revista de Estabilidad Financiera*, 15, pp. 101-117.

Dow, S. C. (1992). The regional financial sector: a Scottish case study. *Regional Studies*, 26, pp. 619-631.

DYMSKI, G.A. (2010). *Understanding the Subprime Crisis: Institutional Evolution and Theoretical Views*. Kirwan institute for the study of race and ethnicity. The Ohio State University.

DYMSKI, G. y VEITCH, J. (1992). Race and the financial dynamics of urban growth: LA as Fay Wray. *Working Paper*, 92-21. Riverside (California): Department of Economics, University of California.

FERNÁNDEZ-OLIT, B. (2012). Financial inclusion in Spain: A comparative study among banks, savings banks and cooperative Banks. *Perspectives*, 65. European Savings Banks Group

FERNÁNDEZ-OLIT, B. (2015). ¿Podemos hablar de exclusión financiera en España?, Dossieres EsF, 19 Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa.

G20 Leaders Statement: The Pittsburgh Summit, de September 24-25, 2009, Pittsburgh. En <http://www.g20.utoronto.ca/2009/2009communique0925.html>

GOBIERNO DE ESPAÑA (2018). Agenda 2030: Hacia una Estrategia Española de Desarrollo Sostenible. <https://www.agenda2030.gob.es/es/objetivos>

HORSKÁ, E., SZAFRAŃSKA, M. y MATYSIK-PEJAS, R. (2013). Knowledge and financial skills as the factors determining the financial exclusion process of rural dwellers in Poland. *Agricultural Economics*, 59, pp. 29-37.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (2019). *Datos de población y PIB por provincias*. Consulta: el 20 de abril de 2019: <http://www.ine.es/jaxiT3/Tabla.htm?t=2852> y https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=125473616_7628&menu=re_sultados&idp=1254735576581

JIMÉNEZ, C. y TEJERO, H. (2018). Cierre de oficinas bancarias y acceso al efectivo en España. Banco de España. *Revista de Estabilidad Financiera*, 34, pp. 37-57.

LEYSHON, A. y THRIFT, N. (1995). Geographies of financial exclusion: Financial abandonment in Britain and the United States, *Transactions of the Institute of British Geographers, New series*, 20, pp. 312-341.

MAUDOS, J. (2014). Reestructuración bancaria y accesibilidad financiera. *Cuadernos de Información Económica*, 238, pp. 103-120.

MAUDOS, J. (2017). El acceso a los servicios bancarios en España: El impacto de la reducción del número de oficinas. *Mediterráneo económico*, 29, pp. 265- 288.

MENDIZABAL, A., MITXEO, J., OLASOLO, A. y ZUBIA, M. (2012). El estado del arte de la exclusión financiera. *Revista Icade. Revista de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales*, 85, pp. 51-62.

OCAÑA, C. y FAIBISHENKO, A. (2016). Challenges ahead for the banking industry. *Spanish Economic and Financial Outlook*, 5(2), pp. 53-65.

POLLARD, J. (1996). Banking at the margins: A geography of financial exclusion in Los Angeles. *Environment and Planning A*, 28, pp. 1209–1232.

RESTOY, F. (2016). El futuro de la banca Española. *Apertura del 12 Encuentro del Sector Bancario “La Banca en el futuro”*. Madrid: IESE.

SINCLAIR, S., MCHARDY, F., DOBBIE, L., LINSAY, K., y GILLESPIE, M. (2009). *Understanding Financial Inclusion*. Surrey, UK: Friends Provident Foundation.

SOLARZ, M. (2011). Selective remedial activities performed by the government in preventing financial exclusion. *Research Papers of Wrocław University of Economics*, (167), pp. 411–422.

UNIÓN EUROPEA (2014). Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas. En: <http://data.europa.eu/eli/dir/2014/92/oj>

WILLIAMS, C. (1997). Banking on Darwin: the continuing evolution of the customer/bank relationship, *New Zealand Banker*, (10), pp. 15–17.

ANEXO**CONSOLIDACIÓN DEL SECTOR BANCARIO ESPAÑOL**

<i>2009</i>	<i>2021</i>
Banco Pastor	Santander
Banco Popular	
Banesto	
Banco Santander	
Caixa d'Estalvis de Catalunya	BBVA
Caixa d'Estalvis Comarcal de Manlleu	
Caixa d'Estalvis de Tarragona	
Caixa d'Estalvis de Terrassa	
Caixa d'Estalvis de Manresa	
Caixa d'Estalvis de Sabadell	
BBVA	
Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona.	La Caixa
Caja de Ahorros Municipal de Burgos	
Caixa d'Estalvis de Girona	
Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara	
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Navarra	
Caja General de Ahorros de Canarias	
Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez	
Banco de Valencia	
Caja de Ahorros y M. P. de Ávila	
Caja de Ahorros de la Rioja	
Caja de Ahorros y M. P. de Madrid	
Bancaja	
Caixa d'Estalvis Laietana	
Caja Insular de Ahorros de Canarias	
Caja de Ahorros y M. P. de Segovia	
BANKIA	
Caja General de Ahorros de Granada	
Caja de Ahorro de las Baleares	
Caja Ahorros de Murcia	
Caixa d'Estalvis del Penedés	
MARE NOSTRUM (BMN)	

CONSOLIDACIÓN DEL SECTOR BANCARIO ESPAÑOL *(continuación)*

2009	2021
Caja Mediterráneo	SABADELL
Caja de Ahorros y M. P. de Gipuzkoa y San Sebastián	
Banco Sabadell	
Banca March	BANCA MARCH
Bankinter	BANKINTER
Caja Provincial de Ahorros de Jaén	UNICAJA- LIBERBANK
Caja España de Inversiones, Caja de Ahorros y M. P. UNICAJA	
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria - Caja Duero	
Caja de Ahorros y M. P. de Extremadura	
Caja de Ahorros de Castilla la Mancha	
Caja de Ahorros de Asturias	
Caja de Ahorros de Santander y Cantabria	
LIBERBANK	
Ibercaja	IBERCAJA
Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón	
Monte de Piedad y Caja General de A. de Badajoz	
Caja de A. y M. P. del Círculo Católico de Obreros de Burgos	
CAJA 3	
Bilbao Bizkaia Kutxa	KUTXA
Cajasur	
Caja de Ahorros de Vitoria y Alava	
Caja de Ahorros de Galicia	ABANCA
Caixa de Aforros de Vigo, Ourense y Pontevedra	
Caja de Ahorros de Pollença	Caja de Ahorros de POLLENÇA
Caja Ontinyent	Caja ONTINYENT

Fuente: Elaboración propia.