

LA ACCESIBILIDAD PRESENCIAL A  
LOS SERVICIOS BANCARIOS EN ESPAÑA:  
INFORME DE SEGUIMIENTO 2024

2025

BANCO DE **ESPAÑA**  
Eurosistema

Documentos Ocasionales  
N.º 2502

Banco de España

**LA ACCESIBILIDAD PRESENCIAL A LOS SERVICIOS BANCARIOS EN ESPAÑA:  
INFORME DE SEGUIMIENTO 2024**

# LA ACCESIBILIDAD PRESENCIAL A LOS SERVICIOS BANCARIOS EN ESPAÑA: INFORME DE SEGUIMIENTO 2024

Banco de España (\*)

(\*) Este documento ocasional ha sido elaborado por Enrique Alberola, Laura Crespo, Eduardo Gutiérrez-Chacón, Diana Posada y Patrocinio Tello y ha contado con la colaboración de María Alonso, Álvaro Esandi, Arancha Gutiérrez y Carlos Trucharte. Guillermo Arroyo y Carlos Gento han proporcionado apoyo técnico.

Documentos Ocasionales. N.º 2502

Febrero 2025

<https://doi.org/10.53479/39078>

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

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

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

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

© BANCO DE ESPAÑA, Madrid, 2025

ISSN: 1696-2230 (edición electrónica)

## Resumen

Este informe sobre la accesibilidad presencial a los servicios bancarios en España muestra una ligera reducción —del 0,55 %— de los puntos de acceso en 2023, menor que en 2022. El número de oficinas bancarias disminuyó, pero mucho menos que en años previos, mientras que el de cajeros automáticos aumentó ligeramente. Por su parte, el número de municipios sin acceso presencial se redujo tan solo en 10, comparado con la reducción de 167 de 2022. La utilización de canales presenciales para las gestiones bancarias sigue siendo alta, con un 84 % de usuarios que utilizan cajeros automáticos y un 64 % que acuden a sucursales. Un 58 % usan la banca *online*. La brecha digital persiste, con diferencias por edad, nivel de estudios y rentas, pero se espera que se reduzca progresivamente, en particular entre los distintos tramos de edad. Las preferencias de los clientes indican una inclinación hacia la atención presencial, especialmente entre personas mayores y con menor nivel educativo. La valoración de los servicios bancarios es, en general, positiva, y destacan la confianza en la atención presencial y la comodidad de la banca *online*.

**Palabras clave:** inclusión financiera, accesibilidad, preferencias del cliente, servicios bancarios, efectivo, banca *online*, áreas rurales.

**Códigos JEL:** R51, I31, E41, D31, G21.

## Abstract

According to the report on in-person access to banking services in Spain, the number of access points declined slightly in 2023 (by 0.55%), although less than in 2022. The number of bank branches decreased, albeit far less than in previous years, while there was a slight increase in the number of automated teller machines (ATMs). Meanwhile, the number of municipalities with no in-person access to banking services fell by just 10, compared with a drop of 167 in 2022. In-person channels continue to be widely used for banking operations, with 84% of customers using ATMs and 64% visiting a branch, compared with 58% who used online banking. The digital gap by age group, education level and income level persists, but is expected to gradually narrow, particularly across age groups. Customer preferences are tilted towards in-person services, especially among the elderly and those with lower levels of income and education. Users also report being satisfied with banking services, highlighting their trust in in-person services and the ease of online banking.

**Keywords:** financial inclusion, accessibility, customer preferences, banking services, cash, online banking, rural areas.

**JEL classification:** R51, I31, E41, D31, G21.

## Índice

Resumen 5

Abstract 6

Principales mensajes 8

**1 Introducción 11**

**2 La evolución de la accesibilidad presencial a los servicios bancarios en España 12**

2.1 Canales de acceso presencial 14

2.2 Distribución territorial de los puntos de acceso 16

**3 Uso, preferencias y valoración respecto del acceso al efectivo  
y a los servicios bancarios 20**

3.1 Uso del efectivo y acceso 21

3.2 Uso de los servicios bancarios 22

3.3 Preferencias a la hora de realizar las gestiones bancarias 26

3.4 Discrepancias entre uso y preferencias 30

3.5 Valoración de los servicios bancarios 31

**Anejo 33**

## Principales mensajes

Este segundo informe de seguimiento sobre la accesibilidad presencial a los servicios bancarios en España documenta, desde la perspectiva de la oferta, la evolución durante 2023 de los distintos canales de acceso presencial a los servicios bancarios en nuestro país. Además, desde la perspectiva de la demanda, este informe también analiza el grado de uso, las preferencias y la valoración de dichos canales por parte de los ciudadanos, a partir de la información que proporcionan varias encuestas elaboradas por el Banco de España.

Las principales conclusiones en cuanto a la **evolución**, a lo largo de 2023, **de los puntos de acceso presencial** a los servicios bancarios en España son las siguientes:

- El **número de puntos de acceso presencial** se redujo ligeramente, un 0,55 %, descenso inferior al registrado en 2022, del 0,8 %.
- La disminución del **número de oficinas** bancarias fue la menos acusada desde 2009 y el número de **cajeros** automáticos aumentó ligeramente; el **número de medios alternativos** de acceso presencial también disminuyó.
- En todo caso, el **número de municipios sin ningún punto de acceso presencial** se redujo en 10 a lo largo de 2023, una disminución mucho menor que la observada en 2022, de 167 municipios.
- En 2023 no contaban con ningún punto de acceso presencial a los servicios bancarios **2.879 municipios de menos de 500 habitantes** — en los que residen unas 424.000 personas— y 190 municipios de más de 500 habitantes — en los que residen unas 166.000 personas—.

El análisis sobre el grado de uso, las preferencias y la valoración por parte de los ciudadanos de los diferentes canales disponibles para realizar gestiones bancarias arroja los siguientes resultados principales:

- **Grado de uso:**
  - La población continúa **usando en gran medida los canales presenciales** para acceder a los servicios bancarios, a pesar de los avances registrados en la banca *online*. Si se consideran los tres canales más utilizados en el último año, el 84 % de los usuarios habrían recurrido al cajero automático, el 64 % habrían acudido a una sucursal para realizar gestiones y el 58 % habrían empleado la banca *online*.
  - Existe una notable **brecha en el uso de la banca online** en la población española, con porcentajes de utilización muy bajos entre las personas de mayor edad, menor nivel educativo y menor nivel de renta. La brecha digital asociada a la edad podría reducirse de forma relativamente rápida en el futuro, si bien la asociada a la renta y el nivel educativo podría mostrar una mayor persistencia.



— **Preferencias:**

- Las encuestas disponibles apuntan a que, en términos generales, los clientes bancarios prefieren realizar sus **gestiones de forma presencial** en lugar de por vía telemática. En particular, la visita a la **oficina bancaria** roza o supera el 50 % de las preferencias en todos los grupos considerados.
- Las **personas mayores** muestran una preferencia sensiblemente mayor que otros grupos poblacionales por el canal presencial, en particular por la oficina bancaria. Una preferencia que también se observa en los usuarios con menor nivel de renta y menor nivel educativo.
- La **confianza y la seguridad** se consideran los puntos fuertes de los canales presenciales, mientras que, en el caso de los canales telemáticos, los clientes valoran especialmente la comodidad y la rapidez.

— **Discrepancias entre uso y preferencias:**

- El **uso de la oficina bancaria** es menor que la preferencia declarada en la mayoría de los grupos de población analizados. En cambio, **el uso de la banca online** es algo mayor que la preferencia reportada por esta opción para todos ellos. En cuanto al uso del cajero automático para realizar las gestiones bancarias, es mucho mayor que lo declarado como preferencia.
- En torno al **15%** de la población no habría accedido en el último año a los servicios bancarios a través de **ninguna de sus opciones preferidas**. Los clientes que solo declaran como preferencia la oficina bancaria y no la han usado representarían un 9,5 % de la población. Este porcentaje es algo superior para las personas de mayor edad, las de menor renta y las de menor nivel educativo.
- Los residentes de municipios sin oficina bancaria estable muestran una preferencia mayor por este canal que la media poblacional, y el uso de los canales alternativos es reducido también en estos municipios. Una parte significativa de estos residentes se trasladarían a otros municipios con oficina para realizar sus gestiones bancarias.

— **Valoración de los servicios bancarios:**

- Los ciudadanos valoran **positivamente** la calidad de los servicios bancarios.
- Las encuestas apuntan a una elevada satisfacción de los hogares, tanto respecto a la atención presencial como a la banca *online*. Entre los hogares que utilizan la banca *online*, los porcentajes de valoración positiva son más elevados en aquellos con mayor nivel de renta y en aquellos con una persona de referencia más joven. En cambio, en el caso de la atención presencial, las

valoraciones positivas son algo más numerosas entre los hogares con menor nivel de renta y educación y entre los de mayor edad.

- Respecto al lugar de retirada habitual de efectivo, los encuestados también reportan un grado de satisfacción elevado, que es superior entre las personas mayores y que ha aumentado en el último año.

Este informe constituye un paso más en el análisis y diagnóstico de la accesibilidad presencial a los servicios bancarios en España y de los **riesgos de exclusión financiera** que podrían afectar a determinados colectivos.

Hacia delante, existe margen para **mejorar la efectividad de las medidas** que las entidades financieras han adoptado recientemente para favorecer la accesibilidad a los servicios bancarios en zonas rurales. En concreto, se deberían seguir fomentando estos canales alternativos desplegados, a través de la información y el acompañamiento para su uso.

El **Banco de España**, por su lado, está contribuyendo a esta mejora, además de con este informe, a través de dos vías principales:

- Enriqueciendo la información estadística que, sobre estas cuestiones, puede extraerse de las distintas encuestas disponibles.
- Evaluando de manera rigurosa la eficacia de algunas de las iniciativas. Este es el propósito de la colaboración en curso con varias entidades financieras de nuestro país. En particular, a través de la realización de experimentos aleatorizados controlados, se están analizando la efectividad y la percepción de los ciudadanos de distintos canales alternativos de acceso presencial a los servicios bancarios.

## 1 Introducción

La reducción del número de oficinas bancarias y la progresiva digitalización de la provisión de los servicios financieros exponen a ciertos grupos de población a un riesgo mayor de exclusión financiera<sup>1</sup>. Para tratar de mitigarlo, en febrero de 2022 las principales asociaciones de entidades de crédito de nuestro país firmaron una actualización del «Protocolo estratégico para reforzar el compromiso social y sostenible de la Banca» y, en octubre de ese mismo año, la denominada «Hoja de ruta para reforzar la inclusión financiera en las zonas rurales»<sup>2</sup>. Por su parte, el Banco de España adquirió —también en 2022— el compromiso de dar seguimiento regular a esta cuestión, compromiso que se concreta en la publicación de un informe anual.

Tras la publicación del primer informe de seguimiento en 2023, esta edición actualiza, por el lado de la oferta, la evolución de los canales de acceso presencial a los servicios bancarios en nuestro país —tanto de los más tradicionales como de las oficinas y los cajeros automáticos y otros alternativos—. Para ello, se dispone de información relativa al año 2023 y se presta una particular atención al uso del efectivo y el acceso a él, que requiere de canales presenciales, y a los municipios con un menor acceso a los servicios bancarios, que son típicamente pequeños municipios rurales con una población relativamente envejecida<sup>3</sup>.

En la segunda parte de este informe se profundiza, por el lado de la demanda, en el uso, las preferencias y la valoración de la ciudadanía respecto al modo de relacionarse con los bancos. Para ello, se presenta información específica sobre estas cuestiones extraída de tres encuestas, complementarias, elaboradas por el Banco de España: el Estudio sobre Hábitos en el Uso de Efectivo 2024, la Encuesta Financiera de las Familias 2022 y la Encuesta de Competencias Financieras 2021.

