



TESIS DOCTORAL

Año 2015

**TENDENCIAS DE LA EXCLUSIÓN FINANCIERA: EFECTOS DE
LA TRANSFORMACIÓN DEL SECTOR BANCARIO ESPAÑOL**

D.^a BEATRIZ FERNÁNDEZ OLIT

Licenciada en Administración y Dirección de Empresas

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA APLICADA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

DIRECTOR DE TESIS:

D. Fernando Pampillón Fernández (UNED)

CODIRECTORA:

D.^a Marta de la Cuesta González (UNED)



Departamento de Economía Aplicada.

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

**TENDENCIAS DE LA EXCLUSIÓN FINANCIERA:
EFECTOS DE LA TRANSFORMACIÓN DEL SECTOR
BANCARIO ESPAÑOL**

Autora: D.^a Beatriz Fernández Olit.

Licenciada en Administración y Dirección de Empresas

Director: D. Fernando Pampillón Fernández (UNED)

Codirectora: D.^a Marta de la Cuesta González (UNED)

Agradecimientos

La realización de esta tesis ha sido posible gracias al apoyo de numerosas personas a las cuales debo todo mi reconocimiento y gratitud.

Quiero comenzar por agradecer a mis directores de tesis, al profesor Fernando Pampillón y a la profesora Marta de la Cuesta, toda la inspiración, motivación, apoyo y sabiduría que me han aportado. A Fernando, que hace ya muchos años me abrió una ventana a las finanzas sociales, le agradezco su paciencia para acompañarme en el camino de mi tesis más allá de lo que le correspondía. Marta ha sido durante este trayecto una amiga y un modelo a seguir, me ha enseñado integridad, optimismo, visión clara, empuje ante los problemas, y me ha transmitido la certeza de que sólo el enfoque es adecuado cuando se busca un objetivo compartido.

Dentro del mundo académico quiero agradecer la valiosa ayuda de Juan Diego Paredes y de Pablo Holgado en mis peleas con la econometría. A Cristina Ruza le agradezco su apoyo más allá de los métodos de análisis y los debates sobre exclusión financiera. También debo agradecerles a Julie Froud, el acercarme al conocimiento sobre exclusión financiera en el Reino Unido; a M^a Jesús Muñoz, sus sabios consejos 'de verano' sobre cómo afrontar una tesis; y a Lucca Storti, el compartir su experiencia en la investigación desde la sociología. Quiero reconocer el ejemplo que he recibido de las personas que forman parte del amplio equipo del Máster en Sostenibilidad y RSC de la UNED-UJI, y particularmente el de Irene Saavedra, que me ha mostrado cómo se desarrolla la docencia con calidad y con cariño.

A Cruz Roja Española, y especialmente a Gabriela Malgesini, a Estrella Rodríguez y a Margarita Nebreda, les agradezco su disposición para acoger nuevas ideas y para ayudarme en todo lo posible con la obtención de información.

Y dentro del mundo social, al que debo gran parte de mi interés en la investigación, quiero agradecer a Economistas sin Fronteras y a todas las personas que la forman, que apoyen una economía justa con su dedicación y trabajo: Gracias por ayudarme a desarrollar una visión comprometida que me ha llevado a escoger este tema de tesis, y por incentivar me a trasladar sus resultados a la sociedad. En particular quiero recordar la inspiración que me han

trasladado tantas conversaciones sobre responsabilidad social de la banca, compartidas con José Ángel Moreno, Justo Palma y Orencio Vázquez, profesionales de claras ideas y buenos amigos.

Sin el apoyo de todos los amigos que se han preocupado y me han animado, el camino recorrido durante esta tesis habría sido mucho menos llevadero y gratificante. A Iliyana Hristova, le reconozco su inestimable ayuda con el idioma de Shakespeare, y el sentido común de sus consejos. A Eva Pardo tengo que agradecerle el haber compartido este viaje como doctorandas y también los muchos cafés que me ha preparado. A Susana Díez, su optimismo y la energía que transmite diariamente pese a estar en la lejanía. A Ana Vara, su ayuda con los pequeños retos de la vida. A Inés Magán quiero reconocerle su empujón para poner los pies sobre la tierra en la recta final.

Mi más cariñoso agradecimiento va dirigido a mi familia: A mi padre, Eugenio, por fomentar mi curiosidad desde niña. A mi madre, Rosa, por estar siempre ahí, por su incansable apoyo y por transmitirme su espíritu de superación. Si he escogido la carrera de la investigación es por todo lo que ellos me han enseñado, y si he podido finalizar esta tesis es por todo lo que me han ayudado. A mi hermana, Ana, quiero agradecerle su ayuda con la elaboración de mapas y su compañía de tantos años. A Olga, Julián y Pilar, les debo mucho apoyo y mucho tiempo arañado para la investigación.

Finalmente, a la persona que comparte mi vida, Rafa, tengo mucho que agradecerle, pero sobre todo su incondicional amor y soporte, y su complicidad en este proyecto de tesis y en tantos otros. A mis hijas, Vera y Alba, me gustaría decirles que son la luz que me ilumina cada mañana.

En Madrid, a 26 de noviembre de 2015.

A Rosa, mi madre

Es imprescindible caminar siempre con las ventanas de la mente abiertas de par en par para dejar que el aire refresque nuestra alma.

Cita anónima en el Camino de Santiago

Nadie puede afirmar con certeza que se producirá una crisis o algún problema para la Banca, pero esa posibilidad existe. Las Cajas de Ahorros deben actuar con gran cautela y prudencia durante los próximos años. No perderán mucho si no se produce la crisis, pero cosecharán el preciado premio de ser el paraíso para los ahorros de la población si las cosas se ponen mal.

Jack Revell (1989)

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| SIGLAS Y ACRÓNIMOS | iv |
| TABLAS | v |
| FIGURAS | vi |
| CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1. Presentación y contextualización | 1 |
| 1.2. Objetivos | 4 |
| 1.3. Enfoque de investigación y metodología | 5 |
| 1.4. Estructura | 6 |
| 1.5. Conexión biográfica. Publicaciones y presentaciones. | 8 |
| CAPÍTULO 2. RESPONSABILIDAD DEL NEGOCIO BANCARIO: PRINCIPALES IMPACTOS SOCIALES DE LA BANCA EUROPEA. | 11 |
| Resumen | 11 |
| 2.1. Introducción | 12 |
| 2.2. La relación entre la responsabilidad social de las entidades financieras y sus responsabilidades primarias | 12 |
| 2.3. Modelos habituales para la evaluación del sector financiero en términos de RSC externa | 16 |
| 2.4. Propuesta de modelo post-crisis para la evaluación de impactos en RS de la actividad comercial bancaria | 19 |
| <i>2.4.1. Un mapeo de impactos sociales durante el periodo de crisis financiera</i> | <i>19</i> |
| <i>2.4.2. Una propuesta revisada de indicadores para la medición de impactos sociales en el negocio bancario</i> | <i>20</i> |
| 2.5. Aplicación empírica del modelo propuesto para la evaluación de la RSC externa del sector bancario | 24 |
| <i>2.5.1. Planteamiento metodológico: Bases de datos disponibles y contraste de cobertura del modelo</i> | <i>24</i> |
| <i>2.5.2. Análisis basado en el sistema de evaluación de EIRIS</i> | <i>25</i> |
| <i>2.5.3. Análisis basado en el sistema de evaluación de Asset4</i> | <i>29</i> |
| 2.6. Conclusiones | 34 |

CAPÍTULO 3. IMPACTO SOCIAL DEL NEGOCIO BANCARIO: EXCLUSIÓN FINANCIERA EN ESPAÑA Y RELACIÓN CON FACTORES SOCIOECONÓMICOS DEL TERRITORIO. 37

Resumen 37

3.1. Introducción..... 38

3.1.1. *La inclusión financiera territorial. Importancia en un mundo digitalizado* 38

3.1.2. *Situación de la exclusión financiera territorial en España previa a 2008.* 41

3.2. La crisis financiera y bancaria en España. Implicaciones en el marco de la desaparición de entidades y sucursales. 43

3.3. La variación de sucursales según regiones y tipología de entidades bancarias. 46

3.3.1. *Reducción de la red de sucursales.* 46

3.3.2. *Saturación de las sucursales.* 47

3.4. Análisis empírico..... 50

3.4.1. *Saturación de la red de sucursales y perfil socioeconómico del territorio.* 51

3.4.2. *Comportamiento diferencial entre bancos comerciales, cajas de ahorro y cooperativas de crédito.* 56

3.4.3. *Un foco sobre el comportamiento particular de las entidades.* 60

3.5. Conclusiones..... 66

CAPÍTULO 4. LA RESTRUCTURACIÓN DEL SISTEMA BANCARIO ESPAÑOL: CONSECUENCIAS PARA LA EXCLUSIÓN FINANCIERA EN ÁREAS URBANAS. 70

4.1. Introducción..... 71

4.2. Exclusión financiera, colectivos vulnerables y shocks en el marco de la crisis. 73

4.2.1. *Exclusión financiera desde la perspectiva de dificultades de uso y colectivos vulnerables.* 73

4.2.2. *Shocks recientes como factores exógenos de la exclusión financiera.* 77

4.3. Análisis de las áreas urbanas de Madrid y Barcelona 80

4.3.1. *Análisis de definición del modelo de causas y consecuencias de la EF.* 85

4.3.2. *Análisis de la reducción de sucursales.* 88

4.3.3. *Análisis de la saturación de sucursales.* 90

4.4. Conclusiones..... 91

CAPÍTULO 5. EXCLUSIÓN SOCIAL Y EXCLUSIÓN FINANCIERA: ANÁLISIS DE LAS PRINCIPALES DIFICULTADES EN EL USO DE LOS SERVICIOS BANCARIOS PARA LAS PERSONAS VULNERABLES. 95

5.1. Introducción..... 96

5.2. Exclusión social, vulnerabilidad del consumidor y exclusión financiera..... 98

5.2.1. *Exclusión y vulnerabilidad social.* 98

5.2.2. *Vulnerabilidad del consumidor* 99

| | | |
|--|--|------------|
| 5.2.3. | <i>Vulnerabilidad y exclusión financiera en el marco de la crisis.....</i> | 100 |
| 5.2.4. | <i>El proceso de vulnerabilidad y resiliencia financiera aplicado al caso español.</i> | 102 |
| 5.3. | Modelos de determinación socioeconómica de personas no-bancarizas e infra-bancarizadas..... | 104 |
| 5.4. | Análisis empírico de la relación entre exclusión financiera y exclusión social..... | 106 |
| 5.4.1. | <i>Modelo de análisis entre el riesgo de exclusión financiera y de exclusión social</i> | 106 |
| 5.4.2. | <i>Análisis exploratorio del modelo de exclusión financiera y social.....</i> | 109 |
| 5.5. | Conclusiones..... | 113 |
| CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES, LIMITACIONES, FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN Y PROPUESTAS..... | | 115 |
| 6.1. | Conclusiones generales a la tesis..... | 115 |
| 6.2. | Limitaciones y futuras líneas de investigación..... | 121 |
| 6.3. | Propuestas y recomendaciones..... | 123 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | | 127 |
| APÉNDICE DOCUMENTAL..... | | 137 |
| ANEXO 1 | | 149 |
| CSR IN THE EUROPEAN BANKING INDUSTRY: A FOCUS ON COMMERCIAL BUSINESS..... | | 149 |
| ANEXO 2 | | 174 |
| THE RESTRUCTURING OF THE SPANISH BANKING SYSTEM: CONSEQUENCES FOR FINANCIAL EXCLUSION IN THE MADRID METROPOLITAN AREA..... | | 174 |

SIGLAS Y ACRÓNIMOS

- A4: Asset4 ESG Database
- ANOVA: Analysis of Variance
- AROPE: At Risk of Poverty and Social Exclusion
- ASG: ambientales, sociales y de gobierno corporativo
- BCE: Banco Central Europeo
- BE: Banco de España
- CDFI: Community Development Finance Institution
- CRE: Cruz Roja Española
- CSR: Corporate Social Responsibility
- DDHH: Derechos Humanos
- EBF: European Banking Federation
- EE.UU.: Estados Unidos
- EF: Exclusión Financiera
- EU: European Union
- FMI: Fondo Monetario Internacional
- FROB: Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria
- GRI: Global Reporting Initiative
- HHRR: Human Rights
- ICO: Instituto Oficial de Crédito
- IDA: Individual Development Accounts
- INE: Instituto Nacional de Estadística
- INVERCO: Asociación de Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de Pensiones
- ISR: Inversión Socialmente Responsable
- OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
- OLS: Mínimos cuadrados ordinarios
- PIB: Producto Interior Bruto
- QR: Regresión Cuantílica
- ROA: Return on Assets
- ROE: Return on Equity
- RS: Responsabilidad social
- RSC: Responsabilidad social corporativa
- SPI: Social Performance Indicators
- STV: stakeholder value
- UK: Reino Unido
- UNCTAD: United Nations Conference on Trade and Development

TABLAS

Tabla 2.1. Indicadores SPI Finance 2002 relacionados con la actividad comercial.

Tabla 2.2. Principales impactos del negocio bancario según las agencias de calificación social.

Tabla 2.3. Mapa de impactos sociales durante el periodo de crisis financiera 2008-2013.

Tabla 2.4. Propuesta revisada de indicadores para la medición de impactos ambientales y sociales en el negocio bancario.

Tabla 2.5. Estimación cobertura del modelo teórico de evaluación.

Tabla 2.6. Ranking histórico de entidades analizadas con información de EIRIS

Tabla 2.7. Ranking histórico de entidades analizadas con información de Asset4

Tabla 2.8. Coeficientes de correlación de los resultados de los índices EIRIS-A4.

Tabla 3.1. Principales estudios sobre exclusión financiera territorial en España.

Tabla 3.2. Variables y fuentes de información.

Tabla 3.3. Resumen del modelo provincial INT_VAR.

Tabla 3.4. Resumen del modelo provincial SAT_SUC.

Tabla 3.5. Coeficientes del modelo provincial SAT_SUC.

Tabla 3.6. Resumen del modelo ampliado.

Tabla 3.7. Número de provincias en cada conglomerado.

Tabla 3.8. ANOVA para tipologías bancarias.

Tabla 3.9. Centros de los conglomerados finales.

Tabla 3.10. Estadísticos de grupo.

Tabla 3.11. Prueba de muestras independientes.

Tabla 3.12. Tendencias de variación de la red de sucursales.

Tabla 4.1. Determinantes socioeconómicos de relevancia para la EF y áreas urbanas

Tabla 4.2. Variables y fuentes de información incluidas en el análisis

Tabla 4.3. Signo teórico esperado de las variables.

Tabla 4.4. Análisis de correlación canónica.

Tabla 4.5. Test de significación general.

Tabla 4.6. Test de significación de coeficientes.

Tabla 4.7. Determinantes de la reducción de sucursales en áreas urbanas según QR.

Tabla 4.8. Determinantes de la saturación de sucursales en áreas urbanas según QR.

Tabla 5.1. Estudios sobre factores determinantes para la no-bancarización y la infra-bancarización.

Tabla 5.2. Fuentes alternativas de financiación.

APÉNDICE

Tabla I. Entidades de depósito españolas en el escenario pre- y post-crisis.

Tabla II. Provincias e intensidad de variación de sucursales.

Tabla III. Provincias según saturación de sucursales.

Tabla IV. Pertenencia a conglomerados según comportamiento de tipologías bancarias.

Tabla V. Distritos y poblaciones incluidos en el análisis ampliado.

Tabla VI. Porcentaje personas de cada grupo de edad según nivel de bancarización.

Tabla VII. Encuestados según situación laboral y nivel de bancarización.

Tabla VIII. Porcentaje de encuestados que no pueden enfrentarse a las siguientes situaciones, por nivel de bancarización.

Tabla IX. Dificultades de uso por nivel de bancarización.

Tabla X. Dificultades derivadas del uso bancario por nivel de bancarización.

Tabla XI. Percepciones al entrar a una sucursal bancaria por nivel de bancarización.

FIGURAS

Figura 1.1. Estructura de la tesis.

Figura 3.1. Variación de sucursales según provincias.

Figura 3.2. Saturación de sucursales según provincias 2008 y 2013.

Figura 3.3. Gráficos de dispersión de variación de subsector bancario por provincia.

Figura 3.4. Variación relativa de la red de sucursales según entidad y provincia (sin valores atípicos superiores a 200%).

Figura 3.5. Principales entidades en variación absoluta de sucursales, según provincia.

Figura 4.1. Modelo de evaluación de factores endógenos y exógenos de EF.

Figura 4.2. Correlación canónica entre causas y consecuencias de la EF.

Figura 5.1. Vulnerabilidad y resiliencia del consumidor en el mercado bancario.

Figura 5.2. Modelo de relaciones entre la exclusión social, la exclusión financiera y la vulnerabilidad del consumidor.

Figura 5.3. Penetración de los productos bancarios.

APÉNDICE

Conjunto de figuras I. Descripción de la muestra.

Conjunto de figuras II. Nivel de bancarización y variables socioeconómicas.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Presentación y contextualización

Esta tesis se inició con un interés claro por la problemática de la exclusión financiera en los países desarrollados y altamente bancarizados. Durante la primera década del siglo esta cuestión pasó relativamente desapercibida en contraste con el interés suscitado por la inclusión financiera de millones de personas en los países pobres y el fenómeno de las microfinanzas, que llevó a conceder el Premio Nobel de la Paz a Muhammad Yunus en 2004. Sin embargo, la crisis y la aceleración de la desigualdad socioeconómica en Europa han puesto de relevancia que la exclusión financiera puede ser un factor más de discriminación. La investigación académica sobre exclusión financiera se ha centrado prioritariamente en los países en desarrollo, por lo que su análisis en los países ricos constituye un aliciente y la oportunidad de contribuir a una línea de investigación con carencias identificadas. Debe explicitarse que a efectos de esta tesis doctoral se utilizarán indistintamente los términos “exclusión financiera” e “inclusión financiera”, considerándose antónimos. No obstante, el uso del primero es mayoritario, ya que refleja de forma más precisa el proceso que se pretende estudiar.

Para abordar el estudio de la exclusión financiera, se ha considerado pertinente partir de la reflexión sobre la responsabilidad social del negocio bancario, enfoque poco tratado por la literatura académica. Esta conceptualización parte de la premisa de que la inclusión financiera se integra entre los objetivos sociales fundamentales de la actividad bancaria, y deriva de sus responsabilidades primarias. Se parte de un enfoque normativo de la responsabilidad social corporativa (RSC) (Garriga y Melé, 2004), por el cual las empresas son consideradas entidades socioeconómicas y dirigen su misión y modelo de negocio hacia la generación de valor añadido para todos sus grupos de interés (Bowen, 1953; Freeman, 1984).

Tanto De la Cuesta *et al* (2006), como Prior y Argandoña (2009), definen la responsabilidad social de la banca a partir de sus responsabilidades técnico-financieras. La relación entre ellas se refleja particularmente en la gestión de riesgos, la oferta de costes y servicios adecuados, incluido el asesoramiento, y la contribución al crecimiento económico, a la disminución de la pobreza y al bienestar de la sociedad, mediante la intermediación entre

unidades excedentarias y deficitarias en recursos financieros. El cumplimiento de estas funciones determina la generación de impactos sociales positivos o negativos, como la inclusión financiera de la población y el territorio, que son consecuencia del papel de 'motor económico' que tiene el sector financiero (Banco Mundial, 2014). No obstante, cuando se habla de responsabilidad social corporativa (RSC) en la banca no siempre se conecta la generación de impactos sociales con el propio núcleo del negocio: cuestiones como la inclusión financiera son a menudo tratadas desde un enfoque periférico, como la acción social de la empresa, más que como una cuestión de mercado. La RSC no constituye tanto una herramienta para afrontar los problemas de exclusión financiera, sino el marco en el que las entidades bancarias tienen que identificar los objetivos, riesgos e impactos sociales principales de su negocio. Precisamente la contribución a la definición de la RSC en el negocio bancario, y a cuáles son sus dimensiones fundamentales, constituye uno de los objetivos secundarios de la tesis. Igualmente nos preguntamos por las potenciales diferencias en cuanto a enfoque y desempeño social de las tipologías bancarias existentes (sociedades anónimas, entidades de propiedad mutual, o sin ánimo de lucro), reparando no sólo en su modelo jurídico actual, sino también en su origen histórico, su tamaño, su grado de internacionalización y su relación con los modelos de banca relacional o transaccional.

La crisis financiera y económica iniciada entre los años 2007 y 2008 se considera un punto de inflexión en el proceso de reducción de la banca social en Europa (Goddard *et al*, 2009). La tesis se enmarca en este contexto de crisis y la reconoce como catalizadora de dicho proceso en España, pero amplía su visión en cuanto a las causas ideológicas de este retroceso, considerando que ya en la década de los 80 se cuestionaba la supervivencia de la banca social (Revell, 1989) y que su transformación se concretó a finales del siglo XX en otros países europeos como Reino Unido (Bowman *et al*, 2014) o Italia (Pardo-Alés y López-Milla, 2014). Diversos autores (Anderloni *et al*, 2007; Carbó *et al*, 2005) identifican la desaparición del modelo de banca social de las cajas de ahorro y entidades similares, entre las causas del aumento de la exclusión financiera. Esto se basa en la hipótesis, sostenida por otros trabajos (Gardener *et al*, 2005; Delgado y Rodríguez, 2006; Anderloni *et al*, 2008), de que las entidades bancarias comerciales que utilizan criterios de productividad para seleccionar el mercado a atender, en contraposición a criterios sociales, priorizan el mejor perfil rentabilidad-riesgo,

dejando sin provisión de servicios bancarios a parte de la población. La supervivencia de los valores de la banca social es esencial para mantener el modelo de inclusión financiera predominante en Europa desde el siglo XVIII. Su desaparición implicaría una redefinición de los modelos de inclusión y exclusión financiera en nuestro entorno, por lo que en la investigación se ha considerado fundamental incluir el análisis sub-sectorial.

El acceso a los servicios financieros de base es identificado como un factor fundamental de cohesión social, junto con la discriminación positiva de determinados colectivos (personas con pocos recursos, minorías étnicas, discapacitados, población rural, etc.), y del desarrollo del territorio, necesitado de flujo de financiación (De Serres y Roux, 2006). Esta es una preocupación de importancia creciente en Europa y una cuestión central para la responsabilidad social del sector bancario (Fernández-Olit *et al*, 2014). La Comisión Europea (Anderloni *et al*, 2008) considera la inclusión financiera como una de las áreas en las que los mercados financieros europeos han de mejorar. En concreto, se expresa el interés por garantizar el acceso de todos los europeos a los servicios financieros básicos. En abril de 2014 se aprobó finalmente la Directiva Europea de Cuentas de Pago (Unión Europea, 2014) que reconoce el derecho de todo ciudadano a la apertura de una cuenta corriente y requerirá que la banca en cada país ofrezca una oferta de servicios básicos suficientemente competitiva y accesible para cualquier persona, independientemente de su nacionalidad y su lugar de residencia. Queda aún pendiente la trasposición de esta directiva a la legislación nacional de la mayoría de países de la Unión Europea, entre ellos en España, antes del 16 de septiembre de 2016. Especialmente interesante será observar cómo este desarrollo regulatorio afrontará los profundos cambios sociales que Europa está experimentando, como el avance de la desigualdad económica y social o la integración de cientos de miles de personas solicitantes de asilo, problemáticas que han acompañado al desarrollo de esta tesis y le han ofrecido un marco aplicado de reflexión.

La somera investigación académica realizada en el entorno español se ha limitado por un lado a estudiar la relación entre las entidades de 'banca social', particularmente las cajas de ahorros, y la inclusión social y financiera desde una perspectiva histórica (Riera, 2005; Font i Vidal, 2011). Por otro lado, encontramos estudios de análisis territorial sobre la cobertura

financiera de municipios a través de sucursal (Carbó y López del Paso, 2002; Bernad *et al*, 2008; Alamá y Tortosa-Ausina, 2012; Fernández-Olit, 2012; Alamá *et al*, 2015; Maudos, 2014), aunque, salvo en el último caso, su horizonte temporal no traspasa los inicios de la crisis, periodo de especial interés para el crecimiento de la desigualdad, también en el mercado bancario minorista. Se han identificado asimismo dos carencias importantes en la investigación de la exclusión financiera a las que la investigación realizada pretende dar respuesta: su relación con la responsabilidad social del negocio bancario; y el estudio de la relación entre exclusión financiera y personas en riesgo de exclusión social en economías desarrolladas.

1.1. Objetivos

El objetivo de la tesis es estudiar qué significa exclusión financiera en los países desarrollados, en un momento de importantes cambios en la intermediación financiera que cuestionan el modelo de negocio bancario y en el que cada vez es más imprescindible la bancarización de la ciudadanía. En concreto nos preguntamos si ese cambio y la reestructuración que afecta al sector están provocando un aumento de la desigualdad en el suministro de productos y servicios financieros respecto a determinados colectivos o áreas territoriales, analizando para ello el caso español. La pregunta de investigación principal se formula así: ¿cómo se define la exclusión financiera desde la doble perspectiva de las dificultades de acceso y de uso de los servicios bancarios, en los países desarrollados y en un momento de cambio de modelo del negocio bancario acentuado por la crisis? Su aplicación empírica se realizará principalmente en el entorno español, y a través de cuatro preguntas de investigación secundarias:

– ¿Cómo se define la responsabilidad social en el ámbito del negocio bancario y cómo se integra la inclusión financiera en este concepto?

– ¿Qué importancia tiene el modelo de entidad bancaria en la lucha contra la exclusión financiera y cuál ha sido el impacto del proceso de reestructuración bancaria sobre la situación en España?

– ¿Es posible definir un modelo para evaluar el riesgo de exclusión financiera desde su doble perspectiva –dificultades de acceso y uso-, basado en factores demográficos y socioeconómicos?

– ¿Cuál es la relación entre exclusión social y exclusión financiera? ¿Cuáles son las principales dificultades en el uso bancario de los colectivos vulnerables?

A ellas se añade un quinto objetivo de tipo propositivo:

– Diseñar una propuesta de políticas, agentes e instrumentos que mejoren la lucha contra la exclusión financiera

1.2. Enfoque de investigación y metodología

Esta tesis parte del pragmatismo como enfoque epistemológico. Así, siguiendo a Saunders *et al* (2009), la pregunta de investigación se convierte en el determinante más relevante para la elección del enfoque epistemológico, que puede alternar entre el positivismo, el realismo o el interpretivismo. Teniendo en cuenta la multidimensionalidad de la exclusión financiera, se hace necesaria la utilización de diferentes interpretaciones del conocimiento. A modo de ejemplo, hemos podido medir fenómenos observables, como la reducción de la red de sucursales bancarias y establecer relaciones en el sentido de ‘ley’ generalizable; pero cuando analizamos el concepto de exclusión social y su relación con la exclusión financiera ha sido necesario acercarnos al interpretivismo, y estudiar el significado de los detalles que se nos muestran sobre dichas situaciones, siendo conscientes de la realidad que hay detrás. Desde una axiología pragmática, los valores del investigador juegan un papel importante en la interpretación de los resultados (Saunders *et al*, 2009:119), aunque éste pueda reservarse espacio para una interpretación objetiva.

Así, la metodología utilizada ha pivotado sobre técnicas de análisis descriptivo y también de análisis multivariante, enfocándose éstas principalmente en el ámbito de la regresión lineal, técnica ampliamente utilizada en el estudio de la economía y de la empresa (Hair *et al*, 2006), y en el análisis *cluster* o de conglomerados. El detalle de las técnicas utilizadas se recoge en el capítulo correspondiente.

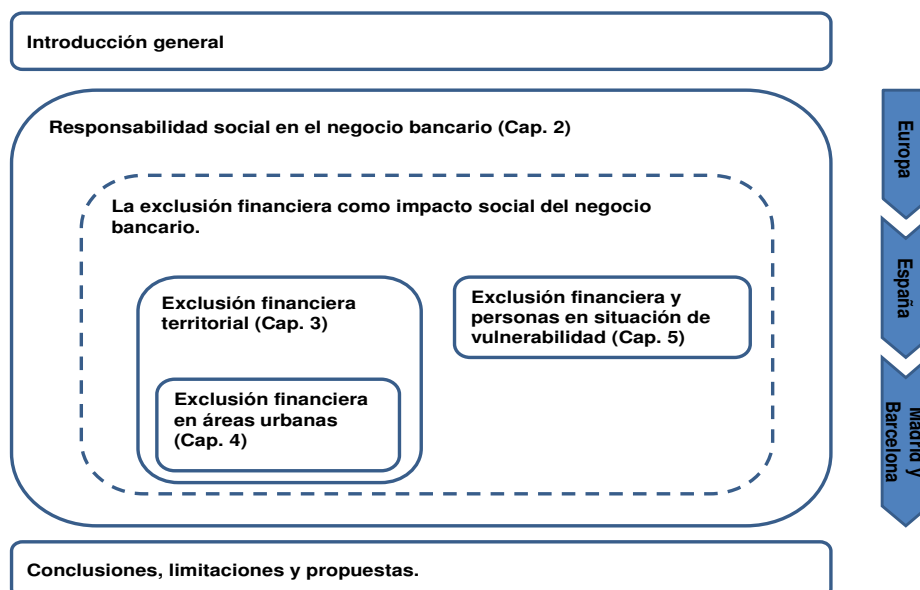
Los datos utilizados se dividen en tres grandes categorías: Para la sección sobre responsabilidad social del negocio bancario se utilizaron dos bases de datos procedentes de diferentes agencias de análisis de sostenibilidad -EIRIS y Asset 4- en las que se manejaron indicadores de políticas, gestión y desempeño de la RSC para el sector financiero. Esta información se complementó con datos de *Bankscope*, base de datos económicos y

estructurales de entidades financieras. Para las secciones dedicadas al análisis territorial de inclusión vía sucursal, resultó especialmente útil la información procedente del Archivo Histórico Guía de la Banca de la editorial Maestre Ediban, complementada por información procedente del Instituto Nacional de Estadística así como de otros centros estadísticos regionales y municipales. Finalmente, la doctoranda tuvo la oportunidad de participar en el diseño del cuestionario base para la parte temática del estudio anual que Cruz Roja Española realiza sobre vulnerabilidad social, y que en 2015 se ha centrado en los problemas financieros de los hogares en riesgo de exclusión social. La base de datos recogida, vía encuesta telefónica, ha sido utilizada para la elaboración del capítulo 5.

1.3. Estructura

La tesis contiene una introducción general; prosigue en cuatro capítulos temáticos que recogen la investigación realizada en el área de la RSC y la definición de impactos sociales del negocio bancario (capítulo 2), en el área de la exclusión financiera territorial (capítulos 3 y 4), y sobre la relación entre exclusión social y financiera (capítulo 5); y finaliza con una sección en la que se recogen las conclusiones generales, las principales limitaciones de la investigación, y un apartado de recomendaciones y propuestas para el fomento de la inclusión financiera en los países desarrollados, y particularmente en España. La figura 1.1 recoge un esquema donde se representa el flujo de contenido y relaciones entre las partes.

Figura 1.1. Estructura de la tesis.



El capítulo 2 se centra en la definición del concepto de responsabilidad social en el marco del negocio del sector financiero. Se establece un modelo de medición de la RS aplicada al negocio bancario, ordenando y complementando los modelos propuestos por la literatura y por la gestión empresarial de la sostenibilidad, y se concluye, a través de su aplicación empírica en el entorno europeo, que la banca pequeña, dirigida al mercado minorista y con un origen social mantiene un mejor desempeño en RS. Justamente a esta tipología de entidades bancarias se les asignan mayores aptitudes para el desarrollo de la banca relacional y para el fomento de la inclusión financiera, lo que lleva a plantear un análisis comparado de su contribución a la misma más allá de la información disponible sobre RS, poco significativa respecto al concepto de exclusión financiera. El anexo 1 amplía este capítulo con un análisis de los factores que diferencian el desempeño en RS entre tipologías bancarias.

