SECRETARÍA DE ESTADO DE
RELACIONES CON LAS CORTES Y
ASUNTOS CONSTITUCIONALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS
SECRETARÍA GENERAL
REGISTRO GENERAL
03 JUN. 2025 10:59:15
Entrada 70406

RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/23207 a 184/23209 **30/04/2025** **67006 a 67008**

AUTOR/A: FERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, Pedro (GVOX); FIGAREDO ÁLVAREZ-SALA, José María (GVOX); MEJÍAS SÁNCHEZ, Carina (GVOX); RODRÍGUEZ ALMEIDA, Andrés Alberto (GVOX); SÁEZ ALONSO-MUÑUMER, Pablo (GVOX)

RESPUESTA:

En relación con las preguntas de referencia, cabe informar a Sus Señorías que el acceso y accesibilidad al efectivo es una prioridad importante para el Gobierno, en aras de garantizar la inclusión financiera en un contexto de creciente digitalización de la economía, en la medida en que son precisamente los grupos de población vulnerables como las personas mayores o la población desbancarizada los más dependientes del efectivo.

El Gobierno viene promoviendo medidas para garantizar el acceso de los ciudadanos al efectivo. En 2021, el entonces Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, junto con el Banco de España, impulsó la firma del Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso Social y Sostenible de la Banca por parte de las patronales bancarias (Asociación Española de Banca, Asociación de cajas de ahorros y bancos o CECA y la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito), que apoya un enfoque de autorregulación.

El protocolo se ha reforzado en dos ocasiones: la primera, en febrero de 2022 con medidas orientadas a la inclusión de personas mayores, y la segunda, en marzo de 2023, con medidas orientadas a garantizar el acceso a servicios financieros en el ámbito rural.

El protocolo prevé medidas para garantizar el acceso al efectivo como, por ejemplo, garantizar al menos un punto de acceso mínimo (con cajeros automáticos u oficinas móviles "ofibuses") en cada municipio con más de 500 habitantes. Para municipios más pequeños se recogen alternativas como la implementación de servicios como "cashback" y "cash-in-shop".

Asimismo, se promueve la colaboración con Correos para usar su red de oficinas como puntos de acceso a servicios financieros incluyendo la retirada e ingreso de efectivo en áreas donde entidades bancarias no tienen presencia física y, además, las entidades se comprometen a notificar el cierre de cualquier punto de acceso con una antelación mínima de cuatro meses.

Además, para reforzar los compromisos recogidos en los protocolos, el 19 de marzo de 2024, el Consejo de Ministros presentó al Parlamento el proyecto de ley para la creación de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero, que busca crear una entidad autónoma para resolver disputas relativas a estos temas de manera ágil.

En cuanto a la accesibilidad al efectivo, actualmente, la norma española, en concreto el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, obliga a aceptar pagos en efectivo en los comercios.

A nivel europeo, se está negociando un Reglamento sobre el curso legal del efectivo, que tiene como objetivo proteger el acceso y accesibilidad al efectivo en todos los Estados miembros de la Unión Europea.

El Gobierno, en coordinación con el sector financiero y otros actores del sistema de pagos, está llevando a cabo una evaluación de las lecciones aprendidas a raíz del incidente, para reforzar la resiliencia del sistema.

Durante el apagón, los protocolos de continuidad de negocio de los sistemas de pago y los mecanismos de contingencia y centros de respaldo energético de las entidades financieras permitieron que los sistemas centrales de pago y las infraestructuras de mercado mantuvieran su operatividad, pudiendo procesar pagos.

Las dificultades fueron atribuibles, principalmente a las dificultades de conexión por parte de los usuarios, como consecuencia de la afectación a redes de telecomunicaciones, y debido a comercios con dispositivos sin alimentación eléctrica, que optaron por cerrar o aceptar solo efectivo. Puntos de venta con mecanismos de contingencia, sobre todo grandes superficies, pudieron activar mecanismos de contingencia y seguir aceptando pagos electrónicos.

El corte de energía tuvo también un impacto en la actividad de sucursales y cajeros automáticos que carecían de sistemas autónomos de respaldo. Varias entidades se vieron obligadas a cerrar temporalmente sus oficinas y suspender el servicio de cajeros durante la emergencia. Esta situación fue abordada de forma coordinada mediante la activación de los comités internos de crisis de las principales entidades financieras, que monitorizaron en tiempo real el funcionamiento de las infraestructuras

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS
SECRETARÍA GENERAL
REGISTRO GENERAL
03 JUN. 2025 10:59:15
Entrada 70406

críticas del sector. Una vez restablecido el suministro eléctrico, las entidades procedieron de forma inmediata a reponer el servicio en cajeros automáticos y oficinas, reforzando además el abastecimiento de efectivo durante los días siguientes ante el previsible repunte en la demanda por parte de los usuarios. La normalización del servicio se produjo de manera progresiva y con carácter generalizado, con incidencias puntuales que fueron resueltas con agilidad por parte de los equipos técnicos desplegados.

Por lo que se refiere al impacto del corte de electricidad sobre los pagos de las administraciones públicas, el Tesoro realizó todos sus pagos a su debido tiempo y sin ningún retraso, gracias a la aplicación de los mecanismos de contingencia previstos de antemano en sus protocolos de actuación.

Por último, cabe destacar que el Ministro de Economía, Comercio y Empresa compareció junto con la vicepresidenta tercera y ministra para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico y la ministra de Educación, Formación Profesional y Deportes y portavoz del Gobierno en la rueda de prensa posterior al Consejo de Ministros del 30 de abril de 2025, en la que se respondió a las cuestiones relacionadas en la pregunta parlamentaria. Para más detalle, se puede acceder al siguiente enlace:

https://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/ruedas/Paginas/2025/comparecencia-de-la-vicepresidenta-tercera-y-minis.aspx

Madrid, 03 de junio de 2025

03 JUN. 2025 10:59:15 Entrada: 70406