- 
- 1 Véanse, por ejemplo, Diana Posada Restrejo. (2021). “Infraestructura del efectivo y vulnerabilidad en el acceso al efectivo en España”. *Boletín Económico - Banco de España*, 3/2021, Artículos Analíticos. <https://repositorio.bde.es/handle/123456789/17303>, y Laura Crespo, Najiba El Amrani, Carlos Gento y Ernesto Villanueva. (2023). “Heterogeneidad en el uso de los medios de pago y la banca *online*: un análisis a partir de la Encuesta Financiera de las Familias (2002-2020)”. Documentos Ocasionales, 2308, Banco de España. <https://repositorio.bde.es/handle/123456789/29816>
  - 2 La actualización del protocolo contempla una serie de medidas que pretenden proporcionar una mejora en la atención personalizada de las personas de más edad, atendiendo, especialmente, al refuerzo de la atención presencial en oficina, así como a asegurar el acceso presencial a los servicios bancarios en todos los municipios españoles. La hoja de ruta se centra en nuevos puntos de acceso presencial alternativos en zonas rurales, el grueso de cuyo despliegue se llevó a cabo en 2022.
  - 3 Véanse, por ejemplo, Camarero. (2022). “Los habitantes de los territorios de baja densidad en España. Una lectura de las diferencias urbano-rurales”. *Mediterráneo Económico*, 35. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8402893>, y Eduardo Gutiérrez, Enrique Moral-Benito y Roberto Ramos. (2020). “Tendencias recientes de la población en las áreas rurales y urbanas de España”. Documentos Ocasionales, 2027, Banco de España. <https://repositorio.bde.es/handle/123456789/14123>

## 2 La evolución de la accesibilidad presencial a los servicios bancarios en España<sup>4</sup>

A lo largo de 2023, el número de puntos de acceso presencial a los servicios bancarios experimentó un ligero descenso en España, pasando de 68.320 a 67.943 (véanse cuadro 1 y gráfico 1.a). Esta reducción, del 0,55 %, fue algo inferior a la registrada el año anterior, del 0,8 %.

Cuadro 1

**Acceso a los servicios bancarios. Puntos de acceso, municipios sin acceso y población sin acceso, según tamaño de municipio (a)**

	Todos los municipios					
	Oficinas bancarias			Oficinas bancarias y canales alternativos		
	2022	2023	Var. 2023/2022 (% y pp)	2022	2023	Var. 2023/2022 (% y pp)
Puntos de acceso	17.648	17.601	-0,27	68.320	67.943	-0,55
Municipios sin acceso	4.599	4.508	-1,98	3.079	3.069	-0,32
% del total	56,6	55	-1,12	37,9	37,7	-0,12
Población sin acceso	1.715.357	1.621.415	-5,50	592.731	589.591	-0,50
% del total	3,6	3,4	-0,24	1,2	1,2	-0,02
	Municipios de más de 500 habitantes					
	Oficinas bancarias			Oficinas bancarias y canales alternativos		
	2022	2023	Var. 2023/2022 (% y pp)	2022	2023	Var. 2023/2022 (% y pp)
	Puntos de acceso	17.269	17.206	-0,36	66.587	66.218
Municipios sin acceso	934	857	-8,24	197	190	-3,55
% del total	22,6	20,7	-1,86	4,8	4,6	-0,17
Población sin acceso	1.094.869	1.003.223	-8,40	168.740	165.837	-1,70
% del total	2,3	2,1	-0,22	0,4	0,4	-0,01
	Municipios de menos de 500 habitantes					
	Oficinas bancarias			Oficinas bancarias y canales alternativos		
	2022	2023	Var. 2023/2022 (% y pp)	2022	2023	Var. 2023/2022 (% y pp)
	Puntos de acceso	379	395	4,22	1.733	1.725
Municipios sin acceso	3.665	3.651	-0,38	2.882	2.879	-0,10
% del total	91,8	91,5	-0,35	72,2	72,1	-0,08
Población sin acceso	620.488	618.192	-0,40	423.991	423.754	-0,10
% del total	85,2	84,3	-0,82	58,2	57,8	-0,38

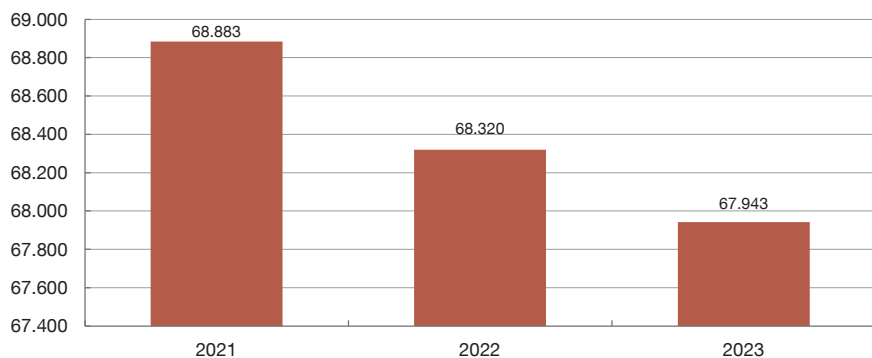
FUENTES: Banco de España e Instituto Nacional de Estadística.

a La variación observada en el número de oficinas bancarias está influida por la recalificación de agentes financieros como oficinas bancarias por parte de una entidad financiera, lo que implica una caída menor de las oficinas bancarias en el registro. En el cuadro A.1 del anejo se muestran las cifras ajustadas de esta permuta.

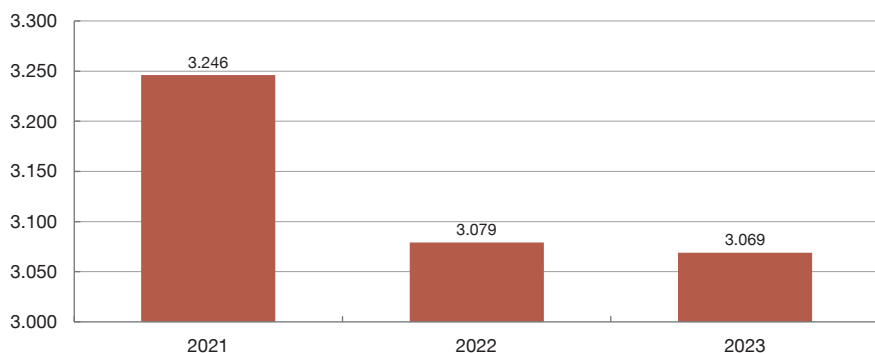
4 Los datos empleados en esta sección proceden de dos fuentes diferentes. Para el número de oficinas, se utiliza la información procedente del registro de oficinas de entidades supervisadas. Para los canales alternativos, se utiliza la información procedente de las entidades de crédito adheridas al servicio de caja ordinario y aquella otra que ha sido cedida de forma voluntaria. Estos datos pueden diferir de los publicados en el [Observatorio de Inclusión Financiera](#), que son los que las asociaciones bancarias reciben directamente de sus asociados.

## Acceso a servicios bancarios presenciales entre 2021 y 2023

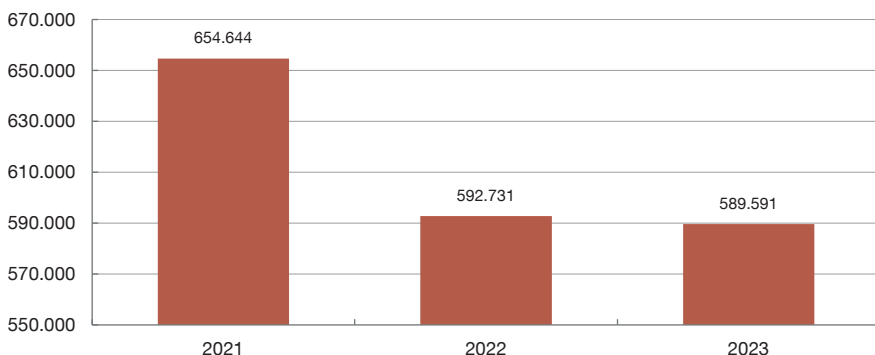
## 1.a Puntos de acceso



## 1.b Municipios sin acceso



## 1.c Población sin acceso en su municipio



FUENTES: Banco de España e Instituto Nacional de Estadística.

En todo caso, el **número de municipios** sin ningún punto de acceso presencial se redujo en 10 a lo largo de 2023 (véase gráfico 1.b)<sup>5</sup>. Esta disminución fue mucho menor que

<sup>5</sup> La reducción observada en 2023 fue el resultado de la implantación, a lo largo de dicho ejercicio, de al menos un punto de acceso presencial a los servicios bancarios en 49 municipios que no lo tenían en 2022 y del cierre del último punto de acceso presencial en 39 municipios que sí lo tenían en 2022.

la observada en 2022 (167 municipios). De este modo, al final de 2023, 3.069 municipios de nuestro país —un 37,7 % del total— carecían de acceso presencial a los servicios bancarios.

En relación con la **población**, aquella que reside en municipios sin punto de acceso presencial disminuyó en unas 3.000 personas en 2023 (véase gráfico 1.c), un descenso, de nuevo, mucho menos intenso que el registrado en 2022). Así, el 1,2 % de la población española —cerca de 590.000 personas— seguía sin contar con un punto de acceso presencial a los servicios bancarios en su municipio a finales de 2023.

## 2.1 Canales de acceso presencial

Como se puede apreciar en el gráfico 2.a, el descenso de los puntos de acceso presencial de 2023 fue consecuencia de la caída tanto del número de **oficinas** de las entidades de depósito españolas registradas (47 oficinas menos, hasta las 17.603) como del de los **medios alternativos de acceso presencial** (330 puntos de acceso menos, hasta los 50.342). Ahora bien, esta descomposición entre la evolución de las oficinas y la de los canales alternativos está afectada por la recalificación, por parte de una entidad, de un elevado número de agentes (169) como oficinas bancarias. Sin tener en cuenta esta permuta (véase cuadro A.1 del anejo), el cierre de oficinas bancarias habría sido superior (216 oficinas menos en total, en lugar de 47), mientras que la caída de los canales alternativos habría sido inferior (161 puntos de acceso menos). En todo caso, el cierre de oficinas, que fue el menor registrado desde 2009, no supuso un cambio en el número de municipios sin acceso a los servicios bancarios en 2023 (véase gráfico 2.b).

La reducción de los canales alternativos en 2023, aunque modesta, contrasta con el aumento del 1,6 % registrado el año anterior<sup>6</sup>.

- La cifra de **cajeros automáticos** aumentó ligeramente en 2023, un 0,3 %, según los datos reportados al servicio de caja ordinario del Banco de España<sup>7</sup>. Los cajeros permitieron reducir en 11 el número de municipios sin acceso a servicios bancarios, en los que residen algo más de 4.400 personas (véase gráfico 2.c).
- En el mismo ejercicio, la caída del número de **agentes financieros** que gestionan efectivo fue de 492 —una reducción superior al 20 %—, lo que provocó la pérdida del último punto de acceso en 4 municipios<sup>8</sup>.

6 Los datos publicados por las asociaciones bancarias contabilizan un número algo mayor de paradas de oficinas móviles y, sobre todo, más agentes financieros (los datos incluidos en el informe del Banco de España contabilizan solo los agentes que manejan efectivo). En cambio, este informe contabiliza más cajeros automáticos. A diferencia de las asociaciones bancarias, el Banco de España no incluye en este análisis los datos relativos al *cashback* (que permite la retirada de efectivo al pagar con tarjeta en ciertos comercios) por no considerarlos lo suficientemente precisos. Según la información disponible, habría unos 30.000 puntos de *cashback* en España, sin que se observen cambios relevantes respecto al año 2022.

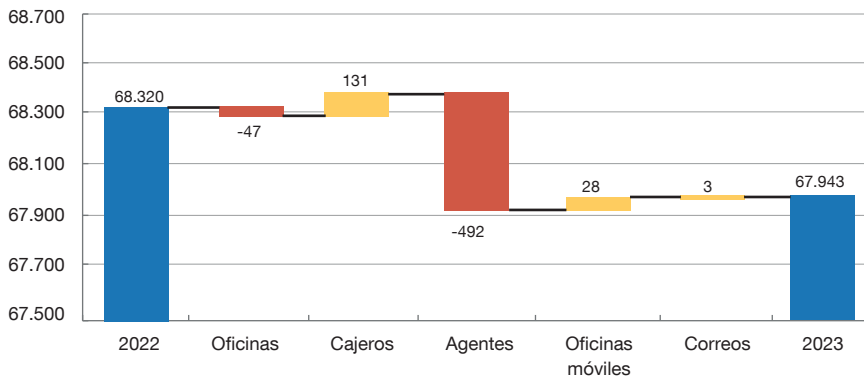
7 El aumento registrado se concentró en el número de cajeros independientes (+3,4 % o +209, hasta los 6.385), mientras que el número de cajeros desplazados disminuyó (-1,8 % o -82, hasta los 4.474). Los cajeros situados en sucursales apenas cambiaron y sumaron 32.213 en 2023. La evolución de los datos de cajeros utilizados en este informe, que incluyen geolocalización, difiere ligeramente de los publicados por el Banco de España en su sitio web, debido a unos ajustes realizados en dicha serie.