El capítulo 3 se focaliza en dicho impacto social del negocio bancario, la exclusión financiera, particularmente en su dimensión territorial, y reflexiona sobre su definición aplicada a países altamente bancarizados, donde la relevancia recae sobre las dificultades de uso de los servicios bancarios. Este capítulo tiene tres derivadas empíricas: se analiza la situación de la exclusión financiera a nivel provincial en España y se determina el impacto debido a la reducción de sucursales durante el periodo de crisis; se estudia el desempeño diferencial de las distintas tipologías de entidades bancarias –bancos comerciales, cajas de ahorro y cooperativas de crédito- según territorios; y finalmente, se estudian las pautas de variación de la red de sucursales según entidades concretas, relacionándolas con sus características estructurales y con las dificultades experimentadas durante la crisis.

En el capítulo 4 la exclusión financiera territorial se analiza en el entorno de las áreas urbanas, en las que el aumento de la desigualdad social ha sido más intenso. Se estudian los determinantes demográficos y socioeconómicos que definen las zonas con mayores dificultades de acceso y uso de sucursales. Para ello se analizan las áreas urbanas de Madrid y Barcelona. El anexo 2 amplía este análisis con un estudio sobre el área urbana de Madrid, - artículo aceptado para publicación-, en el que se desdobra el análisis entre el centro de la ciudad y el área metropolitana.

El capítulo 5 contribuye al estudio de la relación entre exclusión financiera y exclusión social, utilizando el concepto de vulnerabilidad del consumidor como vector entre ambas. Esta sección contiene una parte de conceptualización teórica, en la que se proponen dos modelos: el primero expone el proceso de generación del riesgo de exclusión financiera y la resiliencia a la misma en el entorno de crisis; el segundo plantea un marco teórico para la evaluación de la relación entre exclusión financiera y social. Finalmente, se utilizan los datos de la encuesta de CRE 2015 para analizar dicha relación.

En el capítulo 6 se recogen las conclusiones generales a la tesis, las limitaciones y futuras líneas de investigación, así como un apartado de propuestas y recomendaciones para la lucha contra la exclusión financiera en los países desarrollados.

1.4. Conexión biográfica. Publicaciones y presentaciones.

La doctoranda ha desarrollado una década de su trayectoria profesional en el sector social, trabajando principalmente en el ámbito de la responsabilidad social corporativa, las finanzas socialmente responsables y la banca ética. En el transcurso de estos años, ha colaborado muy estrechamente con el sector bancario, lo que ha propiciado su interés por el estudio del concepto de 'banca responsable'. El tema escogido para esta tesis se enmarca precisamente en este ámbito.

Durante la elaboración de la tesis, la doctoranda ha liderado dos proyectos de investigación que le han permitido reflexionar sobre el marco teórico, el planteamiento de objetivos y la metodología a utilizar, y le han permitido asimismo el acceso a bases de datos, favoreciendo el desarrollo de varias secciones de la tesis. Estos proyectos son:

- "Principales impactos ASG del sector financiero derivados de su negocio de banca comercial, banca corporativa, y gestión de activos" financiado por la Cátedra Telefónica-UNED de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad y realizado por la Fundación Economistas sin Fronteras en 2012-2013. Este proyecto ayudó a la definición del marco de la RS aplicada al negocio bancario, así como a valorar su tratamiento en la información pública y en las bases de datos especializadas.

- “Redistribución geográfica de la red comercial de la banca española y su relación con factores socioeconómicos de la población (2008-2013)”, financiado por la Fundación de las Cajas de Ahorro (FUNCAS) y ejecutado en 2014-2015, con el objetivo de diseñar de un modelo de estimación del nivel de exclusión financiera basado en factores socioeconómicos de la población y el territorio.

A continuación se detallan las publicaciones y presentaciones de resultados derivadas de esta tesis doctoral:

- De la Cuesta, M., Ruza, C., y Fernández-Olit, B. (2016). Banking System and Financial Exclusion: towards a more comprehensive approach. En *Liquidity Risk, Efficiency and New Bank Business Models*, Palgrave. (Aceptado, pendiente de publicación).
- Fernández-Olit, B., De la Cuesta, M., y Ruza, C. (2015). The Restructuring of the Spanish Banking System: Consequences for Financial Exclusion in Madrid Metropolitan Area. Comunicación presentada en la Wolpertinger Conference, European Association of University Teachers of Banking and Finance. Granada, 25 de septiembre de 2015.
- De la Cuesta, M., Fernández-Olit, B., y Ruza, C. (2015). Financial exclusion and social vulnerability: A review of the post-crisis situation in Spain. Comunicación presentada en la Annual Conference of the Society for the Advancement of Socio-Economics (SASE). Londres, 2-4 de julio de 2015.
- Fernández-Olit, B. y De la Cuesta, M. (2014). Evaluación de impactos ambientales y sociales del negocio de banca comercial en Europa durante el periodo 2006-2010 en *Estudios de Economía Aplicada*, vol. 32-2: 567-592, 2014.
- Fernández-Olit, B., De la Cuesta, M. y Pardo, E. (2014). Principales impactos ambientales y sociales del sector financiero derivados de su negocio de banca comercial, banca corporativa y gestión de activos. Comunicación presentada en las XIV Jornadas de Economía Crítica, Valladolid, 4 y 5 septiembre 2014. En Chinarro *et al* (2014), *Perspectivas Económicas Alternativas*, ISBN: 978-84-697-1790-5
- Fernández Olit, B. (2014). Principales riesgos sociales y ambientales del negocio bancario en tiempos de crisis. *Cuaderno Red de Cátedras Telefónica*.
- Fernández Olit, B. (2012). Financial inclusion in Spain: a comparative study among banks, savings banks and cooperative banks. *Perspectives*, nº 65, World Savings

Banks Institute and European Savings Banks Group. Bruselas. Primer Premio del Savings Banks Academic Award 2012.

- Fernández Olit, B. (2011). La exclusión financiera en los municipios españoles desde una perspectiva territorial. *Cuadernos de Información Económica*, No. 224. Fundación de las Cajas de Ahorros.

CAPÍTULO 2. RESPONSABILIDAD DEL NEGOCIO BANCARIO: PRINCIPALES IMPACTOS SOCIALES DE LA BANCA EUROPEA.

Resumen

Este capítulo analiza las responsabilidades técnicas o financieras de la banca, así como la responsabilidad social en su ámbito de negocio, estableciendo los vínculos y relaciones entre ambas. Los sistemas de evaluación y *reporting* en relación a la RSC externa o comercial muestran una insuficiente capacidad de integrar y valorar los impactos sociales y ambientales surgidos durante el primer periodo de crisis financiera mundial del siglo XXI, y en particular el aumento de riesgo de exclusión financiera en los países desarrollados. Así, tras la propuesta de un modelo revisado y completo de monitoreo, se experimenta su aplicación sobre las bases de datos de EIRIS y Asset4 ESG durante el periodo 2006-2010, obteniendo sendos índices de responsabilidad social comercial o externa de la banca europea. La cobertura de ambas bases de datos sobre el modelo es limitada, pero el análisis descriptivo de los resultados permite observar diferencias entre el tipo de negocio bancario que se desarrolla (de base, vinculado a la intermediación bancaria/ diversificado, con mayor protagonismo de las actividades de inversión) y su grado de RSC comercial, cuestionando la sostenibilidad del modelo de gran banca universal.

Palabras clave: sector financiero, banca, RSC externa, crisis, medio ambiente, derechos humanos.

2.1. Introducción.

El sector financiero, y concretamente el bancario, es considerado uno de los principales motores de la economía puesto que es el principal responsable de la redistribución de los recursos financieros. Existen unas responsabilidades técnicas o financieras que se le exigen para garantizar el correcto funcionamiento del sistema financiero de una sociedad o país. Y en el caso de que estas responsabilidades se descuiden o ignoren pueden provocarse situaciones de crisis, que generalmente afectan al conjunto de la economía. Asimismo, ha de tenerse en cuenta la función selectiva que ejerce el sector financiero a la hora de 'premiar' con financiación a determinadas empresas o proyectos, frente a aquellos que no consiguen atraer el crédito o la inversión. Este hecho tiene importantes repercusiones en términos de sostenibilidad, puesto que la redistribución de recursos financieros puede condicionar el desarrollo de una economía más o menos respetuosa con las personas. El presente capítulo analiza ambos tipos de responsabilidades, concentrándose en el estudio de los sistemas de monitoreo de la responsabilidad social del negocio bancario, y en su capacidad de integrar y evaluar los impactos sociales y ambientales surgidos durante el primer periodo de crisis financiera mundial del siglo XXI. Finalmente y tras la propuesta de un modelo de evaluación, se experimenta su aplicación sobre dos bases de datos obteniendo sendos índices de responsabilidad social comercial o externa de la banca europea.

2.2. La relación entre la responsabilidad social de las entidades financieras y sus responsabilidades primarias.

Numerosos autores plantean las responsabilidades ASG¹ del sector financiero como derivadas de las responsabilidades primarias o generales del sector. De la Cuesta *et al* (2006) identifican éstas como: (i) la intermediación entre unidades económicas con exceso y con déficit de recursos financieros; (ii) la adaptación de plazos, desde la captación de ahorros a corto plazo, al préstamo de largo plazo; (iii) la redistribución espacial del dinero [...]; y (iv) la evaluación de riesgos, generando información valiosa respecto a la rentabilidad y riesgo de las operaciones bancarias e inversiones. Esta última función es, en su opinión, la más importante a la hora de definir la responsabilidad social, ambiental y económica del negocio bancario: la evaluación del binomio rentabilidad-riesgo puede ampliarse a términos sociales y ambientales,

¹ Ambientales, sociales y de gobierno corporativo. Adaptación al español del acrónimo inglés ESG (Environmental, Social and Governance).

lo que permitiría asignar un coste más realista a cada operación (aumentando o disminuyendo el tipo de interés a aplicar, o rechazando incluso las excesivamente arriesgadas).

A su vez, Prior y Argandoña (2009) definen una serie de responsabilidades técnico-financieras de las entidades bancarias: (i) Transformar la madurez de activos y obligaciones; (ii) generar liquidez para que los ahorradores puedan recuperar rápidamente y a bajo coste sus fondos; (iii) reducir y redistribuir el riesgo de los ahorradores; (iv) ofrecer bajos costes transaccionales; (v) crear un eficiente sistema de pagos; (vi) proveer de servicios de asesoramiento y de gestión de activos; (vii) y como consecuencia de lo anterior, contribuir al crecimiento económico, a la disminución de la pobreza y al bienestar de la sociedad. Consideran que además cabe atribuirles responsabilidades morales y sociales.

Del cumplimiento con estas responsabilidades técnicas depende en gran medida la generación de un impacto social positivo o negativo: la oferta de bajos costes transaccionales y la canalización de crédito hacia zonas rurales o deprimidas favorecen la inclusión financiera y social; la errónea gestión de la transformación de plazos, y la consecuente reducción de liquidez, impide a personas y empresas acceder a sus activos monetarios, generando graves consecuencias económicas y sociales como las vividas en los denominados 'corralitos'. La banca ha de contar con que de la realización eficaz y eficiente de su función depende, no sólo la salud del sector financiero, sino la de toda la economía de un país o región, debido al papel de 'motor económico' que se le confiere. Los impactos económicos, bien sean positivos o negativos, tienen su traducción simultánea en impactos sociales. En este capítulo se analizan diferentes tipos de impactos sociales de la banca en la última década, desde la perspectiva de su ámbito de negocio, cuyos orígenes están relacionados con las responsabilidades consideradas primarias, las meramente técnicas o financieras². No obstante, este tipo de impactos son frecuentemente definidos, enmarcados y gestionados desde un enfoque accesorio de responsabilidad social corporativa (RSC) o de reputación corporativa, sin establecer conexiones sólidas con el propio modelo de negocio.

² No se estudiarán los impactos relacionados con el gobierno corporativo por estar directamente asociado a la dimensión interna o institucional, que no es objeto del presente análisis.

Partimos de una visión de la RSC basada en un enfoque normativo (Garriga y Mele, 2004), que implica un modelo de empresa alineada con la sociedad y con la misión de generar valor para todos sus grupos de interés y no sólo -ni siquiera prioritariamente- para el grupo de interés 'accionistas'. Este enfoque parte de la teoría de los grupos de interés defendida por autores como Bowen (1953) y Freeman (1984). La retórica de la RSC se ha criticado porque a menudo favorece 'elementos ornamentales' que no son parte del núcleo de negocio y desequilibran el *reporting* a favor de resultados positivos, aunque accesorios, en vez de sobre los impactos negativos. La RSC puede definirse como la '*responsabilidad de las empresas respecto a sus impactos en la sociedad*' lo que implica, como mínimo, gestionar y asumir la responsabilidad de las externalidades negativas (Comisión Europea, 2011). La RSC es por tanto más significativa cuando se aplica al ámbito de negocio y se relaciona con sus riesgos, lo que resulta mucho más complejo que desarrollarla en un 'ámbito perimetral' (filantropía, relaciones públicas, etc.)

Según de la Cuesta *et al* (2006) la incorporación de la RSC en el sector bancario abarca dos dimensiones: las operaciones internas (responsabilidad social interna); y la intermediación financiera o bancaria junto con la gestión de activos (responsabilidad social externa o comercial). El presente trabajo se centra en esta segunda dimensión, que según las autoras citadas incluye la consideración de criterios sociales y ambientales en el diseño de productos, en la política de crédito de la entidad, etc. No obstante, algunas políticas como por ejemplo las que ofrecen condiciones ventajosas a determinados colectivos para evitar la exclusión financiera, podrían entenderse bien como RSC interna (si corresponden a programas de acción social), bien como RSC externa o comercial (adaptación de precios y servicios a las necesidades del cliente). La aplicación de criterios de sostenibilidad para la concesión de financiación a grandes proyectos (*project finance*) podría a su vez relacionarse con la gestión de riesgos, incluidos los de reputación, así como con la política de rentabilidad (se requiere un ajuste en el margen operativo por el aumento de los costes de evaluación). Respecto a la integración de la RSC externa, de la Cuesta *et al* (2006) consideran que habría sido puesta en marcha por muy pocas entidades financieras, fundamentalmente aquellas calificadas como banca ética.

Dentro de la RSC externa pueden identificarse tres grandes áreas de desarrollo (Schmid-Schönbein *et al*, 2002):

a. *La aplicación de criterios de sostenibilidad a los grandes proyectos de financiación bancaria.*

Puede afirmarse que el principal avance en este sentido ha consistido en la progresiva difusión y adhesión a los Principios de Ecuador³ por parte de la banca convencional. La firma de dicho compromiso obliga a la evaluación de los grandes proyectos de inversión bajo criterios de riesgo social, ambiental y de vulneración de los derechos humanos, previamente a la concesión de crédito. Asimismo, los bancos suscriptores han de emitir un informe anual que indique el número de transacciones evaluadas, su categorización y decisión sobre la financiación, así como del seguimiento de los proyectos.

b. *La aplicación de criterios de sostenibilidad a la gestión de activos.*

La inversión socialmente responsable es considerada como una de las principales palancas para que las empresas de cualquier sector asuman criterios de sostenibilidad (Fernández-Olit, 2008), por lo que podría considerarse la existencia de cierta responsabilidad subsidiaria por parte del sector financiero con respecto a los impactos sociales y ambientales de las empresas en las que invierte. Pero, como ya planteaban Dembinski *et al* (2003):

i) Las empresas están expuestas a un accionariado que busca resultados en plazos cada vez más cortos, de forma especulativa y migrante, en vez de especializarse en el apoyo a un determinado sector industrial, impidiendo el desarrollo de objetivos de sostenibilidad. Así, la inversión a corto plazo puede estar contraviniendo los principios éticos o de RSC en los que se fundamenta el inversor socialmente responsable.

ii) La aplicación de criterios éticos o de responsabilidad social en la gestión de activos implica un coste mayor de recursos por la necesidad de proveerse de información desde las agencias de *rating* en sostenibilidad, y por el desarrollo de metodologías innovadoras.

³ Los Principios de Ecuador fueron promovidos por la Corporación Financiera Internacional y el Banco Mundial y lanzados en junio de 2003. La lista de firmantes en marzo de 2014 ascendía a 79 entidades internacionales, entre las cuales se cuentan 5 bancos españoles.

c. Las actividades de banca minorista y relaciones con clientes.

Pérez-Ruiz y Rodríguez-del Bosque (2012) destacan la orientación y compromiso con el cliente como punto fuerte de las políticas de RSC de los bancos. Definen como actividades más relevantes en RSC comercial para el grupo de interés 'clientes':

- El establecimiento de procedimientos para responder a todas las quejas de los consumidores.
- Comportamiento honesto con los clientes.
- La oferta de información completa por parte de los empleados a los consumidores sobre los productos.
- Utilización de la satisfacción del consumidor como un indicador para mejorar la comercialización del servicio.
- Esfuerzo por conocer al consumidor y sus necesidades

La responsabilidad comercial hacia los clientes entra en conflicto con el excesivo celo en la maximización de beneficios para los accionistas de las entidades bancarias: éste es señalado como uno de los factores causantes de la crisis financiera, y dicho enfoque liberal del modelo bancario es percibido como un riesgo y una merma de atención hacia los clientes. La obsesión por la maximización del RoE⁴ ha repercutido negativamente en los clientes a través de, por ejemplo, la venta de productos inadecuados o el abandono del servicio a territorios y comunidades menos rentables (Bowman *et al*, 2014).

2.3. Modelos habituales para la evaluación del sector financiero en términos de RSC externa.

En los intentos académicos de evaluación de la RSC de la banca caben diferentes enfoques:

- i) El enfoque descriptivo y sin intentos de cuantificación del valor de la RSC de las entidades bancarias particulares, como la identificación detallada de impactos sociales de Dowell-Jones y Kinley (2011), en la que sí se valora el volumen de pobreza generado a raíz de la crisis motivada por el sector financiero internacional, o el análisis de casos de estudio de Humphreys y Brown (2008).

⁴ Return on Equity.

- ii) La construcción de modelos para la asignación de un valor o índice de responsabilidad social a cada entidad bancaria, sin poner en relación dicha valoración con sus resultados financieros, como proponen de la Cuesta *et al* (2006), con la intención de determinar la contribución social del negocio comercial de la banca española.
- iii) Los modelos que contrastan la medición cuantitativa de la RSC con diversos indicadores financieros. Aquí se utilizan dimensiones financieras de tipo descriptivo como las que plantea Scholtens (2009), que concluye con una relación positiva entre el comportamiento socialmente responsable y el tamaño de la entidad, así como con la calidad del balance. O bien, se contrastan los resultados financieros como en el estudio realizado por Wu y Shen (2013), que muestra una relación positiva entre la aplicación de RSC estratégica y una mejor performance financiera, medida entre otros a través del RoA⁵ y RoE.

No obstante, la mayoría de los trabajos mencionados no reparan en diferenciar la RSC interna y la externa, por lo que existe una alta heterogeneidad en los aspectos medidos y la comparativa entre los diferentes modelos pierde sentido. Es así especialmente cuando se miden aspectos vinculados a la RSC pero con motivaciones muy distintas, como la aplicación de criterios de gobierno corporativo por impulso de la regulación, o el desarrollo de inversión socialmente responsable como respuesta a una demanda del mercado. Por ello, vamos a remitirnos directamente al análisis de las propuestas explícitas para el *reporting* en RSC y el *rating* de sostenibilidad de diferentes instituciones especializadas, aislando aquellos aspectos que refieren a la responsabilidad comercial o externa.

Social Performance Indicators for the Financial Industry (SPI Finance 2002), consistió en un proyecto de definición de indicadores en sostenibilidad y RSC para la industria financiera que, aunque no fue excesivamente utilizado por la industria, culminó en la edición del suplemento sectorial para sector financiero de la Global Reporting Initiative (GRI)⁶. En la tabla 2.4 aparecen seleccionados aquellos indicadores GRI que tienen una componente de RSC comercial, enlazados con los correspondientes del SPI Finance 2002 (tabla 2.1).

⁵ Return on Assets

⁶ Global Reporting Initiative, Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros, en su versión G3

Tabla 2.1. Indicadores SPI Finance 2002 relacionados con la actividad comercial

| Retail Banking | | | Investment Banking | | | Asset Management | | |
|--|-----------------------|--|--|--|---|--|--|---|
| RB 1: Retail Banking Policy (socially relevant elements) | RB 2: Lending Profile | RB 3: Lending with High Social Benefit | IB 1: Investment Banking Policy (socially relevant elements) | IB 2: Customer Profile: Global Transaction Structure | IB 3: Transactions with High Social Benefit | AM 1: Asset Management Policy (socially relevant elements) | AM 2: Assets under Management with High Social Benefit | AM 3: SRI Oriented Shareholder Activity |

Fuente: SPI Finance 2002.

Si observamos la definición de los principales impactos del negocio bancario que proponen las agencias de calificación o rating en sostenibilidad, en buena parte inspirada y trabajada conjuntamente con GRI, identificamos⁷:

Tabla 2.2. Principales impactos del negocio bancario según las agencias de calificación social.

| | |
|---|---|
| Satisfacción del cliente y responsabilidad del producto: el negocio de la banca a particulares se basa en la confianza y la adecuación del producto a las necesidades del cliente. | <ul style="list-style-type: none"> - Resultados y tendencias de la evaluación interna de satisfacción del cliente. - Resultados y tendencias sobre reclamaciones de clientes, publicada por la autoridad competente. - Políticas y sistemas de gestión de calidad y responsabilidad del producto (impacto en la comunidad, etc.) - Procesos de investigación o multas por comportamientos anti-competencia o fijación de precios. |
| Evaluación ambiental de la concesión de crédito: en algunos países, como EE.UU., la banca puede ser responsable subsidiaria del daño ambiental causado por una empresa a la que financia. | <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de riesgos ambientales en los procesos de concesión del crédito o de gestión de activos. - Política de desarrollo de productos y volumen de crédito dedicado a la innovación ambiental |
| Evaluación de impacto del 'project finance' (financiación de grandes proyectos) en línea con los Principios de Ecuador, o similares. | <ul style="list-style-type: none"> - Política del banco respecto de la financiación de grandes proyectos. - Tipo de evaluación social y ambiental que se realiza. - Suma total y porcentaje de financiación evaluado bajo criterios tipo Principios de Ecuador. |
| Política de Inversión Socialmente Responsable: bien para la oferta de servicios de gestión de activos, o bien para la propia selección de inversiones por parte de la compañía. | <ul style="list-style-type: none"> - Ofrece productos ISR - Es sencillo para el cliente aplicar criterios de sostenibilidad y responsabilidad social a sus inversiones |
| Inclusión financiera: referente a la provisión de productos de intermediación bancaria para todos los ciudadanos. La banca utiliza mayoritariamente activos públicos (entendidos frente a los recursos privados de capital) y asume responsabilidades de servicio básico. | <ul style="list-style-type: none"> - Política del banco respecto a las personas con menores ingresos y a las pymes - Dispone el banco de productos especialmente diseñados para estos grupos - Controversias por cierre de sucursales, abandono de zonas rurales, etc. |
| Impacto internacional: el impago de deuda por parte de países pobres se convierte en una cuestión política y ética. Asimismo sucede con las operaciones monetarias. | <ul style="list-style-type: none"> - Grado de exposición del banco a la deuda de los países pobres - Política con respecto a dicha deuda y respecto al impago. |
| Blanqueo de capitales: aspecto ampliamente regulado a nivel internacional, aunque el cumplimiento para los bancos es complejo y costoso. | <ul style="list-style-type: none"> - Nº de incumplimientos, sanciones, etc. que ha recibido la entidad a este respecto. - Calidad del sistema anti blanqueo de capitales del banco, en relación con el resto del sector. |

Fuente: EIRIS, Asset 4 y elaboración propia.

⁷ Siguiendo principalmente las metodologías EIRIS y Asset4 de evaluación de riesgos del sector bancario.

2.4. Propuesta de modelo post-crisis para la evaluación de impactos en RS de la actividad comercial bancaria

2.4.1. Un mapeo de impactos sociales durante el periodo de crisis financiera.

A continuación se presenta una síntesis del mapeo basado en fuentes empíricas⁸ de los principales impactos sociales y ambientales causados por el negocio comercial del sector bancario durante la última década, prestando especial atención al periodo de crisis y al entorno español (Fernández Olit *et al*, 2014)⁹. Se ha realizado teniendo presentes las responsabilidades primarias del sector financiero (Prior y Argandoña, 2009), así como los factores que aceleraron el crecimiento económico y financiero en los inicios del siglo XXI, que también propiciaron la crisis (Llewellyn, 2009).

Tabla 2.3. Mapa de impactos sociales durante el periodo de crisis financiera 2008-2013.

| Impacto | Autores y fuentes de referencia. |
|--|---|
| Sobreendeudamiento de familias y empresas, particularmente pymes. | Babecký <i>et al</i> , 2012. Banco de España, 2012. Prior y Argandoña, 2009. |
| Exclusión financiera | De Serres y Roux, 2006. Fernández Olit, 2012. Maudos, 2014. Defensor del Pueblo, 2012 |
| Desahucios | Defensor del Pueblo, 2012 Dowell-Jones y Kinley, 2011. Colau y Alemany, 2013. |
| Desaparición de empresas y empleo: inclusión financiera de la pyme | Banco de España, 2012(b). Realizado en conjunto con FMI, la Comisión Europea, el Supervisor Bancario Europeo (EBA) y el Tesoro Español. |
| Productos 'tóxicos' y pérdida de ahorro de las familias | INVERCO, 2012 Banco de España, 2012(a) Comisión de Seguimiento de Instrumentos Híbridos de Capital y Deuda Subordinada, 2013. Dowell-Jones y Kinley, 2011. |
| Blanqueo de capitales | Cid Gómez, J.M. del, 2009. KPMG, 2011. |
| Sector financiero y derechos humanos globales. | Naciones Unidas, 2011 Dowell-Jones y Kinley, 2011 |
| Crisis alimentaria | Henderson <i>et al</i> , 2012. Banco Mundial. Comunicado de prensa N°:2011/333/PREM. WASHINGTON D.C., 15 de febrero de 2011. |
| Conflictos armados y armas controvertidas. | Setem, 2012. Roos <i>et al</i> , 2012. |
| Operaciones con deuda pública. | Ellmers y Todoulos, 2013 UNCTAD, 2012. |

Fuente: elaboración propia

⁸ Se han revisado principalmente bases documentales de prensa general y económica, organizaciones sociales y organismos reguladores.

⁹ Se puede consultar el detalle de la identificación de impactos en la citada publicación.

2.4.2. Una propuesta revisada de indicadores para la medición de impactos sociales en el negocio bancario.

Teniendo en cuenta el mapeo de riesgos e impactos sociales y ambientales realizado en el epígrafe anterior, y la limitada cobertura de los mismos que se realiza por parte de los sistemas convencionales de evaluación de RSC, se ha definido un modelo revisado que permite medir todas las dimensiones de la RSC externa o comercial de la banca. Para ello, se han utilizado como base los indicadores propuestos por GRI específicamente para el sector financiero y en la propuesta previa de SPI Finance. Además, el modelo incluye otros indicadores aportados por las herramientas consultadas, y se completa con propuestas propias para cubrir aquellas 'lagunas' de riesgos.

| Tabla 2.4. Propuesta revisada de indicadores para la medición de impactos sociales y ambientales en el negocio bancario. | | GRI | Relación SPI | Agencias rating sostenib. | Otros estudios de ref ¹⁰ . | Experiencia empírica = mapeo riesgos | |
|--|----------------------|--|--------------|---------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|---|
| IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS | Cartera de productos | Políticas con aspectos medioambientales, sociales y de DDHH específicos aplicadas a las líneas de negocio: ahorro, préstamo y gestión de activos. | FS1 | RB1; IB1; AM1 | E, A4 | | Derechos humanos globales Impacto ambiental |
| | | Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales, de DDHH y medioambientales en las líneas de negocio | FS2 | - | E, A4 | | Derechos humanos globales Impacto ambiental |
| | | Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales, de derechos humanos (DDHH) y medioambientales incluidos en contratos o transacciones | FS3 | - | A4 | | Derechos humanos globales Impacto ambiental |
| | | Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales, sociales y de DDHH aplicados a las líneas de negocio. | FS4 | - | | | Derechos humanos globales Impacto ambiental |
| | | Proceso(s) para mejorar la competencia, la honestidad y la falta de conflictos de interés por los empleados a la hora de informar y ofertar productos a cada perfil de cliente. | - | - | E | Pérez-Ruiz <i>et al</i> (2012) | Sobreendeudamiento, productos tóxicos y pérdida ahorro familias |
| | | Interacciones con clientes/sociedades participadas /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales, sociales y de DDHH. | FS5 | - | E | | Derechos humanos globales Impacto ambiental |
| | | Política general de la entidad y medidas respecto de la inclusión financiera | - | RB1 | A4 | | Exclusión financiera |
| | | Política general de la entidad y medidas ante el impago hipotecario y la ejecución de desahucios. | - | RB1 | | | Sobreendeudamiento, desahucios |
| | | Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (explicitando al menos para: microempresas y PYMEs) y el sector de actividad | FS6 | RB2; IB2 | | | Exclusión financiera, desaparición masiva de empresas (pymes) y empleo. |
| | | Nº de incumplimientos o sanciones que ha recibido el banco en relación al blanqueo de capitales. | - | - | E, A4 | | Blanqueo de capitales |
| | | Valor monetario de los productos y servicios evaluados bajo criterios sociales, ambientales o de respeto a los derechos humanos | - | - | A4 | | Derechos humanos globales Impacto ambiental |

¹⁰ Véase los revisados en el apartado 2.1.

| | | | | | | | |
|--|--|--|----------------------------|--------------------------|-------|--|---|
| | | Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito. Especificar aquellos destinados a personas y empresas en riesgo exclusión financiera | FS7, FS14 (parcial) | RB3; IB3; AM2 | | | Exclusión financiera |
| | | Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito. | FS8 | RB3; IB3; AM2 | E | | Impacto ambiental |
| | Auditoría | Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales, sociales y de DDHH, y los procedimientos de evaluación de riesgos. | FS9 | - | | | Derechos humanos globales Impacto ambiental |
| | Activismo accionarial | Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales, sociales y de DDHH. | FS10 | AM3 | | | Derechos humanos globales Impacto ambiental |
| | | Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales, sociales y de DDHH tanto positivos como negativos | FS11 | IB3; AM2 (sólo positivo) | A4 | | Derechos humanos globales Impacto ambiental |
| | | Política(s) de voto en asuntos medioambientales, sociales o de DDHH en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto. | FS12 | AM3 | | | Derechos humanos globales Impacto ambiental |
| RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS | Etiquetado de Productos y Servicios | Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros | FS15 | RB1; IB1; AM1 | E, A4 | | Productos tóxicos y pérdida ahorro familias |
| | | Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera (durante el proceso de venta) según el tipo de beneficiario. | FS16 | RB1 | | | Sobreendeudamiento, productos tóxicos y pérdida ahorro familias |
| | Satisfacción del cliente | Resultados y tendencias de la evaluación interna de satisfacción del cliente. | - | - | E, A4 | | Productos tóxicos y pérdida ahorro familias |
| | | Resultados y tendencias sobre reclamaciones de clientes, publicada por la autoridad competente. | - | - | E, A4 | | Productos tóxicos y pérdida ahorro familias |
| SOCIEDAD | Comunidad | Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente | FS13 | RB1 | A4 | | Exclusión financiera |

| | | | | | | | |
|------------------|--|---|-----------------------|---|---|--|---|
| MEDIO AMBIENTE | Emisiones, Vertidos y Residuos | Cómputo de 'emisiones financiadas' de gases de efecto invernadero (GHG) derivadas del préstamo empresarial general, <i>project finance</i> , y aseguramiento de deuda. | EN16 (parcial) | - | | | Impacto ambiental. Impacto cambio climático |
| | Agua y biodiversidad | Cómputo de 'impactos financiados' sobre los ecosistemas y recursos acuíferos derivados del préstamo empresarial general, <i>project finance</i> , y aseguramiento de deuda. | - | - | | | Impacto ambiental |
| DERECHOS HUMANOS | Prácticas de Inversión y Abastecimiento | Política del banco frente a la deuda de países pobres o en proceso de empobrecimiento, incluida la circunstancia de impago. | - | - | | | Derechos humanos globales. Operaciones con deuda pública |
| | | Política del banco frente a la inversión (propia y de terceros mediante gestión de activos) en materias primas y alimentos | - | - | | | Derechos humanos globales. Crisis alimentaria |
| | | Política frente a la financiación o inversión de la entidad (propia y de terceros mediante gestión de activos) en armamento general y controvertido. | - | - | | | Derechos humanos globales Conflictos armados y armas controvertidas |
| | | Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos: Para los servicios financieros, "los contratos de inversión" hacen referencia a la gama de acuerdos de financiación que incluyen contratos bancarios estándar como por ejemplo acuerdos de préstamos y contratos de subvención así como contratos de seguros. [...] | HR1 | - | | | Derechos humanos globales |
| | | Grado de exposición del banco a la deuda de países pobres o en proceso de empobrecimiento. | - | - | | | Derechos humanos globales. Operaciones con deuda pública |
| | | Volumen de financiación o inversión de la entidad (propia y de terceros mediante gestión de activos) en materias primas y alimentos. | - | - | E | | Derechos humanos globales. Crisis alimentaria |
| | | Volumen de financiación o inversión de la entidad (propia y de terceros mediante gestión de activos) en armamento general y controvertido. | - | - | E | | Derechos humanos globales Conflictos armados y armas controvertidas |

Fuente: Global Reporting Initiative, SPI Finance, y elaboración propia.

