**1. ¿Considera que en España hay un problema de exclusión financiera? ¿Cómo podría mejorarse el acceso al efectivo y a los servicios bancarios básicos?**

Sí, sin duda. En la medida en que las entidades financieras no han acometido sus procesos de digitalización a dos velocidades, nos encontramos con colectivos que se han visto desamparados a la hora de realizar la operativa bancaria a la que acostumbraban. Su transición al mundo digital no está siendo fácil en absoluto y por esa razón se ha apelado a las entidades financieras: sabemos que es camino irreversible pero dicho tránsito no podemos dejar a nadie atrás.

Desde ASUFIN venimos insistiendo en que se pueden acometer medidas de mejora como que las entidades desarrollen aplicaciones básicas y de manejo más sencillo e intuitivo para determinados colectivos, como mayores o discapacitados y que faciliten un trato personal, con posibilidad de establecer cita previa, y ampliar las franjas horarias de atención al público para estos colectivos. Muchas de las medidas propuestas por ASUFIN están recogidas en el protocolo firmado por las patronales bancarias y conocemos iniciativas digitales (como el cash back) que permiten el acceso al efectivo de manera sencilla y alternativa a las oficinas bancarias o cajeros automáticos.

**2. ¿Considera suficientes las medidas del Plan de Inclusión Financiera previsto en la Ley 4/2022?**

En sus disposiciones adicionales segunda y tercera prevén el desarrollo de un plan de medidas para favorecer la inclusión financiera. Son buenos propósitos, pero habremos de estar al desarrollo definitivo de los dos planes y, sobre todo, a si las medidas que se establecen son obligatorias o voluntarias.

**3. ¿Debería completarse el Plan de Inclusión Financiera previsto en la Ley 4/2022 con medidas legales adicionales que impongan a la banca la obligación de garantizar el acceso al efectivo y a los servicios bancarios básicos?**

Precisamente, muchas veces nos hemos encontrado con protocolos o recomendaciones que no son efectivas. En nuestra opinión, el acceso al efectivo debe garantizarse mediante previsiones legales, no mediante protocolos voluntarios.

**4. En particular, ¿deberían establecerse medidas legales para garantizar geográficamente el acceso al efectivo? ¿A qué distancia mínima del usuario deberían estar disponibles los cajeros automáticos (ATM) o puntos alternativos de acceso o depósito de efectivo?**

Esa reserva de medidas adicionales que prevé la citada ley también hace referencia al ámbito rural, en el que se hace más complicado el acceso al efectivo. Con todo, desde ASUFIN siempre hemos defendido que no sólo hay dificultades en ese ámbito, también en las grandes ciudades encontramos barrios y zonas que han sufrido una gran desbancarización. Hemos pedido que se aborde un estudio en profundidad que “mapee” el territorio en busca de núcleos poblacionales y zonas sensibles en las que haya que abordar medidas específicas. Además, las entidades no solo tienen que poner a disposición una red de cajeros, también se puede hacer uso de la tecnología para abordar nuevas formas de acceso a los servicios financieros, como el cashback.

**5. ¿Deberían crearse centros de prestación compartida de servicios financieros (Shared Banking Hubs) para garantizar el acceso al efectivo y a los servicios bancarios básicos? ¿Debería obligarse a la banca a compartir cajeros automáticos (ATM) para garantizar el acceso al efectivo?**

Sin ninguna duda, uno de los mayores problemas que observamos es la falta de competencia, en especial en zonas rurales. En muchos pueblos solo queda una oficina y, por tanto, solo una entidad lo que supone un detrimento para el consumidor al verse disminuida la competencia.

**6. ¿Está de acuerdo en que el Banco de España sea la autoridad supervisora de la inclusión financiera? ¿Qué papel debería asumir la Sociedad Española de Sistemas de Pago, S. A. (Iberpay) para garantizar el acceso al efectivo y a los servicios de pago básicos?**

El Banco de España es la autoridad adecuada para supervisar la inclusión financiera pero debe contar con la colaboración estrecha de Iberpay que es la que, en definitiva, tiene más datos sobre las conexiones entre bancos, cuentas corrientes, ciudadanos y empresas para procesar los pagos.

**7. ¿Qué papel debería asumir la «Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero» en relación con la inclusión financiera para garantizar el acceso al efectivo y a los servicios bancarios básicos?**

Consideramos que la Autoridad de protección al cliente que verá la luz una vez concluya su tramitación debería contribuir de manera fundamental a proteger los derechos del consumidor, en términos generales, en su relación con las entidades financieras. Es importante que no solo incluye a los clientes dentro de su ámbito de actuación, sino a los potenciales, lo que le permitirá conocer quejas de aquellos clientes a los que se les rechazó el acceso al servicio.

**8. ¿Qué papel considera que debería asumir la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. para garantizar el acceso al efectivo y a los servicios bancarios básicos?**

Como empresa pública estatal su papel puede ser sumamente útil, ahora bien, debemos garantizar que pone a disposición la red de oficinas a todo elenco bancario de que disponemos. No estamos de acuerdo con la firma de convenios que se realizan con una única entidad, entendemos que se trata de la concesión por concurso, pero nos preguntamos por qué solo a una entidad y no a varias para que los clientes puedan acceder a varias entidades y no solo a la que haya ganado el concurso. Creemos además que no favorece la competencia entre las entidades y que correos podría, al igual que otras administraciones, convertirse en un Shared Banking Hub. En definitiva, Correos como empresa pública debe dar cobertura a todas las entidades garantizando así la competencia.

**9. ¿Puede citar alguna medida innovadora de utilidad para favorecer la inclusión financiera? ¿Cómo podría contribuir el «Espacio controlado de pruebas» (Regulatory Sandbox) a garantizar el acceso al efectivo y a los servicios bancarios básicos?**

Recientemente hemos conocido la nueva propuesta de **cash back** de ING. Esta entidad desarrolló una aplicación que se llamaba Twyp (<https://finanzas.roams.es/entidades-financieras/ing/cashback> ) y que ahora ha vendido a TOPii (<https://www.topii.es> ) para que sea accesible a toda la industria. La herramienta se ha lanzado con 30.000 puntos de retirada de efectivo. Consideramos que este tipo de iniciativas, son complementarias a los cajeros, las oficinas y que pueden ayudar a mejorar el acceso al efectivo.

**10. ¿Qué papel puede cumplir la educación financiera y digital en materia de inclusión financiera?**

Crucial. Es la base para garantizar que todos los ciudadanos acceden al sistema financiera en condiciones de razonable conocimiento para abordar decisiones que impactan sobremanera en su día a día y capacidad de abordar proyectos en la vida. Además, aunque pueda parecer una contradicción, la tecnología puede ser la vía para garantizar el acceso al efectivo. En ASUFIN desarrollamos desde 2018 un programa de educación financiera y digital que ha recibido el Premio Finanzas para Todos 2021. ([ASUFIN y Afundación Obra Social ABANCA, premios Finanzas para Todos del Plan de Educación Financiera 2021](https://www.finanzasparatodos.es/asufin-y-afundacion-obra-social-abanca-premios-finanzas-para-todos-del-plan-de-educacion-financiera-2021))