8 Si se tiene en cuenta la recalificación de los 169 agentes financieros mencionada anteriormente, la reducción sería de 323, una caída del 14 %.

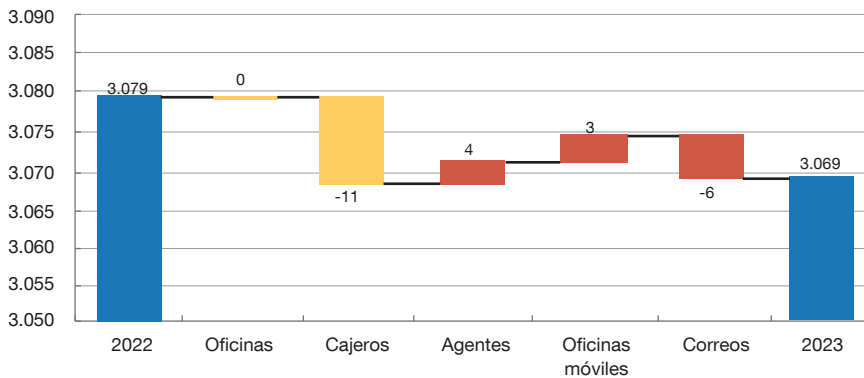
Gráfico 2

Variación en el acceso a servicios bancarios presenciales entre 2022 y 2023. Puntos de acceso, municipios y población

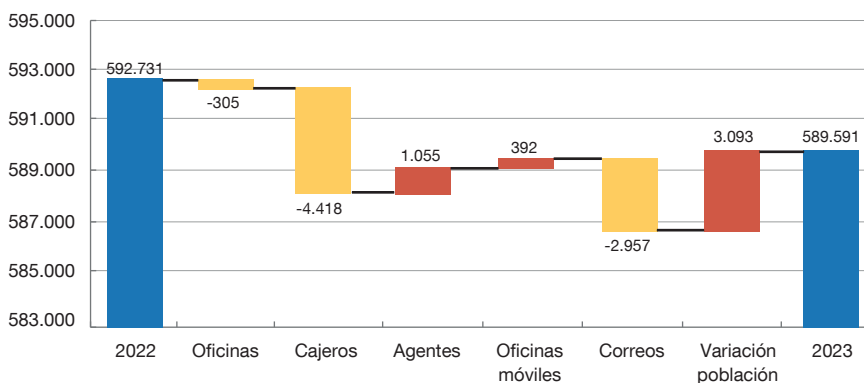
2.a Variación del número de puntos de acceso



2.b Variación del número de municipios sin acceso y contribución de cada canal



2.c Variación de la población sin acceso en su municipio y contribución de cada canal



FUENTES: Banco de España e Instituto Nacional de Estadística.

- El número de municipios en los que se realizan paradas de **oficinas móviles** aumentó en 28 durante 2023, un 3,6 %, sensiblemente por debajo del incremento del 28,4 % que se observó en 2022.
- Las oficinas y puntos de atención rural de **Correos** con acceso a efectivo (Correos Cash) apenas cambiaron en 2023 (3 más), aunque se produjo una disminución neta de 6 municipios con acceso.

## 2.2 Distribución territorial de los puntos de acceso

En 2023, 2.879 municipios de menos de 500 habitantes no contaban con ningún punto de acceso presencial a los servicios bancarios (véase gráfico 3). Esta cifra supone el 72,2 % de los municipios de ese tamaño y el 35 % del total de los municipios españoles. En cambio, el número de municipios de más de 500 habitantes que no tenían acceso presencial se situó en 190, un 4,6 % de los municipios de ese tamaño en España (véase gráfico 4)<sup>9</sup>.

La evolución de la accesibilidad a los servicios bancarios presenciales en 2023 fue muy similar para los **municipios de más y de menos de 500 habitantes**:

- El número total de puntos de acceso presencial se redujo en ambos tipos de municipios en un porcentaje similar, si bien el descenso fue mayor en términos absolutos en el caso de los municipios de mayor tamaño.
- El número de municipios con acceso presencial aumentó en ambos casos: en 7 en los municipios de más de 500 habitantes y en 3 en los de menos<sup>10</sup>.
- En los municipios de más de 500 habitantes, la población sin acceso presencial se redujo en casi 3.000 personas (un 1,7 %), mientras que, en los de menos de 500 habitantes, este descenso fue de algo más de 200 personas (un 0,1 %).

Esta evolución a escala agregada de los puntos de acceso presencial oculta una elevada heterogeneidad por **comunidades autónomas (CCAA)**. Dicha heterogeneidad refleja, en parte, la diferente distribución de la población a lo largo del territorio nacional, así como la distinta situación de partida en cuanto a accesibilidad entre CCAA.

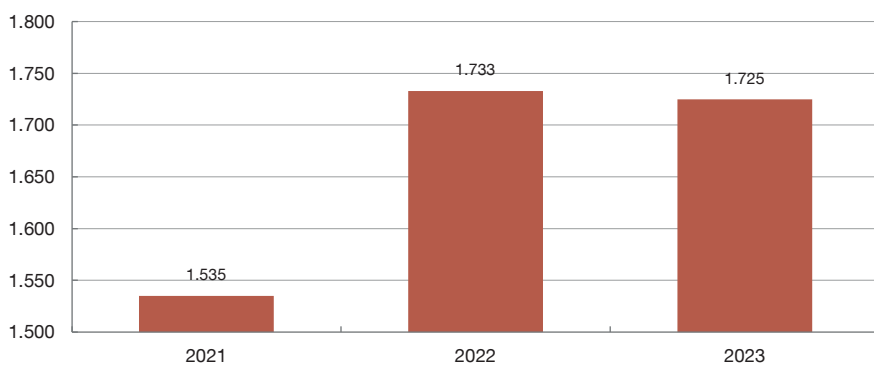
El cuadro A.2 del anejo recoge la información descrita en esta sección, desagregada a escala regional. Así, por ejemplo, en 2023 el número de puntos de acceso presencial (véase gráfico 5.a) aumentó en Illes Balears (un 2,8 %), en Extremadura (un 0,6 %) y en Navarra y Castilla y León (un 0,1 %). Por el contrario, este número se redujo en Madrid y País Vasco (en torno al 2 %), y en Asturias, La Rioja y Cantabria (ligeramente por encima del 1 %).

<sup>9</sup> La división de los municipios por población se realiza en función de la población a enero de 2021.

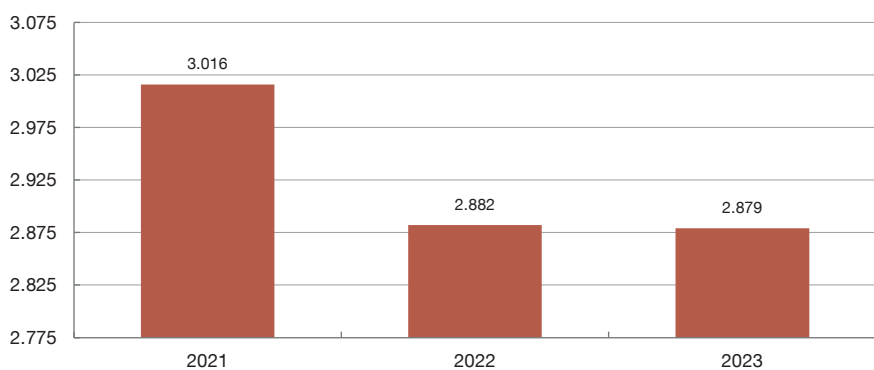
<sup>10</sup> 30 municipios de menos de 500 habitantes ganaron acceso presencial, mientras que 27 perdieron el único punto de acceso presencial.



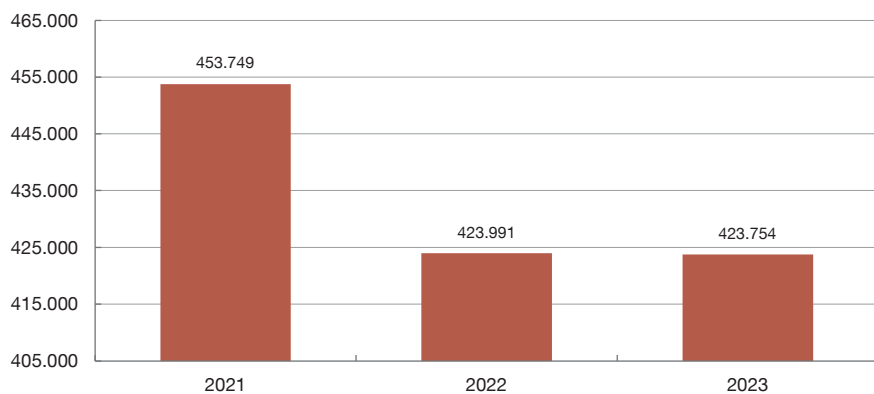
## 3.a Puntos de acceso



## 3.b Municipios sin acceso

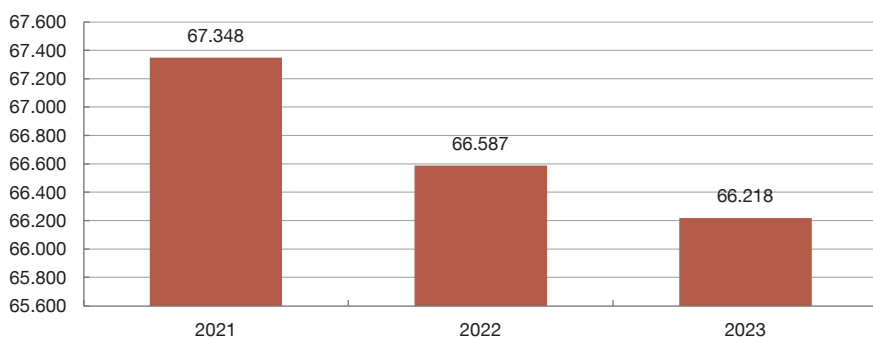


## 3.c Población sin acceso en su municipio

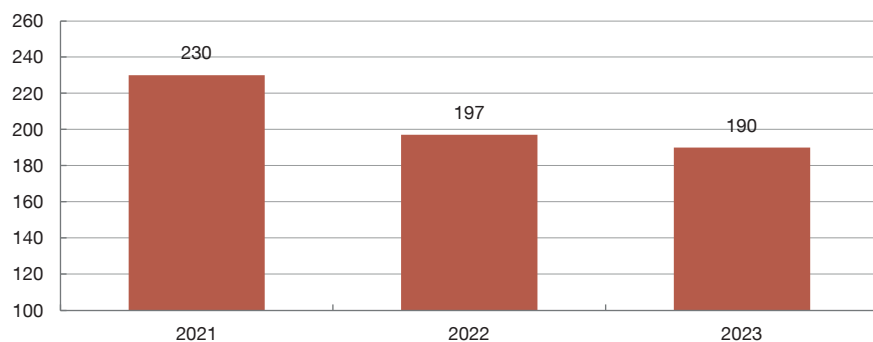


FUENTES: Banco de España e Instituto Nacional de Estadística.