E = EIRIS; A4=Asset 4 ESG.

Marcadores de gestión

Marcadores de desempeño

2.5. Aplicación empírica del modelo propuesto para la evaluación de la RSC externa del sector bancario.

2.5.1. Planteamiento metodológico: Bases de datos disponibles y contraste de cobertura del modelo.

El punto de referencia para el estudio de los impactos sociales y ambientales de la banca europea será el modelo de valoración propuesto en el apartado 2.4. Se ha elegido un análisis histórico del periodo 2006-2010, por dos razones: el estudio evolutivo desde un escenario boyante pre-crisis a un escenario de crisis madura en el sector financiero europeo, y la disponibilidad de datos homogéneos y sistematizados para el sector. El análisis requiere la utilización de bases de datos especializadas y reconocidas. Se ha seleccionado la base de datos histórica (años 2006-2009; 50 bancos europeos) de la agencia de calificación social EIRIS¹¹, así como la base de datos (años 2006-2010; 48 bancos europeos) de Asset4 ESG–Thomson Reuters¹². En ambos casos se trata de bases de datos de empresas cotizadas, y se han identificado aquellas entidades categorizadas como banco en cualquiera de ambas herramientas.

EIRIS es una agencia de calificación social británica que dispone de una base de datos de análisis completo sobre 110 aspectos sociales, ambientales y de gobierno corporativo para 3.000 empresas, y de perfiles parciales para más de 7.000 empresas a nivel mundial. EIRIS contrasta los datos procedentes de la consulta y *reporting* empresarial con información extraída de prensa, organizaciones sociales, publicaciones sectoriales y de comercio, y datos de los organismos reguladores. EIRIS ofrece una valoración de cada indicador, modulada en varios grados de libertad (por ejemplo: avanzado, intermedio, limitado y no existente), que varían en función de la naturaleza del mismo. Es posible aplicar una valoración en escala a cada indicador.

Asset4 ESG dispone de información sobre 3.400 empresas a nivel global, obtenida desde fuentes públicas como la información corporativa. Se estructura en 250 aspectos sociales, ambientales, de gobierno corporativo y financieros, contruidos sobre 750 indicadores básicos (*data points*), que son valorados en su mayoría de forma binaria (0,1) en función de que la compañía cumpla o no con el indicador. Así, difiere de la metodología de EIRIS en la imposibilidad de aplicar escalas a cada indicador.

¹¹ <http://www.eiris.org/>

¹² <http://thomsonreuters.com/esg-research-data/>

En este punto encontramos la necesidad de contrastar qué cobertura del modelo teórico propuesto se puede lograr con las bases de datos elegidas. Según las tablas 2.4 y 2.5 se ha estimado la cobertura que ambas bases de datos ofrecen respecto del modelo teórico de evaluación. Los marcadores o aspectos evaluados pueden reflejarse en varios indicadores.

Tabla 2.5. Estimación cobertura del modelo teórico de evaluación.

| MODELO TEÓRICO | EIRIS | ASSET 4 |
|---|---|---|
| 32 marcadores | 27 indicadores relevantes Cobertura de 11 marcadores | 21 indicadores relevantes Cobertura de 11 marcadores |
| % cobertura individual del modelo de evaluación | 34,38% | 34,38% |
| % cobertura agregada del modelo de evaluación | 50,00% | |

Fuente: elaboración propia.

En conjunto, se puede afirmar que la información disponible en las bases de datos nos permite evaluar como máximo un 50% del modelo teórico propuesto. En la tabla 2.4 se señalan como celdas rayadas las 'lagunas de información', es decir, impactos sociales y ambientales que aún no han sido implementados por estas agencias de información de sostenibilidad. Se estima que existen dos motivos principales para ello: reciente constatación de su trascendencia (a raíz de reacciones sociales o mediáticas) y/o falta de relevancia para las políticas de los inversores socialmente responsables, a quienes principalmente se dirigen estas herramientas.

2.5.2. Análisis basado en el sistema de evaluación de EIRIS.

La información de la base de datos de EIRIS permite un análisis más amplio en relación con la responsabilidad social externa o comercial de la banca, pues ofrece indicadores en una serie mayor de marcadores del modelo propuesto. Encontramos indicadores de tipo ambiental que hacen referencia expresa al impacto del negocio de financiación, principalmente a través de los grandes proyectos o *project finance*. Por ejemplo, aunque la calificación del impacto ambiental es la misma para todo el sector de banca, asignándole un impacto medio, ello implica que EIRIS tiene en cuenta el potencial de riesgo indirecto a través de la financiación de

terceros, pues la mera actividad corporativa de la banca sería considerada de bajo impacto. De la misma manera extrapolamos que, por ejemplo, la presencia y actividad en países con alto riesgo de vulneración de los derechos humanos implica un mayor riesgo de financiación de terceros que puedan estar involucrados en este tipo de conflictos. Para valorar el tipo de gestión que realizan las entidades bancarias respecto de los riesgos sociales y ambientales, se ha incidido en la calidad de los sistemas de gestión y de los resultados, y no tanto en la existencia de políticas. Se consigue una valoración equilibrada de riesgos/gestión de riesgos, gracias al juego de puntuaciones positivas y negativas. El enfoque que EIRIS nos ofrece respecto a la responsabilidad hacia el cliente y el producto, donde se integra la inclusión financiera, es más genérico y global que el que nos ofrece Asset4, por lo que se ha considerado la idoneidad de un análisis complementario con esta segunda base de datos.

El modelo de evaluación basado en información de EIRIS utiliza 27 indicadores clasificados en ocho áreas temáticas: tres de tipo ambiental (impacto y gestión ambiental, *project finance* y sostenibilidad, cambio climático) desagregadas en siete indicadores, tres vinculadas a los derechos humanos (gestión DDHH, países en desarrollo, armamento) desagregadas en doce indicadores; y dos relacionadas con las relaciones comerciales (corrupción/soborno, consumidores) desagregadas en ocho indicadores. La contribución de cada área es equitativa para el cálculo final del índice. Las alteraciones cuantitativas en el resultado del índice por la desaparición o introducción de nuevos indicadores a lo largo del periodo analizado (como los indicadores de corrupción a partir de 2008), se han corregido mediante el cálculo de un índice en base 100, siendo éste el máximo resultado potencial y 0 el mínimo. La asignación de valores a la información de EIRIS varía entre indicadores (en base a las posibilidades de calificación de cada indicador) con una escala máxima de -3 a 3, con el objetivo de aprovechar el mayor rango de matizaciones en el comportamiento empresarial que ofrece EIRIS (no disponible en Asset 4). En caso de existencia de sanciones (por ejemplo, vulneración de los DDHH) se valora dicotómicamente como -3 (existe sanción) o 0 (no existe sanción).

Tabla 2.6. Ranking histórico de entidades analizadas con información de EIRIS

| Entidad | 2009 | | 2008 | | 2007 | | 2006 | | activos totales (mill€) ¹³ 30/07/2012 |
|--------------------------------|-----------------|--------|-----------------|--------|-----------------|--------|-----------------|--------|---|
| | índice a 100 | puesto | índice a 100 | puesto | índice a 100 | puesto | índice a 100 | puesto | |
| Allied Irish Banks | 69 | 2º | 69 | 2º | 73 | 2º | 69 | 4º | 136.651 |
| Alpha Bank | 67 | 11º | 63 | 19º | 67 | 12º | 66 | 19º | 53.773 |
| Banca Carige | 64 | 19º | 66 | 6º | 67 | 13º | 67 | 13º | 44.860 |
| Banca Monte dei Paschi di | 71 | 1º | 70 | 1º | 63 | 23º | 61 | 33º | 240.702 |
| Banca Popolare di Milano | 67 | 8º | 67 | 5º | 67 | 14º | 67 | 14º | 51.931 |
| Banco Bilbao Vizcaya | 67 | 10º | 66 | 7º | 62 | 27º | 63 | 29º | 637.784 |
| Banco BPI | 58 | 37º | 57 | 34º | 62 | 29º | 59 | 37º | 42.956 |
| Banco Comercial Portugues | 65 | 17º | 65 | 14º | 65 | 20º | 65 | 23º | 93.482 |
| Banco de Valencia | 62 | 27º | 62 | 25º | 64 | 22º | 64 | 26º | 22.441 (1) |
| Banco Espanol de Credito | 68 | 5º | 63 | 20º | 69 | 6º | 67 | 16º | 108.818 |
| Banco Espirito Santo | 52 | 45º | 51 | 45º | 58 | 37º | 57 | 40º | 80.237 |
| Banco Popolare | 68 | 4º | 66 | 8º | 66 | 18º | 66 | 20º | 134.127 |
| Banco Popular Espanol | 62 | 24º | 53 | 43º | 62 | 30º | 62 | 31º | 157.618 |
| Banco Sabadell | 68 | 6º | 68 | 3º | 74 | 1º | 75 | 1º | 161.547 |
| Banco Santander | 40 | 48º | 44 | 49º | 47 | 46º | 47 | 46º | 1.269.628 |
| Bank of Ireland | 62 | 23º | 56 | 38º | 58 | 38º | 66 | 22º | 148.146 |
| Bankinter | 68 | 7º | 68 | 4º | 73 | 3º | 69 | 5º | 59.491 |
| Barclays | 61 | 29º | 66 | 9º | 64 | 21º | 63 | 27º | 2.003.078 |
| BNP Paribas | 38 | 49º | 37 | 50º | 35 | 49º | 34 | 48º | 1.965.283 |
| Commerzbank | 51 | 46º | 53 | 42º | 54 | 42º | 57 | 39º | 844.103 |
| Credit Agricole | 58 | 34º | 60 | 28º | 59 | 35º | 65 | 24º | 1.879.536 |
| Credit Suisse Group | 52 | 44º | 53 | 44º | 47 | 47º | 53 | 44º | 769.393 |
| Danske Bank | 64 | 20º | 63 | 21º | 73 | 4º | 69 | 6º | 460.166 |
| Deutsche Bank | 52 | 42º | 51 | 46º | 60 | 33º | 61 | 34º | 2.164.103 |
| Deutsche Postbank | 69 | 3º | 66 | 10º | 68 | 9º | 68 | 10º | 191.982 |
| Dexia | 62 | 25º | 65 | 15º | 68 | 10º | 62 | 32º | 412.759 |
| DnB NOR | 65 | 18º | 65 | 16º | 63 | 24º | 69 | 7º | 286.587 |
| EFG Eurobank Ergasias | 67 | 12º | 65 | 17º | 71 | 5º | 73 | 2º | 76.822 |
| EFG International | 56 | 39º | 57 | 35º | - | - | - | - | 19.667 |
| Erste Group Bank | 67 | 13º | 63 | 22º | 69 | 7º | 69 | 8º | 210.006 |
| Fortis | - | - | 56 | 39º | 54 | 43º | 53 | 43º | 228.527 |
| HSBC Holdings | 58 | 35º | 58 | 33º | 63 | 26º | 63 | 30º | 2.077.842 |
| Intesa-Sanpaolo | 57 | 38º | 56 | 37º | 44 | 48º | 45 | 47º | 673.472 |
| KBC Groupe | 62 | 26º | 66 | 11º | 63 | 25º | 60 | 35º | 285.382 |
| Lloyds Banking Group | 55 | 41º | 54 | 41º | 53 | 44º | 64 | 25º | 1.243.493 |
| Mediobanca | 56 | 40º | 60 | 29º | 58 | 39º | 58 | 38º | 75.392 |
| National Bank of Greece | 64 | 21º | 62 | 26º | 66 | 19º | 68 | 21º | 106.870 |
| NATIXIS | 58 | 36º | 51 | 47º | 60 | 34º | 66 | 11º | 458.010 |
| Nordea | 49 | 47º | 49 | 48º | 52 | 45º | 69 | 9º | 625.800 |
| Piraeus Bank | 59 | 30º | 57 | 36º | 59 | 36º | 56 | 41º | 49.352 |
| Raiffeisen International Bank- | 59 | 33º | 59 | 32º | 69 | 8º | 67 | 17º | 146.985 |
| SEB - Skandinaviska Enskilda | 59 | 31º | 62 | 27º | 61 | 31º | 67 | 18º | 293.176 |
| Societe Generale | 61 | 28º | 59 | 30º | 67 | 16º | 72 | 3º | 1.181.372 |
| Standard Chartered | 65 | 16º | 66 | 12º | 62 | 28º | 59 | 36º | 487.080 |
| Svenska Handelsbanken | 67 | 14º | 65 | 18º | 66 | 17º | 68 | 12º | 285.337 |
| Swedbank | 67 | 15º | 56 | 40º | 57 | 40º | 63 | 28º | 220.700 |
| The Royal Bank of Scotland | 52 | 43º | 59 | 31º | 57 | 41º | 51 | 45º | 1.930.643 |

¹³ Información extraída de la base de datos Bankscope y de las cuentas anuales de las entidades.

| | | | | | | | | | |
|---------------------------|--------------|-----|----------------|-----|----------------|-----|--------------|-----|-----------|
| UBS | 59 | 32º | 66 | 13º | 68 | 11º | - | - | 1.048.216 |
| UniCredit | 63 | 22º | 62 | 24º | 61 | 32º | 56 | 42º | 926.769 |
| Unione di Banche Italiane | 67 | 9º | 63 | 23º | 67 | 15º | 67 | 15º | 129.800 |
| Correlación tamaño | - | | -0,3938 | | -0,4338 | | - | | |
| Media sector | 60,29 | | 59,74 | | 61,35 | | 62,09 | | |
| Media española | 61,29 | | 59,89 | | 63,79 | | 63,18 | | |

| | |
|-----------|----------------------|
| 49.352 | tamaño mínimo |
| 2.164.103 | tamaño máximo |
| 544.038 | tamaño medio |
| 234.615 | mediana |

*Información en fecha de (1) 30/12/2011, (2) 31/12/2009, (3) 30/06/2010, (4) 31/12/2012 y (5) 31/12/2010.

Fuente: elaboración propia con información de EIRIS, Bankscope y cuentas anuales de las entidades.

En la tabla 2.6 vemos cierta tendencia de las empresas a mantenerse históricamente en un determinado sector del índice. Si analizamos las 10 empresas con menor puntuación, vemos que todas ellas han estado al menos durante tres ejercicios entre las 15 empresas con peor resultado (aproximadamente el tercio inferior de la clasificación), y entre la mitad inferior durante todo el periodo analizado. La ligera caída en el año 2008 corresponde en ambos casos a la introducción de criterios sobre corrupción y soborno.

Sin embargo, y aunque tampoco resulta concluyente, la relación entre los resultados del sistema EIRIS y el tamaño de las empresas, medido por sus activos totales, nos muestra una ligera correlación negativa que se acentúa en 2009. Ha de tenerse en cuenta que las entidades mayores y más internacionalizadas están expuestas a mayores riesgos y por tanto, a la generación de mayores impactos sociales y ambientales. El factor tamaño está además muy relacionado con el tipo de modelo bancario con el que se identifica la entidad. La banca con un origen y enfoque social (orientada al mercado minorista, con una menor diversificación de productos y activos, ligada al territorio y a la inclusión financiera, y representada principalmente por cajas de ahorro, cajas postales y cooperativas de crédito) está compuesta por entidades de menor tamaño relativo. La gran banca suele estar representada por entidades muy orientadas al mercado, con mayor peso de la actividad de inversión y de la banca corporativa, una mayor diversificación de activos, y mayor actividad internacional.

Se ha realizado un análisis comparativo entre los paneles de las 10 entidades con mayor y menor puntuación en 2009, observando algunas características financieras. Así, la banca europea líder en responsabilidad social comercial o externa está compuesta por entidades

pequeñas, en ocasiones con orientación u origen en un modelo de banca social (entidades pertenecientes a grupos de cajas de ahorro o banca cooperativa), con orientación al mercado minorista y a las actividades básicas de intermediación bancaria (productos de ahorro y crédito), con extensas redes de sucursales y una ratio elevada de empleados en función de su volumen de activos. La banca con peor comportamiento en responsabilidad social externa muestra un tamaño mayor, con presencia mayoritaria de grandes entidades de banca universal, con actividades más diversificadas, definiéndose como banca de inversión o corporativa en varios casos, y con menor peso relativo de la actividad minorista fundamental de crédito y ahorro. Asimismo, muestra menores ratios de sucursales y empleados en base a su volumen de activos.

En cuanto a la evolución de las empresas españolas (resaltadas en naranja) se da un mejor comportamiento de su calificación media respecto del sector en Europa durante todo el periodo estudiado.

Se han marcado en rojo las entidades bancarias que han sido multadas e investigadas por parte de la Comisión Europea a causa de la manipulación de los tipos de interés interbancario (*libor* y *euríbor*) entre 2005 y 2010. Teniendo en cuenta que estas malas prácticas anti-competencia, muy vinculadas con el negocio comercial, tuvieron lugar durante el periodo analizado en la investigación, se ha considerado de interés observar la evolución de las entidades que las llevaron a cabo: Se puede destacar que, pese a la dispersión generalizada de la calificación de estas entidades entre el 2006 y 2008, en 2009 las siete entidades involucradas se posicionan entre la mitad más rezagada de la clasificación. Nótese que se refleja de nuevo una clara relación con su tamaño, pues todas las entidades pertenecen a la gran banca europea, que podríamos definir como la que maneja activos por valor de más de un billón de euros.

2.5.3. Análisis basado en el sistema de evaluación de Asset4.

Toda la serie histórica se ha calculado en base a tres áreas o categorías, distribuidas en 21 indicadores que cubren once marcadores del modelo teórico de evaluación. Al igual que con EIRIS, la información de ASSET 4 aporta la posibilidad de medir – en algunos casos de forma incompleta o aproximada – un 34,38% de dicha propuesta. Las categorías e indicadores

elegidos están directamente relacionados con el producto o cliente de las entidades bancarias (fidelización del cliente, innovación del producto, responsabilidad hacia el cliente y producto). La valoración posible tiene una base binaria (1,0), dependiendo si se cumple la premisa o no. Los indicadores con sesgo negativo (incumplimientos, sanciones, etc.) se añaden al modelo como resta, en vez de suma. Para facilitar la comparabilidad también se ha desarrollado la equivalencia a un índice de base 100, donde ésta es la máxima puntuación potencial. El cálculo de índices para medir la responsabilidad social externa del sector bancario ha implicado durante el trabajo con ambas bases de datos, la selección de indicadores específicos, evitando en lo posible la introducción de indicadores con componente de RSC interna o corporativa. La utilización de índices prediseñados y propuestos por las entidades de calificación social ha quedado reducida al contraste recogido en la tabla 2.7 respecto al índice sobre RSC general *ESGC* o *Integrated Rating* que elabora Asset4. EIRIS no propone ni publica ningún índice o *ranking* pre-elaborado.

Tabla 2.7. Ranking histórico de entidades analizadas con información de Asset4

| Entidad | ÍNDICE BASE 100 | | ÍNDICE BASE 100 | | ÍNDICE BASE 100 | | ÍNDICE BASE 100 | | ÍNDICE BASE 100 | |
|--------------------------------------|-----------------|--------|-----------------|--------|-----------------|--------|-----------------|--------|-----------------|--------|
| | 2010 | puesto | 2009 | puesto | 2008 | puesto | 2007 | puesto | 2006 | puesto |
| Banco Popular Espanol SA | 87,9 | 1º | 87,9 | 6º | 78,2 | 13º | 56,3 | 28º | 37,3 | 25º |
| Intesa Sanpaolo SpA | 84,7 | 2º | 74,0 | 23º | 89,7 | 4º | 86,5 | 2º | 71,2 | 5º |
| Banco Comercial Portugues SA | 84,7 | 3º | 88,9 | 4º | 78,2 | 12º | 78,2 | 5º | 61,1 | 12º |
| Standard Chartered PLC | 81,7 | 4º | 95,2 | 2º | 92,1 | 3º | 71,6 | 12º | 67,5 | 8º |
| Alpha Bank S.A. | 81,3 | 5º | 81,3 | 14º | 42,5 | 41º | 42,5 | 38º | 26,2 | 40º |
| BNP Paribas SA | 80,0 | 6º | 79,2 | 17º | 73,6 | 16º | 73,6 | 8º | 61,5 | 11º |
| Barclays PLC | 77,6 | 7º | 72,0 | 25º | 67,5 | 27º | 81,0 | 4º | 81,0 | 2º |
| KBC Groep NV | 76,4 | 8º | 90,3 | 3º | 82,3 | 10º | 62,9 | 19º | 68,8 | 6º |
| Banca Monte dei Paschi di Siena SpA | 76,4 | 9º | 84,7 | 10º | 72,2 | 18º | 56,3 | 25º | 45,2 | 21º |
| Societe Generale SA | 73,4 | 10º | 95,8 | 1º | 95,8 | 1º | 73,6 | 9º | 58,7 | 15º |
| Commerzbank AG | 72,6 | 11º | 64,3 | 32º | 87,9 | 6º | 59,1 | 23º | 59,1 | 14º |
| Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. | 70,8 | 12º | 84,7 | 11º | 88,9 | 5º | 76,4 | 7º | 56,3 | 17º |
| Deutsche Postbank AG | 70,8 | 13º | 80,6 | 16º | 61,1 | 34º | 53,2 | 32º | 56,3 | 18º |
| DNB ASA | 70,8 | 14º | 86,5 | 8º | 56,9 | 35º | 52,2 | 34º | 39,7 | 24º |
| Credit Agricole SA | 68,8 | 15º | 87,9 | 7º | 82,3 | 9º | 72,6 | 11º | 82,3 | 1º |
| Royal Bank of Scotland Group plc | 68,8 | 16º | 84,1 | 12º | 68,8 | 24º | 73,0 | 10º | 71,6 | 4º |
| UBI Banca Scpa | 68,5 | 17º | 76,8 | 18º | 79,6 | 11º | 66,1 | 15º | 34,1 | 29º |
| Danske Bank A/S | 66,1 | 18º | 81,0 | 15º | 69,8 | 21º | 61,9 | 20º | 37,3 | 26º |
| National Bank of Greece | 66,1 | 19º | 74,4 | 22º | 67,5 | 28º | 54,0 | 30º | 20,6 | 46º |
| Banco Espirito Santo SA | 63,7 | 20º | 88,9 | 5º | 94,4 | 2º | 56,3 | 27º | 59,5 | 13º |

| | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|
| Skandinaviska Enskilda Banken AB | 63,7 | 21º | 84,1 | 13º | 74,4 | 15º | 60,5 | 21º | 31,7 | 34º |
| Swedbank AB | 63,7 | 22º | 55,0 | 35º | 68,8 | 25º | 55,0 | 29º | 31,7 | 35º |
| Banco Espanol de Credito SA | 62,9 | 23º | 58,7 | 34º | 72,6 | 17º | 56,3 | 26º | 23,0 | 42º |
| Dexia SA | 60,5 | 26º | 73,6 | 24º | 69,8 | 22º | 83,3 | 3º | 75,4 | 3º |
| Bank of Ireland | 60,5 | 25º | 63,7 | 33º | 65,1 | 30º | 59,5 | 22º | 31,7 | 31º |
| Banco Santander, S.A. | 60,5 | 24º | 76,8 | 19º | 76,4 | 14º | 66,7 | 14º | 31,0 | 37º |
| UBS AG | 58,9 | 27º | 72,0 | 26º | 70,6 | 20º | 63,3 | 18º | 63,3 | 10º |
| Credit Suisse Group AG | 58,1 | 28º | 71,2 | 27º | 68,1 | 26º | 68,1 | 13º | 68,1 | 7º |
| Deutsche Bank AG | 58,1 | 29º | 86,5 | 9º | 83,3 | 7º | 77,8 | 6º | 64,3 | 9º |
| Nordea Bank AB | 57,3 | 30º | 75,4 | 21º | 69,8 | 23º | 57,7 | 24º | 57,7 | 16º |
| Raiffeisen Bank International AG | 57,3 | 31º | 49,4 | 39º | 49,4 | 36º | 34,1 | 42º | 23,0 | 43º |
| Svenska Handelsbanken AB | 54,0 | 32º | 64,7 | 31º | 64,7 | 31º | 64,7 | 17º | 37,3 | 28º |
| UniCredit SpA | 52,6 | 33º | 76,4 | 20º | 83,3 | 8º | 65,7 | 16º | 52,6 | 20º |
| Lloyds Banking Group PLC | 51,6 | 34º | 67,1 | 29º | 67,1 | 29º | 53,2 | 33º | 37,3 | 27º |
| Bankinter SA | 50,8 | 35º | 53,2 | 36º | 61,5 | 33º | 53,6 | 31º | 42,9 | 22º |
| Provident Financial plc | 50,8 | 37º | 50,8 | 38º | 48,4 | 37º | 42,9 | 37º | 31,7 | 33º |
| Natixis SA | 50,8 | 36º | 71,2 | 28º | 61,5 | 32º | 47,6 | 35º | 20,6 | 47º |
| HSBC Holdings plc | 44,6 | 38º | 65,1 | 30º | 70,6 | 19º | 86,5 | 1º | 56,3 | 19º |
| EFG Eurobank Ergasias S.A. | 43,8 | 39º | 52,2 | 37º | 34,1 | 43º | 34,1 | 41º | 28,6 | 38º |
| Allied Irish Banks, plc | 38,3 | 40º | 43,5 | 40º | 44,2 | 40º | 44,2 | 36º | 26,2 | 39º |
| Erste Group Bank AG | 36,5 | 42º | 42,1 | 42º | 47,6 | 38º | 31,0 | 44º | 31,7 | 32º |
| Banca Popolare di Milano | 36,5 | 41º | 42,1 | 41º | 42,1 | 42º | 42,1 | 39º | 31,0 | 36º |
| Banco BPI SA | 34,1 | 43º | 34,1 | 44º | 45,2 | 39º | 39,7 | 40º | 39,7 | 23º |
| Banco Popolare Societa Cooperativa | 34,1 | 44º | 34,1 | 45º | 26,2 | 45º | 31,7 | 43º | 26,2 | 41º |
| Banca Carige SpA | 31,7 | 45º | 31,7 | 46º | 26,2 | 44º | 26,2 | 45º | 31,7 | 30º |
| Mediobanca Group | 31,7 | 46º | 26,2 | 48º | 26,2 | 48º | 26,2 | 48º | 20,6 | 45º |
| EFG International AG | 26,2 | 47º | 26,2 | 47º | 26,2 | 46º | 26,2 | 46º | - | - |
| Banco de Valencia SA | 26,2 | 48º | 34,5 | 43º | 26,2 | 47º | 26,2 | 47º | 20,6 | 44º |
| Media sector | 56,7 | | 64,0 | | 60,9 | | 54,1 | | 41,7 | |
| Correlación con tamaño (nº emplea.) | 0,2559 | | 0,3636 | | 0,4364 | | 0,6089 | | 0,4717 | |
| Correlación índice ESGC ¹⁴ | 0,7828 | | 0,8656 | | 0,8759 | | 0,8709 | | 0,7937 | |

Fuente: elaboración propia con información de Asset4

La tabla 2.7 muestra los resultados del índice creado con información de Asset4, que permite examinar concretamente los aspectos de responsabilidad e innovación en los productos y la fidelización de clientes, puesto que los indicadores disponibles se concentran en pocos marcadores del modelo. Concretamente, la exclusión financiera se mide a través de dos

¹⁴ El índice ESGC, también denominado 'Integrated Rating' es un *rating* calculado por Asset 4 para cada compañía en base a un modelo de valoración propio y equilibrado en cuanto a los pilares económico, ambiental, social y de gobierno corporativo. Incluye además el 100% de la información disponible sobre controversias para cada empresa. El índice de correlación se calcula para cada año estudiado entre el *rating* obtenido por el índice ESGC y el obtenido por nuestro modelo. Para conocer más información sobre la construcción del índice ESGC de Asset4 puede consultarse Ribando y Bonne (2010), pág. 4.

indicadores 'Responsabilidad del Producto/ Acceso al producto', que hace referencia a la existencia de productos diseñados para clientes de menores recursos económicos y 'Responsabilidad del Producto/ Controversias respecto a la exclusión social', donde se evalúa si la entidad se enfrenta a alguna denuncia en medios respecto al cierre de sucursales, o el abandono de determinados mercados o colectivos.

Su composición difiere mucho del índice creado bajo el sistema de evaluación de EIRIS. De hecho, el cálculo del coeficiente de correlación entre los resultados de ambos sistemas (tabla 2.8) nos indica que éste es tendente a ser negativo y de valor muy bajo, por lo que podemos afirmar que al final del periodo no existe correlación entre ambos sistemas de evaluación.

Tabla 2.8. Coeficientes de correlación de los resultados de los índices EIRIS-A4.

| Año | 2009 | 2008 | 2007 | 2006 |
|--|---------|---------|---------|---------|
| Coeficiente de correlación EIRIS-A4 | -0,0713 | -0,2230 | -0,3390 | -0,4043 |

Fuente: elaboración propia

Este fenómeno se explica por el hecho de que los indicadores que contiene el sistema EIRIS tienen un gran componente de evaluación del riesgo potencial, mientras que los incluidos en el de Asset 4 priman la evaluación de la gestión de los riesgos. Por ello, con este segundo sistema estudiado los bancos más grandes no muestran desventajas en cuanto a sus pares, sino al contrario, pues son entidades con más recorrido general en la gestión de riesgos. Aunque no resulta demasiado consistente, puede intuirse una cierta correlación positiva entre 2006 y 2008 respecto a un mayor tamaño de la empresa y mayor desarrollo de su responsabilidad sobre clientes, productos y servicios. A partir de 2009 esta correlación va perdiendo representatividad a la vez que crecen las controversias, que tienden a concentrarse en las entidades grandes y con mayor cariz de banca universal.

Observamos amplia movilidad de las empresas en cuanto a su posición en el *ranking* a lo largo del periodo analizado, con una tendencia de crecimiento constante de la calificación media entre 2006 y 2009, y una caída brusca en el año 2010. Se ha realizado un análisis por indicadores para establecer las causas de estas dinámicas y se pueden definir tres tendencias durante el periodo estudiado:

Una tendencia de mejora moderada en la implementación de políticas y sistemas de innovación y responsabilidad del producto, así como de diálogo con los clientes. Es una tendencia constante durante todo el periodo.

Sin embargo, los indicadores que hacen referencia al desempeño, es decir, a resultados concretos sobre dichos aspectos (por ejemplo: Responsabilidad del producto / Mejoras), evolucionan más irregularmente, con avances y retrocesos que en conjunto ofrecen una imagen de fin de periodo similar a la del inicio. Durante el periodo aumenta progresivamente el número de entidades que ofertan productos específicos para promover la inclusión financiera. Aun así, no puede evaluarse la integración e importancia de estos productos dentro de la cartera de negocio, pues sólo se dispone de un dato cuantitativo (si la empresa tiene, o no).

