

## RESPUESTA DEL GOBIERNO

### (184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/36183

11/03/2026

105193

**AUTOR/A:** ALONSO CANTORNÉ, Félix (GSumar); RIVERA ARIAS, Engracia (GSumar)

#### RESPUESTA:

En relación con la pregunta de referencia, se informa de que la exclusión financiera es un problema que requiere de soluciones desde varios enfoques y ha sido una prioridad para el Gobierno en los últimos años. Desde el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa se ha promovido un enfoque basado en la colaboración público-privada y en promover la adhesión a protocolos de autorregulación para asegurar que toda la población tiene acceso presencial a servicios financieros básicos. Como resultado de las negociaciones entre el sector público y privado se acordó el mencionado “Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso Social y Sostenible de la Banca”, de 23 de julio de 2021. Posteriormente se acordó la Hoja de ruta sobre inclusión en el mundo rural, de 7 de octubre de 2022, firmada por la Asociación Española de Banca (AEB), la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA) y la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC). También se firmaron el “Protocolo bancario para la inclusión financiera de los mayores”, de febrero de 2022 y se acordó la “Hoja de ruta sobre inclusión en el mundo rural”, de 7 de octubre de 2022, dividiendo las medidas de inclusión en aquellas referidas a la inclusión rural y por otro lado a la inclusión para mayores para complementar las garantías a sectores potencialmente vulnerables.

En esa Hoja de ruta sobre inclusión rural se incluyen los siguientes compromisos:

- Para los municipios con más de 500 habitantes sin punto de acceso presencial a servicios financieros se asegurará al menos un punto de acceso a través de oficina bancaria, cajero automático, oficinas móviles (ofibuses) o agentes financieros. En el ejemplo citado de Puebla de los Infantes (Sevilla), al poseer una población de más de 500 personas censadas según el Instituto Nacional de Estadística (INE) -2.949 habitantes en 2025- y al presentar al menos una oficina en el municipio se aplica el compromiso de garantizar al menos un



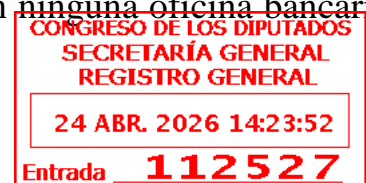
punto físico de acceso a servicios financieros a través de oficina bancaria, cajero automático, oficinas móviles (ofibuses) o agentes financieros.

- Para los municipios con menos de 500 habitantes sin punto de acceso a servicios financieros, se asumió el compromiso de ofrecer servicios bancarios básicos, garantizando el acceso al efectivo, con modalidades tradicionales o alternativas, como el *cashback* o los carteros rurales a través de Correos Cash.
- Para los municipios con un único punto de acceso físico, el punto se mantendrá durante al menos 12 meses, mientras se evalúan los compromisos previos. Si hay planes de cerrar dicho punto de acceso, se notificará a los clientes con cuatro meses de anticipación, o dos meses si surge una imposibilidad, y estos municipios se incluirán en los objetivos de la Hoja de ruta.

Siguiendo con los compromisos de la Hoja de ruta sobre inclusión rural, en julio de 2022, las tres asociaciones bancarias y Correos firmaron un acuerdo de colaboración. Correos pone a disposición del sector bancario su red de distribución en toda la geografía española para acceder a los servicios de Correos Cash, que incluyen la retirada e ingreso de efectivo en los 4.600 puntos de atención de la compañía logística, entre ellos más de 2.300 oficinas y otros 2.282 servicios rurales. El acuerdo también establece la posibilidad de que los llamados carteros rurales puedan entregar efectivo a domicilio hasta 500 euros. De manera individual, distintas entidades de crédito han suscrito convenios con Correos para articular la prestación de servicios bancarios básicos en el ámbito rural aprovechando la infraestructura y la capilaridad de Correos.

En relación con la población rural, el porcentaje de población que reside en un municipio sin punto de acceso ha pasado del 1,4% en 2021 al 0,9% en 2023 y al 0,7% en 2024. El 99,3% de la población española cuenta ya con al menos un punto de acceso a servicios financieros. En los últimos 3 años se ha proporcionado un punto de acceso al efectivo a 330.000 personas. Además, en esa reunión se anunció que se iban a realizar encuestas públicas para valorar la satisfacción de los usuarios con los servicios relacionados con los protocolos de inclusión financiera. Una encuesta a través del CIS servirá para conocer la valoración de los usuarios financieros de zonas rurales y también del colectivo de mayores.