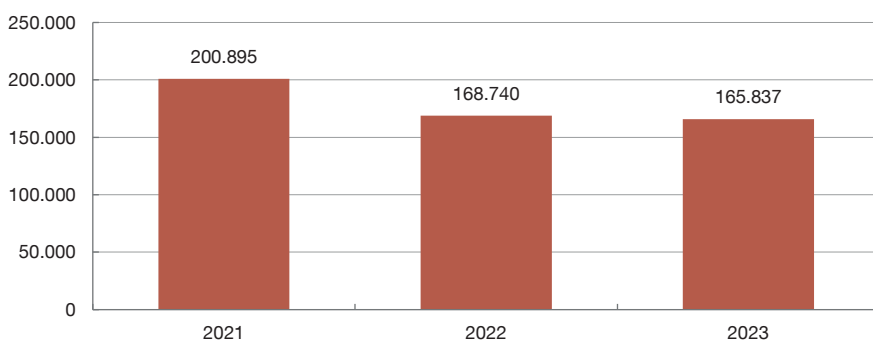
## 4.a Puntos de acceso



## 4.b Municipios sin acceso



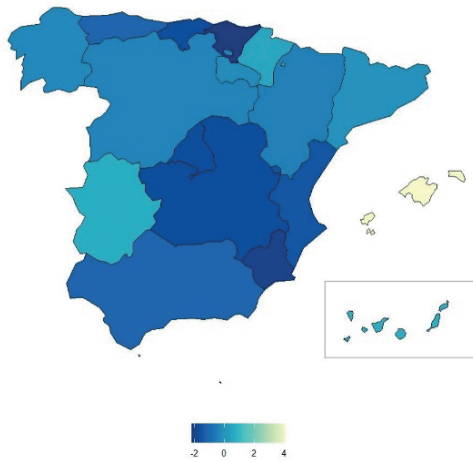
## 4.c Población sin acceso en su municipio



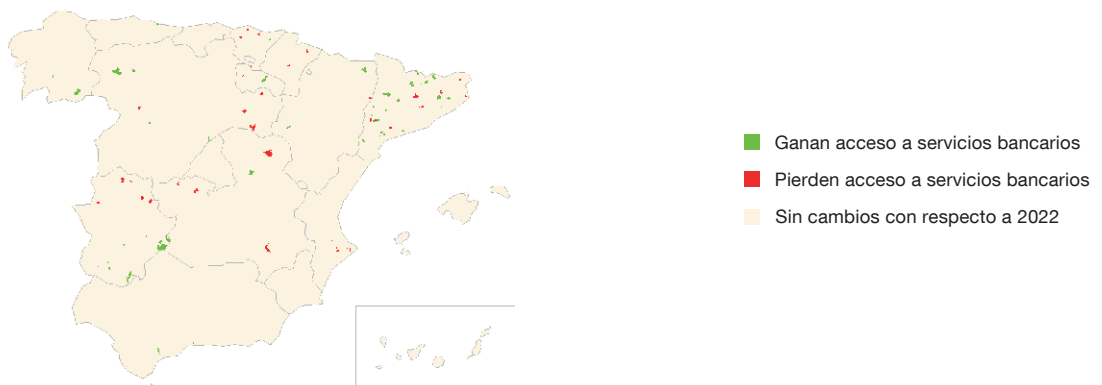
FUENTES: Banco de España e Instituto Nacional de Estadística.

**Variación de la accesibilidad presencial, por CCAA. Puntos de acceso y municipios**

## 5.a Variación de los puntos de acceso, por CCAA (% 2023/2022)



## 5.b Municipios que ganan y pierden acceso en 2023



FUENTES: Banco de España e Instituto Nacional de Estadística.

Las diferencias entre CCAA son menos acusadas cuando se observa la evolución del número de municipios sin punto de acceso presencial a los servicios bancarios y de su población. El gráfico 5.b muestra, en verde, la ubicación de los municipios que ganaron un punto de acceso en 2023 que no tenían en 2022; en rojo, se muestran los municipios que perdieron su último punto de acceso en 2023. En general, se observa una concentración de los primeros en zonas de Extremadura, Castilla y León y Cataluña. Por su parte, los municipios que han perdido su acceso presencial a los servicios bancarios tienden a localizarse en el norte de Extremadura, algunas zonas de Castilla-La Mancha, el País Vasco y Cataluña.

### 3 Uso, preferencias y valoración respecto del acceso al efectivo y a los servicios bancarios

Esta sección del informe se basa en la información proporcionada por tres encuestas que el Banco de España elabora regularmente y que, en los últimos años, se han adaptado para incluir aspectos relacionados con el uso de los servicios financieros por parte de la población y con sus preferencias y valoración. Las encuestas abordan estas cuestiones para distintos grupos de población, según sus características socioeconómicas.

- El **Estudio sobre Hábitos en el Uso del Efectivo (EHUE)** ofrece anualmente, desde 2022, información sobre el uso, el acceso y la aceptación del efectivo en nuestro país, así como sobre la valoración de los medios de acceso a los servicios bancarios por parte de la población. La EHUE 2024 se basa en 5.022 entrevistas a una muestra representativa de la población. De estas, 351 se realizaron a una muestra representativa de los municipios sin oficina bancaria estable, que corresponden a zonas rurales especialmente vulnerables al riesgo de exclusión financiera. En las dos últimas ediciones del EHUE se incluyeron preguntas específicas sobre el uso y las preferencias de los ciudadanos en cuanto a los canales de acceso a los servicios bancarios diferentes de las oficinas tradicionales, con el objetivo de valorar la utilidad y la satisfacción por parte de la clientela respecto a dichos canales. El período de referencia de la EHUE 2024 es el primer semestre de dicho ejercicio.
- La **Encuesta Financiera de las Familias (EFF)** se elabora desde 2002 y proporciona información detallada sobre las rentas, los activos, las deudas y el gasto de los hogares españoles. La EFF recoge también información específica sobre uso de la banca *online* y de la atención telefónica, así como sobre uso y tenencia por parte de los miembros del hogar de distintos medios de pago. La edición de 2022 —en la que se realizaron entrevistas a 6.385 hogares— incluyó preguntas específicas sobre la confianza de los hogares en las entidades financieras o bancarias en España, sus preferencias en cuanto a las formas de relacionarse con los bancos y la valoración de estas. El período de referencia de la EFF 2022 es finales de 2022.
- La **Encuesta de Competencias Financieras (ECF)** muestra la situación de las competencias financieras de la población adulta residente en España. También proporciona información relativa al uso y las preferencias de la población sobre las distintas maneras de relacionarse con el banco. El período de referencia de la ECF 2021 (la última edición), en la que se realizaron entrevistas a 7.764 personas adultas, es finales de 2021.

### 3.1 Uso del efectivo y acceso

Según el EHUE 2024, el dinero en efectivo sigue siendo el principal medio de pago para operar en establecimientos físicos para el 59 % de la población (el 60 % en 2023)<sup>11</sup>. En todo caso, el uso diario del efectivo ha disminuido, del 64 % en 2023 al 57 % en 2024, y se mantiene la tendencia al alza en el porcentaje de la población que emplea medios de pago digitales de forma habitual.

El 11,7 % de la población utiliza únicamente efectivo como medio de pago, una cifra muy similar a la observada en 2023, mientras que solo el 1 % utiliza exclusivamente medios de pago digitales. La mayoría de las personas combinan varios métodos de pago en sus compras diarias.

La **edad** es un determinante importante del uso de efectivo, aunque este sigue siendo el principal medio de pago para todos los grupos de edad. Así, por ejemplo, el 77,5 % de los mayores de 64 años usan el efectivo como medio de pago habitual, frente al 39,4 % en el caso de los más jóvenes —entre 18 y 34 años— (76,3 % y 41,3 %, respectivamente, en 2023).

El **nivel educativo** también es un condicionante en el uso de efectivo, que es el medio de pago más común para el 77 % de los ciudadanos con estudios básicos (inferiores al bachillerato), mientras que, entre los ciudadanos con estudios superiores, este porcentaje se reduce hasta un 42 % (74,3 % y 44 %, respectivamente, en 2023).

El **tamaño del municipio de residencia** guarda, asimismo, una estrecha relación con el uso de efectivo. En particular, según el EHUE, este es más habitual en los municipios de menor tamaño. Así, por ejemplo, en los municipios de menos de 5.000 habitantes el 71 % de la población lo utiliza habitualmente, un porcentaje que desciende hasta el 47 % en aquellos municipios de más de 500.000 habitantes. Por otra parte, en los municipios que no cuentan con una oficina bancaria estable el 64 % de la población utiliza el efectivo de forma habitual. Esta cifra es superior en 6 puntos porcentuales (pp) a la que se observa para la población general, pero inferior en 6 pp a la de los municipios con menos de 5.000 habitantes.

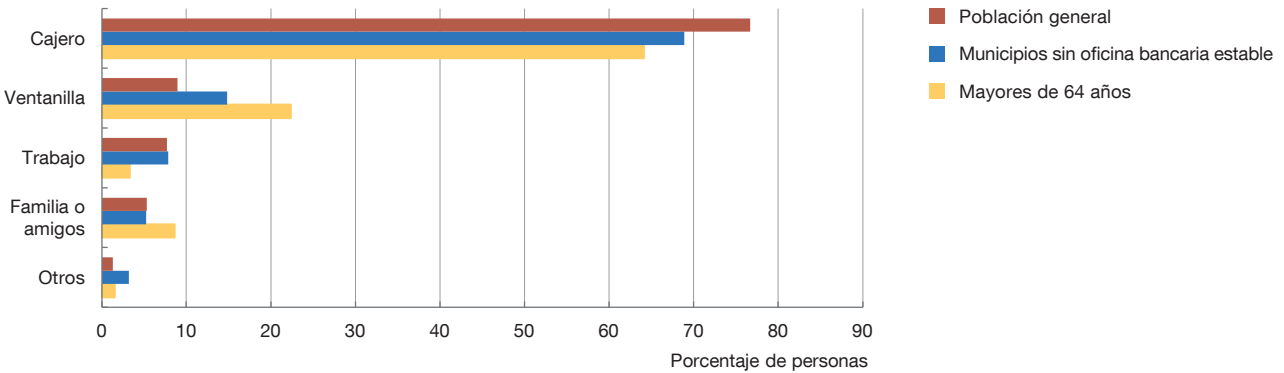
En cuanto a los **canales empleados para obtener el efectivo**, el gráfico 6.a muestra que el 77 % de la población acude al cajero de forma habitual para conseguirlo (74,5 % en 2023). La ventanilla de las oficinas bancarias continúa siendo la segunda fuente principal de acceso al efectivo, aunque en una proporción mucho menor —para un 9 % de la población, sin cambios respecto a 2023—.

El uso del cajero es algo menor entre los residentes de los municipios sin oficina estable y entre la población mayor de 64 años. Por el contrario, el uso de la ventanilla bancaria para obtener efectivo es mayor en estos dos grupos (un 14,8 % y un 22,4 %, respectivamente) que en la media poblacional.

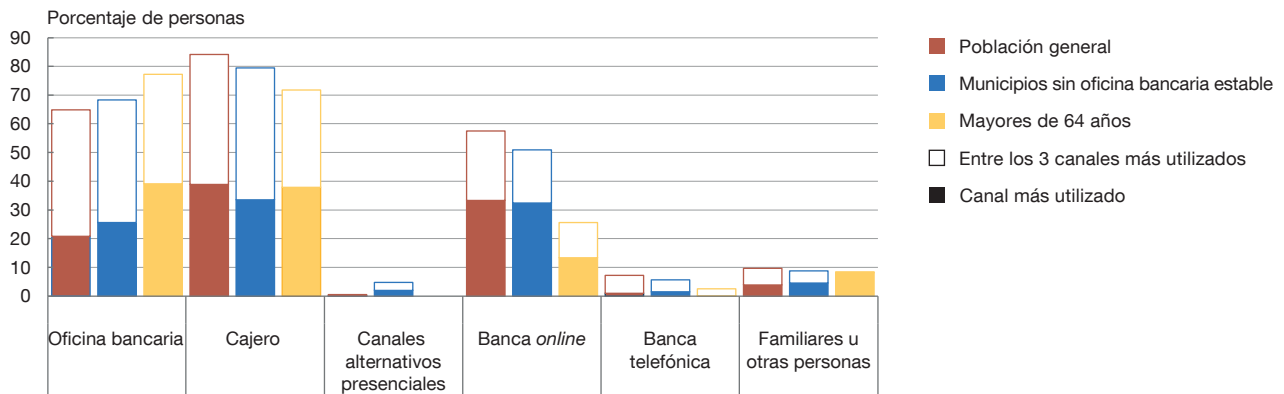
<sup>11</sup> Para pagos entre particulares —por ejemplo, entre amigos y familiares—, el 63 % de la población utiliza habitualmente el efectivo, frente al 33 % que usa Bizum.