Finalmente los indicadores sobre controversias empeoran, especialmente a partir del año 2010, al crecer ampliamente el número de empresas que se ven sancionadas o involucradas en controversias sobre su ámbito de negocio. Por ejemplo, el indicador Responsabilidad del producto/ Controversias de consumidores, que valora si una empresa está siendo públicamente denunciada a causa de sus productos o servicios, aumenta de 0 empresas en 2006 a 9 en 2009, y a 23 entidades en 2010. Respecto a las controversias sobre exclusión financiera sólo en el año 2010 se observa una empresa involucrada, correspondiente al modelo de banca universal.

Sí se observa una correlación intensa ($> 0,75$, durante todos los años) entre la calificación obtenida en nuestro índice y el índice ESGC propuesto por Asset4, que mide la salud extra-financiera de las empresas de forma equilibrada a través de indicadores económicos, sociales, ambientales y de buen gobierno, e incluye todos los factores de controversia. Es decir, podemos afirmar que el comportamiento en términos de responsabilidad comercial o externa, es decir, sobre sus clientes, productos y servicios, se encuentra influenciado por la visión y el posicionamiento de la entidad bancaria en buen gobierno y RSC general.

2.6. Conclusiones.

Conclusiones sobre los riesgos e impactos ligados a la responsabilidad social comercial de la banca y las herramientas de evaluación.

La definición de la responsabilidad social comercial o externa del sector bancario no suele relacionarse con sus propias responsabilidades primarias o técnico-financieras, pese a mantener estrechos vínculos con éstas.

Tanto la información de RSC que ofrecen los bancos como la que recogen las agencias de sostenibilidad responde a modelos estandarizados, sin reflejar siempre los riesgos y aspectos propios del sector. Además, la relativa rigidez de estas herramientas hace que sean lentas a la hora de establecer indicadores de medición tras la identificación de nuevos riesgos sociales y ambientales. Así su cobertura de los intensos impactos detectados en el ámbito de la actividad comercial de la banca durante el periodo de crisis financiera se muestra limitada, por lo que se ha realizado una propuesta de mejora.

Sería deseable la existencia de un modelo específico de medición del comportamiento en responsabilidad social comercial de la banca, y una agencia de *rating* especializada en ello. El impacto social y ambiental de la banca, indirecto por producirse a través de la financiación de terceros, resulta de incuestionable relevancia teniendo en cuenta que desde el sector financiero se decide si se financia o no la sostenibilidad en otros sectores. Sin embargo este hecho no queda completamente patente entre la información recogida por las agencias de calificación social.

Conclusiones sobre el análisis de datos de la banca europea.

El trabajo con la información de dos agencias de *rating* en sostenibilidad de reconocido prestigio ha mostrado que la cobertura máxima conjunta de ambas herramientas sobre el modelo revisado es limitada (50%). Se estima que por separado cada una de estas herramientas nos permite medir aproximadamente un tercio del modelo propuesto.

Tras el análisis de 50 entidades bancarias europeas, podemos decir que el comportamiento en términos de responsabilidad comercial o externa, es decir, sobre sus

clientes, productos y servicios, se encuentra influenciado por la visión general y el posicionamiento de la entidad bancaria en RSC, incluyendo sus prácticas de responsabilidad interna y de buen gobierno.

El sector bancario muestra avances en el desarrollo de políticas relacionadas con su responsabilidad social comercial, pero la implementación de estas políticas, la obtención de resultados y la transparencia son cuestiones que deben mejorar. Además, a finales del periodo estudiado el sector ha debido afrontar un aumento muy notable de sanciones y controversias sobre su ámbito de negocio, en muchos casos relativas a actuaciones desarrolladas durante sus 'años dorados'.

Como balance del análisis, parece definirse una dualidad cada vez más marcada dentro del sector bancario europeo: entidades de envergadura menor, orientadas principalmente a los servicios de ahorro y préstamo del mercado minorista, y que consiguen realizar avances sostenidos en términos de responsabilidad social comercial; y entidades grandes, con un cierto desarrollo de políticas y sistemas de gestión en cuanto al cuidado del cliente, la innovación y calidad del producto, pero que enfrentan excesivos riesgos en el ámbito ambiental, de derechos humanos y de corrupción, los cuales lastran su comportamiento y evolución en términos de responsabilidad social. Actualmente, con los sectores tradicionales de banca social (cajas de ahorro y cooperativas de crédito) en desaparición o cuestionamiento, resulta de especial relevancia redefinir qué es banca socialmente responsable en su ámbito de negocio.

Conclusiones sobre la responsabilidad social externa o comercial y la inclusión financiera

La definición de la inclusión financiera como una de las responsabilidades sociales del negocio bancario se apoya en la consideración de que este sector utiliza mayoritariamente activos públicos, captados entre sus clientes y en la sociedad – y entendidos en contraposición a los recursos privados de capital- y por tanto asume responsabilidades de servicio básico. Así, instituciones como el Banco Mundial (Demirgüç-Kunt *et al*, 2015) o la Comisión Europea (Anderloni *et al*, 2008) reconocen la inclusión financiera como un catalizador del crecimiento económico y de la disminución de las desigualdades sociales, cuya responsabilidad está,

principalmente, en manos del sector bancario. La exclusión financiera, por tanto, puede verse como un fallo de mercado y una externalización social negativa del negocio bancario.

No obstante, las herramientas de transparencia en materia de RSC exigen un limitado nivel de *reporting* a la banca en cuanto a exclusión financiera, con indicadores escasos y parciales. Por su parte, las agencias de calificación social ofrecen información limitada y con un excesivo nivel de agregación, en línea con la escasez general de información sobre RS en el ámbito del negocio bancario. De nuevo se refleja la necesidad de que estas entidades especialicen su análisis en el sector financiero.

La información disponible no permite diferenciar entre el nivel de contribución a la inclusión financiera de la gran proporción de bancos analizados que indican poseer líneas o productos específicos. Pese a que no ha sido objeto de estudio por corresponder al entorno de la RS interna, no se descarta que parte de estos productos sean desarrollados, o en parte subsidiados, por programas de acción social (por ejemplo, en el ámbito de las microfinanzas es relativamente frecuente que, aunque los productos se oferten en términos de mercado, parte del diseño, del análisis de riesgos o del coste aplicable sea cubierto por fondos procedentes de la obra social). Contradictoriamente, se observa que la banca europea va incorporando a lo largo del periodo estudiado este tipo de productos, independientemente de ser entidades bancarias más vinculadas al mercado minorista, con mayores ratios de oficinas y empleados sobre volumen de activos -e incluso entidades vinculadas a la banca social, con objetivos de inclusión financiera - o banca universal, en la que estas ratios son menores.

Podemos afirmar que, pese a derivar la inclusión financiera de las responsabilidades primarias del sector bancario, e integrarse entre las definidas en el marco de su responsabilidad social, la información disponible sobre RSC no refleja el adecuado desempeño de las entidades. Por tanto, el análisis del mismo ha de realizarse a través de otras fuentes de información que permitan poner de relevancia la provisión más o menos desigual de servicios bancarios sobre la población.

CAPÍTULO 3. IMPACTO SOCIAL DEL NEGOCIO BANCARIO: EXCLUSIÓN FINANCIERA EN ESPAÑA Y RELACIÓN CON FACTORES SOCIOECONÓMICOS DEL TERRITORIO.

Resumen

Este estudio se centra en la importancia de las sucursales bancarias para la inclusión financiera del territorio, con independencia de que la digitalización favorezca en parte la prestación de los servicios bancarios. En la literatura reciente relacionada con la inclusión financiera territorial y con la expansión de las entidades bancarias, la presencia de la sucursal se considera básica para la provisión de servicios bancarios en una región. Partiendo de esta premisa, este trabajo revisa los factores que a nivel provincial determinan las diferencias en el grado de acceso y dificultades de uso de las sucursales bancarias tras el periodo de mayor intensidad de la reciente crisis financiera y económica (2008-2013). Se analizan también las diferencias entre tipologías de entidades bancarias - así como para entidades particulares -, respecto del proceso de reducción de la red territorial. Las conclusiones reflexionan sobre los motivos que han justificado la reducción de la red de sucursales y proponen la consideración del nuevo marco normativo europeo, que garantiza el acceso de los ciudadanos a una cuenta bancaria, como fórmula para potenciar nuevas estrategias de inclusión financiera. Finalmente, se presta atención a los principios que dieron origen y desarrollaron la banca social, a su actualización y aplicabilidad en el entorno post-crisis.

Palabras clave: sector financiero, banca, inclusión financiera territorial, red comercial, crisis, banca social.

3.1. Introducción.

3.1.1. La inclusión financiera territorial¹⁵. Importancia en un mundo digitalizado

La tecnología está jugando un papel fundamental en la inclusión financiera de millones de personas en todo el mundo y especialmente en países en desarrollo, donde los microcréditos, la banca móvil y las tarjetas pre-pago ofrecen la oportunidad de utilizar servicios financieros a personas que se encontraban completamente excluidas de los mismos (Villasenor *et al*, 2015; Demirgüç-Kunt *et al*, 2015). La aplicación de las nuevas tecnologías al negocio bancario formal ha seguido una senda de crecimiento exponencial durante las últimas dos décadas. Poco se parece la banca actual en los países con aceptables niveles de bancarización a la de la década de los años 90, y una de las principales revoluciones ha sido la introducción de nuevos canales de comunicación entre los usuarios y las entidades. Esto ha llevado a un cuestionamiento sobre la importancia de la sucursal bancaria, particularmente durante la última década, en la que la penetración de la banca *online* ha sido más intensa. El escenario post-crisis ha cambiado la importancia de la sucursal en términos de inclusión financiera (Carbó y Rodríguez, 2015): la atención ya no se focaliza en el acceso físico a los servicios bancarios, sino en la extensión del uso bancario. Así, Demirgüç-Kunt *et al* (2015) analizan los parámetros de inclusión financiera mundial a través de Global Findex¹⁶ determinando el grado de uso de cuentas bancarias, y de otros productos como tarjetas de débito y crédito, el uso de banca *online* y la utilización de dispositivos como los teléfonos móviles, pero no prestan atención a la utilización de sucursales bancarias.

No obstante, y aun reconociendo otros medios de acceso, el análisis académico muestra una clara relación entre la proximidad de las sucursales bancarias y la accesibilidad a los servicios financieros, particularmente en economías desarrolladas (Kempson *et al*, 2000; Leyshon y Thrift, 1995; Leyshon *et al*, 2004; 2006). Numerosos estudios argumentan que la red de sucursales constituye un importante mecanismo de protección frente a la exclusión financiera (Dymski y Veitch, 1996). De hecho, el análisis de la distribución territorial de las

¹⁵ En el presente estudio se utilizará indistintamente los términos exclusión financiera e inclusión financiera, considerándolos antónimos, sin perjuicio de las definiciones concretas que se realicen durante el texto.

¹⁶ Global Findex Database es una base de datos auspiciada por el Banco Mundial en la que se recoge información sobre ahorro, crédito, pagos y gestión de riesgo financiero en 140 países a través de entrevistas a 150.000 personas. <http://www.worldbank.org/en/programs/globalindex> [24/07/15]

sucursales sigue vigente, como lo demuestra la generación de recientes estudios en países con alto nivel de digitalización como Estados Unidos (Kashian *et al*, 2015), Reino Unido (French *et al*, 2013) o España (Alamá *et al*, 2015; Maudos, 2014; Fernández *et al*, 2013), y se relaciona con la capacidad de inclusión financiera del territorio.

Este enfoque geográfico o territorial tiene su origen en los análisis realizados en las décadas de los 60, 70, y 80, particularmente en Estados Unidos, bajo una regulación estricta de la expansión territorial de las entidades bancarias (Seaver y Fraser, 1979; Evanoff, 1988), y asumiendo la premisa de que la inexistencia de sucursales implicaba la exclusión financiera del territorio y sus habitantes. La liberalización de los mercados bancarios durante los años ochenta modificó la orientación de la literatura académica, y ganó peso el vector 'desigualdades sociales', considerando que la elección de la implantación física de sucursales en unas zonas frente a otras ya no dependía tanto de las facilidades regulatorias, sino del binomio rentabilidad-riesgo que éstas ofrecían (Pollard, 1996; Dymski, 2003). En esa época, momento de cuestionamiento de determinados modelos de banca desde una óptica de libre mercado, se introdujo también la línea de análisis sobre el papel de la banca social (Leyshon y Thirft, 1995; Carbó *et al*, 2005) y de las políticas públicas en la mitigación de la exclusión financiera¹⁷. Las barreras a la inclusión financiera pasaron de ser meramente físicas y relativas al territorio, a una combinación de dificultades de acceso, condiciones, precio, marketing y auto-exclusión para los individuos, que podía variar según la tipología bancaria (Kempson *et al*, 2000). El cambio de siglo implicó otro giro, centrando el análisis de la exclusión financiera en la 'perspectiva individual' (HM Treasury, 1999; Devlin, 2005), es decir, en las dificultades de uso para las personas y en la promoción de la educación financiera como principal respuesta. Se abandonó en cierta medida la 'perspectiva institucional', es decir, la valoración de si la infraestructura bancaria es la adecuada. El análisis comparado de la contribución en términos de inclusión financiera de la banca social – o *stakeholder value (STV)* (Llewellyn, 2005) – frente a la banca comercial, también fue perdiendo relevancia debido a la progresiva contracción de aquélla en muchos países europeos.

¹⁷ Un ejemplo de política regulatoria es la *Community Reinvestment Act* de 1977, establecida en Estados Unidos con el objetivo de luchar contra el '*redlining*' o exclusión de determinadas áreas, particularmente pobladas por minorías étnicas, de la concesión de crédito y de la implantación de sucursales bancarias.

El traspaso del peso desde la responsabilidad institucional a la individual ha generado una respuesta crítica por parte de determinados autores que demandan una reacción más decidida frente a la exclusión financiera por parte de la industria y de los reguladores (Marron, 2013; Willis, 2011). Se define una tipología de consumidor vulnerable en relación a los servicios bancarios (de Meza *et al*, 2008), incapaz de tomar decisiones financieras que le aporten valor añadido y proclive a situaciones como el sobreendeudamiento o el uso de prestamistas informales. De hecho, la introducción de la dimensión tecnológica en los servicios bancarios exagera la definición del consumidor vulnerable, incluyendo a quienes carecen de acceso o capacidad de uso de dicha tecnología (Hogg *et al*, 2007). La desigualdad en la distribución de recursos, fuente de vulnerabilidad estructural, ha crecido en las economías desarrolladas de comienzos del siglo XXI (Piketty, 2013). Muchos ciudadanos y consumidores tienen la percepción de ‘vivir por debajo del estándar’ y se ven abocados a pagar más por menos calidad (Baker *et al*, 2005). Entre los factores que pueden determinar la vulnerabilidad estructural, de nuevo vinculada al territorio y a la desigualdad de oportunidades, podemos citar la infraestructura educativa, la sanitaria, o la red de sucursales bancarias.

La definición de exclusión financiera territorial en el presente estudio retoma la definición ofrecida por la Comisión Europea (Anderloni *et al*, 2008:9): *“proceso por el cual la gente encuentra dificultades en el acceso y/o uso de servicios y productos financieros en el mercado general – mainstream-, que sean apropiados a sus necesidades y les permitan llevar una vida social normal en la sociedad a la que pertenecen”*. La exclusión territorial se da cuando dichas dificultades derivan de una red insuficiente de sucursales en un territorio. La exclusión financiera es un concepto relativo y multifacético, como la tasa de pobreza, y su importancia puede evaluarse en tres dimensiones (Anderloni y Carluccio, 2007): una dimensión social, como integración de los individuos -y territorios- en una sociedad cada vez más *‘financiarizada’*; una dimensión económica, que permite el desarrollo total de las capacidades del individuo –y del territorio- y su contribución a la creación de valor, evitando ineficiencias del sistema; y una dimensión legal, cuestionando el acceso bancario como un servicio básico que debe garantizarse en condiciones adecuadas. La presencia física de las entidades bancarias tiene

mucho que ver con la banca relacional¹⁸ y es importante para resolver problemas de exclusión financiera basados en factores de oferta (a través de la provisión de servicios adaptados a las necesidades de la población local). Pero también es necesaria para resolver problemas derivados de factores de demanda (autoexclusión, desconocimiento de los productos y servicios ofertados, etc.), facilitando que los potenciales usuarios puedan entender mejor el lenguaje financiero o el funcionamiento de productos y servicios, a través de la labor de intermediación del personal (Fernández-Olit, 2012).

3.1.2. Situación de la exclusión financiera territorial en España previa a 2008.

La sucursal ha seguido siendo un imperativo para el desarrollo del negocio bancario, pese a los avances tecnológicos, como lo demuestra la intensa expansión geográfica de las entidades bancarias españolas durante los primeros años del siglo XXI (Delgado *et al*, 2008). Durante ese periodo se constató una relación directa entre la presencia territorial y la concesión de crédito (Delgado *et al*, 2007), siendo ésta nula en aquellos territorios donde las entidades bancarias no disponían de sucursales.

No obstante, ya en el escenario pre-crisis de inicios de siglo se daban varios factores influyentes en términos de exclusión financiera, en su mayoría con origen en los procesos de apertura de las décadas anteriores (Carbó *et al*, 2005):

La competencia aumentó particularmente en el periodo anterior al año 2008, consecuencia de la liberalización regulatoria de los 90, con la eliminación de las restricciones territoriales, y de los bajos tipos de interés de inicios del siglo XXI. Esto fomentó una mayor homogeneidad entre la banca social y la banca comercial, cobró protagonismo el modelo de banca transaccional, basado en el uso de datos, y se redujo la especialización de las entidades. Alamá y Tortosa-Ausina (2012), con información de 2008, corroboran la tendencia de las cajas de ahorro a competir vía sucursal –teoría del *rival precedence*, o precedente rival– en los territorios donde los bancos ya se habían establecido.

¹⁸ La banca relacional puede definirse como aquella que basa las decisiones financieras en información 'blanda' derivada de las relaciones pasadas y presentes con los clientes. Puede materializarse, por ejemplo, como modelo de gestión de riesgo o de marketing bancario (Mendialdua, 2015). Requiere una interacción directa y mantenida con el cliente.

Justamente este aumento de competencia cuestionaba la supervivencia de estructuras de costes insostenibles en un entorno no protegido, por lo que se planteaba el riesgo de desertificación bancaria de las poblaciones más pequeñas y pobres. Bernad *et al* (2008) señalan el doble filo de los procesos de desregulación bancaria en relación a la inclusión financiera: por un lado aumentan el nivel de competencia del mercado bancario, favoreciendo la eficiencia y la disminución de costes, y la expansión de la red de sucursales, factores que benefician a los consumidores; por otro lado, fenómenos como las fusiones o la desaparición de entidades, reducen la competencia y favorecen el abandono de determinadas zonas o colectivos (Bowman *et al*, 2014). Lo cierto es que, siendo un aspecto ya de relevancia para los primeros análisis de la exclusión financiera territorial en España (Carbó y López del Paso, 2002), la vinculación de las cajas de ahorro¹⁹ y cooperativas de crédito con sus zonas de origen permitió mantener una amplia cobertura de las poblaciones más vulnerables, al menos hasta el inicio de la crisis de 2008 (Fernández-Olit, 2012).

Finalmente, el modelo de ‘maximización de valor para los accionistas’, propio de la banca comercial, ha ido cobrando peso a medida que la banca social ha ido reduciendo el suyo en el sistema financiero. Esta tendencia se señalaba ya a finales del siglo XX como un riesgo para el modelo de cajas de ahorro en todo el entorno europeo, debido al endurecimiento en los requisitos de recursos propios exigidos a la banca, y particularmente a aquellas entidades con voluntad de crecimiento y expansión territorial (Revell, 1989). La maximización del retorno para el grupo de interés ‘accionistas’ implica ajustar los precios en relación al riesgo de la clientela, eliminar el subsidio cruzado de costes, y priorizar a los clientes más ricos en el acceso y atención bancaria, incluso a nivel de servicios como los ofertados a través de los *call centers* (Carbó *et al*, 2005).

Los principales estudios realizados en España en el periodo pre-crisis sobre la exclusión financiera territorial se recogen en la tabla 3.1. Todos encuentran relación entre factores sociodemográficos y de tipología bancaria, y la localización de sucursales, teniendo en cuenta que analizan o bien periodos expansivos de la red, o bien son transversales, para un año

¹⁹ El presente trabajo denomina cajas de ahorro a las entidades o grupos que mantienen dicha forma jurídica o que proceden de dicho subsector. Para más detalles véase la tabla I del Apéndice.

concreto. Se centran fundamentalmente en determinar dificultades de acceso, es decir, en valorar la disponibilidad de sucursales bancarias en un territorio.

Tabla 3.1. Principales estudios sobre exclusión financiera territorial en España

| ESTUDIO | VARIABLE | DETERMINANTES | MÉTODO |
|-------------------------------|--|--|--|
| Alamá <i>et al</i> (2015) | Número de sucursales por municipio (esperado y basal) Años 2004 y 2008. | Desempleo (proxy de actividad económica) Densidad de población Población extranjera Provincia y municipio de origen de la entidad bancaria Número de sucursales de otra tipología bancaria | Modelo de regresión de Poisson en el marco de Modelo Lineal Mixto Generalizado (GLMM). Archivo Histórico de la Guía de la Banca Ediban. |
| Alamá y Tortosa-Ausina (2012) | Número de sucursales por municipio Año 2008 | Vehículos (proxy de renta) Desempleo Actividad comercial general y minorista Actividad de construcción Turismo Densidad de población | Regresión cuantílica basada en el Anuario Económico de La Caixa |
| Bernad <i>et al</i> (2008) | Número de sucursales en municipios medios, de baja y alta renta. Años 1996, 2000 y 2004 | Población total Densidad de población Renta | Mínimos Cuadrados Ordinarios (OLS) basados en el Anuario Económico de La Caixa. |
| Carbó y López del Paso (2002) | Municipios de más de 1000 habitantes excluidos (sin sucursal), o rescatados por las cajas de ahorro. | Renta Desempleo Actividad comercial minorista Actividad de construcción Penetración de telefonía e internet | Análisis descriptivo basado en el Anuario Económico de La Caixa |

Fuente: elaboración propia.

3.2. La crisis financiera y bancaria en España. Implicaciones en el marco de la desaparición de entidades y sucursales.

La investigación en el caso español muestra el importante papel que cajas de ahorro y cooperativas de crédito han jugado en las últimas décadas en términos de inclusión financiera de los colectivos y zonas más vulnerables (Carbó y López del Paso 2002; Bernad *et al*, 2008; Alamá y Tortosa, 2012). Esto concuerda con las conclusiones de numerosos estudios de enfoque territorial en el entorno europeo (Leyshon *et al*, 2004; French *et al*, 2013) y también en la percepción de mayor cercanía en las relaciones con los clientes de la banca social (Waite y Devlin, 2012). Se atribuye a estas tipologías bancarias ciertas ventajas para especializarse en

la banca relacional, como la eficiencia competitiva y los menores costes de agencia derivados de estructuras menos jerarquizadas (Delgado *et al*, 2007). Sin embargo, los recientes y traumáticos procesos de transformación de las cajas de ahorro desde una estructura bancaria sin ánimo de lucro a sociedades anónimas (Font, 2010) y la asunción de estrategias de segmentación de mercado basadas en la rentabilidad del cliente, incluso en el caso de las cooperativas de crédito (Palomo y Sanchís, 2008), plantean dudas respecto al futuro de su rol inclusivo.

El año 2008 supuso un momento de ruptura con una época de exuberancia económica y exceso de confianza en un entorno de información imperfecta, características comunes al inicio de las crisis bancarias en España (Sudrià, 2014). La crisis reveló debilidades en el balance y en el gobierno de muchas entidades españolas, particularmente de las cajas de ahorro que habían participado con especial ahínco en la carrera expansiva de los primeros años del siglo XXI, asumiendo mayores riesgos (Molyneux y Wilson, 2009), pese a ser representantes de la "banca aburrida" o minorista (García-Montalvo, 2014b). Delgado *et al* (2007) muestran que las cajas de ahorro grandes mantuvieron en la primera mitad de la década un mayor porcentaje de pymes en sus carteras de crédito, en pro de su voluntad de crecimiento, y las cajas medianas asumieron mayores niveles de riesgo crediticio, en parte por la presión de los agentes y la reputación territoriales. Fueron estas entidades las que peor reaccionaron a la crisis (Climent-Serrano, 2012), sobre todo aquéllas con mayores tasas de crecimiento de las inversiones inmobiliarias (Redondo-Ballesteros y Rodríguez-Fernández, 2014).

A partir de 2008 se asistió a un reforzamiento regulatorio con el objetivo de recuperar la confianza, estabilidad y eficiencia del sistema financiero español (Calvo y Martín de Vidales, 2014). Entre las medidas adoptadas se encuentran la profesionalización de los órganos de gobierno, particularmente de las cajas de ahorro y grupos resultantes, así como las medidas de refuerzo para la obtención de recursos de capital de calidad, incluida su transformación en sociedades anónimas y la salida a los mercados bursátiles. Además, el Real Decreto-Ley 2/2012 del 3 de febrero exigía la eliminación de los excesos de capacidad instalada, para mejorar en eficiencia y adecuarse a la contracción de la demanda de servicios financieros.

En un periodo de cinco años, el sector bancario español mutó desde un sistema equilibrado, con diferentes modelos de propiedad y mercados bancarios regionales, a uno

mucho más centralizado y consolidado, dominado por sociedades anónimas (EBF 2013: 81)²⁰. En 2012 los cuatro mayores bancos españoles poseían más del 57% de los activos del sector, con expectativas de aumentar esta concentración hasta niveles nada convenientes para la estabilidad financiera (García-Montalvo, 2014a). Esta estrategia de concentración, fundamentada en necesidades urgentes de reforzamiento del capital, podría resultar contraproducente, pues una mayor diversidad en el mercado bancario está asociada a mayor eficiencia (Delgado *et al*, 2008)²¹, a mayores niveles de acceso financiero (Banco Mundial, 2014), y a menores riesgos derivados de asimetrías de información y poder en la relación entre entidades financieras y clientes (Quintás, 2006). Así, la pérdida de diversidad podría hacer más vulnerables a los consumidores, afectando a la competencia y aumentando los precios²².

No obstante, cabe considerar que Revell (1989) ya señalaba la existencia de razones ideológicas para imponer estas medidas a las cajas de ahorro, y preconizaba la desaparición de su modelo si se insistía en emular a la banca comercial en cuanto a expansión territorial y competición intra-sectorial. La pérdida del modelo de banca social implica diferentes riesgos en términos de exclusión financiera, pues se perdería el enfoque a las necesidades de familias, pymes, economía y servicios sociales del territorio, así como parte de la capacidad de elección del consumidor, y ganaría importancia el 'principio de maximización de valor' para los accionistas y la perspectiva a corto plazo.

Maudos (2012) identifica estos dos factores (concentración del mercado y la reestructuración de las cajas de ahorro) como los catalizadores del cierre de 10.500 sucursales (el 23% de la red total) entre 2008 y 2013. Esta reducción de sucursales ha ido acompañada por una disminución paralela del personal del sector bancario²³ y, mientras que el reacomodo de personal ha aumentado ligeramente el número de empleados promedio de las sucursales

²⁰ Véase asimismo la Tabla I del Apéndice.

²¹ Debe tenerse en cuenta que la eficiencia de las entidades bancarias de la economía social (cajas y cooperativas crédito) se habían mantenido en niveles cercanos al resto de la banca (Climent-Serrano, 2012; Sanchís-Palacio y Melián-Navarro, 2009) y que incluso las pruebas de resistencia *botton-up* para evaluar las necesidades de capital del sistema bancario español en el marco del Programa de Asistencia Financiera por parte de la Comisión Europea, el BCE y el FMI, corroboraron su mayoritaria solvencia y viabilidad (EBF, 2013).

²² Una evidencia ya palpable de este fenómeno es la denominada 'guerra de comisiones de los cajeros' desencadenada a mediados de 2015 por la decisión de las grandes entidades bancarias de subir las comisiones de uso a los no clientes. Véase por ejemplo, El País Economía, http://economia.elpais.com/economia/2015/09/26/actualidad/1443289823_568383.html [27/09/2015]

²³ Según los datos ofrecidos por el Banco de España, el número de empleados de las entidades de depósito ha disminuido en un 21,36% en el período 2008-2013. Boletín Estadístico, 4. Entidades de crédito y establecimientos financieros de crédito. Series temporales. <http://www.bde.es/webbde/es/estadis/infoest/bolest4.html> [13/08/2015]

(de 5,99 en 2008 a 6,13 en 2012), lo cierto es que en dicho periodo se redujo un empleado de banca por cada mil habitantes (Calvo y Martín de Vidales, 2014).

Ante este panorama cobran relevancia otros aspectos relacionados con la inclusión financiera y que van más allá de las dificultades de acceso a los productos bancarios: los cambios más perceptibles tras la reestructuración bancaria se están generando en otros aspectos como la calidad del servicio y las dificultades de uso para determinados colectivos, incluidos aquellos no habituados al uso de las nuevas tecnologías y que requieren mayor atención del personal bancario, como es el caso de las personas con menores recursos (Gloukoviezoff, 2007).

Podemos argumentar que el servicio bancario podría tender a una progresiva diferenciación entre una banca *low-cost*, para aquel segmento de mercado con un peor perfil rentabilidad-riesgo, y un servicio de valor añadido para los segmentos de mejor perfil. De hecho, la desaparición de gran parte de las sucursales que se habían establecido en la última década puede responder a una restricción de la demanda de crédito (o quizá más claramente a una menor oferta), pero no de servicios de transacción, ahorro o previsión, con igual o mayor importancia en un periodo de recesión económica. Esto tiene tres implicaciones: que parte del servicio es traspasado a vías tecnológicas; que la red de sucursales anterior estaba sobredimensionada y su rentabilidad marginal era pequeña; y/o que la red de sucursales actual, o parte de ella, se ha saturado.

3.3. La variación de sucursales según regiones y tipología de entidades bancarias.

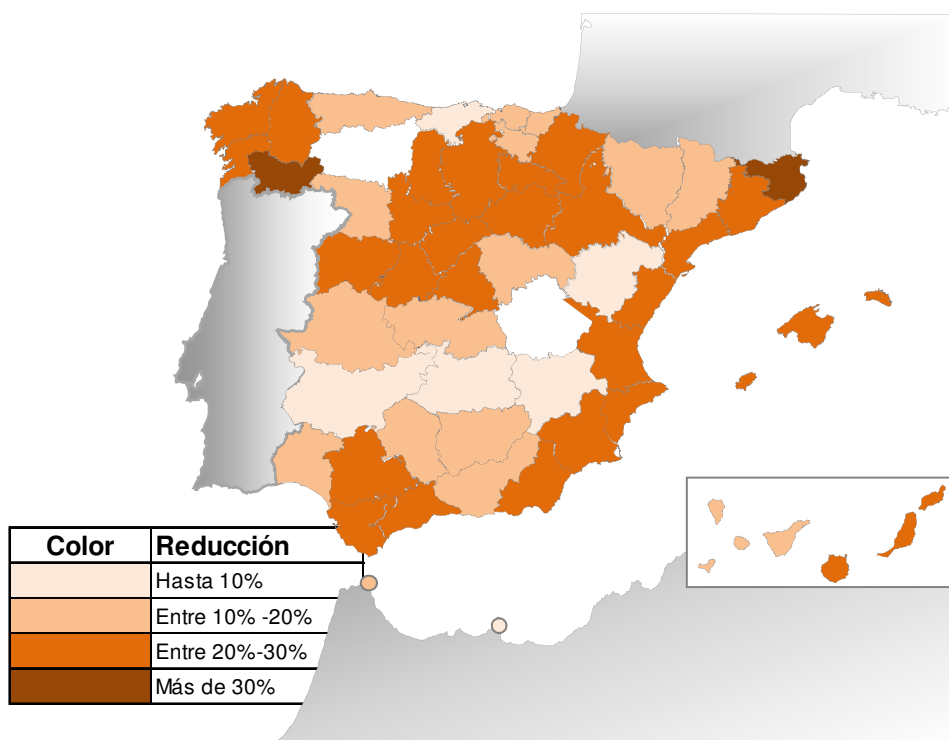
3.3.1. Reducción de la red de sucursales.