Adicionalmente, cabe señalar que las comunidades autónomas han realizado licitaciones para la prestación de servicios financieros en los municipios sin oficina. A modo ilustrativo se pueden señalar las iniciativas llevadas a cabo en la Comunidad Autónoma de Cataluña y la Comunidad Valenciana. En 2024, la Generalitat de Cataluña licitó servicios de oficinas móviles para dar atender las necesidades de 503 municipios - más de la mitad de los que existen en Cataluña- que no tienen ninguna oficina bancaria





y en los que viven más de 300.000 personas, que ha sido adjudicada a CaixaBank y Caixa Enginyers.

Desde el año 2022 se han establecido reuniones periódicas en el marco del Foro de seguimiento de inclusión financiera. Estas reuniones tienen como objetivo principal dar seguimiento a los compromisos adquiridos en materia de inclusión financiera y constatar, de forma transparente, el grado de cumplimiento y los avances alcanzados por las entidades firmantes. El Ministro de Economía, Comercio y Empresa mantuvo el 10 de diciembre de 2025 una reunión en el marco del Foro de seguimiento de inclusión financiera con las patronales de las entidades de crédito (AEB, CECA y UNACC), representantes de los usuarios financieros, el Gobernador del Banco de España y el Defensor del Pueblo. En esta ocasión, el encuentro contó también con la participación del Ministerio para la Transformación Digital y la Función Pública, representado por el Secretario de Estado de Telecomunicaciones, y con la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) y DigitalES como patronal del sector tecnológico y digital. La reunión se centró en esta ocasión en el fraude digital en medios de pago y ciberseguridad, como una dimensión esencial de la inclusión financiera por los riesgos que entraña también para los mayores y personas con discapacidad. Como resultado de esta, se anunció la creación de una 'Brigada Antifraude' cuya finalidad será disponer de un mecanismo de alerta temprana que permita una actuación rápida y contundente ante los casos de fraude detectados. Durante el encuentro, el Ministro destacó la necesidad de aprobar la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero, cuyas resoluciones vinculantes garantizarán el reembolso de las cantidades defraudadas y reforzarán la confianza en el sistema financiero.

Ante el progresivo cierre de oficinas bancarias y la reducción de la atención presencial por parte de las entidades financieras, el Gobierno ha designado a la empresa estatal Correos como prestador de un Servicio de Interés Económico General (SIEG) de acceso a servicios financieros básicos a través de la disposición adicional octava de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal. De este modo, el gobierno busca garantizar que la población pueda mantener el acceso a servicios financieros básicos, en todo lo que se refiere al ingreso y retirada de efectivo en municipios rurales, servicio que Correos presta a través de Correos Cash en todos los municipios de España a través de sus oficinas y carteras y carteros rurales. Además de Correos Cash, Correos presta servicios bancarios adicionales a través de su tarjeta prepago y la posibilidad de contratar un IBAN.

Correos garantiza que se cumpla el Plan de Prestación del SPU (Servicio Postal Universal) en cuanto a horarios y oficinas, en este sentido, Correos está fortaleciendo su presencia territorial al ser designado prestador de SIEGs, no sólo en el ámbito financiero sino también en el administrativo. Correos quiere cumplir con el acceso a servicios financieros básicos ampliando las soluciones para que más ciudadanos puedan acceder a



ellos y lo hagan de manera presencial aprovechando nuestra capilaridad y cercanía humana, haciéndolos más asequibles, y ampliando los servicios a los que los ciudadanos pueden acceder.

Las medidas para desarrollar la accesibilidad a servicios financieros básicos establecida en la Disposición Adicional octava de la Ley 43/2010 se están concretando en el contrato-programa entre el Estado y Correos, actualmente en fase de elaboración.

Una de las medidas más relevantes es la extensión del servicio de entrega de efectivo de Correos Cash para que todas las entidades financieras adheridas lo ofrezcan también a través de los carteros y carteras rurales. Esto permite que cualquier ciudadano, en cualquier municipio de España, pueda acceder al servicio sin necesidad de desplazarse a una oficina, reforzando así la inclusión financiera en entornos rurales.

La estrategia consiste en ampliar el alcance de los servicios financieros, prestándolos no solo desde la red de oficinas, sino también mediante los carteros y carteras rurales. De esta forma, incluso en municipios donde han desaparecido oficinas bancarias y por el tamaño del municipio no existe una oficina de Correos, lograremos asegurar la prestación del servicio de manera física y próxima.

El servicio ya está operativo con varias entidades financieras adheridas al programa Correos Cash. El objetivo es incorporar progresivamente a más entidades para ampliar la cobertura y disponibilidad del servicio en todo el territorio nacional.

Madrid, 24 de abril de 2026