## Canales de acceso al efectivo y para la realización de las gestiones bancarias (EHUE 2024)

## 6.a Lugar de obtención del efectivo



## 6.b Canales más utilizados para las gestiones bancarias



FUENTE: Banco de España.

Finalmente, el uso de otros canales presenciales alternativos para obtener efectivo, como el *cashback* o Correos Cash, sigue siendo muy limitado en la economía española y no presenta cambios significativos con respecto a 2023<sup>12</sup>.

### 3.2 Uso de los servicios bancarios

Según el EHUE, en 2024 la población mantuvo un elevado uso de los **canales** presenciales para acceder a los servicios bancarios, a pesar de los avances registrados en la banca *online* (véase gráfico 6.b). El cajero automático es el medio más utilizado para realizar gestiones bancarias<sup>13</sup> para el 39% de la población (35% en 2023), seguido de la banca

<sup>12</sup> En 2024, menos de un 2% de los ciudadanos emplearon los servicios de Correos (Correos Cash o carterero a domicilio), a pesar de que estos son conocidos por casi el 30% de los ciudadanos. El *cashback* lo utilizó un 3,5% de la población.

<sup>13</sup> Entre otras, se consideran gestiones bancarias la apertura y consulta de cuentas, la retirada e ingreso de efectivo, la solicitud de préstamos e hipotecas y la solicitud de productos de ahorro, inversión y seguro.

*online* (para el 34 % aproximadamente, tanto en 2024 como en 2023) y de las visitas a las oficinas bancarias (para el 21 % en 2024, 3 pp menos que en 2023). Si se consideran los tres canales más utilizados en el último año<sup>14</sup>, la oficina bancaria pasaría a ocupar el segundo lugar. Así, el 84 % de los usuarios habrían empleado el cajero (76,3 % en 2023), el 64 % habrían acudido a una sucursal para realizar gestiones (62,2 % en 2023) y el 58 % habrían utilizado la banca *online* (50,6 % en 2023).

Únicamente un 7,2 % de los encuestados del EHUE 2024 mencionan la banca telefónica como uno de los tres canales más usados. El resto de los canales presenciales alternativos —como agentes, oficinas de correos, oficinas móviles y *cashback*— son aún menos utilizados y no alcanzan el 1 %. Finalmente, casi un 10 % de la población declara hacer las gestiones bancarias a través de familiares y amigos.

Estos resultados son relativamente similares a los obtenidos con la ECF 2021, que pregunta sobre el uso, en los últimos 12 meses, de distintas formas de relacionarse con los bancos. Más del 82 % de la población declara haber recurrido al cajero automático; un 71 %, a la banca *online*; un 60 %, a la oficina bancaria, y, como canal menos utilizado, un 36 %, a la atención telefónica (véase gráfico 7).

Cabe destacar que el uso de la oficina bancaria, como canal principal para realizar las gestiones bancarias, es más habitual entre los residentes de municipios sin oficina bancaria estable (un 26 %) que entre la población general (un 21 %) <sup>15</sup>. No obstante, como se observa en el gráfico 6.b, los canales presenciales alternativos también son más utilizados en estos municipios —aparecen mencionados entre los tres medios más empleados de relación con los bancos— que en el conjunto nacional. En todo caso, su uso sigue siendo residual: tan solo un 2 % de la población de estos municipios recurre a ellos como canal principal de interacción y un 4,8 % los considera entre los tres canales más utilizados.

El canal empleado para el acceso a los servicios bancarios varía significativamente con las **características socioeconómicas de la población**<sup>16</sup>.

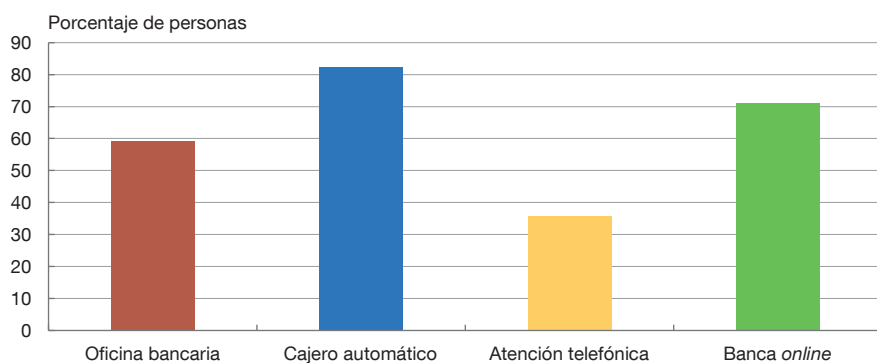
— **Edad:**

- Según el EHUE, para el 39 % de las personas mayores de 64 años, la oficina bancaria fue el canal más utilizado en 2024, 18 pp más que para el conjunto de la población (véase gráfico 6.b).

<sup>14</sup> Cuando se analizan los tres canales más utilizados, el porcentaje se refiere a la suma de las personas que emplean cada canal como primera, segunda o tercera vía para realizar las gestiones bancarias. Por este motivo, el agregado de los canales supera el 100 %.

<sup>15</sup> Según los datos proporcionados por una de las principales entidades financieras de nuestro país, un cuarto de las operaciones de sus clientes en municipios sin oficina bancaria estable se realizan fuera del municipio de residencia. Esta cifra aumenta hasta casi el 40 % cuando el municipio tampoco dispone de cajero.

<sup>16</sup> Laura Crespo, Najiba El Amrani, Carlos Gento y Ernesto Villanueva. (2023). “Heterogeneidad en el uso de los medios de pago y la banca *online*: un análisis a partir de la Encuesta Financiera de las Familias (2002-2020)”. Documentos Ocasionales, 2308, Banco de España. <https://repositorio.bde.es/handle/123456789/29816>



FUENTE: Banco de España.

a Canales utilizados en los últimos 12 meses, opciones múltiples.

- Asimismo, el uso de la banca *online* es reducido en este grupo de edad y tan solo un 13 % lo menciona como el medio más utilizado, 20 pp por debajo de la población general. Esta relación negativa entre edad y grado de uso de la banca digital se aprecia también en la ECF y la EFF<sup>17</sup>.
- Finalmente, el EHUE sugiere que, a medida que aumenta la edad, también lo hace el recurso a familiares o amigos para realizar las gestiones bancarias. Así, para el 8,6 % de los mayores de 64 años este es el canal más utilizado para relacionarse con su banco, frente al 5,3 % que se observa para el total de la población.

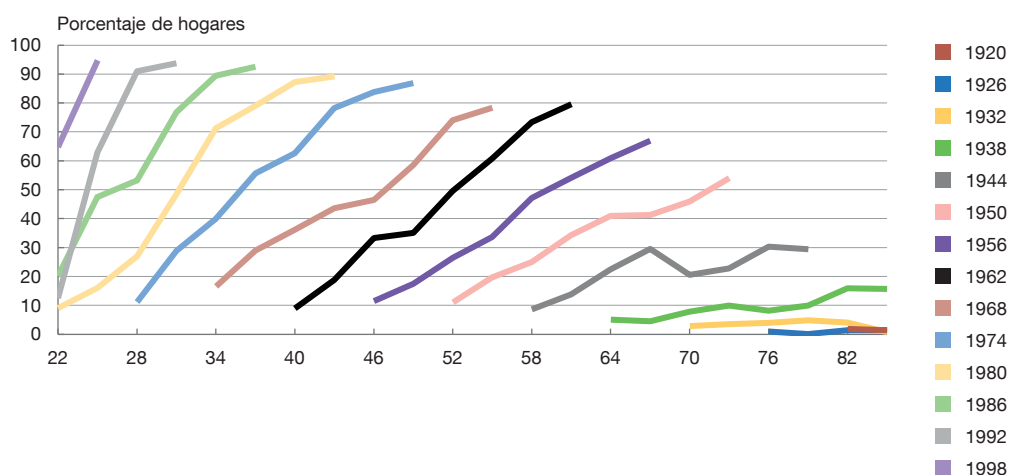
#### — Nivel de renta:

- La ECF muestra que el uso de la oficina bancaria no varía sustancialmente con el nivel de renta. Sin embargo, sí se observa una relación creciente entre la utilización del cajero automático y el nivel de renta. En concreto, la proporción de la población que dice haber acudido al cajero para hacer operaciones con su banco es del 71,6 % en el grupo de menor renta, mientras que asciende hasta el 89,1 % en el grupo con mayor renta.
- También se observa un patrón similar en el uso de la banca *online*. Así, por ejemplo, más del 90 % de las personas de los dos grupos de mayor renta declaran haber utilizado la banca *online*, frente al 43,6 % de las personas que lo declaran dentro del grupo poblacional con menor renta.

<sup>17</sup> Los datos de uso, así como los de preferencias, de la ECF 2021 por canales de acceso y características socioeconómicas pueden consultarse en el gráfico 13. Según estos datos, solo el 34,4 % de la población mayor de 64 años menciona la banca *online* entre los canales empleados en los últimos 12 meses, porcentaje que desciende hasta el 21,5 % en la población mayor de 74 años. En la EFF, solo el 43 % de los hogares en los que el cabeza de familia es mayor de 64 años declaran usar la banca *online*, 30 pp por debajo de lo que se observa para el total de los hogares.



Gráfico 8

Uso de banca *online*, por año de nacimiento y edad del cabeza de familia (EFF 2022)

FUENTE: Banco de España.

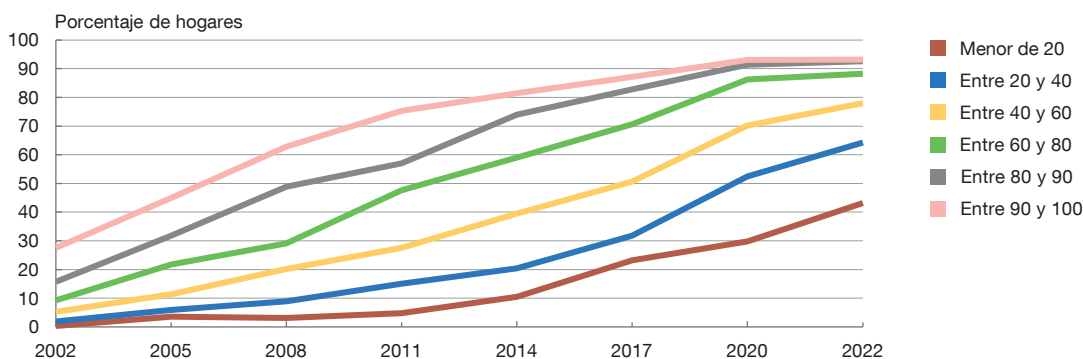
## — Nivel educativo:

- La ECF apunta a que el nivel educativo del cliente no parece influir —al igual que sucede con su nivel de renta— en el grado de uso de las oficinas bancarias para realizar las gestiones financieras.
- No obstante, de nuevo, sí se observa una relación positiva entre el nivel educativo y el uso de los cajeros automáticos y de la banca *online*. En particular, los primeros son utilizados por el 76,3% de la población adulta con nivel de estudios inferior al bachillerato, mientras que este porcentaje asciende al 89,7% entre aquellos que tienen estudios universitarios. Del mismo modo, mientras que un 93,3% de las personas con estudios universitarios declaran haber usado la banca *online* para hacer operaciones con su banco, este porcentaje solo alcanza el 48% en la población con un nivel educativo inferior al bachillerato.