Un análisis descriptivo (Figura 3.1 y tabla II del apéndice) permite constatar la existencia de pautas regionales en la 'intensidad de variación' de sucursales bancarias en el período 2008-2013. Ésta se define como la proporción de sucursales que han variado respecto al número existente en 2008 y es en su mayor parte negativa.

Cataluña, Galicia, La Rioja o Castilla y León son comunidades muy afectadas por la pérdida de oficinas bancarias, con porcentajes que superan el 20%. También se observa este efecto en las provincias del litoral mediterráneo, incluidas las Islas Baleares, en Navarra, en Madrid, y en parte de Canarias. Así, observamos que la desaparición de sucursales bancarias

en España ha equilibrado el sobredimensionamiento de la red en provincias que experimentaron un alto desarrollo urbanístico durante la década previa, lo cual puede reflejar una reacción de ajuste al mercado. La menor incidencia de ‘desertificación bancaria’ la vemos en territorios donde la reducción de sucursales tendría un alto impacto debido a su aislamiento (Melilla) o a su fuerte carácter rural (Cuenca o Teruel), salvo por algunas excepciones que se convierten en casos de recomendado seguimiento (Ourense, Ávila).

Figura 3.1. Variación de sucursales según provincias



Fuente: elaboración propia con datos del Anuario Histórico de la Guía de la Banca Ediban

3.3.2. Saturación de las sucursales.

Conviene poner estos resultados en relación al nivel previo de penetración de sucursales. Una variable adecuada para esta estimación es el volumen teórico de habitantes que la sucursal bancaria media ha de atender en cada provincia o territorio, y la denominamos ‘saturación’. Esta variable, introducida por Seaver y Fraser (1979), ofrece una imagen homogénea del nivel de cobertura del territorio por servicios bancarios vía sucursal y proporciona información sobre la calidad del servicio ofrecido: a mayor saturación de las sucursales, la capacidad para ofrecer un servicio personalizado y una buena atención al cliente disminuye. Fue también utilizada por Pollard (1996), cuya investigación analiza la reducción de la red de sucursales a raíz de la crisis inmobiliaria de los años ochenta en Estados Unidos, la

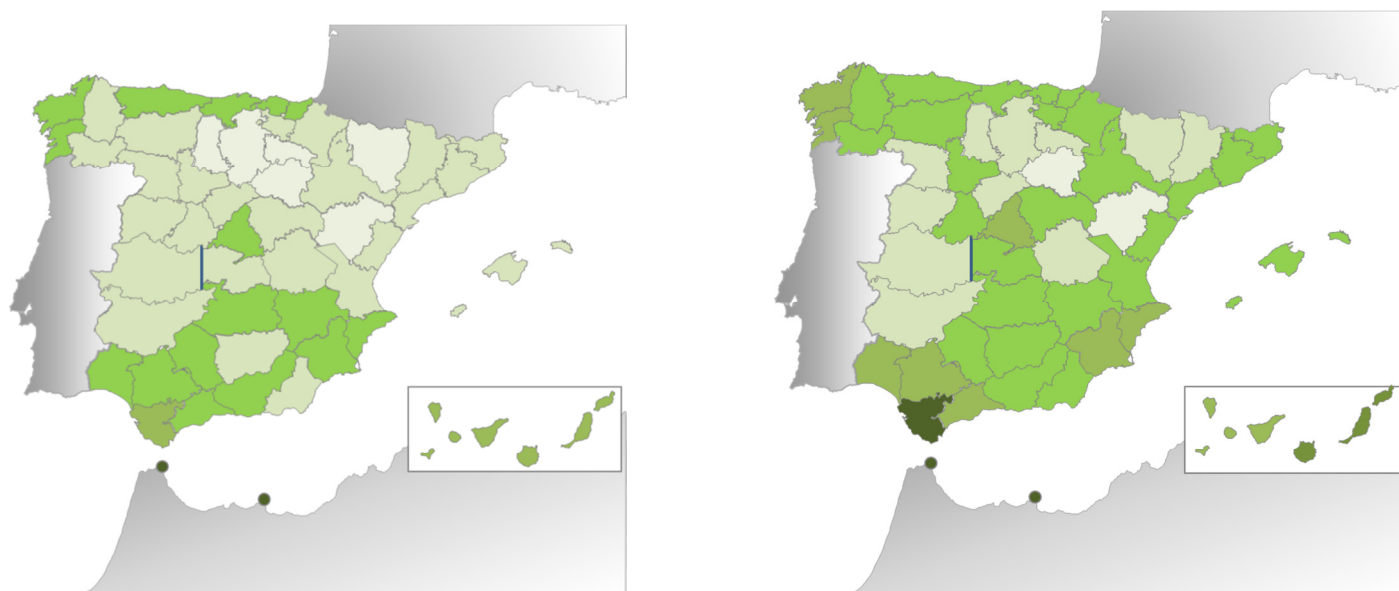
cual colapsó asimismo a la banca. En España ha sido poco utilizada, aunque algunos análisis han definido su inversa (promedio teórico de sucursales por habitantes; Alamá *et al*, 2015). El avance de la banca *online* durante el periodo estudiado ha podido cubrir parte del servicio bancario y hace que la comparación longitudinal de esta variable pierda significatividad. Sin embargo la saturación es útil para la comparativa de desigualdades territoriales.

Cabe apuntar aquí el debate sobre la importancia de la atención directa en la sucursal en términos de exclusión financiera, argumentación que se desarrolla en el capítulo 4 para el caso de la población más vulnerable. El nivel de conocimiento financiero por parte de los usuarios de banca en España es bajo. En épocas de la mayor extensión de la red de sucursales -año 2007- el 20,8% de una muestra poblacional con bajo nivel de ingresos opinaba que la calidad de la información recibida desde el banco no era buena, y un 67,2% de los españoles nativos no entendían las condiciones de, por ejemplo, el cargo por uso de crédito en cuenta (Anderloni y Carluccio, 2007). Leyshon *et al* (2006) destacan la función de las sucursales bancarias en la reducción de asimetrías de información, así como en el mantenimiento de la confianza y de un nivel moderado de los costes en los que incurren los clientes con menos recursos cuando acceden a los servicios bancarios. Esta población también presenta mayores carencias materiales, formativas y motivacionales para utilizar la banca *online* (Anderson *et al*, 2015).

El análisis de la figura 3.2 y de la tabla III del apéndice, refleja un aumento generalizado de la saturación de las sucursales en el periodo 2008-2013 para todas las provincias españolas. De nuevo, las provincias con mayor saturación responden a un perfil más urbano, coincidiendo con los resultados de otros autores (Bernad *et al*, 2008; Alamá *et al*, 2015) que establecen que la presencia de sucursales se reduce cuando la población está más concentrada. La situación más ventajosa de las zonas rurales puede explicarse desde la teoría del '*market preemption*' o prioridad de mercado (Evanoff, 1988) según la cual la regulación y otros incentivos para las entidades bancarias locales fomentan la protección y la intensiva prestación de servicios en el territorio de pertenencia. No obstante, este autor también señala que la relación de sucursales por habitante en entornos rurales no recoge adecuadamente las dificultades de acceso para los usuarios, que pueden verse afectados por la distancia, lo que promueve el análisis de la distribución bancaria desde una perspectiva de distribución

poblacional, similar al de los servicios básicos, por ejemplo los farmacéuticos (Fernández *et al*, 2013).

Figura 3.2. Saturación de sucursales según provincias 2008 y 2013



Fuente: elaboración propia con datos del Anuario Histórico de la Guía de la Banca Ediban

| Color | Habitantes/suc. |
|-----------------|-----------------|
| Lightest Green | menos de 700 |
| Light Green | entre 700-1000 |
| Medium Green | entre 1000-1300 |
| Dark Green | entre 1300-1600 |
| Very Dark Green | entre 1600-1900 |
| Darkest Green | más de 1900 |

Teniendo en cuenta la teoría de la *prioridad de mercado*, podemos inferir que las cajas de ahorro y cooperativas de crédito españolas han mantenido un esfuerzo particular en la atención de las zonas rurales y las provincias de menor población (Fernández-Olit, 2012). En provincias como Cádiz y Las Palmas las sucursales muestran un grado de saturación que triplica el de provincias eminentemente rurales como Teruel o Soria. Si observamos los casos extremos de las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, esta diferencia se sextuplica. Las provincias con mayor saturación responden a perfiles de menor PIB per cápita y, con la excepción de Galicia, mayores índices de exclusión social (Fundación Foessa, 2014). Esto nos lleva a considerar la posibilidad de que la banca española haya dado respuesta al problema de exclusión financiera de las zonas rurales, pero no haya advertido aún la potencial generación de dificultades de uso de los productos bancarios en zonas urbanas con altos niveles de exclusión social, una alta saturación de las sucursales y una baja capacidad de asesoramiento personalizado. Este aspecto debe estudiarse mediante el análisis pormenorizado de las áreas

urbanas y la potencial existencia de desigualdades internas en función de las características socioeconómicas del territorio (Fernández-Olit *et al*, 2015).

El objetivo de este trabajo es analizar el fenómeno de la exclusión financiera desde una perspectiva regional, evaluando el efecto de determinantes demográficos, sociales y económicos en las dificultades de acceso y uso de los servicios bancarios. Se han revisado descriptivamente los procesos de contracción y saturación relacionados con la red de sucursales de cada provincia española, y a continuación se intentará establecer relaciones con su caracterización sociodemográfica, la diversidad bancaria de la provincia y el desempeño de entidades concretas.

Las dos hipótesis que se plantean a partir del análisis teórico y exploratorio son:

H1: Tras el proceso de reducción de la red, la atención vía sucursal genera mayores dificultades de uso en aquellas provincias con un peor perfil socioeconómico.

H2: Los bancos, cajas de ahorro y cooperativas de crédito han seguido diferentes patrones de variación de sucursales según las características socioeconómicas del territorio.

3.4. Análisis empírico

Base de datos y variables.

En el análisis empírico se ha utilizado el Archivo Histórico de la 'Guía de la Banca' de la editorial Maestre-Ediban, con información de corte transversal para los años 2008 y 2013. Esta base de datos proporciona la ubicación concreta de las sucursales bancarias para el conjunto de entidades de depósito operativas en el mercado español, de las cuales se han seleccionado aquellas dirigidas al mercado minorista y que disponen de red de sucursales²⁴. Las entidades bancarias se han clasificado en bancos, cajas de ahorro y cooperativas de crédito atendiendo al carácter histórico de cada entidad y al código mantenido en la base de datos. La información regional de carácter demográfico y socio-económico se ha obtenido del Instituto Nacional de Estadística y del Ministerio de Fomento.

²⁴ Se han incluido las filiales de bancos extranjeros que operan bajo ficha del Banco de España y que en algún momento han absorbido la red de otras entidades bancarias españolas.

3.4.1. Saturación de la red de sucursales y perfil socioeconómico del territorio.

En los análisis realizados en el entorno español, la variable más utilizada ha sido el número total de sucursales por municipio (tabla 3.1). Se trata de una variable adecuada para un análisis sobre la localización de las sucursales bancarias en un entorno estable, pero no permite evaluar la calidad de servicio en relación a la población a atender, objetivo de este estudio. Por ello se ha escogido como variable dependiente la ‘saturación de sucursales’ definida conforme al apartado anterior.

Tabla 3.2. Variables y fuentes de información

| Tipo de variable | Fuente |
|---|--|
| Dependiente | |
| Saturación de sucursales 2013 (miles habitantes por sucursal) | Archivo Histórico de la Guía de la Banca de Ediban |
| Independientes | |
| Intensidad de variación sucursales (2008-2013) (ratio) | Archivo Histórico de la Guía de la Banca de Ediban |
| <i>Variables demográficas</i> | |
| Densidad de población (miles hab. / km ²) | Instituto Nacional de Estadística (INE). Cifras de población y territorio. |
| Porcentaje de población de más de 65 años (ratio) | |
| Índice de inmigración principal | |
| <i>Variables económicas y laborales</i> | |
| Desempleados por 100 habitantes | INE. Encuesta de Población Activa 3T2013 y Contabilidad Regional de España - Base 2010 |
| PIB per cápita (miles €) | |
| <i>Dinamismo económico y tecnológico del territorio</i> | |
| Unidades locales por 1000 habitantes | Explotación Estadística del Directorio Central de Empresas 2013 |
| Variación del precio de la vivienda (2008-2013) (ratio) | Ministerio de Fomento. Valor medio de las Transacciones Inmobiliarias de Vivienda Libre. |
| Hogares con acceso a internet (ratio) | Censos de Población y Viviendas 2011. Resultados definitivos. |

Fuente: elaboración propia a partir de las fuentes mencionadas.

Para captar el efecto que la reducción de la red bancaria puede haber tenido sobre la saturación y, por tanto, la calidad de servicio y las dificultades de uso, se introduce como variable independiente la ‘intensidad de variación de sucursales’. Ésta ha sido recientemente utilizada por French *et al*, (2013) para estudiar el proceso de contracción de la red de sucursales durante las dos últimas décadas en Reino Unido. La variable ‘densidad de población’ es un determinante clásico en los modelos de establecimiento de sucursales bancarias, con un efecto moderador sobre el volumen de población (Bernad *et al*, 2008).

También se incluye la ‘población mayor de 65 años’, asociada a un menor riesgo de exclusión financiera en los países más desarrollados (Anderloni *et al*, 2008). Se ha definido el ‘índice de inmigración principal’ que refleja la presencia de inmigrantes por motivos económicos procedentes de diferentes regiones globales (Rumanía, Ecuador, Marruecos y China)²⁵, como ratio sobre la población total. Las minorías étnicas y la población inmigrante son grupos de riesgo de exclusión financiera (Aalbers, 2007; Anderloni y Carluccio, 2007). Dentro de las variables económicas se han seleccionado el ‘nivel de desempleo’ por cada mil habitantes y el ‘PIB *per cápita*’, que pueden entenderse como componentes del perfil rentabilidad-riesgo de la población de un territorio para las entidades bancarias. Se introduce también el número de ‘unidades locales de negocio’ por cada mil habitantes, como indicador del dinamismo económico; y la ‘variación del precio de la vivienda’, asumiendo que caídas mayores en los precios indican un menor dinamismo de la demanda de vivienda, factor determinante para la expansión de las sucursales bancarias en el periodo pre-crisis (Delgado *et al*, 2008). Finalmente se introduce en el modelo la ratio de ‘acceso a internet’ sobre el total de hogares del territorio, factor relevante para la expansión de canales de servicio bancario alternativos como la banca *online*. La escala de todas las variables, dependientes e independientes, ha sido ajustada con el fin de homogeneizar las unidades de medida. La metodología más utilizada para determinar la relación de dependencia entre una determinada variable criterio y varias variables predictoras es el análisis de regresión múltiple (Hair *et al*, 2007), basado en mínimos cuadrados ordinarios. No obstante, debe señalarse que el objetivo de este análisis consiste en la explicación más que en la predicción, debido a las limitaciones de utilidad predictiva que plantea el análisis de un periodo atípico, en el que se han producido un efecto *shock* en cuanto a la reducción de sucursales bancarias. Por tanto, el modelo de análisis sería el siguiente:

$$(SATURAC\ SUC\ 2013) = \beta_0 + \beta_1 (INT_VAR) + \beta_2 (DENS_POP) + \beta_3 (POP_65) + \beta_4 (IMMIGR) + \beta_5 (DESEMP) + \beta_6 (PIB) + \beta_7 (UNID\ LOCAL) + \beta_8 (PRE_VIV) + \beta_9 (INTERN) + \varepsilon$$

Para evaluar el riesgo de multicolinealidad derivado de una potencial relación entre la variable ‘intensidad de variación’ de las sucursales y el resto de variables de carácter sociodemográfico, se ha realizado un primer análisis de regresión en el que se introdujo ésta

²⁵ Se han seleccionado las nacionalidades más numerosas en España en 2013 procedentes de diferentes continentes.

como variable criterio y el resto de variables independientes como factores explicativos. Este análisis ha reportado una explicación prácticamente nula de la variación de sucursales provincial respecto a factores socioeconómicos (tabla 3.3).

Tabla 3.3. Resumen del modelo^b INT_VAR

| Modelo | R | R cuadrado | R cuadrado corregida | Error típ. de la estimación | Durbin-Watson |
|--------|------|------------|----------------------|-----------------------------|---------------|
| 1 | ,286 | ,082 | ,063 | ,0781268 | 2,245 |

b:Variable dependiente: INT_VAR

Fuente: elaboración propia

Esto implica que el proceso de variación de sucursales no se ha guiado por los patrones de población y desarrollo económico de cada territorio, y puede estar relacionado con otras razones como el tipo de fusiones efectuadas durante el periodo, o la solvencia de las entidades bancarias presentes en cada provincia. Por tanto, factores de decisión internos de las entidades (costes de mantenimiento de las sucursales, rentabilidad, duplicación de red) pueden estar actuando como 'factores latentes' en la variación de sucursales, y a su vez, influyendo indirectamente en las diferencias de saturación provincial.

El periodo estudiado (2008-2013) está caracterizado por ser un momento de ruptura con los modelos anteriormente definidos sobre la localización y expansión de sucursales bancarias en España y, potencialmente, con los factores de riesgo de exclusión financiera identificados por los mismos (Delgado, 2008, Bernad *et al*, 2008; Alamá *et al* 2015). Estos factores han sido considerados en el modelo utilizado para la determinación de la saturación de sucursales en 2013. No obstante, se ha optado por utilizar un método de regresión lineal por pasos (*stepwise*) que permite introducir un conjunto inicial de variables explicativas más amplio en base a su significación teórica, y seleccionar sólo aquellas con significación estadística, lo que además aumenta la parsimonia del modelo²⁶ (Hair *et al*, 2007).

La saturación de las sucursales bancarias en 2013 responde a un modelo, con un grado razonable de ajuste ($R^2_{corr}=0,616$), basado en las variables 'densidad de población', 'nivel de

²⁶ Como prueba de validación, se ha estimado la regresión por el sistema de introducción simultánea de variables y sus resultados coinciden con los del modelo por pasos, tanto en grado de ajuste como en la significación global del modelo y de las variables, empeorando en cuanto a presencia de multicolinealidad.

desempleo', 'intensidad de variación de las sucursales' e 'índice de inmigración principal'²⁷. El grado de ajuste del modelo aumenta hasta un $R^2_{corr}=0,904$ si se incluyen los territorios de Ceuta y Melilla. Se trata de puntos de especial influencia²⁸ que se han sido excluidos de la muestra por su particularidad de ciudades autónomas (frente al resto de provincias) y con el objetivo de conocer el comportamiento del modelo en una situación general. No obstante, esto puede constituir un indicio de que el modelo y sus factores explicativos se ajustan mejor a territorios urbanos, cuestión que debería estudiarse con más detenimiento.

Tabla 3.4. Resumen del modelo^b SAT_SUC

| Modelo | R | R cuadrado | R cuadrado corregida | Error típ. de la estimación | Durbin-Watson |
|--------|-------------------|------------|----------------------|-----------------------------|---------------|
| 1 | .805 ^a | .647 | .616 | .1663389 | 1.876 |

a. Variables predictoras: (Constante), IMMIGR, INTENSIDAD VAR, DESEMP, DENSPOB (1000HAB/KM)

b. Variable dependiente: SATURAC SUC 2013 (MIL HAB)

ANOVA^b

| Modelo | | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F | Sig. |
|--------|-----------|-------------------|----|------------------|--------|-------------------|
| 1 | Regresión | 2.285 | 4 | .571 | 20.644 | .000 ^a |
| | Residual | 1.245 | 45 | .028 | | |
| | Total | 3.530 | 49 | | | |

Fuente: elaboración propia

Respecto al comportamiento de las variables explicativas, se concluye que la población mayor de 65 años, el nivel de renta, el dinamismo empresarial, la variación en el precio de la vivienda y el nivel de acceso a internet son factores sin influencia a nivel provincial para determinar el nivel de calidad de la atención vía sucursal. Particularmente llamativos son los resultados relacionados con la renta y la actividad empresarial, pues resultan significativos en la literatura que analiza la presencia de sucursales en un territorio. No obstante, podemos

²⁷ El modelo cumple con todos los supuestos de linealidad, independencia de residuos, homocedasticidad, normalidad y no-colinealidad, y se ha realizado un análisis previo de la matriz de correlaciones.

²⁸ Se ha valorado la conveniencia de excluir las observaciones influyentes bajo el criterio de la Distancia de Cook

argumentar que el estudio a nivel provincial puede no recoger diferencias significativas en un nivel de agregación inferior, por ejemplo el municipal.

Tabla 3.5. Coeficientes del modelo SAT_SUC^a

| Modelo | Coeficientes no estandarizados | | Coeficientes tipificados | t | Sig. |
|-------------------------|--------------------------------|------------|--------------------------|--------|------|
| | B | Error típ. | Beta | | |
| (Constante) | .447 | .115 | | 3.907 | .000 |
| DENSPOB (1000HAB/KM) | .667 | .143 | .421 | 4.658 | .000 |
| ¹ DESEMP | .043 | .007 | .584 | 6.514 | .000 |
| INTENSIDAD VAR | -.913 | .304 | -.275 | -3.004 | .004 |
| IMMIGR | -2.135 | .759 | -.250 | -2.814 | .007 |

Fuente: elaboración propia

El mayor efecto neto sobre el modelo lo establecen las variables ‘nivel de desempleo’ y ‘densidad de población’ (tabla 3.5), determinando que aquellas regiones con un mercado de trabajo más dañado y más densamente pobladas tienden a una mayor saturación de las sucursales bancarias. Estos resultados coinciden con los de Alamá *et al* (2015), según los cuales todas las tipologías bancarias redujeron su red de sucursales en municipios con alto desempleo ya en 2008, pese a que previamente este factor no había sido relevante para entidades ligadas al territorio como las cooperativas de crédito o las cajas de ahorros (Bernad, 2008; Carbó y López del Paso 2002). De forma inversa afecta la población inmigrante, pues su presencia favorece la descongestión de las sucursales bancarias, resultado que también refuerza el de Alamá *et al*, 2015, quienes lo asocian con la residencia de la población inmigrante en aquellas zonas económicamente más dinámicas. La presencia de inmigración en una provincia puede estar influenciada por otros factores, como su estructura sectorial en términos productivos y laborales, que no son recogidos directamente por el modelo. La saturación es mayor en aquellos territorios donde la ‘intensidad de variación de sucursales’ ha sido más negativa -mayor desaparición-. Así, los ‘factores latentes’ asociados al proceso de reestructuración bancaria, que han determinado una desaparición más intensa de sucursales en determinadas provincias, también han contribuido –moderadamente- a aumentar la desigualdad provincial en la atención vía sucursal.

Para contrastar si el modelo es robusto se ha integrado una variable *dummy* (DRURAL) indicando si la provincia es predominantemente rural (1) o tiene carácter intermedio o urbano (0) (OCDE, 2009). Esta prueba nos muestra que el modelo continúa siendo consistente, mejorando ligeramente su grado de ajuste, aunque empeorando en su cumplimiento de los supuestos de homocedasticidad y no-multicolinealidad. El aumento de la diferencia entre R^2 y R^2_{corr} también nos indica que empeora el sobredimensionamiento del modelo en cuanto a variables explicativas. Aun así, conviene señalar algunos cambios en los coeficientes que ayudan a completar su calidad explicativa. El nivel de desempleo provincial sigue siendo el factor más influyente en la saturación de las sucursales, pero el segundo nivel de importancia se reparte entre la densidad de población y el carácter rural de la provincia, que respectivamente favorecen la congestión y la descongestión de las sucursales. Ahora el efecto *shock* recogido por la pérdida de red disminuye ligeramente su coeficiente y pasa a ser el factor de menos importancia en el modelo.

Tabla 3.6. Resumen del modelo ampliado^b

| Modelo | R | R cuadrado | R cuadrado corregida | Error típ. de la estimación | Durbin-Watson |
|--------|-------------------|------------|----------------------|-----------------------------|---------------|
| 1 | .843 ^a | .711 | .679 | .1521727 | 1.890 |

a. Variables predictoras: (Constante), UNEMPLOY, POPDENS (1000HAB/KM), IMMIGR, INTENSIDAD VAR, DRURAL

b. Variable dependiente: SATURAC SUC 2013 (MIL HAB)

| Modelo | | Coeficientes no estandarizados | | Coeficientes tipificados | t | Sig. | Estadísticos de colinealidad | |
|--------|----------------------|--------------------------------|------------|--------------------------|--------|------|------------------------------|-------|
| | | B | Error típ. | Beta | | | Tolerancia | FIV |
| 1 | (Constante) | .627 | .119 | | 5.248 | .000 | | |
| | DRURAL | -.168 | .054 | -.300 | -3.125 | .003 | .713 | 1.402 |
| | DENSPOB (1000HAB/KM) | .480 | .144 | .303 | 3.334 | .002 | .792 | 1.262 |
| | INTENSIDAD VAR | -.628 | .293 | -.189 | -2.146 | .037 | .847 | 1.181 |
| | IMMIGR | -2.156 | .694 | -.252 | -3.106 | .003 | .995 | 1.006 |
| | DESEMP | .040 | .006 | .539 | 6.460 | .000 | .944 | 1.060 |

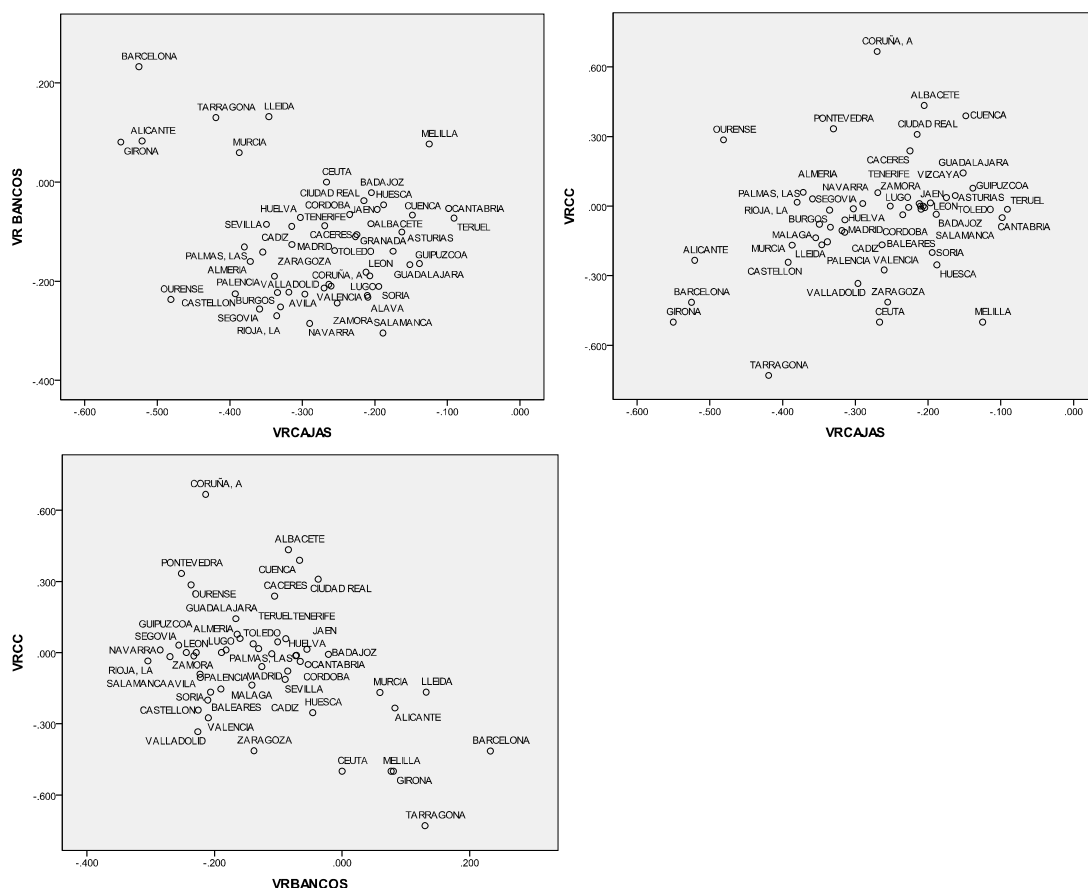
Fuente: elaboración propia

3.4.2. Comportamiento diferencial entre bancos comerciales, cajas de ahorro y cooperativas de crédito.

Para definir características comunes de los territorios donde uno u otro subsector han tenido diferente comportamiento, se ha optado por utilizar un análisis *clúster*, o análisis de conglomerados (Hair *et al*, 2007). De manera exploratoria, previa al análisis, se han definido los gráficos de dispersión que relacionan la variación relativa de sucursales en los diferentes

subsectores y por provincias (figura 3.3). Se puede distinguir una tendencia de agrupación doble: un gran núcleo de territorios, agrupado bajo la reducción intensa de sucursales por parte de cajas y bancos; y un segundo núcleo, más disperso, de provincias con reducción muy alta en el subsector cajas, cierta reducción en las cooperativas de crédito, y expansión del subsector bancos.

Figura 3.3. Gráficos de dispersión de variación de subsector bancario por provincia



Fuente: elaboración propia

La aplicación de un análisis de conglomerados de K-medias²⁹ ha dado como resultado la división de la muestra en dos conglomerados de tamaño comparable y centros diferenciados (véase la tabla IV del Apéndice). El primer grupo engloba los territorios donde los bancos han expandido, mantenido o reducido moderadamente su red de sucursales y donde la red de cajas y cooperativas se ha contraído con más intensidad. En parte, este efecto contrario puede explicarse porque determinados bancos incorporaron la red comercial de cajas de ahorro en

²⁹ El análisis de conglomerados o análisis *cluster* refiere a un grupo de técnicas de análisis multivariante que agrupa objetos basándose en uno o varios criterios de selección predeterminados, maximizando la homogeneidad intra-grupos y la heterogeneidad entre los agregados (Hair *et al*, 2007)

situación crítica, efecto intenso en algunos territorios como el levante mediterráneo. El conglomerado 2 queda caracterizado por regiones donde el subsector de cooperativas de crédito se ha mantenido o expandido durante la crisis. En ellas se ha experimentado a su vez una intensa reducción de la red de las cajas, compartida a un nivel más moderado por los bancos comerciales.

Tabla 3.7. Número de provincias en cada conglomerado

| | | |
|--------------|---|--------|
| Conglomerado | 1 | 18.000 |
| | 2 | 34.000 |
| Válidos | | 52.000 |
| Perdidos | | .000 |

Tabla 3.8. ANOVA para tipologías bancarias

| | Conglomerado | | Error | | F | Sig. |
|----------|------------------|----|------------------|----|--------|------|
| | Media cuadrática | gl | Media cuadrática | Gl | | |
| VRBANCOS | .130 | 1 | .012 | 50 | 10.730 | .002 |
| VRCAJAS | .084 | 1 | .010 | 50 | 8.471 | .005 |
| VRCC | 1.727 | 1 | .030 | 50 | 58.105 | .000 |

Tabla 3.9. Centros de los conglomerados finales

| | Conglomerado | |
|----------|--------------|-------|
| | 1 | 2 |
| VRBANCOS | -.049 | -.154 |
| VRCAJAS | -.333 | -.249 |
| VRCC | -.306 | .077 |

*Conglomerado de K medias
Fuente: elaboración propia

Para comprobar si existen diferencias sociodemográficas entre los territorios categorizados en ambos conglomerados se ha efectuado una *prueba T de contraste de medias para muestras independientes* (tablas 3.10 y 3.11). Hay dos factores significativos en un nivel de confianza del 95%: los porcentajes de población mayor de 65 años y de población inmigrante. Las provincias donde la red de bancos tiene un comportamiento más positivo, pese a notables reducciones de la red de cajas y cooperativas, son territorios con población más joven y más presencia de inmigrantes, lo que concuerda con los resultados obtenidos por Alamá *et al* (2015). Este conglomerado incluye, por ejemplo, a Cataluña y a casi todas las provincias mediterráneas. Si atendemos a las regiones en las que la red de cooperativas

experimenta un ligero crecimiento y donde las cajas han mantenido un comportamiento comparativamente más positivo -conglomerado 2- observamos que responden a un mayor envejecimiento de la población, característico de los territorios rurales del interior de la península, y una menor presencia de población inmigrante, aspecto diferencial de, por ejemplo, las provincias cantábricas y gallegas. Casos atípicos serían Almería, clasificado en este conglomerado por la fortaleza de su sector bancario cooperativo, o Madrid, lo que muestra una mayor variedad de territorios recogidos en este grupo.