Estos resultados muestran la existencia de una notable **brecha en el uso de la banca *online*** en la población española, con porcentajes de utilización muy bajos entre las personas de mayor edad, menor nivel educativo y menor nivel de renta. En relación con esta brecha, tomando una perspectiva temporal amplia —desde los primeros años del siglo XXI—, la EFF sugiere lo siguiente:

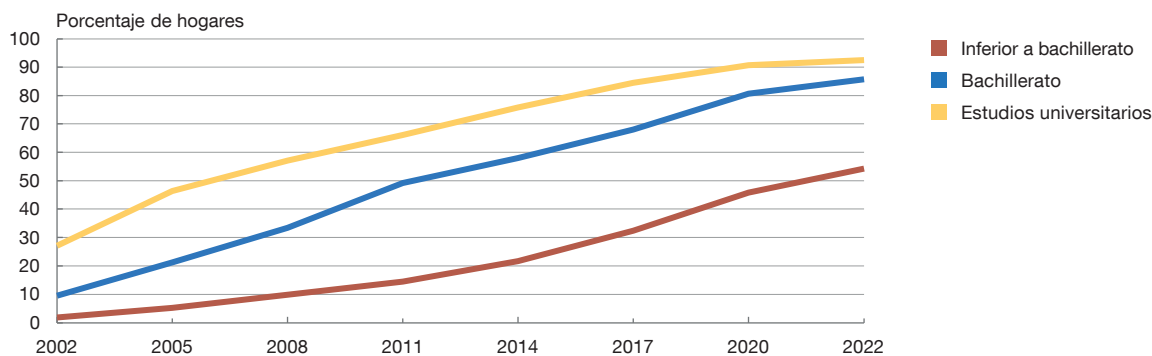
- Por un lado, la brecha digital asociada a la edad podría reducirse de forma relativamente rápida en el futuro. Esto es así porque, como se puede apreciar en el gráfico 8, todas las generaciones, excepto las más mayores, ya han adoptado con una notable intensidad la banca *online*: por ejemplo, en 2022 el 79% de los usuarios de 60 años utilizaban la banca *online*, un porcentaje que solo alcanzaba el 50% en 2020 y el 33% en 2018. En este sentido, es previsible que, en una

Gráfico 9

Uso de banca *online*, por percentil de renta del hogar (EFF 2022)

FUENTE: Banco de España.

Gráfico 10

Uso de banca *online*, por nivel educativo del cabeza de familia (EFF 2022)

FUENTE: Banco de España.

proporción muy elevada, las personas que ya están familiarizadas con la banca digital la seguirán usando hasta edades avanzadas, lo que permitiría cerrar casi completamente la actual brecha digital por edad<sup>18</sup>.

- Por otro lado, la brecha digital asociada a la renta y el nivel educativo podría ser relativamente persistente a lo largo del tiempo. En efecto, los gráficos 9 y 10 muestran que estas brechas no solo se han mantenido a lo largo de los últimos 20 años, sino que incluso se han ampliado ligeramente entre los niveles mayores y menores de renta y entre los estudios superiores y los más básicos.

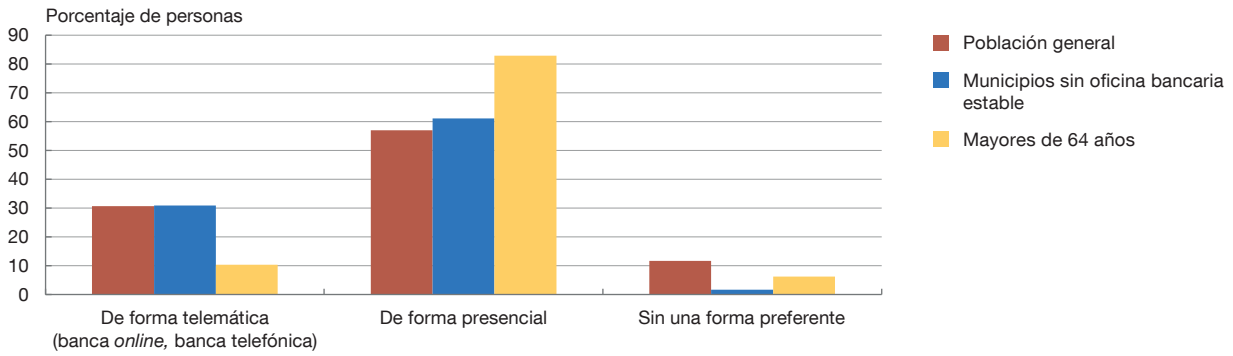
### 3.3 Preferencias a la hora de realizar las gestiones bancarias

Además de informar sobre el grado de utilización de los distintos canales disponibles para realizar las gestiones bancarias, las encuestas también permiten conocer las preferencias

<sup>18</sup> Los datos de la encuesta señalan que el uso de la banca *online* decae a partir de los 80 años.

Gráfico 11

## Canal preferido por los usuarios para la realización de las gestiones bancarias (EHUE 2024) (a)

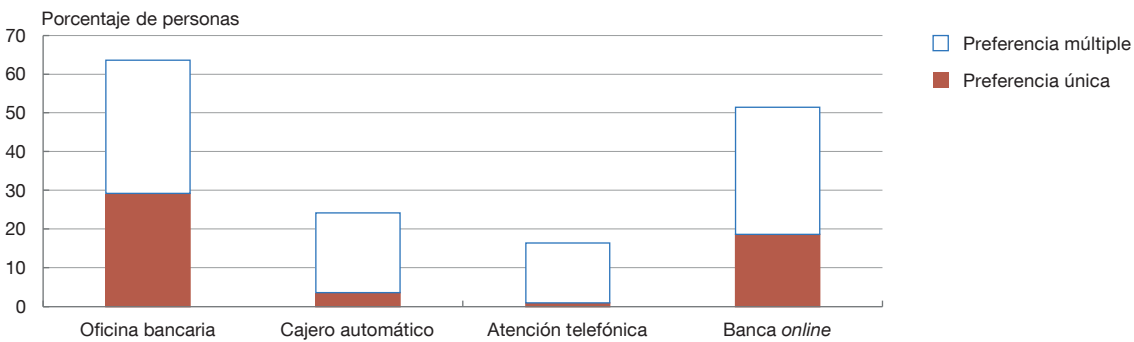


FUENTE: Banco de España.

a La forma telemática incluye banca *online* y banca telefónica. La forma presencial incluye visita a la oficina, cajeros automáticos y resto de los canales presenciales alternativos.

Gráfico 12

## Canales preferidos por los usuarios para la realización de las gestiones bancarias (ECF 2021)



FUENTE: Banco de España.

de los usuarios respecto a dichos canales. En este sentido, como se puede apreciar en el gráfico 11, el EHUE 2024 señala que el 57 % de los clientes bancarios prefieren realizar sus gestiones de forma presencial —fundamentalmente en la oficina bancaria y el cajero automático—, frente al 31 % que prefieren la vía telemática —*online* y telefónica—.

Con algunos matices, tanto la ECF como la EFF apuntan esencialmente en la misma dirección:

- De acuerdo con la ECF, el 63,6 % de la población menciona la oficina bancaria como preferencia, frente al 51,5 % que se decanta por la banca *online*, el 24,2 % que opta por el cajero automático y el 16,4 % que prefiere la atención telefónica (véase gráfico 12)<sup>19</sup>.

<sup>19</sup> Para los encuestados que solo responden con una opción en la ECF, la oficina bancaria también lidera (29%), 10 pp por encima de la banca *online* (véase gráfico 12). Los porcentajes son sensiblemente más bajos para el cajero (3,6%) y la atención telefónica (1,3%).

- Según la EFF, el 72,8 % de los hogares mencionan la oficina bancaria como preferencia, frente al 47,5 % que mencionan la banca *online*, el 35 % que mencionan el cajero automático y el 11,8 % que mencionan la atención telefónica<sup>20</sup>.

Estas preferencias difieren según las características socioeconómicas de la población. Así, por ejemplo, el EHUE pone de manifiesto que las personas mayores muestran una preferencia sensiblemente mayor que otros grupos poblacionales por el canal presencial (véase gráfico 11). La ECF permite matizar que esta predilección se identifica con la visita a la oficina bancaria (véase gráfico 13.a). La preferencia por la oficina bancaria también es mayor para los usuarios con menor nivel de renta y menor nivel educativo, según la misma encuesta. De forma coherente con esta evidencia, la preferencia por la banca *online* decae con la edad y aumenta con el nivel de renta y el nivel educativo (véase gráfico 13.b). En todo caso, cabe destacar que la visita en persona a la oficina bancaria es mencionada como una de las opciones preferidas por más de la mitad de la población en casi todos los grupos analizados, incluso en el colectivo más joven y con mayor nivel educativo. No obstante, en estos últimos grupos, así como en el de mayor renta, la opción más mencionada es la banca *online*.

Las personas encuestadas destacan las siguientes ventajas e inconvenientes de los distintos canales con los que llevar a cabo las gestiones bancarias:

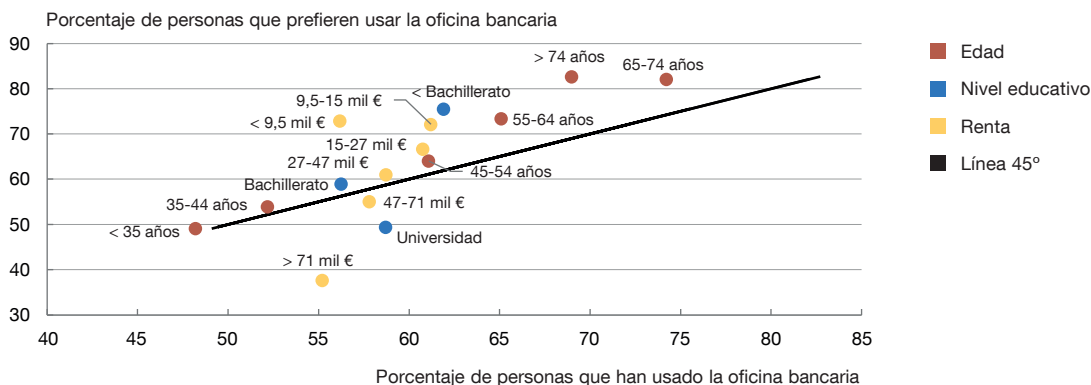
- Según el EHUE, la atención presencial proporciona mayor confianza o seguridad al 81 % de los clientes y un 55 % de estos resuelven mejor sus gestiones por esta vía. Asimismo, un 16,4 % de los clientes prefieren la atención presencial porque les resulta complejo utilizar la banca *online* o telefónica, porcentaje que se eleva hasta el 24 % en el caso de las personas mayores de 64 años.
- De acuerdo con la misma encuesta, el tiempo de espera y las limitaciones en el horario son las mayores dificultades que encuentran los clientes para la retirada o ingreso de efectivo en ventanilla. Estos aspectos son mencionados por el 21 % de los clientes (en ambos casos), porcentajes que se reducen hasta el 17,5 % y el 14 %, respectivamente, para los mayores de 64 años. En los municipios sin oficina bancaria estable también destaca como dificultad para la retirada o ingreso de efectivo, además de las dos anteriores, la distancia (18,6 %).
- Al mismo tiempo, el EHUE subraya que los puntos fuertes de los canales telemáticos son la rapidez (76,7 %), el no tener que desplazarse (73,2 %) y la flexibilidad horaria (52,4 %).
- La EFF apunta en la misma dirección: la comodidad es el principal motivo para usar la banca *online* para el 94 % de los hogares que la utilizan. En todo caso, cabe reseñar que casi un 10 % de los hogares que declaran usar la banca *online*

<sup>20</sup> Teniendo en cuenta las preferencias por una sola opción, la EFF muestra que la oficina bancaria es la opción preferida por el 33,3 % de la población, frente al 29,4 % de la banca *online* y el 0,6 % de la atención telefónica.