Tabla 3.10. Estadísticos de grupo

| | Número inicial de casos | N | Media | Desviación típ. | Error típ. de la media |
|---------|-------------------------|----|-----------|-----------------|------------------------|
| POB 65 | 1 | 18 | .173084 | .0385398 | .0090839 |
| | 2 | 34 | .199814 | .0425796 | .0073023 |
| INMIGR | 1 | 18 | .062023 | .0344230 | .0081136 |
| | 2 | 34 | .036713 | .0289525 | .0049653 |
| DESEMP | 1 | 18 | 12.050403 | 3.3343210 | .7859070 |
| | 2 | 34 | 12.445469 | 3.8263371 | .6562114 |
| PIBPCAP | 1 | 18 | 21914.00 | 3744.066 | 882.485 |
| | 2 | 34 | 20697.74 | 4694.844 | 805.159 |
| UNIDLOC | 1 | 18 | 7.326010 | 1.1615596 | .2737822 |
| | 2 | 34 | 7.177291 | .6841267 | .1173268 |
| PRECVIV | 1 | 18 | -.31257 | .105257056400 | .024809326116 |
| | 2 | 34 | -.29213 | .100995165819 | .017320528044 |
| INTERN | 1 | 18 | .541861 | .0559175 | .0131799 |
| | 2 | 34 | .492374 | .0732366 | .0125600 |

Fuente: elaboración propia

Conviene observar, con la precaución correspondiente al menor nivel de confianza, que la penetración de internet es inferior para el conglomerado 2 y refuerza su caracterización como territorios más envejecidos y menos diversos o tecnificados. Aun sin significación estadística aceptable, vemos que la renta *per cápita* tiende a ser menor en las provincias que se ven menos afectadas por la reducción de cajas y cooperativas, en línea con los resultados de autores anteriores (Alamá y Tortosa, 2012, Carbó y López del Paso, 2002) que planteaban la existencia un criterio más allá del económico para la implantación territorial de sus sucursales.

Tabla 3.11. Prueba de muestras independientes

| | | Prueba de Levene para la igualdad de varianzas | | Prueba T para la igualdad de medias | | | | | | |
|----------|-------------------------------------|--|------|-------------------------------------|----|---------------------|-------------------------|--------------------------------|--|-----------|
| | | F | Sig. | t | gl | Sig. (bilateral) | Diferencia de medias | Error típ. de la diferencia | 95% Intervalo de confianza para la diferencia | |
| | | | | | | | | | Inferior | Superior |
| % POP 65 | Se han asumido varianzas iguales | .627 | .432 | -2.223 | 50 | .031** | -.0267306 | .0120242 | -.0508818 | -.0025794 |
| IMMIGR | Se han asumido varianzas iguales | .848 | .362 | 2.808 | 50 | .007** | .0253104 | .0090133 | .0072067 | .0434142 |
| DESEMP | Se han asumido varianzas iguales | 2.134 | .150 | -.370 | 50 | .713 | -.3950658 | 1.0687442 | -2.5417016 | 1.7515701 |
| PIBCAP | Se han asumido varianzas iguales | .185 | .669 | .949 | 50 | .347 | 1216.265 | 1281.024 | -1356.747 | 3789.276 |
| UNIDLOC | Se han asumido varianzas iguales | 2.239 | .141 | .582 | 50 | .563 | .1487190 | .2553896 | -.3642461 | .6616840 |
| PRECVIV | Se han asumido varianzas iguales | .025 | .875 | -.684 | 50 | .497 | -.02043637 | .02986741 | -.0804268 | .0395541 |
| INTERN | Se han asumido varianzas iguales | 1.466 | .232 | 2.502 | 50 | .016* | .0494876 | .0197765 | .0097652 | .0892099 |

**Significativo bajo un nivel de confianza de 95%; *Significativo bajo un nivel de confianza de 80%

Fuente: elaboración propia

3.4.3. Un foco sobre el comportamiento particular de las entidades.

Delgado, Saurina y Townsend (2008) identificaron ocho patrones de expansión de las entidades bancarias vía sucursal en el periodo anterior a la crisis y establecieron tres conclusiones de especial relevancia para nuestro estudio: las estrategias de crecimiento fueron muy diversas y coexistieron en los mismos territorios; el crédito inmobiliario, a empresas y familias, constituyó un incentivo importante para la expansión de las redes; y una potencial reducción de la demanda de crédito plantearía la necesidad de un proceso de redimensionamiento.

Utilizando la 'intensidad de variación' de cada entidad '-E-', se ha dividido la muestra de entidades de depósito en nueve grupos que diferencian su comportamiento expansivo o contractivo durante el periodo 2008-2013. Adicionalmente se ha observado la distribución territorial de esta variación de sucursales para cada entidad (figura 3.4).

Tabla 3.12. Tendencias de variación de la red de sucursales.

| | | | |
|---------|-------------------------------|--|--|
| GRUPO 1 | Expansión muy alta (E>100%) | 3 cooperativas de crédito | Entidades muy pequeñas o pequeñas que se expanden sólo en su provincia de origen (Madrid o Valencia) |
| GRUPO 2 | Expansión alta (100%≥E≥50%) | 8 cooperativas de crédito | Entidades muy pequeñas (1 o 2 sucursales iniciales) que se expanden exclusivamente en su provincia de origen (Castellón o Valencia) |
| GRUPO 3 | Expansión media (50%>E≥10%) | 11 cooperativas de crédito 3 bancos comerciales | Grupo muy heterogéneo que engloba: - cooperativas muy pequeñas, que crecen a nivel local (C. Valenciana, Cataluña, Sevilla, Asturias), - cooperativas pequeñas y medianas con expansión autonómica (Castilla-La Mancha, Extremadura y Canarias) - bancos comerciales pequeños en expansión autonómica en Galicia y Extremadura - un banco muy grande en crecimiento moderado en todos los territorios |
| GRUPO 4 | Expansión ligera (10%>E>0%) | 8 cooperativas de crédito 1 banco comercial | Grupo segmentado en: - cooperativas muy pequeñas o pequeñas, con expansión a nivel provincial o de regiones colindantes. - banco comercial muy grande con expansión generalizada en muchas provincias (en parte por lanzamiento de banca postal) |
| GRUPO 5 | Entidades estables (E = 0%) | 18 cooperativas de crédito 1 caja de ahorros | En su mayoría son entidades que ni cierran ni abren sucursales. Todas son entidades muy pequeñas o pequeñas con expansión de ámbito provincial o, en todo caso, en provincia colindante (Castilla-La Mancha, C. Valenciana, Teruel, y Córdoba) |
| GRUPO 6 | Reducción ligera (0%>E≥-10%) | 10 cooperativas de crédito 3 cajas de ahorro | Grupo segmentado en: - entidades pequeñas o muy pequeñas, de carácter comarcal o regional, que se reajustan a nivel autonómico o provincias colindantes, mediante una combinación de crecimiento en territorios externos y decrecimiento en la provincia de origen. - entidades mayores, principalmente cajas de ahorro, se reconcentran en sus territorios (Euskadi, Aragón) y reducen más intensamente la red de provincias lejanas. |
| GRUPO 7 | Reducción media (-10%>E>-25%) | 3 cooperativas de crédito 7 cajas de ahorro 5 bancos comerciales | Tres sub-tendencias: - bancos pequeños y regionales que decrecen en su territorio de origen. - gran banca nacional (comercial y cajas de ahorro) que disminuye la red en todos los territorios, particularmente en Cataluña y grandes áreas metropolitanas. - Cajas y cooperativas provinciales y autonómicas que se concentran y reducen su red en regiones no colindantes. |
| GRUPO 8 | Reducción alta (-25%≥E>-40%) | 4 cooperativas de crédito 2 cajas de ahorro 4 bancos comerciales | Dos sub-grupos: - bancos con expansión a nivel nacional que reducen su presencia en todo el territorio pese a haber absorbido parte de la red de cajas, como en el caso del Banco Sabadell. - cajas caracterizadas por haber requerido ayudas públicas (Calvo y Martín de Vidales 2014) |
| GRUPO 9 | Reducción muy alta (-40%≥E) | 1 cooperativa de crédito 2 cajas de ahorro 2 bancos comerciales | Dos tendencias: - bancos medianos que venden o reestructuran su red; - cajas que han requerido intervención del FROB |

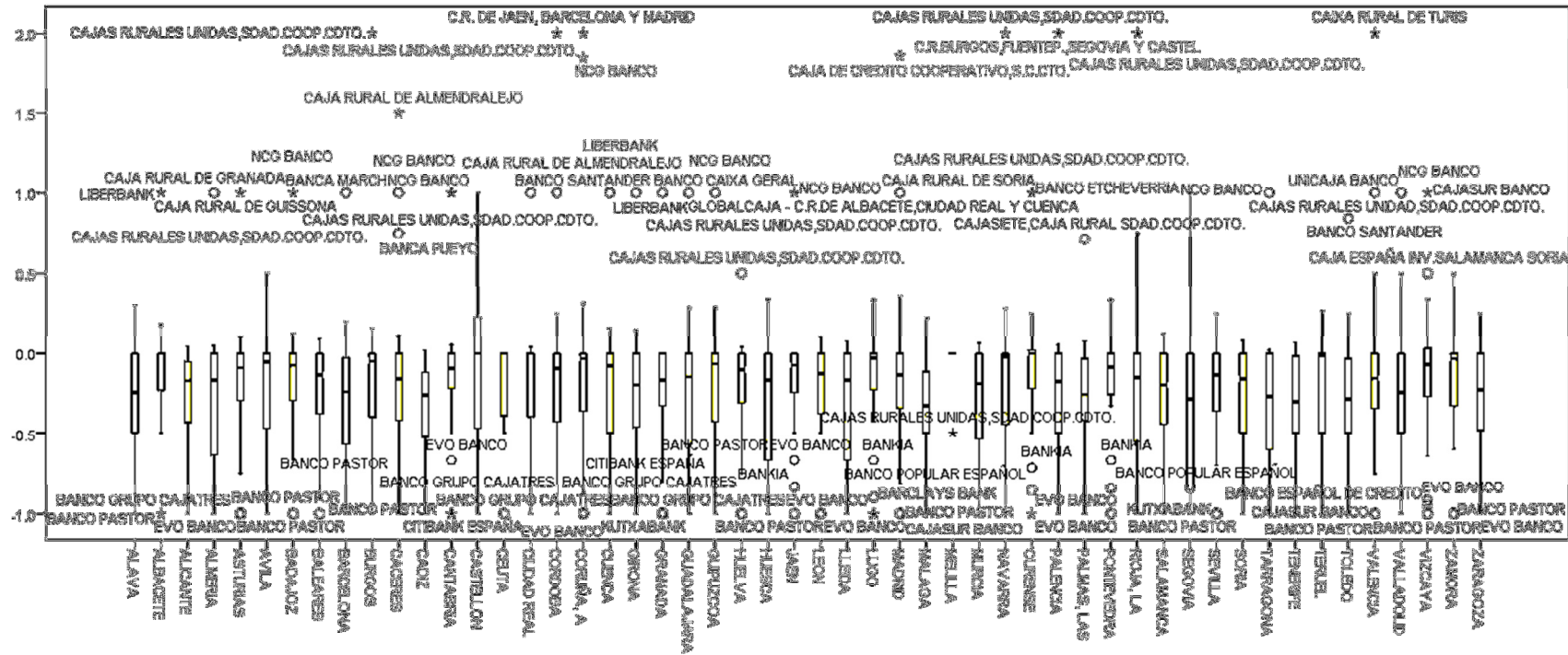
Elaboración propia con datos del Anuario Histórico Guía de la Banca de Ediban.

Encontramos dos tendencias principales en las cooperativas de crédito. En primer lugar, el denominado modelo tradicional o clásico (Palomo-Zurdo y Sanchís-Palacio, 2008), representado por las cajas rurales de menor tamaño, que se mantiene estable o tiende a

expandirse en el periodo estudiado, y particularmente en territorios donde las cajas de ahorro han experimentado mayores dificultades y mayor contracción (Comunidad Valenciana, Madrid o Castilla-La Mancha). Esta expansión es relativamente baja en términos absolutos, aunque en términos relativos pueda llegar a duplicar la red de algunas cajas rurales muy pequeñas. Un caso atípico es la Caja Rural de Castilla-La Mancha, que abre en el periodo estudiado 26, 34 y 22 oficinas en las provincias de Albacete, Ciudad Real y Cuenca, respectivamente, donde antes no tenía presencia, respondiendo a un proceso de expansión decidido y concentrado desde su territorio original en Toledo³⁰, lo que ha supuesto un aumento de un 46,5% de su red. En segundo lugar, las cooperativas de mayor tamaño, algunas de las cuales habían seguido intensas estrategias expansivas anteriores a través de fusiones -Grupo Cajas Rurales Unidas, con Cajamar y Ruralcaja- o en solitario -Caja Laboral- (Palomo-Zurdo y Sanchís-Palacio, 2008), han sufrido una contracción moderada de su red de sucursales, concentrándose en sus territorios de origen. En algunos casos, se reduce incluso la red autonómica para expandirse en el ámbito provincial -Ipar Kutxa Rural-. En todo caso, este subsector ha mostrado la mayor capacidad de retención de su red de sucursales durante el periodo de crisis y un vínculo intenso con su territorio, en sintonía con la teoría de la prioridad de mercado (*market preemption*; Evanoff, 1988).

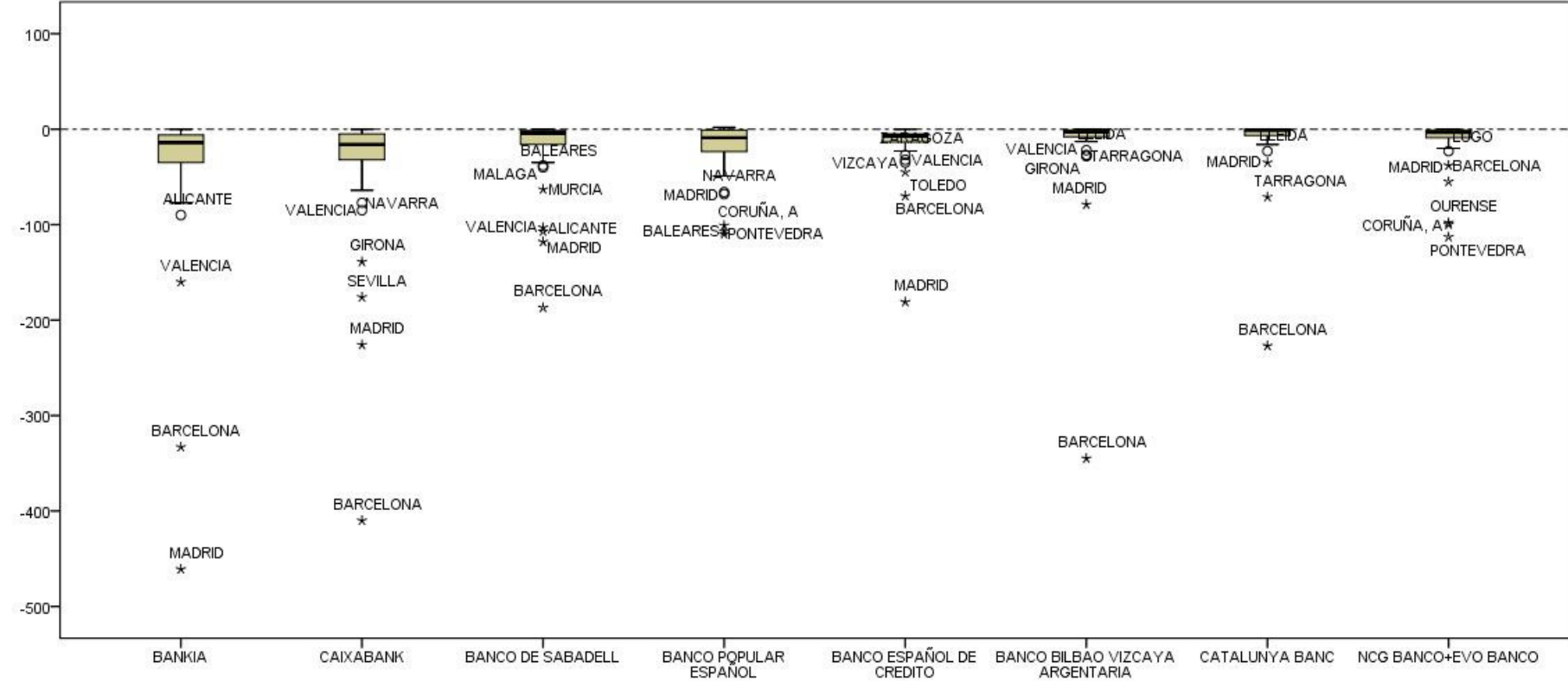
³⁰ Esta entidad inició un plan de expansión justamente en 2010 que implicó incluso su denominación social en 2011 de Caja-Rural de Toledo a Caja Rural de Castilla-La Mancha. En la misma línea, GlobalCaja, la Caja Rural de Albacete, Ciudad Real y Cuenca, ha optado también por un proceso expansivo en Castilla-La Mancha, estableciendo 6 oficinas en Toledo, provincia donde anteriormente no tenían representación. Esto parece responder conjuntamente a la identificación de un nicho de mercado por el desmantelamiento también intenso de oficinas del Banco de Castilla-La Mancha (anterior caja de ahorros) y a que las sucursales físicas siguen siendo la principal estrategia de entrada a un territorio.

Figura 3.4. Variación relativa de la red de sucursales según entidad y provincia (sin valores atípicos superiores a 200%)



Elaboración propia con datos del Anuario Histórico Guía de la Banca de Ediban.

Figura 3.5. Principales entidades en variación absoluta de sucursales, según provincia



Elaboración propia con datos del Anuario Histórico Guía de la Banca de Ediban.

En el caso de las cajas de ahorro vemos que el tamaño ha constituido un factor moderador de la reducción de sucursales, pues las dos entidades más pequeñas -Caixa d'Estalvis de Ontinyent y Colonya-Caixa d'Estalvis de Pollença- han sido las que han experimentado menor impacto (nulo y ligera reducción). Un segundo grupo está formado por cajas que habrían experimentado dificultades en el marco de la crisis, incluso con necesidad de recurrir a las ayudas del FROB, pero que han reducido moderadamente su red. Encontramos cajas de tamaño mediano, con estrategias diversas e incluso opuestas, como las de Liberbank e Ibercaja Banco: la primera equilibra su red mediante una reducción mayor en sus provincias de origen y menor en territorios limítrofes; Ibercaja se ha concentrado en la comunidad aragonesa, eliminando sucursales externas. Debe recordarse que las entidades que requirieron ayudas públicas para solventar su déficit de capital y fueron calificadas como grupo 2 en base al MoU³¹ se comprometieron a reducir su tamaño en una media del 30% y a reorientarse hacia el mercado minorista y el crédito a pymes (Calvo y Martín de Vidales, 2014). Finalmente encontramos que las entidades que han requerido ser nacionalizadas por el FROB, como Bankia, NGC Banco o Catalunya Banc han experimentado una alta intensidad de reducción de su red. Un caso atípico entre las cajas es Caixabank, que pese a no haber experimentado grandes dificultades ni presiones debidas a la recepción de ayudas, es la segunda entidad en volumen absoluto de reducción de sucursales (figura 3.5), siguiendo una estrategia más parecida a la de grandes bancos comerciales como BBVA o Banco de Sabadell.

En cuanto a los bancos comerciales, encontramos una marcada dualidad de tendencias. En primer lugar encontramos un grupo de entidades que realizan una apuesta expansiva: esto incluye tanto a bancos pequeños que aumentan su red regional -Banca Pueyo-, como a entidades muy grandes -Banco Santander- que crecen a nivel nacional. Debe matizarse que Santander expande sus sucursales mientras se disuelve la red de otra entidad del grupo: Banesto³². Un caso particular es la expansión de Deutsche Bank a través de las oficinas de Correos, en una experiencia de banca postal que se define con voluntad de proximidad hacia el cliente. La otra tendencia está representada por bancos que apuestan por la reducción de

³¹ Memorándum de entendimiento sobre la condicionalidad de las normas del sector financiero. Julio 2012. http://ec.europa.eu/economy_finance/eu/countries/pdf/mou_en.pdf

³² De hecho, el efecto consolidado de las redes de Banco Santander y Banesto es negativo, aunque moderado, y con mayor incidencia en provincias con grandes áreas metropolitanas como Madrid y Barcelona.

sucursales, la cual puede ser desde moderada a muy intensa, encontrando su extremo en entidades que han sufrido una disolución o enajenación de gran parte de su red -Banesto, Barclays-.

Observamos un *efecto paradoja* entre el análisis a nivel de subsector bancario y a nivel de entidades, particularmente en el caso de algunos bancos. En el análisis agregado (apéndice, tabla II) observamos un mejor comportamiento sectorial de los bancos frente a las cajas, incluso observamos que aumentan su red en diversos territorios. La reducción total del subsector se cifra en un 8,91%, mientras que la red de cajas se reduce en un 33,93%. Pero en el análisis por entidad vemos que la mitad de las entidades que generan individualmente más de un 4% de variación de sucursales en el periodo son bancos (figura 3.5). Este efecto se debe a la absorción de cajas de ahorro por parte de los bancos comerciales y a las asimetrías existentes entre la decisión de cierre de las sucursales (el banco, una vez que la caja es parte del grupo) y la asignación del impacto (sobre la red perteneciente a las cajas de ahorro). Un ejemplo de este efecto paradoja es el Banco BBVA que durante este periodo absorbió tres cajas de ahorro catalanas (Caixa d'Estalvis Comarcal de Manlleu, Caixa d'Estalvis de Sabadell y Caixa d'Estalvis de Terrassa). En 2008 poseía 371 sucursales en la provincia de Barcelona, a las que incorporó 596 oficinas procedentes de dichas absorciones, cerrando a continuación 345 sucursales en la misma provincia. El saldo resultante es una expansión provincial de la marca BBVA hasta las 622 sucursales, pero a efectos de impacto territorial ha supuesto una pérdida de casi un 36% de la red conjunta del grupo. Se puede afirmar que al menos un 16% de la reducción de la red de las cajas se ha determinado una vez que ha pasado a ser parte de la banca comercial.

3.5. Conclusiones.

La variación de sucursales en el periodo 2008-2013 no ha estado determinada por factores sociodemográficos, pero sí por el nivel de riesgo asumido por las entidades bancarias particulares, su solvencia y capacidad de reacción ante la crisis, y por la aplicación de criterios como la prioridad de mercado. En este proceso se observa la influencia de factores latentes que no se han podido testar por limitaciones de acceso a información interna de las entidades bancarias (por ejemplo, datos de rentabilidad y costes de la red de sucursales, umbrales,

objetivos y políticas de cierre de oficinas, etc.). La intensidad de dicha variación de sucursales ha influido moderadamente en el diferente nivel de saturación de las redes provinciales, tomado como aproximación de la calidad y dificultades en el uso bancario. Sin embargo, las causas que se perfilan como más relevantes para dicha saturación, en un momento de crisis ya madura, son la concentración de la población y los niveles de desempleo.

Las provincias rurales parecen retener un mayor nivel de calidad –menos saturación - en el servicio vía sucursal. Esta afirmación debe de tomarse con precaución pues en este trabajo se asume que la ‘sucursal tipo’ está igualmente dotada en cuanto a infraestructura y personal en todas las provincias y para todas las tipologías de entidad, lo cual no se ha podido contrastar por falta de acceso a este tipo de información a través de las bases de datos utilizadas. Debería profundizarse en el estudio de esta circunstancia, habitualmente no considerada en los estudios sobre exclusión financiera territorial.

Las zonas urbanas se enfrentan a redes de sucursales más saturadas y niveles crecientes de desigualdad socioeconómica, factores que podrían llevar a la discriminación bancaria de determinados barrios y colectivos. Por tanto, se hace recomendable estudiar la estructura de localización de las oficinas bancarias a un nivel micro-territorial, inferior incluso al nivel municipal.

La contracción de la red bancaria resulta lógica y necesaria en el contexto estudiado, instada por las medidas aplicadas para garantizar la estabilidad del sector financiero español. No obstante, el retroceso del modelo de banca relacional puede repercutir respecto a ciertas necesidades bancarias en el marco de la inclusión financiera: ejemplo de ello es el crédito a los pequeños negocios, apoyado en muchas ocasiones en información relacional. Durante la crisis las restricciones de crédito por las dificultades de acceso de la banca a la financiación mayorista, afectaron fuertemente a la economía real, a las pymes y a los hogares (Banco de España, 2012; Sudrià, 2014). En el ámbito de las economías domésticas, la necesidad de la banca relacional se incrementa ante fenómenos como el sobreendeudamiento, el aumento de la morosidad y la necesidad de renegociaciones de deuda; con la demanda de asesoramiento personalizado frente a decisiones de ahorro e inversión en un entorno incierto y de productos complejos; o por la gestión de dificultades consecuencia de la adquisición de productos

bancarios conflictivos como las participaciones preferentes o las hipotecas con cláusulas suelo. A falta de un indicador más preciso, se puede valorar el incremento de estas dificultades –entre otras- respecto al uso de los servicios bancarios a través del número de reclamaciones registradas por el Banco de España: éstas se multiplicaron por siete entre 2005 y 2013, y es 2008 el año que inicia una clara tendencia de aumento (Banco de España, 2014a:33). Por tanto, debería considerarse la repercusión futura del cierre de sucursales en términos de calidad, dificultades y reclamaciones relativas al servicio bancario.

La reciente crisis ha demostrado que el mercado financiero es imperfecto, que las consecuencias sociales causadas por los intereses contrapuestos de diferentes grupos de interés pueden llegar a ser muy graves. La intervención del Estado Español para el rescate de entidades con graves problemas de solvencia demuestra que no basta con considerar la intermediación bancaria como una mera cuestión de mercado, sino que implica responsabilidades para toda la sociedad. La Unión Europea ya ha comenzado el proceso para garantizar el derecho a una cuenta bancaria para todos los ciudadanos³³. En términos territoriales, una visión de los servicios bancarios como servicio básico implicaría garantizar su prestación con una cierta cobertura territorial y poblacional, como se realiza con los servicios farmacéuticos, de transporte o postales. La Ley 26/2013 de 27 de diciembre, de cajas de ahorros y fundaciones bancarias, enfatiza una *'vuelta al modelo tradicional de cajas'*, vinculado al territorio local o provincial y a *'las capas de la sociedad que tienen más difícil acceso a otro tipo de entidades o servicios financieros'*. Las dificultades de uso de los servicios bancarios - el concepto más relevante para la exclusión financiera en los países desarrollados- podrían agravarse aún más en ausencia de objetivos sociales en la prestación de los servicios bancarios.

'La banca sin ánimo de lucro surgió con el objetivo de restaurar la confianza en el mercado bancario' (Hansmann, 1996; en Delgado *et al*, 2007). La salida de la crisis debería de servir para replantear de nuevo el modelo de banca social y su importancia en la recuperación de la dañada confianza de la ciudadanía. Quizá sea el momento para recuperar ideas, como el

³³ Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas

subsidio de costes entre clientes de mayor y menor rentabilidad, que garanticen el acceso a los servicios bancarios de toda la población. Revell (1989: 31) definió un doble objetivo de las cajas de ahorro en sus inicios: socioeconómico, para evitar que las personas traspasaran la línea de la pobreza debido a sucesos imprevistos; y político, para evitar conflictos sobrevenidos a causa de la miseria *'manteniéndoles [a ciudadanos con escasos recursos] en las capas respetables de la sociedad'*. Si en terminología actual sustituimos 'respetabilidad' por 'integración', éste puede constituir el reto social más importante para la banca social española, en un entorno en el que la desigualdad social tiende a acrecentarse.

CAPÍTULO 4. LA RESTRUCTURACIÓN DEL SISTEMA BANCARIO ESPAÑOL: CONSECUENCIAS PARA LA EXCLUSIÓN FINANCIERA EN ÁREAS URBANAS.

Resumen

El objetivo de este capítulo es analizar los patrones de establecimiento de sucursales de banca minorista en grandes áreas urbanas durante el periodo de crisis. Nuestro análisis se centra en las áreas metropolitanas de Madrid y Barcelona. En total, se identifican y analizan 48 territorios diferenciados en el área de Madrid (distritos y municipios) y 46 en el área de Barcelona. La hipótesis principal establece que los patrones de reducción de sucursales bancarias no deberían ser homogéneos, correspondiendo una mayor intensidad de desaparición a aquellos territorios con peores ratios de rentabilidad-riesgo. Los resultados indican una tendencia a la conversión de sucursales a un modelo *low-cost* en aquellas áreas con clientela menos rentable, y el mantenimiento de un modelo de sucursal con valor añadido en aquellas zonas con un mayor nivel socioeconómico. Los determinantes principales para la reducción y saturación de sucursales son la presencia de población inmigrante y el bajo nivel de actividad económica, medida a través de la dimensión turística. Se concluye con una reflexión sobre los retos más relevantes para la exclusión financiera en las áreas urbanas españolas y se proponen diversas alternativas para el análisis futuro de esta problemática.

Palabras clave: exclusión financiera, desigualdad, áreas urbanas, exclusión social, reestructuración del sector bancario, expansión bancaria, saturación de sucursales, *financiarización*.

4.1. Introducción.

Stiglitz y Weiss (1981) explicaron que los mercados financieros se diferencian por las problemáticas de agente-principal, asociadas a asimetrías de información, como la selección adversa –*adverse selection*- y el riesgo moral – *moral hazard* -. Estos problemas pueden llevar a restricciones de crédito y a la exclusión de los mercados financieros, incluso en situación de equilibrio. Cuando consideramos usuarios involuntariamente excluidos, debemos distinguir entre individuos que se enfrentan a barreras de precio y a la exclusión debido a su alto riesgo o la baja calidad de su proyecto, y los individuos que se enfrentan a dichas barreras debido a las imperfecciones del mercado, como la información asimétrica.

El acceso a los servicios de banca comercial es una condición básica para la integración de los ciudadanos en las sociedades modernas, y la calidad de los servicios provistos por las sucursales aún se considera un recurso esencial para favorecer la inclusión financiera. Esto se debe a la creciente *financiarización* de las relaciones en la sociedad actual (desde el pago de salarios, hasta el acceso a suministros básicos como la electricidad o el agua). La provisión territorial equilibrada de los servicios bancarios también juega un papel fundamental en la reducción de asimetrías de información financiera: las oficinas bancarias físicas cuentan con ventajas para la evaluación de riesgos de los agentes locales por la utilización de ‘información blanda’ –*soft*- , y promueven el desarrollo local (Leyshon y Thrift, 1995; Bowman *et al*, 2014).

Desde que Leyshon y Thrift (1995) definieron la exclusión financiera (EF) como “*aquellos procesos que apartan a ciertos grupos sociales e individuos del acceso al sistema financiero*”, la literatura relacionada ha considerado habitualmente dicho acceso desde un punto de vista geográfico o territorial. Kempson *et al* (2000) describieron cinco barreras principales en el ámbito de la EF: exclusión en el acceso (debida al proceso de evaluación de riesgos), exclusión por condiciones (productos inadecuados para las necesidades de las personas), exclusión por precio, exclusión por marketing y auto-exclusión.

La EF puede verse a la vez como causa y efecto de la exclusión social. Esta relación ha sido subrayada por Leyshon y Thrift (1995, 1996); Kempson *et al* (2000), y Anderloni y Carluccio (2007). Más recientemente, Gloukoviezoff (2007) ha definido la EF como el proceso por el cual las personas encuentran tales dificultades de acceso o utilización de los servicios financieros que no pueden desarrollar una vida social ‘normalizada’. Las personas que

experimentan dificultades socioeconómicas se enfrentan a un riesgo más elevado por la utilización incorrecta de los servicios financieros. Así, la consideración de un adecuado acceso no debería ceñirse únicamente a la cantidad de servicios financieros disponibles, sino también a la calidad de los servicios provistos (el asesoramiento y seguimiento son costosos para las entidades bancarias en un momento de altas exigencias de rentabilidad y capitalización).

Las 'dificultades de acceso' han sido ampliamente estudiadas en el entorno anglosajón. Las *building societies* y otros modelos de 'banca social' comenzaron a desaparecer en el Reino Unido antes que en los países de la Europa continental, con impacto en la desertificación financiera de territorios rurales y comunidades de baja renta. En países altamente bancarizados como Francia o España (con ratios del 98% y 97,7% de los hogares, respectivamente³⁴) a priori parece que el problema no ha sido de acceso. En el caso español, más bien al contrario, a la vista de la amplia red con la que se contaba. Sin embargo, la irracional expansión de la red en el periodo pre-crisis, principalmente protagonizada por cajas de ahorro (Bernad *et al*, 2008; Alama y Tortosa-Ausina, 2012), generó la colocación inadecuada de productos financieros para rentabilizar las inversiones y ha puesto de manifiesto las dificultades en el uso y consumo de este tipo de productos, cuyos perjuicios han sufrido no sólo los clientes, sino la propias entidades. Es decir, la inclusión financiera exige dar acceso a productos y servicios adecuados a las necesidades de los clientes, por lo que requiere, a falta de modelos avanzados de tratamiento de la información, de atención personalizada cercana y asesoramiento por parte de los oferentes.

Con la reestructuración del sector bancario español la red de sucursales se ha reducido en casi una cuarta parte entre 2008 y 2013 (Maudos, 2014), y ha supuesto la práctica desaparición de las cajas de ahorro. Este modelo había mostrado la mayor incidencia en la inclusión financiera territorial en España en las últimas décadas, por su rol de proveedor bancario para todos los colectivos sociales, incluidos aquellos con peores condiciones socioeconómicas. La adopción de un nuevo modelo de propiedad por parte de la banca social puede implicar riesgos como el abandono o la discriminación de los consumidores menos rentables (Bernad *et al*, 2008; Alamá y Tortosa-Ausina, 2012).

³⁴ Datos de accesos a cuenta con medios de pago, en Anderloni y Carluccio (2007).

Además, la reciente crisis financiera ha intensificado la desigualdad social en España (por ejemplo, los ingresos del trabajo han reducido su cuota sobre el PIB a favor de los ingresos de capital), rompiendo con la tendencia de estabilidad registrada durante los últimos 30 años e incrementando el riesgo de desigualdad permanente (Fundación Foessa, 2014). En 2014 sólo un tercio de la población española podía considerarse completamente integrada desde una perspectiva social, mientras que en 2007 esta categoría englobaba a la mitad de la población. Ese aumento de la desigualdad se ha mostrado con mayor agudeza en grandes ciudades y en áreas suburbanas, donde las tasas de exclusión social han alcanzado niveles de alto desequilibrio (Alguacil *et al*, 2014; Fundación Foessa, 2014).

Por todas estas razones nos preguntamos en qué medida la reestructuración reciente del sector bancario español y el aumento de la desigualdad social, han afectado a la exclusión financiera en términos de acceso y uso. Y para ello nos fijamos en dos grandes áreas metropolitanas, Madrid y Barcelona, donde esa red se ha reducido respectivamente en 1.205 (22,25%) y 1.049 (28,54%) sucursales entre los años 2008 y 2013. Analizamos empíricamente los principales determinantes socioeconómicos de la contracción y saturación de la red de oficinas durante la crisis, con el fin de determinar si el modelo de negocio *low-cost* ha penetrado en el sector bancario español, así como si puede convertirse en un factor de desigualdad o discriminación bancaria que agudice la condición de exclusión social.

4.2. Exclusión financiera, colectivos vulnerables y *shocks* en el marco de la crisis.

4.2.1. Exclusión financiera desde la perspectiva de dificultades de uso y colectivos vulnerables.

Siguiendo a Gloukoviezoff (2007), el término dificultades de uso bancario refiere al *“desequilibrio entre el modo de venta o las características de los servicios financieros y las necesidades reales de las personas”*. Esta definición cobra relevancia en el marco de la reciente crisis financiera y especialmente en países como España, donde tanto la falta de control por parte de los clientes como la colocación inadecuada de productos financieros han producido un aumento del sobreendeudamiento y, subsecuentemente, de la exclusión financiera y social (desahucios, desigualdad y marginalización económica). En el contexto de la EF en España el fenómeno de la ‘infra-bancarización’, es decir, del acceso a servicios bancarios de base pero con importantes dificultades y restricciones ante la utilización de

servicios más sofisticados, se revela como una problemática mucho más compleja que la 'no-bancarización'.

Carbó *et al* (2005) describieron la coexistencia de personas 'supra-bancarizadas', 'infra-bancarizadas' y 'excluidas' en su relación con los servicios bancarios en las economías altamente desarrolladas. Las personas 'infra-bancarizadas' acceden usualmente a productos básicos a un mayor coste que las personas 'supra-bancarizadas'. Encuentran barreras para el acceso a servicios más complejos y atractivos, y reciben peor calidad en la atención al cliente. Según Devlin *et al* (2014) los clientes de las entidades financieras perciben un comportamiento sesgado en favor de determinados segmentos de clientela – más rentables-, que reciben una mejor atención. Nieri (2007) estimó que un tercio de las personas de bajos ingresos estaban excluidas del crédito en países con una amplia utilización de productos financieros como Francia, España o, en menor medida, Italia. La cuestión clave en la definición de la EF es establecer el significado de 'condiciones adecuadas de acceso y uso de servicios financieros' para los colectivos afectados, especialmente aquellos que se enfrentan a la precariedad económica y a la exclusión social. Esto no parece una prioridad para las actuales prácticas de 'valoración de consumidores' – *customer valuation*- (Boyce, 2000), 'segmentación de mercado' y 'selección de calidad' –*flight to quality*- (Molyneux, 2007), o de 'venta cruzada' y 'estandarización de productos y servicios basados en la minería de datos – *data-mining*- (Bowman *et al*, 2014; García-Montalvo, 2014a). Así, las nuevas herramientas como la minería de datos pueden ser útiles para que un banco defina o personalice su oferta, pero deben tener en cuenta otros factores para determinar su pertinencia, como el nivel de educación financiera del cliente.

Los bancos han provisto históricamente servicios en el ámbito local a través de un modelo de banca relacional, donde los empleados de las sucursales mantenían relaciones estables con los clientes, en base a las cuales se generaba la demanda de servicios y se gestionaban los riesgos. La banca actual, por el contrario, tiende a una actividad basada en la rentabilidad, en la que las sucursales se limitan a estimular las 'necesidades' de los clientes (Courpasson, 1995; Leyshon y Thrift, 1996). La creciente despersonalización de los servicios

financieros está poniendo en riesgo la relación de cercanía con los clientes, conduciendo a un aumento de los costes para aquellas personas que no responden al perfil esperado.

Las personas en una situación de vulnerabilidad requieren productos y servicios cuyas condiciones hayan sido adaptadas a sus necesidades. Gloukoviezoff (2007) destaca la necesidad de asesoramiento personal para evitar efectos perniciosos derivados de una inadecuada selección de productos. Así, la atención provista por las sucursales bancarias es importante para estos colectivos. Además, las dificultades de acceso debidas a la distancia física de las sucursales pueden exacerbar otras barreras psicológicas en las personas que viven en zonas desfavorecidas (Carbó *et al*, 2005).

Existe una relación cercana entre la proximidad bancaria y la accesibilidad del servicio (Kempson *et al*, 2000; Leyshon y Thrift, 1995; Leyshon *et al*, 2004; 2006). Las sucursales resultan especialmente relevantes para las personas que viven en áreas de bajos ingresos, las cuales *“se encuentran un especial riesgo de exclusión financiera”* y *“asimismo se enfrentan a mayores dificultades para desplazarse a una oficina bancaria lejana”* (Kempson *et al*, 2000: 23). Leyshon *et al* (2006) destacan su particular importancia en la reducción de las asimetrías de información en el caso de los clientes con menos recursos. Las sucursales también juegan un papel importante en el desarrollo local a través de la provisión de crédito, puesto que cuentan con ventajas competitivas a la hora de establecer el riesgo y coste del crédito a pymes (Strahan y Weston, 1998). Aalbers (2007) afirma que la baja presencia bancaria y el consecuente bajo nivel de concesión de crédito pueden determinar la degradación económica de un territorio, por ejemplo a través del cierre del comercio y empresas locales que no obtienen financiación suficiente, o por la bajada del precio de la vivienda ante la falta de crédito para la rehabilitación de los inmuebles.

La sustitución de las sucursales por la tecnología requiere que la población disponga de acceso, conocimiento y confianza suficiente para el uso de ésta, así como un nivel medio o alto de cultura financiera. Un estudio reciente en la UE mostró que el 72% de las personas no-bancarizadas – definidas como aquellas que no poseen cuenta bancaria- no se encuentran interesadas en la banca *online* (Ipsos Mori, 2013). La banca online implica la estandarización

de productos y servicios, así como la gestión de riesgos basada en modelos predefinidos – *credit scoring*-, no adecuados para la población de menores ingresos (Gloukoviezoff, 2007).

Autores como Leyshon y Thrift (1995), Carbó *et al* (2005) y Bowman *et al* (2014) proponen dos factores impulsores del cierre de sucursales en el contexto de la maximización del valor a los accionistas: la reducción de los costes fijos y la priorización de los segmentos de mercado más rentables. Así, la banca asigna sus recursos con el objetivo de maximizar el retorno financiero y abandona los nichos de negocio menos rentables. La desertificación financiera de determinados territorios es una consecuencia de este proceso de racionalización de costes, que ha generado ‘agujeros’ en la red de sucursales de economías altamente *financiarizadas* como la de Estados Unidos o el Reino Unido (Dymski, 2003; Leyshon *et al*, 2004; French *et al*, 2013).

El cierre de sucursales implica la reubicación de los clientes afectados, una peor atención al cliente en las sucursales sobresaturadas *-low-cost-* y la promoción de canales electrónicos de transacción en detrimento de la atención personalizada, lo que afecta particularmente a las personas con menor cultura financiera. Además se incrementa el riesgo de sobreendeudamiento por la pérdida de recursos de información blanda, útiles para la evaluación de riesgo y el ajuste del coste en el crédito dirigido a los clientes de menores recursos. Este hecho puede restringir sus opciones de crédito bancario y favorecer que recurran a otras plataformas de préstamo como los créditos rápidos.

Diversos estudios han analizado la EF desde una perspectiva territorial en España (véase capítulo 3.1), así como en otros países desarrollados (p.e. Leyshon y Thrift, 1995; Dymski, 2003; Aalbers, 2007; French *et al* 2013). La mayoría evalúa el establecimiento de sucursales bancarias en un territorio en base a sus características socioeconómicas. Los resultados generalmente muestran una correlación entre un mayor desarrollo socioeconómico y una mayor presencia (o menor retirada) de sucursales. No obstante, la mayoría evalúa las consecuencias de esta desigualdad bancaria como dificultades de acceso, sin entrar a considerar las dificultades de uso de los servicios bancarios. La tabla 4.1 recoge diversos estudios sobre EF en los que se analiza la situación concreta de las áreas urbanas, y resume

los principales factores de riesgo, generalmente característicos de los territorios más deprimidos³⁵.

Tabla 4.1. Determinantes socioeconómicos de relevancia para la EF y áreas urbanas.

| ESTUDIO | VARIABLE | DETERMINANTES | MÉTODO |
|----------------------------|--|--|--|
| French <i>et al</i> (2013) | Ratio de cierre de sucursales por código postal (UK) | Áreas urbanas Bajos ingresos Alto desempleo Vivienda social Áreas previamente sobresaturadas de sucursales | Análisis longitudinal y transversal de la red de sucursales, basado en las bases de datos Experian's Shop Point y Goad. |
| Aalbers (2007) | <i>Redlining</i> en términos de crédito (Rotterdam) | Bajos ingresos Diversidad étnica Bajos precios de la vivienda | Análisis discriminante y de 'outliers' por conglomerados, basado en la concesión de préstamo de dos grandes bancos holandeses. |
| Leyshon y Thrift (1995) | 'Bolas' de cierre de sucursales por municipio (UK) | Áreas urbanas (centro-ciudad) Baja actividad económica Áreas rurales | Basado en Skuse, 1993. |

Fuente: elaboración propia.

Otros estudios se han enfocado en el análisis de las dificultades de uso (Kempson *et al*, 2000; Devlin, 2005 y 2014; Anderloni *et al*, 2007), pero omiten la dimensión territorial. Devlin *et al* (2014) han intentado medir la 'imparcialidad –fairness- de los servicios financieros', encontrando diferencias en la atención al cliente según su categoría socioeconómica. Devlin (2005) también demostró que el nivel de uso de los servicios financieros en el Reino Unido está fuertemente determinado por el desempleo, el nivel de ingresos y la posesión de vivienda.

4.2.2. Shocks recientes como factores exógenos de la exclusión financiera.

La reestructuración del sector bancario en España y el deterioro de la dimensión social de las entidades.

Los estudios de la tabla 4.1, excepto Aalbers (2007), integran la evaluación de desempeño en EF por tipologías de entidad bancaria, según su orientación social o comercial. Los resultados destacan el esfuerzo de las entidades de la 'banca social' en el mantenimiento

³⁵ El estudio de la exclusión financiera en áreas urbanas se ha desarrollado principalmente fuera del entorno español. En esta tabla se recogen estudios europeos, aunque también pueden considerarse de interés los realizados en el entorno norteamericano por Dymsky (2003) y Pollard (1996), entre otros. Para conocer el estado de los estudios realizados en España, aunque sin especial diferenciación de las zonas urbanas, véase tabla 3.1.

de los servicios financieros en determinadas áreas geográficas y barrios desfavorecidos. Leyshon *et al* (2004) y French *et al* (2013) señalan que el cierre de sucursales de banca comercial en el Reino Unido ha sido superior al de las *building societies*, entidades de carácter social (respectivamente, 36% y 5% entre 1989 y 2003, y 43% y 33% entre 1989 y 2012). Devlin *et al* (2014), concluyen que la percepción de 'imparcialidad' por parte de los clientes es superior en el trato con las *building societies*, que en el trato con los bancos comerciales.

Los resultados previos para el caso español son similares (véase capítulo 3) y destacan la importancia de las cajas de ahorro y cooperativas de crédito en la inclusión financiera reciente, particularmente de los colectivos y zonas más vulnerables (Carbó y López del Paso, 2002; Bernad *et al*, 2008). El proceso de reestructuración del sector financiero español, descrito en profundidad en el capítulo 3.2, el deterioro de la dimensión social de la banca, así como su pérdida de diversidad, son potenciales factores de riesgo para el aumento de la exclusión financiera.

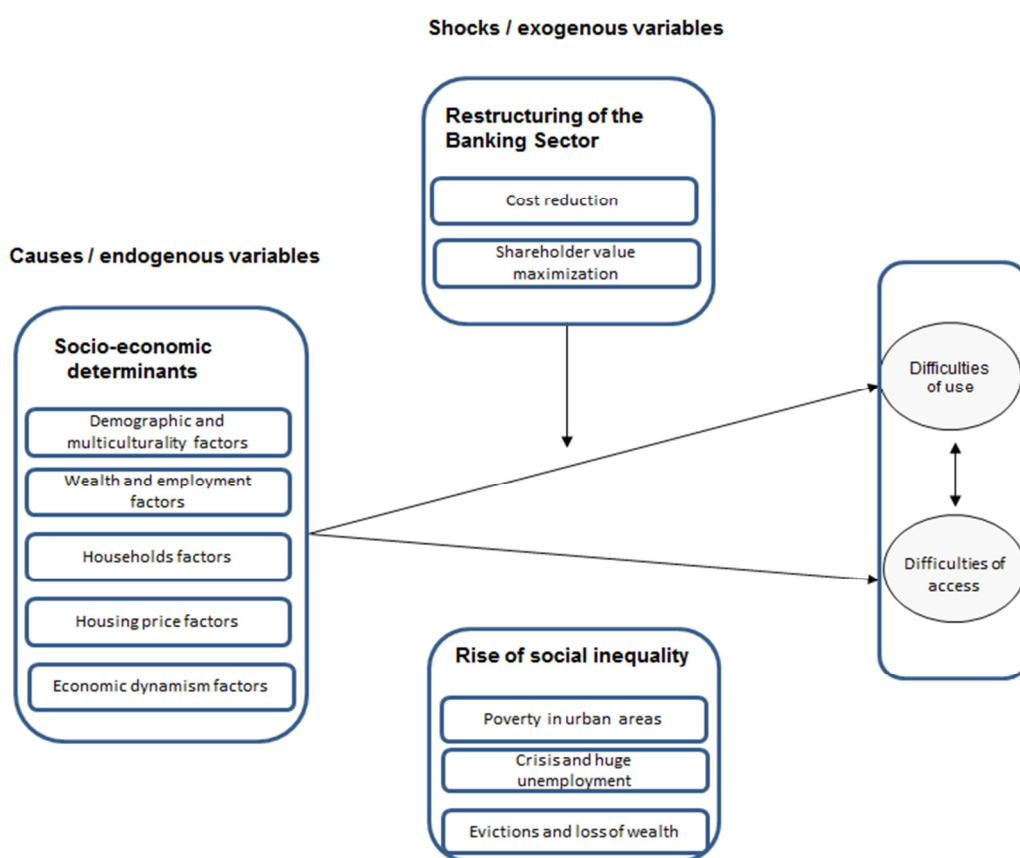
Aumento de la desigualdad en áreas urbanas.

Los procesos de distribución de la población en las ciudades tienden a su segregación según nivel de ingresos, origen étnico y nacionalidad. Así, el equilibrio heterogéneo de la población urbana puede verse amenazado. El establecimiento de sucursales bancarias en áreas urbanas vulnerables ayuda a mantener el equilibrio socioeconómico entre barrios (Dymski, 2003).

En las dos últimas décadas, la sociedad española ha visto expandirse la brecha social entre personas con y sin recursos, originada por los cambios en el sistema de bienestar (Adelantado, 2000). La reciente crisis ha ayudado a acelerar el aumento de desigualdad y precariedad, particularmente en áreas urbanas (Fundación Foessa, 2014). Entre 2007 y 2013 la integración precaria, la exclusión social moderada y, particularmente, la exclusión severa, aumentaron en las ciudades de más de 100.000 habitantes. Así, una gran proporción de hogares urbanos ha ido perdiendo su condición de integración financiera, acercándose a una situación de exclusión social que deteriora su perfil de rentabilidad-riesgo.

La literatura ha analizado la exclusión financiera en las grandes ciudades y en su desigual mosaico territorial. Por ejemplo, Pollard (1996) y Dymski (2003) en Los Ángeles y Aalbers (2007) en Rotterdam. Estos autores destacan las peculiaridades de las áreas estudiadas y concluyen que las dinámicas de la EF y sus soluciones pueden no ser extrapolables entre territorios. Otros autores como Bernad *et al* (2008) apelan a la realización de estudios sobre EF en una escala infra-municipal, complementarios de análisis más generales, aunque destacan la dificultad de la obtención de datos a ese nivel.

Figura 4.1. Modelo de evaluación de factores endógenos y exógenos de EF



Fuente: elaboración propia.

En consecuencia, y siguiendo el modelo de evaluación propuesto en la figura 4.1, se establecen las siguientes hipótesis:

H1: La intensidad de cierre de sucursales -dificultades de acceso- ha sido mayor en territorios de mayor vulnerabilidad socioeconómica.

H2: La calidad en la prestación de los servicios bancarios –que genera dificultades de uso en los clientes- es inferior en los territorios de mayor vulnerabilidad socioeconómica.

4.3. Análisis de las áreas urbanas de Madrid y Barcelona

Este análisis constituye una aplicación ampliada y mejorada de un experimento previo realizado sobre el ámbito urbano de Madrid y su área metropolitana (Véase Anexo 2). Comprende los distritos y municipios pertenecientes a las dos mayores áreas urbanas españolas, Madrid y Barcelona. La reducción de sucursales ha sido significativa en el territorio estudiado: han cerrado 2.254 oficinas (24,79%) entre 2008 y 2013.

Utilizamos información de 63 municipios y 31 distritos (véase apéndice, tabla V), que suman una población total de 8.824.772 habitantes. Nuestro análisis se centra en las asimetrías que caracterizan a cada unidad muestral, teniendo en cuenta la existencia de importantes desigualdades socioeconómicas entre los territorios, así como un diferente riesgo de vulnerabilidad social y económica (Alguacil *et al*, 2014).

Selección de variables

El ámbito de análisis de este trabajo contempla tanto los patrones de reducción de sucursales, como de saturación de las mismas. La variable 'tasa de reducción de sucursales' (*BRANCH REDUCT*) refleja los cambios temporales durante el proceso de reestructuración bancaria (French *et al*, 2013). La variable 'saturación de sucursales' (*INHAB_BRANCH*), está definida como el número de habitantes potencialmente atendidos por una sucursal. Esta es una variable proxy que nos mide la calidad de la atención al cliente provista por las sucursales en cada territorio, y nos permite indirectamente medir el grado de dificultad en el uso de los servicios bancarios y en la relación con entidades bancarias. Su precisión para la determinación de diferencias de calidad aumenta a medida que nos concentramos en un análisis infra-territorial. El deterioro de esta calidad se refleja en menores tiempos de atención por cliente y en una mayor comercialización de productos estandarizados.

Ambas variables dependientes se han obtenido del Archivo Histórico de la Guía de la Banca de Ediban para los años 2008 y 2013. Esta base de datos ofrece información detallada sobre la ubicación de las sucursales bancarias, permitiendo clasificarlas por código postal, distrito y municipio. Esta base de datos ha sido previamente utilizada en los estudios de Maudos (2014) y Alamá *et al* (2015).

Entre las variables independientes se han incluido las variables definidas ya en el capítulo 3 como factores socioeconómicos y demográficos con potencial influencia sobre la EF, independientemente de su significatividad a nivel provincial: ‘densidad de población’ (POP_DENS), ‘porcentaje de población de más de 65 años’ (POP-65), ‘índice de inmigración principal’ (IMMIGR), ‘ratio de desempleo’ (UNEMPLOY), ‘variación del precio de la vivienda 08-13’ (HOUSE-PR), y ‘porcentaje de hogares con acceso a internet’ (INTERN). Se ha eliminado la variable ‘PIB *per cápita*’ para aumentar la parsimonia del modelo y mejorar el cumplimiento de las restricciones de multicolinealidad. Se ha añadido el ‘porcentaje de hogares monoparentales’ (SINGLE-PAR), con el objetivo de mejorar la representación de la estructura demográfica del territorio local³⁶. Finalmente, se ha sustituido la variable ‘unidades locales de negocio’ (LOC-UNITS), referida al dinamismo económico de un territorio, debido a restricciones en la información disponible. En su lugar se utiliza el ‘dinamismo turístico’ (TOURDYNAM), definido como la ratio de hoteles y alojamientos turísticos de un área por volumen de población. Puede ser considerada como una aproximación de la actividad comercial y económica en el territorio, y como factor de retención de sucursales en áreas de intensa actividad turística y de negocios.

Tabla 4.2. Variables y fuentes de información incluidas en el análisis

| Tipo de variable | Año | Fuente |
|--|--------------|---|
| Variables dependientes | | |
| Porcentaje de reducción de sucursales | | Archivo Histórico de la Guía de la Banca de Ediban |
| Saturación de sucursales (habitantes por sucursal) | | |
| Variables independientes | | |
| Población mayor de 65 años | 2013 | Instituto Nacional de Estadística (INE). Estadística del Padrón Continuo. |
| Índice de inmigración principal | 2013 | |
| Densidad de población | 2013 | Institutos de Estadística de las Comunidades Autónomas de Madrid y Cataluña Instituto Nacional de Estadística (INE). Censo de Población y Vivienda(1) |
| Hogares monoparentales | 2011 | |
| Ratio de desempleo por 100 habitantes | 2013 | Elaboración propia con datos de los Departamentos de Estadística de los Ayuntamientos de Madrid y Barcelona, y los Institutos de Estadística de las Comunidades Autónomas de Madrid y Cataluña. |
| Ratio de hoteles por 1000 habitantes | 2013 | |
| Depreciación de la vivienda | 2008 2013 | y Base de datos histórica de la Agencia inmobiliaria Idealista. www.idealista.com |
| Porcentaje de hogares con acceso a Internet | 2011 | (1) |

Fuente: elaboración propia

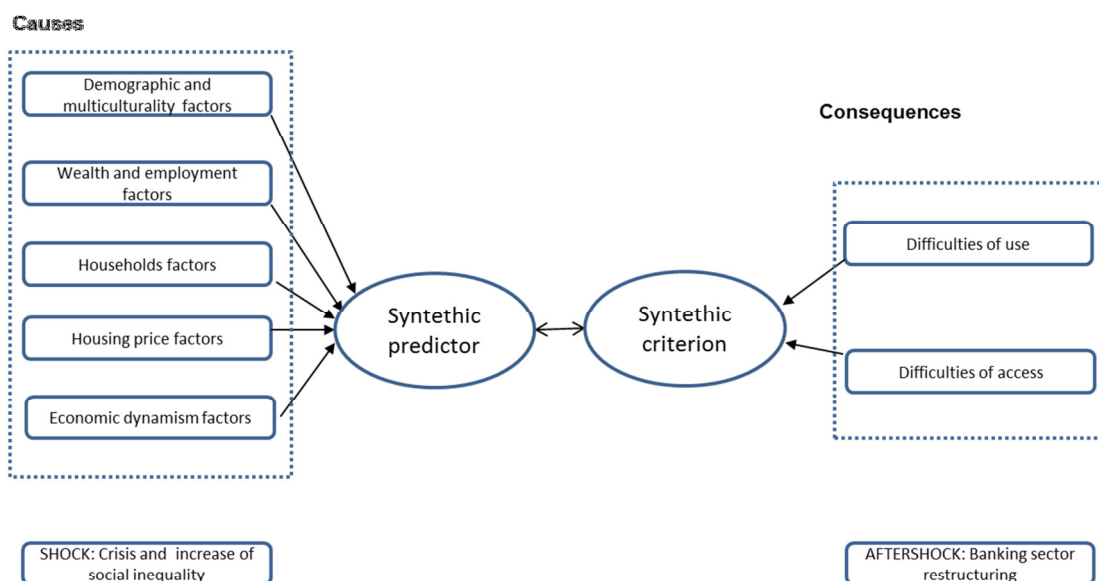
³⁶ La situación de hogar monoparental influye en el riesgo de exclusión social (véase capítulo 5) y diversos estudios asignan a este colectivo un mayor riesgo de dificultades en el uso de los servicios bancarios (Anderloni y Carluccio, 2007; Gloukoviezoff, 2007; Devlin, 2005).

La mayor parte de los datos han sido recogidos para los años 2008 y 2013, y el alcance del análisis ha sido municipal o infra-municipal (nivel de distrito), siguiendo la definición de las unidades muestrales. Como parte de la información a nivel infra-municipal no ha podido ser obtenida de una única base de datos, se ha decidido combinar fuentes alternativas y homogéneas, en vez de omitir estas variables. La tabla 4.2 resume las fuentes de información y periodos específicos utilizados en el análisis de las áreas urbanas de Madrid y Barcelona.

Modelos

Previamente al contraste de las hipótesis queremos testar la correcta definición del modelo teórico subyacente de la figura 1, para lo cual llevamos a cabo un análisis de correlaciones canónicas que permite contrastar la relación existente entre causas (factores socioeconómicos) y consecuencias (dificultades de acceso y uso bancario), así como la interrelación específica entre estas últimas. Su representación queda reflejada en la figura 4.2.

Figura 4.2. Correlación canónica entre causas y consecuencias de la EF.



Fuente: elaboración propia.

Para contrastar las hipótesis formuladas definimos dos modelos.

El primero evalúa el impacto de la restructuración bancaria a través de la ‘tasa de reducción de sucursales’ durante el periodo de mayor intensidad de cierre de sucursales bancarias (2008-2013).

$$(BRANCH\ REDUCT)=\beta_0 + \beta_1 (POP-DENS) + \beta_2(POP-65) + \beta_3 (IMMIGR) + \beta_4 (UNEMPLOY) + \beta_5 (SINGLE-PAR) + \beta_6 (HOUSE-PRICE) + \beta_7 (INTERN) + \beta_8 (TOURDYNAM) + \varepsilon$$

El segundo evalúa las dificultades de uso de los servicios financieros siendo la variable dependiente la ‘saturación de sucursales (*INHAB_BRANCH*).

$$(INHAB_BRANCH)=\beta_0 + \beta_1 (POP-DENS) + \beta_2(POP-65) + \beta_3 (IMMIGR) + \beta_4 (UNEMPLOY) + \beta_5 (SINGLE-PAR) + \beta_6 (HOUSE-PRICE) + \beta_7 (INTERN) + \beta_8 (TOURDYNAM) + \varepsilon$$

Estos dos fenómenos están estrechamente relacionados, como se ha argumentado desde una perspectiva teórica, pero se quiere evaluar ambos separadamente para identificar sus principales determinantes socioeconómicos. Ambos modelos se estiman a través de regresión cuantílica, metodología que permite reflejar la naturaleza ‘extrema’ de la exclusión financiera (Alamá y Tortosa-Ausina, 2012).

La tabla 4.3 muestra el signo esperado de las variables seleccionadas para cada modelo en base a la revisión teórica previa.

Tabla 4.3. Signo teórico esperado de las variables.

| Variable | Modelo 1 (reducción de sucursales) | Modelo 2 (saturación de sucursales) |
|--|------------------------------------|-------------------------------------|
| Densidad de población (POP_DENS) | + | + |
| Población mayor de 65 años (POP-65) | + | - |
| Índice de inmigración principal (IMMIGR) | + | + |
| Ratio de desempleo (UNEMPLOY) | + | + |
| Porcentaje de hogares monoparentales (SINGLE-PAR) | + | + |
| Porcentaje de variación del precio de la vivienda (HOUSE-PR) | + | + |
| Porcentaje de hogares con acceso a internet (INTERN) | +/- | + |
| Ratio de dinamismo turístico (TOURDYNAM) | - | - |

Fuente: elaboración propia

Metodología

Correlación canónica

Podemos definir el análisis de correlación canónica como una técnica multivariante que facilita el estudio de las interrelaciones entre múltiples variables criterio (dependientes) y múltiples variables predictoras (independientes) (Hair *et al*, 2006). Identifica y mide la fortaleza de asociación entre dos sets de variables, uno que puede ser interpretado como las causas de un fenómeno y el otro como las consecuencias. La ventaja de la aplicación del análisis de correlación canónica es doble. Por un lado permite evaluar si el modelo teórico subyacente ha sido correctamente definido, midiendo la consistencia entre los constructos multidimensionales de 'causas' y 'consecuencias'. Por otro, si hemos de reducir el número de predictores de nuestro modelo debido a la presencia de multicolinealidad podremos determinar qué variables contribuyen en mayor medida a la variabilidad de las variables exógenas o endógenas en su conjunto. El uso de la correlación canónica es innovador en el estudio de la exclusión financiera y refuerza su carácter multi-causal.

El análisis se realiza sobre variables latentes denominadas 'funciones canónicas', no directamente observables, construidas de modo que maximicen la variabilidad entre los dos sets de variables, las directamente observables. Estas funciones canónicas se construyen en pares de valores canónicos secuenciales, y en cada paso del procedimiento tenemos un valor teórico canónico para el set de variables explicadas y otro para el de variables predictoras³⁷. El proceso consiste en determinar el par de valores teóricos que maximizan su correlación, estimando sucesivos pares de valores teóricos canónicos (funciones canónicas), ortogonales entre sí, con límite en el número de variables presentes en el set con menos componentes.