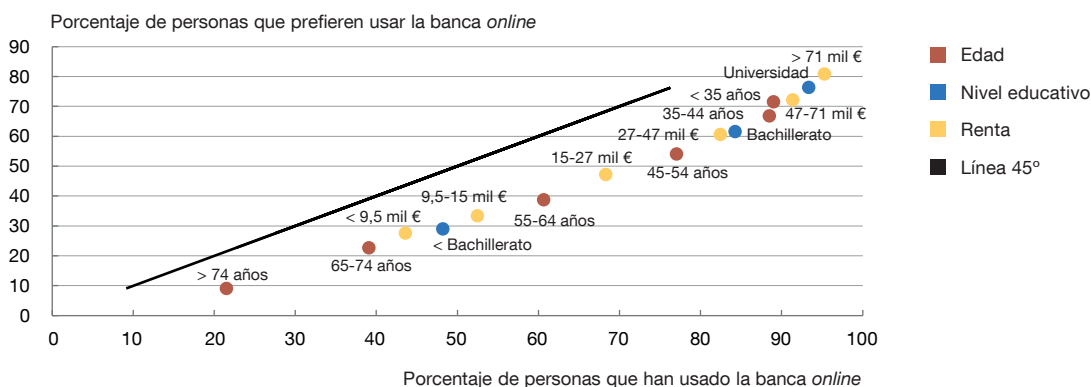
Gráfico 13

**Relación entre uso y preferencia de los canales de acceso a los servicios bancarios, por edad, nivel educativo y renta (ECF 2021) (a)**

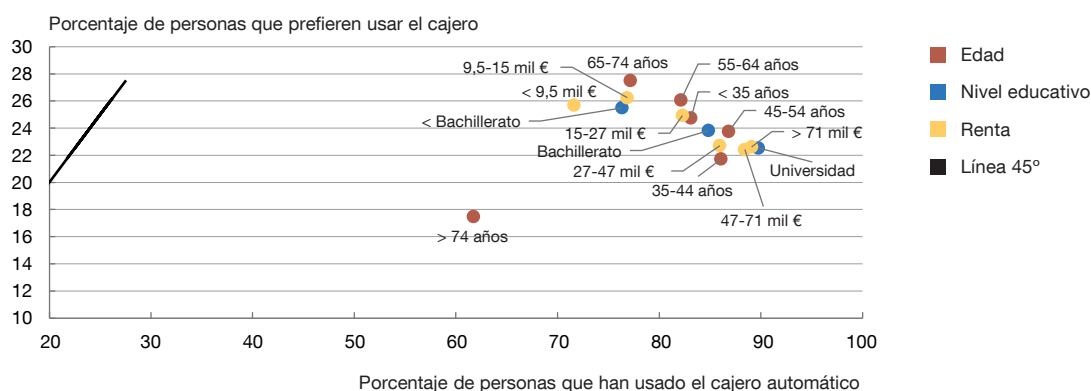
**13.a Preferencia por oficina bancaria y uso de oficina bancaria**



**13.b Preferencia por banca online y uso de banca online**



**13.c Preferencia por cajero automático y uso de cajero automático**



FUENTE: Banco de España.

a Las preferencias reflejan la selección múltiple entre diferentes opciones.

seleccionan «Otras razones», y se observan porcentajes más altos entre los mayores de 55 años que entre los demás grupos. La mayoría de los hogares que seleccionan «Otras razones» indican que usan la banca *online* porque «no les queda más remedio», al no disponer de atención presencial próxima ni en horarios lo suficientemente amplios<sup>21</sup>.

- Por otra parte, de acuerdo con la EFF, entre los hogares que no usan la banca *online* (pero sí utilizan dispositivos digitales), la mitad declaran falta de conocimientos; más del 40 %, miedo a que les engañen o a hacer algo mal, y un tercio, que no les gusta Internet.

### 3.4 Discrepancias entre uso y preferencias

Las encuestas revelan algunas diferencias reseñables entre el grado de uso de los distintos canales para relacionarse con el banco y las preferencias de los clientes. Estas discrepancias podrían sugerir la existencia de una cierta demanda no satisfecha en el uso de determinados canales, en particular para algunos grupos poblacionales específicos.

El gráfico 13 explora esta cuestión utilizando los resultados de la ECF<sup>22</sup>. Los resultados sugieren lo siguiente:

- La visita a la oficina bancaria es una opción señalada como preferida por un elevado porcentaje de la población, superior al 50 % en casi todos los grupos considerados, pero se usa en una proporción algo menor en la mayoría de ellos. En concreto, el gráfico 13.a muestra que la mayoría de los puntos se sitúan por encima de la línea de 45 grados. Es decir, que el porcentaje de personas en cada grupo poblacional que han utilizado la oficina bancaria alguna vez en los 12 últimos meses es menor que el porcentaje que dice preferirla. Las diferencias son, en general, pequeñas, pero algo más pronunciadas para la población de mayor edad y con menor nivel de renta y de estudios.
- El uso de la banca *online* es algo mayor que la preferencia reportada por esta opción para todos los grupos poblacionales considerados. No obstante, esta discrepancia es especialmente acusada para los grupos con menor nivel de renta, menor nivel educativo y mayor edad, en los que el grado de uso de la banca *online* es el doble que la preferencia declarada por esta opción (véase gráfico 13.b).
- El uso del cajero automático para hacer las gestiones bancarias es mucho mayor que la preferencia reportada en todos los grupos (véase gráfico 13.c).

<sup>21</sup> A esta conclusión se llega utilizando técnicas de lectura masiva de texto para buscar palabras o expresiones regulares en los literales recogidos en dicha opción.

<sup>22</sup> En los gráficos, cada punto representa el uso y la preferencia de cada grupo de edad, de renta del hogar y de nivel de estudios, para cada canal. En concreto, en el eje vertical se muestra la relación entre el porcentaje de personas que mencionan cada canal como una opción preferida para relacionarse con su banco (preferencia múltiple) y, en el eje horizontal, el porcentaje que dicen haberlo usado en los últimos 12 meses.

En efecto, la preferencia por el uso del cajero se sitúa por debajo del 25 % en la mayor parte de los grupos, mientras que su uso oscila entre el 62 % y el 90 %.

Para profundizar en la cuestión sobre hasta qué punto cada persona usa o no las opciones que dice preferir, se construye un indicador binario para cada individuo de la muestra de la ECF que es igual a 1 si la persona no se ha relacionado en los últimos 12 meses con su banco con ninguna de sus opciones preferidas y 0 en caso contrario (sí que ha usado al menos una de sus opciones preferidas). Según este indicador, que será necesario actualizar a medida que se disponga de nueva información, un 14,8 % de los clientes no habrían podido acceder a los servicios bancarios durante el período de referencia a través de ninguna de sus opciones preferidas. Este porcentaje aumenta sustancialmente entre las personas con menor renta (26,6 %) y entre las que no tienen estudios o solo disponen de estudios básicos (20,4 %) y es ligeramente mayor al promedio poblacional para los mayores de 64 años (17,85 %).

Si nos centramos en las personas que expresan una preferencia única por la visita a la oficina bancaria —el 29,2 % de los encuestados—, un 32,7 % de estas declaran no haber usado este medio en los últimos 12 meses<sup>23</sup>. Esto supone que, en el total de la población, las personas que prefieren usar solo la oficina bancaria y no la han usado representarían un 9,5 %<sup>24</sup>.

### 3.5 Valoración de los servicios bancarios

Dos de las encuestas consideradas en este informe, el EHUE y la EFF, ofrecen información sobre la valoración de los servicios bancarios en general y sobre el grado de satisfacción de los clientes.

Según la EFF de 2022, los hogares valoran de forma mayormente positiva la calidad de los servicios prestados por sus bancos (véase cuadro 2). En concreto, un 53 % de los hogares valoran la calidad del servicio como muy buena o buena, y un 36,5 %, como aceptable. En cambio, un 10,4 % la valora como mala o muy mala. Por grupos de hogares, no se observan grandes diferencias, pero los porcentajes de valoración positiva son algo más altos entre los hogares con mayor nivel de renta y entre aquellos con una persona de referencia más joven.

La **información desagregada por tipo de canales** que ofrece la EFF indica que la valoración es mayoritariamente favorable para todos ellos, aunque se observan algunas diferencias.

<sup>23</sup> Este porcentaje es mayor entre la población de menor renta (37,2%), similar entre los de menor nivel educativo (31,7%) y menor entre los mayores de 64 años (24,7%).

<sup>24</sup> Los cálculos de los dos últimos párrafos de la sección toman en consideración a los individuos que no han hecho ninguna operación bancaria en los últimos 12 meses. Si se excluyen, el porcentaje que no realizó operaciones a través de sus opciones preferidas (pero sí con otras) pasa del 14,8 % al 11,6 %. En el caso del uso de la visita bancaria, pasa del 9,5 % al 7,6 %.

%

	No los utilizan	Valoración entre los hogares que los utilizan				
		Muy buena	Buena	Aceptable	Mala/muy mala	NS/NC
Todos los servicios	—	10,8	42,2	36,5	10,4	0,3
Por canales:						
Atención presencial	4,3	18,0	37,1	25,5	18,6	0,8
Banca <i>online</i>	22,3	24,9	52,2	17,1	3,3	2,6
Atención telefónica	31,8	12,6	36,6	28,4	19,2	3,2

FUENTE: Banco de España.

a Porcentajes calculados sobre los hogares que son clientes de entidades bancarias (99,7 % de la población total).

Así, por ejemplo, en torno a la mitad de los hogares valoran la atención presencial como muy buena o buena, y casi un cuarto, como aceptable. En cambio, para un 18,6 % de los hogares esta atención es mala o muy mala. Las valoraciones positivas (muy buena o buena) son algo mayores entre los hogares con menor nivel de renta y educación y para los de mayor edad.

En cualquier caso, la **banca online** es, según la EFF, el canal mejor valorado, aunque el porcentaje de hogares que no emiten una valoración porque declaran no utilizarla es mayor (un 22,3 %) que en el caso de la atención presencial (un 4,3 %). Entre los hogares que sí la utilizan, un 77,1 % declaran que la calidad del servicio es muy buena o buena, y un 17,1 % la consideran aceptable. El porcentaje que declaran que es muy buena o buena disminuye con la edad y aumenta con el nivel de renta del hogar y con el nivel educativo de la persona de referencia del hogar.

Respecto al **lugar de retirada habitual de efectivo**, el EHUE 2024 también reporta un grado de satisfacción elevado. En particular, el porcentaje de clientes que están bastante o totalmente satisfechos se sitúa en el 83 % en el caso de aquellos que acceden al efectivo a través de la ventanilla bancaria (75 % en 2023) y en el 77 % para aquellos que lo hacen mediante los cajeros automáticos (73 % en 2023). Entre las personas mayores, estas valoraciones son aún más favorables. Así, en 2024 el 87 % de las personas de más de 64 años estarían bastante o totalmente satisfechas con el servicio de ventanilla, y un 82 %, con el cajero automático. Estos porcentajes son sensiblemente mayores que los observados en 2023 (70,4 % y 73,2 %, respectivamente), lo que podría estar reflejando un cierto efecto positivo asociado a algunas de las medidas que las entidades de crédito han venido desplegando en nuestro país en línea con los compromisos asumidos en 2022.



## Anejo

Cuadro A.1

### Acceso a los servicios bancarios, ajustado por permuta de agentes por oficinas bancarias (a)

	Todos los municipios					
	Oficinas bancarias			Oficinas bancarias y canales alternativos		
	2022	2023	Var. 2023/2022 (% y pp)	2022	2023	Var. 2023/2022 (% y pp)
Puntos de acceso	17.648	17.432	-1,22	68.320	67.943	-0,55
Municipios sin acceso	4.599	4.597	-0,04	3.079	3.069	-0,32
% del total	56,6	56,5	-0,02	37,9	37,7	-0,12
Población sin acceso	1.715.357	1.728.583	0,77	592.731	589.591	-0,53
% del total	3,6	3,6	-0,01	1,2	1,2	-0,02
	Municipios de más de 500 habitantes					
	Oficinas bancarias			Oficinas bancarias y canales alternativos		
	2022	2023	Var. 2023/2022 (% y pp)	2022	2023	Var. 2023/2022 (% y pp)
	Puntos de acceso	17.269	17.052	-1,26	66.587	66.218
Municipios sin acceso	934	932	-0,21	197	190	-3,55
% del total	22,6	22,5	-0,05	4,8	4,6	-0,17
Población sin acceso	1.094.869	1.104.359	0,87	168.740	165.837	-1,72
% del total	2,3	2,3	-0,01	0,4	0,4	-0,01
	Municipios de menos de 500 habitantes					
	Oficinas bancarias			Oficinas bancarias y canales alternativos		
	2022	2023	Var. 2023/2022 (% y pp)	2022	2023	Var. 2023/2022 (% y pp)
	Puntos de acceso	379	380	0,26	1.733	1.725
Municipios sin acceso	3.665	3.665	0,00	2.882	2.879	-0,10
% del total	91,8	91,8	0,00	72,2	72,1	-0,08
Población sin acceso	620.488	624.224	0,60	423.991	423.754	-0,06
% del total	85,2	85,2	0,01	58,2	57,8	-0,38

FUENTES: Banco de España e Instituto Nacional de Estadística.

a El ajuste consiste en no considerar la recalificación de 169 agentes financieros como oficina bancaria por parte de una entidad financiera.

## Acceso a los servicios bancarios, por CCAA

	Puntos de acceso a servicios bancarios			Municipios sin acceso a servicios bancarios		
	2022	2023	Var. 2023/2022 (% y pp)	2022	2023	Var. 2023/2022 (% y pp)
Andalucía	11.873	11.769	-0,9	26	25	-3,8
% del total				3,3	3,2	-0,1
Aragón	2.316	2.308	-0,3	437	436	-0,2
% del total				59,8	59,6	-0,1
Asturias, Principado de	1.594	1.578	-1,0	7	6	-14,3
% del total				9	7,7	-1,3
Baleares, Illes	2.691	2.766	2,8	2	2	0,0
% del total				3	3	0,0
Canarias	3.746	3.759	0,3	1	1	0,0
% del total				1,1	1,1	0,0
Cantabria	860	850	-1,2	7	7	0,0
% del total				6,9	6,9	0,0
Castilla y León	4.370	4.383	0,3	1.480	1.480	0,0
% del total				65,8	65,8	0,0
Castilla-La Mancha	3.696	3.656	-1,1	391	395	1,0
% del total				42,5	43	0,4
Cataluña	9.805	9.763	-0,4	311	298	-4,2
% del total				32,8	31,5	-1,4
Comunitat Valenciana	7.166	7.135	-0,4	53	60	13,2
% del total				9,8	11,1	1,3
Extremadura	2.176	2.190	0,6	83	76	-8,4
% del total				21,4	19,6	-1,8
Galicia	3.584	3.571	-0,4	5	3	-40,0
% del total				1,6	1	-0,6
Madrid, Comunidad de	7.071	6.927	-2,0	25	25	0,0
% del total				14	14	0,0
Murcia, Región de	1.861	1.848	-0,7	0	0	0,0
% del total				0	0	0,0
Navarra, Comunidad Foral de	1.231	1.232	0,1	142	144	1,4
% del total				52,2	52,9	0,7
País Vasco	3.497	3.432	-1,9	48	50	4,2
% del total				19,1	19,9	0,8
Rioja, La	672	664	-1,2	61	61	0,0
% del total				35,1	35,1	0,0
Total nacional	68.320	67.943	-0,6	3.079	3.069	-0,3
% del total				37,9	37,7	-0,1

FUENTES: Banco de España e Instituto Nacional de Estadística.

## PUBLICACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA

### DOCUMENTOS OCASIONALES

- 2320 BANCO DE ESPAÑA: La accesibilidad presencial a los servicios bancarios en España: Informe de seguimiento 2023. (Existe una versión en inglés con el mismo número).
- 2321 EDUARDO AGUILAR GARCÍA, MARIO ALLOZA FRUTOS, TAMARA DE LA MATA, ENRIQUE MORAL-BENITO, IÑIGO PORTILLO PAMPIN y DAVID SARASA FLORES: Una primera caracterización de las empresas receptoras de fondos NGEU en España.
- 2401 ALEJANDRO MORALES, MANUEL ORTEGA, JOAQUÍN RIVERO y SUSANA SALA: ¿Cómo identificar a todas las sociedades del mundo? La experiencia del código LEI (Legal Entity Identifier).
- 2402 XAVIER SERRA y SONSOLES GALLEGO: Un primer balance del *Resilience and Sustainability Trust* del FMI como canal de utilización de los derechos especiales de giro. (Existe una versión en inglés con el mismo número).
- 2403 PABLO HERNÁNDEZ DE COS: El papel de la política macroprudencial en la estabilización de las fluctuaciones macrofinancieras. Conferencia de Estabilidad Financiera/Banco de Portugal, Lisboa (Portugal), 2 de octubre de 2023.
- 2404 MORTEZA GHOMI, SAMUEL HURTADO y JOSÉ MANUEL MONTERO: Análisis de la dinámica reciente de la inflación en España. Un enfoque basado en el modelo de Blanchard y Bernanke (2023).
- 2405 PILUCA ALVARGONZÁLEZ, MARINA ASENSIO, CRISTINA BARCELÓ, OLYMPIA BOVER, LUCÍA COBREROS, LAURA CRESPO, NAJIBA EL AMRANI, SANDRA GARCÍA-URIBE, CARLOS GENTO, MARINA GÓMEZ, PALOMA URCELAY, ERNESTO VILLANUEVA and ELENA VOZMEDIANO: The Spanish Survey of Household Finances (EFF): description and methods of the 2020 wave.
- 2406 ANA GÓMEZ LOSCOS, MIGUEL ÁNGEL GONZÁLEZ SIMÓN y MATÍAS JOSÉ PACCE: Modelo para la previsión del PIB de la economía española a corto plazo en tiempo real (Spain-STING): nueva especificación y reevaluación de su capacidad predictiva. (Existe una versión en inglés con el mismo número).
- 2407 OLYMPIA BOVER, LAURA CRESPO, SANDRA GARCÍA-URIBE, MARINA GÓMEZ-GARCÍA, PALOMA URCELAY y PILAR VELILLA: Micro and macro data on household wealth, income and expenditure: comparing the Spanish Survey of Household Finances (EFF) to other statistical sources.
- 2408 ÁNGEL ESTRADA y CARLOS PÉREZ MONTES: Un análisis de la evolución de la actividad bancaria en España tras el establecimiento del gravamen temporal de la ley 38/2022.
- 2409 PABLO A. AGUILAR, MARIO ALLOZA, JAMES COSTAIN, SAMUEL HURTADO y JAIME MARTÍNEZ-MARTÍN: El efecto de los programas de compras de activos del Banco Central Europeo en las cuentas públicas de España. (Existe una versión en inglés con el mismo número).
- 2410 RICARDO BARAHONA y MARÍA RODRÍGUEZ-MORENO: Estimating the OIS term premium with analyst expectation surveys.
- 2411 JOSÉ MANUEL CARBÓ, HOSSEIN JAHANSHAHLOO y JOSÉ CARLOS PIQUERAS: Análisis de fuentes de datos para seguir la evolución de *Bitcoin*.
- 2412 IVÁN KATARYNIUK, RAQUEL LORENZO ALONSO, ENRIQUE MARTÍNEZ CASILLAS y JACOPO TIMINI: An extended Debt Sustainability Analysis framework for Latin American economies.
- 2413 Encuesta Financiera de las Familias (EFF) 2022: métodos, resultados y cambios desde 2020.
- 2414 ÁNGEL ESTRADA, CARLOS PÉREZ MONTES, JORGE ABAD, CARMEN BROTO, ESTHER CÁCERES, ALEJANDRO FERRER, JORGE GALÁN, GERGELY GANICS, JAVIER GARCÍA VILLASUR, SAMUEL HURTADO, NADIA LAVÍN, JOÉL MARBET, ENRIC MARTORELL, DAVID MARTÍNEZ-MIERA, ANA MOLINA, IRENE PABLOS y GABRIEL PÉREZ-QUIRÓS: Análisis de los riesgos sistémicos cíclicos en España y de su mitigación mediante requerimientos de capital bancario contracíclicos. (Existe una versión en inglés con el mismo número).
- 2415 CONCEPCIÓN FERNÁNDEZ ZAMANILLO y LUNA AZAHARA ROMO GONZÁLEZ: Facilitadores de la innovación 2.0: impulsando la innovación financiera en la era *fintech*.
- 2416 JAMES COSTAIN y ANTON NAKOV: Models of price setting and inflation dynamics.
- 2417 ARTURO PABLO MACÍAS FERNÁNDEZ e IGNACIO DE LA PEÑA LEAL: Sensibilidad a los tipos de interés soberanos de la cartera de colateral elegible para los préstamos de política monetaria.
- 2418 ANTONIO F. AMORES, HENRIQUE BASSO, JOHANNES SIMEON BISCHL, PAOLA DE AGOSTINI, SILVIA DE POLI, EMANUELE DICARLO, MARIA FLEVOTOMOU, MAXIMILIAN FREIER, SOFIA MAIER, ESTEBAN GARCÍA-MIRALLES, MYROSLAV PIDKUYKO, MATTIA RICCI and SARA RISCADO: Inflation, fiscal policy and inequality. The distributional impact of fiscal measures to compensate for consumer inflation.
- 2419 LUIS ÁNGEL MAZA: Una reflexión sobre los umbrales cuantitativos en los modelos de depósito de las cuentas anuales y su posible impacto en el tamaño empresarial en España.

- 2420 MARIO ALLOZA, JORGE MARTÍNEZ, JUAN ROJAS y IACOPO VAROTTO: La dinámica de la deuda pública: una perspectiva estocástica aplicada al caso español. (Existe una versión en inglés con el mismo número).
- 2421 NOEMÍ LÓPEZ CHAMORRO: El camino hacia la supremacía cuántica: oportunidades y desafíos en el ámbito financiero, la nueva generación de criptografía resiliente.
- 2422 SOFÍA BALLADARES y ESTEBAN GARCÍA-MIRALLES: Progresividad en frío: el impacto heterogéneo de la inflación sobre la recaudación por IRPF. (Existe una versión en inglés con el mismo número).
- 2423 JULIO ORTEGA CARRILLO y ROBERTO RAMOS: Estimaciones paramétricas del impuesto sobre la renta en 2019. (Existe una versión en inglés con el mismo número).
- 2424 PILAR L'HOTELLERIE-FALLOIS, MARTA MANRIQUE y DANILO BIANCO: Las políticas de la UE para la transición verde, 2019-2024. (Existe una versión en inglés con el mismo número).
- 2425 CATERINA CARVALHO-MACHADO, SABINA DE LA CAL, LAURA HOSPIDO, SARA IZQUIERDO, MARGARITA MACHELETT, MYROSLAV PIDKUYKO y ERNESTO VILLANUEVA: The Survey of Financial Competences: description and methods of the 2021 wave.
- 2426 MARINA DIAKONOVA, CORINNA GHIRELLI y JUAN QUIÑÓNEZ: Economic Policy Uncertainty in Central America and the Dominican Republic.
- 2427 CONCEPCIÓN FERNÁNDEZ ZAMANILLO y CAROLINA TOLOBA GÓMEZ: *Sandbox* regulatorio español: impacto en los promotores de los proyectos monitorizados por el Banco de España.
- 2428 ANDRES ALONSO-ROBISCO, JOSE MANUEL CARBO, EMILY KORMANYOS y ELENA TRIEBSKORN: Houston, we have a problem: can satellite information bridge the climate-related data gap?
- 2429 ALEJANDRO FERNÁNDEZ CERESO, BORJA FERNÁNDEZ-ROSILLO SAN ISIDRO y NATIVIDAD PÉREZ MARTÍN: La perspectiva regional de la Central de Balances del Banco de España. (Existe una versión en inglés con el mismo número).
- 2430 JOSE GONZÁLEZ MÍNGUEZ: El informe Letta: un conjunto de recetas para dinamizar la economía europea.
- 2431 MARIYA MELNYCHUK y JAVIER MENCÍA: A taxonomy of macro-financial risks and policies to address them.
- 2432 DMITRY KHAMETSHIN, DAVID LÓPEZ RODRÍGUEZ y LUIS PÉREZ GARCÍA: El mercado del alquiler de vivienda residencial en España: evolución reciente, determinantes e indicadores de esfuerzo.
- 2433 ANDRÉS LAJER BARON, DAVID LÓPEZ RODRÍGUEZ y LUCIO SAN JUAN: El mercado de la vivienda residencial en España: evolución reciente y comparación internacional.
- 2434 CARLOS GONZÁLEZ PEDRAZ, ADRIAN VAN RIXTEL y ROBERTO PASCUAL GONZÁLEZ: Navigating the boom and bust of global SPACs.
- 2435 PATROCINIO TELLO-CASAS: El papel de China como acreedor financiero internacional.
- 2436 JOSÉ RAMÓN MARTÍNEZ RESANO: CBDCs, banknotes and bank deposits: the financial stability nexus.
- 2501 PEDRO DEL RÍO, PAULA SÁNCHEZ, MARÍA MÉNDEZ, ANTONIO MILLARUELO, SUSANA MORENO, MANUEL ROJO, IACOPO TIMINI y FRANCESCA VIANI: La ampliación de la Unión Europea hacia el este: situación e implicaciones para la economía española y la Unión Europea.
- 2502 BANCO DE ESPAÑA: La accesibilidad presencial a los servicios bancarios en España: informe de seguimiento 2024.