Regresión cuantílica

La regresión cuantílica (QR) permite desarrollar una estrategia sistemática para examinar cómo las covariables influyen la respuesta de la variable explicada en diferentes puntos de la distribución y complementa el enfoque clásico de la regresión basada en mínimos cuadrados ordinarios (OLS) (Koenker, 2005). La asunción subyacente de la QR es que el impacto sobre la variable respuesta no tiene por qué ser el mismo para toda la distribución condicional.

³⁷ UCLA, <http://www.ats.ucla.edu/stat/stata/dae/canonical.htm>

Mientras que los modelos basados en OLS se centran en el impacto promedio de las covariables en la variable respuesta, la QR estima diferentes funciones cuantílicas que incluyen los extremos superior e inferior de la distribución condicional. Por ejemplo, la regresión mediana es un caso particular para el cuantil 50, mientras que los OLS sólo aportan información de las estimaciones sobre la media. La QR es robusta ante la presencia de casos atípicos, estima el impacto de las covariables en posiciones centrales y no centrales, no impone restricciones en el término de error y puede utilizarse ante la ausencia de normalidad u homocedasticidad en los datos. La principal ventaja de la QR es su consideración sobre cómo los cambios en las covariables afectan la distribución de la variable respuesta en toda su extensión (Hao y Naiman, 2007), lo que resulta de gran interés en el caso de la exclusión financiera, caso extremo de estudio. Anteriormente ha sido utilizada en el ámbito de la EF por Alamá y Tortosa-Ausina (2012).

Resultados

4.3.1. Análisis de definición del modelo de causas y consecuencias de la EF.

El resultado de la estimación de correlaciones canónicas mide la fuerza de asociación entre nuestros conjuntos de consecuencias y de causas de la exclusión financiera. En nuestro caso, obtenemos dos funciones canónicas. La tabla 4.4 muestra los coeficientes o ponderaciones canónicas estandarizadas, así como el valor de la correlación canónica y de su cuadrado, el R^2 canónico, que representa la cantidad de varianza de un valor teórico (set) explicada por el otro valor teórico³⁸.

Teniendo en cuenta la función canónica 1, vemos que la correlación canónica entre el set de causas y consecuencias es alta, así como la cantidad de varianza compartida (0,8515). Podemos argumentar que las características socioeconómicas del territorio están altamente correlacionadas con las dificultades de acceso y uso en las sucursales bancarias. Este resultado apoya el modelo teórico según el cual indicamos que el problema de la EF debe ser evaluado desde una doble dimensión que incluya simultáneamente la contracción de la red

³⁸ Los coeficientes estandarizados facilitan la comparación entre variables con desviaciones estándar muy diferentes.

bancaria y el aumento de dificultades de acceso, así como la evaluación de las 'dificultades de uso' basadas en el asesoramiento personalizado.

Tabla 4.4. Análisis de correlación canónica.

| Variables | Ponderaciones canónicas estandarizadas | |
|--|--|---------------|
| | Función 1 | Función 2 |
| Set 1 (Consecuencias) | | |
| Reducción de sucursales (BRANCHRED) | 0.3516 | 0.9992 |
| Saturación de sucursales (INHABITBR) | 1.0592 | -0.0025 |
| Set 2 (Causas) | | |
| Población mayor de 65 años (POP65) | 0.4068 | 1.2589 |
| Densidad de población (POPDENS) | -0.0383 | -0.0852 |
| Índice inmigración principal (IMMIGR) | 0.5635 | -0.9023 |
| Desempleo (UNEMPLOY) | -0.0783 | 0.3397 |
| Hogares monoparentales (SINGLEPAR) | 0.5132 | 0.1073 |
| Depreciación de la vivienda (HOUSEPRICE) | -0.2673 | -0.0384 |
| Acceso a internet (INTERN) | -0.2385 | -0.0699 |
| Dinamismo turístico (TOURDYNAM) | -0.0072 | 0.9268 |
| Correlación canónica | 0.9228 | 0.7518 |
| R² canónica | 0.8515 | 0.5652 |

Fuente: elaboración propia basada en datos de las fuentes indicadas

Se ha testado la significación y el ajuste general del modelo de acuerdo con los criterios multivariantes de Wilks, Pillai, Lawley- Hotelling y Roy, y encontramos que son significativos al 5% (tabla 4.5). Debido a que la λ de Wilks representa la varianza inexplicada por el modelo en su conjunto, el factor $1 - \lambda$ nos ofrece la cantidad de varianza explicada, en una métrica similar a un R^2 común, que en nuestro modelo ascendería a 0,94.

Tabla 4.5. Test de significación general.

| | Statistic | F | Prob>F |
|-------------------------|-----------|--------|--------|
| Wilks' lambda | 0.0645 | 7.7052 | 0.0000 |
| Pillai's trace | 1.4166 | 6.6789 | 0.0000 |
| Lawley- Hotelling trace | 7.0336 | 8.7921 | 0.0000 |
| Roy's largest root | 5.7338 | 15.768 | 0.0000 |

Fuente: elaboración propia.

Las ponderaciones canónicas se interpretan de forma análoga a los coeficientes de una regresión, como contribución relativa de cada variable al valor teórico. Por ejemplo, un aumento en la desviación estándar de la variable 'saturación de sucursales' genera un incremento de

1,0592 de la desviación estándar de la función canónica para el conjunto de consecuencias, mientras las otras covariables permanezcan constantes.

La tabla 4.6 nos permite analizar la significación individual de los coeficientes en cada función canónica, además de complementar la información sobre el valor de la ponderación canónica. Deben tenerse en cuenta las precauciones en su interpretación que recomiendan Hair *et al* (2006) por motivos de inestabilidad e imprecisión. No obstante, revisamos el signo y magnitud de las ponderaciones canónicas como complemento a un posterior análisis de las variables a través de regresiones cuantílicas. Vemos que las dos variables dependientes son estadísticamente significativas, además de compartir parte de la varianza del valor teórico del set 'consecuencias'. En el set 'causas' el 'índice de inmigración' y los 'hogares monoparentales' muestran las mayores ponderaciones – positivas- y resultan significativos³⁹.

Tabla 4.6. Test de significación de coeficientes.

| | Coefficient | St. Error | t | P> t | h² (%) |
|------------------------------|--------------------|------------------|----------|------------------|--------------------------|
| Función1 | | | | | |
| Reducción suc. | 6.368 | 1.5141 | 4.21 | 0.000 | 1.0000 |
| Saturación suc. | 0.0018 | 0.0001 | 12.67 | 0.000 | 1.0000 |
| | | | | | |
| Población mayor de 65 años | 0.0427 | 0.0163 | 2.61 | 0.000 | 0.7521 |
| Densidad de población | 0.000 | 0.0001 | -0.26 | 0.000 | 0.2099 |
| Índice inmigración principal | 20.6165 | 11.9674 | 1.72 | 0.000 | 0.5418 |
| Desempleo | -0.0425 | 0.1861 | -0.23 | 0.000 | 0.7213 |
| Hogares monoparentales | 69.8331 | 21.0973 | 3.31 | 0.000 | 0.1478 |
| Depreciación de la vivienda | -3.5657 | 2.5019 | -1.43 | 0.000 | 0.5731 |
| Acceso a internet | -4.2555 | 4.5892 | -0.93 | 0.000 | 0.4377 |
| Dinamismo turístico | -0.019 | 0.5307 | -0.04 | 0.000 | 0.0656 |

Fuente: elaboración propia basada en datos de las fuentes indicadas

La última columna muestra el coeficiente común h^2 , porcentaje de la varianza de la función canónica explicada por cada variable. Este estadístico indica la utilidad de cada

³⁹ La función 2 no ha resultado significativa y, por tanto, no se analizan sus coeficientes.

variable observada en el análisis general. Las variables 'causa' con mayor capacidad explicativa son 'población mayor de 65 años' ($h^2 = 75,21\%$), 'desempleo' ($h^2 = 72,13\%$), 'precio de la vivienda' ($h^2 = 57,31\%$) e 'índice de inmigración' ($h^2 = 54,18\%$), mientras que las consecuencias de la EF (dificultades de acceso y de uso) son ambas completamente relevantes.

4.3.2. Análisis de la reducción de sucursales.

Cuando estimamos regresiones cuantílicas para observar la distribución de la variable 'reducción de sucursales', los coeficientes se muestran más significativos en los cuantiles más extremos (Q5 y Q99). Los errores estándar son mayores para la regresión mediana (Q50), reflejando mayor precisión en los dos extremos de la distribución. Una razón de que los coeficientes difieran según cuantiles es la presencia de heterocedasticidad. No obstante, tras realizar los test de Breusch-Pagan para todas las variables independientes, no ha podido rechazarse la hipótesis nula de homocedasticidad.

Tabla 4.7. Determinantes de la reducción de sucursales en áreas urbanas según QR.

| | OLS | QR $\hat{\theta}=5$ | QR $\hat{\theta}=50$ | QR $\hat{\theta}=80$ | QR $\hat{\theta}=99$ |
|----------------------|---|--|--|---|--|
| Constante | .2905** | .005* | .3474* | .9155 | .9215** |
| POP65 | -0.0055 (.0014) | -0.0075** (2.112 e ⁻¹⁷) | -0.0058 (.0039) | -0.0061 (.0052) | -0.0063** (2.99 e ⁻¹⁹) |
| POPDENS | 3.625e ⁰⁷ (1.29 e ⁰⁶) | -3.17 e ⁰⁵ ** (1.978 e ²⁰) | 1.53 e ⁰⁵ (3.332 e ⁰⁶) | 2.74 e ⁰⁶ (3.98 e ⁰⁶) | 7.864 e ⁰⁷ ** (2.787 e ²²) |
| IMMIGR | 1.3676 (1.0432) | 1.1929** (1.316 e ⁻¹⁴) | 2.1166 (2.75) | 4.2813** (2.0846) | 2.3952** (2.425 e ⁻¹⁶) |
| UNEMPLOY | -0.0076 (.0162) | .0065** (1.895 e ⁻¹⁶) | -0.0165 (.0394) | -0.0577* (.0341) | -0.0326** (3.901 e ⁻¹⁸) |
| SINGLEPAR | -0.6147 (1.8391) | -7.2374** (2.57 e ⁻¹³) | 1.2556 (4.5024) | 2.6636 (6.8099) | -1.291** (3.586 e ⁻¹⁶) |
| HOUSEPRICE | .0216 (.2181) | -.1735** (2.895 e ⁻¹⁵) | .0478 (.5782) | .1804 (.5087) | .1127** (4.69 e ⁻¹⁷) |
| INTERN | .0523 (.4) | .7923** (5.445 e ⁻¹⁵) | -1.234 (1.033) | -7.047 (.9977) | -6.272** (8.718 e ⁻¹⁷) |
| TOURDYNAM | -1.1013 (.0462) | -.0868** (6.338 e ⁻¹⁶) | -1.265 (1.1087) | -1.871* (.1011) | -1.701** (8.892 e ⁻¹⁸) |
| R² | 56.52 | 53.53 | 38.7 | 50.45 | 63.68 |

Fuente: elaboración propia basada en datos de las fuentes indicadas

La tabla 4.7 nos muestra que la regresión mediana (Q50) tiene una bondad de ajuste baja, por lo que no se analiza este punto de la distribución. Respecto a los otros puntos, el cuantil mayor (Q99) corresponde a los territorios con una mayor reducción de sucursales y por tanto, más vulnerables a la EF. Aquí apreciamos que los factores que contribuyen en mayor medida al cierre de sucursales son la presencia de población inmigrante (+2,39) y la depreciación de la vivienda (+0,11). En las áreas aparentemente menos vulnerables a la EF

(Q5), los determinantes principales son la población inmigrante (+1,19), el acceso a internet (+0,79) y la ratio de desempleo (+0,06).

Una aportación de la QR es poder constatar que las variables cambian su influencia sobre la reducción de sucursales dependiendo del perfil del territorio. Por ejemplo, el acceso a internet y el desempleo estimulan el proceso de cierre de sucursales en aquellas áreas menos vulnerables a la EF (Q5), mientras que éstos son factores de retención de sucursales en las áreas más vulnerables. El desempleo muestra un comportamiento particularmente inesperado, mitigando la reducción de sucursales en la mayor parte de los cuartiles considerados, excepto en el extremo inferior de la distribución. Esto puede estar relacionado con la presencia de entidades de banca social, como las cajas y cooperativas, que en ocasiones han mostrado comportamientos irregulares en áreas con alto desempleo, u otras características sociales desfavorables (Bernad *et al*, 2008; Alamá y Tortosa-Ausina, 2012). No obstante, esta afirmación requiere un estudio en mayor profundidad.

En general, los factores más relevantes para la reducción de sucursales son:

- Con impacto negativo sobre el cierre de sucursales – retención de sucursales- la población de más de 65 años y el dinamismo turístico o económico del territorio. Cabe recordar aquí, como se analizará en el capítulo 5, que la presencia de población envejecida ha pasado de ser un factor de vulnerabilidad a un factor de integración social.
- Con impacto positivo sobre el cierre de sucursales, es decir, como factor agravante de la misma, encontramos la presencia de población inmigrante.

Los resultados empíricos en las áreas urbanas de Madrid y Barcelona refrendan nuestra primera hipótesis - H1- que asocia mayores tasas de reducción de sucursales – mayor pérdida de acceso a los servicios bancarios- con aquellos territorios de mayor vulnerabilidad socioeconómica. Esta vulnerabilidad queda determinada por la presencia de población inmigrante, población más joven y bajo dinamismo turístico del territorio, como aproximación de su dinamismo comercial.

4.3.3. Análisis de la saturación de sucursales.

El segundo modelo se basa en el enfoque de las dificultades de uso, que trata de recoger otra dimensión de la problemática de la EF: la desigualdad de la calidad en el servicio a través de sucursales bancarias. Nuestro modelo analiza si el perfil socioeconómico de un territorio influye en la decisión bancaria de mantener un diferencial mayor o menor de sucursales por unidad de población.

La tabla 4.8 nos proporciona los coeficientes estimados y sus respectivos errores estándar. De nuevo, la aplicación del test de Breusch-Pagan no nos ha permitido confirmar la presencia de heterocedasticidad, como explicación de la variación de coeficientes entre cuantiles.

Tabla 4.8. Determinantes de la saturación de sucursales en áreas urbanas según QR.

| | OLS | QR $\vartheta=5$ | QR $\vartheta=50$ | QR $\vartheta=80$ | QR $\vartheta=99$ |
|----------------------|----------------------------|---|--|------------------------------------|--|
| Constant | 302.6147* (2387.0301) | .0051 (4.827 e ⁻¹⁵) | .3474 (.8979) | -819.7348 (2709.15) | .9215 (7.681 e ⁻¹⁷) |
| POP65 | 2.4649 (9.7471) | -.0075** (2.112 e ⁻¹⁷) | -.0058 (.0039) | 1.9825 (13.8452) | -.0063** (2.995 e ⁻¹⁹) |
| POPDENS | -.0007 (.0088) | -3.177 e ⁻⁰⁶ ** (1.978 e ⁻²⁰) | 1.53 e ⁻⁰⁶ (3.332 e ⁻⁰⁶) | .0091 (.0121) | 7.864 e ⁻⁰⁷ ** (2.787 e ⁻²²) |
| IMMIGR | 15343.686** (7125.6771) | 1.1929** (1.316 e ⁻¹⁴) | 2.1166 (2.7504) | 25996.12** (7659.39) | 2.3952** (2.425 e ⁻¹⁶) |
| UNEMPLOY | -48.6741 (110.8163) | .0065** (1.895 e ⁻¹⁶) | -.0165 (.0394) | -221.427** (109.1023) | -.0326** (3.901 e ⁻¹⁸) |
| SINGLEPAR | 33485* (12561.834) | -7.2374** (2.57 e ⁻¹³) | 1.2556 (4.5024) | 53998.84** (12737.37) | -.1291** (3.586 e ⁻¹⁶) |
| HOUSEPRICE | -1744.0273 (1489.7115) | -.1735** (2.895 e ⁻¹⁵) | .0478 (.5782) | -2702.81* (2585.45) | .1127 (4.69 e ⁻¹⁶) |
| INTERN | -1988.2449 (2732.5591) | .7923** (5.445 e ⁻¹⁵) | -.1234 (1.033) | -608.0628* (347.02) | -.6272** (8.718 e ⁻¹⁷) |
| TOURDYNAM | -366.7635* (316.002) | -.0868** (6.338 e ⁻¹⁶) | -.1265* (.1087) | -.1423 (5.47 e ⁻¹⁶) | -.1701 (8.89 e ⁻¹⁸)** |
| R² | 82.00 | 53.53 | 38.70 | | 63.68 |

Fuente: elaboración propia basada en datos de las fuentes indicadas

El análisis de los resultados de la tabla 4.8 nos permite argumentar que las estimaciones del modelo para la media y la mediana (columnas 2 y 4, respectivamente) no nos aportan demasiada información significativa, así que centramos la atención en los extremos superior e inferior de la distribución. El cuantil más bajo (Q5) nos vuelve a definir los territorios menos vulnerables pues disponen de sucursales menos saturadas, en oposición a las áreas donde las sucursales atienden a un mayor número de habitantes promedio, los cuales deberían recibir menos servicios personalizados y una peor calidad de la atención al cliente.

Los principales determinantes de esta desigualdad en el uso de los servicios bancarios son:

- La presencia de población inmigrante como factor agravante para la saturación de sucursales. La densidad de población influye en el extremo superior de la distribución, indicando que en aquellas áreas más vulnerables a las dificultades de uso, con sucursales más saturadas, la concentración de la población exacerba el problema. Sin embargo, en las áreas menos vulnerables – presumiblemente zonas de intensa actividad económica -, el efecto es el contrario.
- Así, los factores que influyen en la reducción de la saturación bancaria son el dinamismo turístico – económico-, la presencia de población mayor de 65 años y la mayor tasa de acceso a internet de los hogares.

Los resultados empíricos en las áreas urbanas de Madrid y Barcelona refrendan nuestra segunda hipótesis – H2- que asocia mayor saturación de las sucursales bancarias – mayores dificultades de uso- con aquellos territorios de mayor vulnerabilidad socioeconómica. Esta vulnerabilidad queda determinada por la presencia de población inmigrante, población más joven, un bajo dinamismo turístico y económico del territorio, y por un menor acceso a internet de los hogares.

4.4. Conclusiones.

El análisis realizado contempla un amplio conjunto de variables demográficas y socioeconómicas, que amplían las utilizadas previamente en la literatura sobre exclusión financiera. Se aplican también técnicas alternativas de análisis multivariante, como la correlación canónica y la regresión cuantílica, para complementar los modelos lineales clásicos que se habían utilizado en el análisis de la EF territorial y sus factores de riesgo.

Se confirma a través de la correlación canónica que las causas y consecuencias – desigualdad en el acceso y uso de los servicios bancarios- de la exclusión financiera en las áreas urbanas, están relacionadas y son multidimensionales. La estimación de regresiones cuantílicas nos indica efectivamente que los factores explicativos de la exclusión financiera son complejos y difieren en su efecto y significación según el tipo de territorio urbano que estemos considerando (con mayor o menor riesgo de desaparición y/o saturación de sucursales).

La desaparición de sucursales ha supuesto un retroceso en la distribución de recursos bancarios en zonas urbanas, aumentando su riesgo de vulnerabilidad estructural, definida ésta como la debilidad de servicios e infraestructuras necesarios para la integración social de los territorios. Queda pendiente determinar hasta qué punto el avance de la banca *online* y de la tecnología puede cubrir este retroceso. Igualmente cabe determinarse el nivel óptimo de bancarización territorial - en un análisis desde el lado de la demanda - para valorar si el proceso analizado responde simplemente a un ajuste sobre una red de sucursales sobredimensionada, o comienza a suponer un riesgo grave de exclusión en el acceso bancario para algunas zonas urbanas.

No obstante, nuestros resultados no muestran territorios urbanos en Madrid y Barcelona en situación de desertificación bancaria o en riesgo de estarlo, aunque sería recomendable un análisis a menor nivel territorial – barrial o sección censal- para observar esta potencial consecuencia. Observamos una discriminación entre áreas urbanas, con procesos no homogéneos de desaparición y saturación de sucursales en el marco de la crisis económica y la reestructuración bancaria, que han afectado prioritariamente a aquellos territorios con un peor perfil socioeconómico. Este patrón desigual en la cobertura bancaria responde a una reasignación de recursos durante la crisis en función de las características socioeconómicas de la población, como la presencia de inmigración, o el nivel de actividad económica. Algunos factores de retención de la red de sucursales, como la presencia de población envejecida, pueden llevar a interpretar el desempeño bancario como una respuesta a las necesidades específicas de esta población – los jóvenes son más propensos a utilizar canales tecnológicos-, o de nuevo por razones de desigualdad social, debidas a una mayor estabilidad en la situación de la población mayor – la incidencia de la pobreza y exclusión social entre la población joven ha sido mayor en el periodo de crisis-. En general, puede afirmarse que las dificultades de uso de los servicios bancarios crecen en zonas urbanas que ya mostraban vulnerabilidad socioeconómica previa. La pérdida de infraestructura bancaria reduce potencialmente las oportunidades de desarrollo económico de un territorio – reflejando menor interés en el ahorro y préstamo locales- y subsecuentemente las oportunidades de sus habitantes.

Este estudio demuestra la necesidad de un análisis detallado de los territorios, puesto que a un nivel de micro-territorio se obtienen resultados más concretos en cuanto a la identificación de factores de riesgo para la exclusión financiera. Así, los estudios realizados a nivel nacional o provincial – macro-territorios-, como el desarrollado en el capítulo 3, deben ser interpretados desde su correspondiente nivel de agregación. Su comparativa con los patrones detectados en niveles más bajos de análisis, municipal e infra-municipal, nos muestra efectos diferenciados, o incluso opuestos, de factores como el desempleo o la población inmigrante.

Discusión

Cuando analizamos la exclusión financiera desde el lado de la oferta se debe considerar no sólo la exclusión debida a razones de acceso, sino también las dificultades de uso bancario. Este es un marco de medida mucho más complejo, por lo que no ha sido muy considerado en los análisis empíricos sobre exclusión financiera (Molyneux, 2007). Nuestro objetivo en los capítulos 3 y 4 consistía en definir y explorar una aproximación de la calidad de los servicios bancarios a través del concepto de ‘saturación’ de la sucursal. El deterioro de esta saturación se puede evaluar desde diferentes perspectivas. Por un lado vemos que aumenta el diferencial de clientes potenciales que han de ser atendidos por cada sucursal bancaria, lo que conlleva un empeoramiento de la calidad del servicio. Por otro lado el proceso de optimización de la red de sucursales puede responder a un exceso de capacidad previa, que se ajusta a la demanda actual de servicios bancarios. Finalmente, los canales tecnológicos de atención bancaria podrían contribuir a mantener la calidad del servicio en términos de atención al cliente y asesoramiento mientras que la red de sucursales se reduce. Para evaluar de forma más exhaustiva el proceso de exclusión y desigualdad financiera debe analizarse desde la perspectiva de la demanda, complementando el análisis de la oferta realizado en los capítulos 3 y 4.

La evidencia de desigualdad bancaria plantea un doble escenario en relación al servicio prestado en la sucursal, que podría agudizarse en el futuro. Por un lado, en las áreas urbanas se observa el desarrollo de una banca minorista *low-cost*, más saturada en su atención vía sucursal, que presta servicio a los territorios y segmentos de población menos rentables. Estas sucursales *low-cost* pueden estar priorizando la provisión de servicios de depósito o

transacción frente a los de crédito – por su mayor dificultad diferencial para aplicar estrategias de banca relacional -. Nos cuestionamos si esto implica una estrategia de captación de pasivo bancario homogénea, para todas las sucursales, incluidas las *low-cost*, combinada con prestación preferente de crédito a través de las sucursales de ‘valor-añadido’, características de los territorios urbanos de mejor perfil socioeconómico. Esta desigualdad en la prestación de servicios bancarios ha sido habitual en las estrategias de expansión de la red bancaria en el periodo pre-crisis (Delgado *et al*, 2008): el crédito era un negocio con mayor peso en aquellas sucursales establecidas en los territorios de expansión de las entidades, frente a sus territorios de origen. En un proceso de contracción de la red bancaria y de creciente desigualdad social, sería conveniente contrastar estos potenciales efectos de discriminación en el acceso y uso de los servicios bancarios. Este debate se enmarca en la visión de la Directiva Europea de Cuentas de Pago (Unión Europea, 2014) que promueve el acceso y la adecuación de los servicios bancarios a las necesidades de los consumidores, incluidos aquellos que utilizan servicios básicos, y promueve evitar su estigmatización por este motivo.

CAPÍTULO 5. EXCLUSIÓN SOCIAL Y EXCLUSIÓN FINANCIERA: ANÁLISIS DE LAS PRINCIPALES DIFICULTADES EN EL USO DE LOS SERVICIOS BANCARIOS PARA LAS PERSONAS VULNERABLES.

Resumen.

La crisis económica ha aumentado la desigualdad social y la heterogeneidad de las personas en riesgo de exclusión en España, y por tanto, la vulnerabilidad financiera. Este capítulo revisa la literatura que estudia los factores determinantes de la no-bancarización y de la infra-bancarización y propone un modelo de análisis bidireccional para la relación entre exclusión financiera y exclusión social. A través de un análisis descriptivo y utilizando la información de una encuesta a 1.050 personas en riesgo de exclusión social, se estudia el impacto de determinados factores (demográficos, pobreza, carencia material, precariedad laboral) en la condición de exclusión y autoexclusión financiera e infra-bancarización, así como las principales dificultades de uso financiero para las personas en situación social vulnerable. Finalmente, se concluye con una reflexión sobre el derecho de acceso a los servicios financieros y la pertinencia de políticas que favorezcan la inclusión financiera de las personas vulnerables.

Palabras clave: exclusión financiera, exclusión social, vulnerabilidad del consumidor, crisis, pobreza.

5.1. Introducción.

El análisis de la exclusión financiera desde una perspectiva territorial muestra la existencia de discriminación bancaria debido a las características demográficas, económicas y sociales de los territorios (French *et al*, 2013; Alamá *et al*, 2015). Encontramos así diferentes niveles de prestación de servicios financieros, relacionados con el nivel de integración social y económica del territorio, que a su vez queda definido por los colectivos que hacen uso de él (Echazarra, 2010). Por tanto, parece razonable estudiar en qué sentido y medida se relacionan la exclusión social y la exclusión financiera, incorporando el concepto de vulnerabilidad del consumidor como factor mediador entre ambas. Ésta se da en las transacciones de consumo cuando “existen factores que exceden la capacidad de un individuo o colectivo para actuar en su propio interés en el corto plazo” (Baker y Mason, 2012).

La coexistencia de personas supra-bancarizadas, infra-bancarizadas y excluidas del sistema financiero formal en economías de alto nivel de desarrollo puede ser considerada como un fallo de mercado desde el lado de la oferta (Anderloni y Carluccio, 2007). Las personas infra-bancarizadas disponen de acceso a servicios financieros básicos pero se enfrentan a barreras para acceder servicios más complejos y a mayores dificultades de uso tanto a nivel de precio como de calidad de servicio (Carbó *et al*, 2005). Esta situación se ha asociado tradicionalmente a personas de bajos ingresos (Nieri, 2007).

Una cuestión clave en las economías altamente bancarizadas es determinar si el acceso a los servicios financieros supone una barrera para la inclusión social y cuáles son las ‘condiciones adecuadas’ de uso (Anderloni *et al*, 2008) teniendo en cuenta las circunstancias y nivel de vulnerabilidad de las personas o colectivos. Diferentes tipologías de banca social surgieron tras identificar barreras en la industria bancaria que impedían el pleno desarrollo y la aportación de valor de las economías domésticas y empresas más modestas o alejadas: las cajas de ahorro, las cooperativas de crédito y las instituciones microfinancieras son algunos ejemplos (de la Cuesta *et al*, 2006). Estas entidades se especializaron en un modelo de banca relacional y fueron favorables a la adaptación de productos y servicios para colectivos social y económicamente vulnerables, que requieren además mayor asesoramiento y protección frente a los riesgos (Gloukoviezoff, 2007; De Meza *et al*, 2008). Revell (1989:31) enfatiza que las

cajas de ahorro del siglo XIX no se crearon para los más pobres, pero sí para personas con empleo e ingresos modestos, incluso muy precarios, y con el objetivo de ayudarles a no caer en la pobreza: “[...] las Cajas de Ahorro se preocupaban de quienes se hallaban justo por encima de la línea divisoria de la pobreza, con objeto de evitar que acontecimientos tales como el matrimonio o la muerte de un pariente pudieran situarlos por debajo de dicha línea”.

Sin embargo, en los países más desarrollados la banca social y relacional va perdiendo relevancia a favor de la banca comercial y el modelo transaccional, que a partir de bases de datos segmenta a los clientes en función de su rentabilidad (García-Montalvo, 2014a), lo que implica procesos de discriminación de los perfiles menos favorables (Bowman *et al*, 2014). Un ejemplo de esta discriminación es la reducción más intensa de la red de sucursales en aquellas comunidades desfavorecidas, precisamente las más intensivas en el uso de las mismas (Leyshon *et al*, 2004).

En este entorno se tiende a trasladar una notable carga de responsabilidad hacia el consumidor: se incentiva la utilización de las nuevas tecnologías y la adquisición de educación financiera suficiente para poder desenvolverse en el mercado bancario minorista. Sin embargo, para el consumidor medio, los factores psicológicos definen el comportamiento financiero en mayor medida que los conocimientos (De Meza *et al*, 2008). Y en el caso de los consumidores vulnerables el asesoramiento neutral de expertos resulta aún más relevante para maximizar el valor de las decisiones financieras (Hogg *et al*, 2007) y evitar presiones de la industria bancaria que deriven en situaciones perniciosas, como el sobreendeudamiento (Gutiérrez-Nieto *et al*, 2015). Ha de tenerse en cuenta que las iniciativas de educación financiera combinadas con capacitación tecnológica no han dado resultados claramente positivos, particularmente en el caso de colectivos desfavorecidos (Servon y Kaestner, 2008; Caskey, 2006).

Este capítulo pretende estudiar la conexión entre los conceptos de vulnerabilidad y exclusión social y el de exclusión financiera, proponer un modelo de relación y realizar una primera evaluación en el marco de la crisis económica en España. El objetivo fundamental es confirmar la existencia de relación entre el riesgo de exclusión social y de exclusión financiera, y definir los factores de exclusión social que determinan un nulo o un bajo nivel de uso bancario. El colectivo de personas vulnerables ha aumentado en el marco de la crisis tanto en

porcentaje de población como en diversidad de perfiles, considerando que hasta dos tercios de la población española se encuentra en situación de exclusión social o de integración precaria (Fundación Foessa, 2014). El análisis de sus dificultades financieras y su potencial influencia sobre su grado de vulnerabilidad social, servirá de base para la definición de políticas de apoyo desde organismos públicos, entidades sociales y el propio sector financiero. En el siguiente apartado se definen e interrelacionan los conceptos de vulnerabilidad social, exclusión social, vulnerabilidad del consumidor y exclusión financiera. En el tercer apartado, se revisan los modelos de análisis entre factores socioeconómicos y la exclusión financiera, y se establece un modelo para el estudio de la misma entre colectivos en situación de exclusión social. En el cuarto apartado se efectúa un análisis exploratorio de este modelo sobre los resultados de una encuesta realizada a personas socialmente vulnerables.

5.2. Exclusión social, vulnerabilidad del consumidor y exclusión financiera.

5.2.1. Exclusión y vulnerabilidad social

Conviene establecer el marco conceptual en cuanto a pobreza, exclusión social y vulnerabilidad del que partimos. La pobreza es un concepto ampliamente estudiado y definido en una multitud de variantes. Podemos diferenciar las cuatro aproximaciones que proponen Ortiz y Marco (2006): (i) monetarista - pobreza como función de los ingresos (y) o del gasto (g), con alcance familiar o personal-; (ii) Habilidades - carencia de recursos para la consecución de objetivos de subsistencia-; (iii) Exclusión social - incapacidad de participación en las actividades consideradas normales en una sociedad, por razones ajenas al individuo-; (iv) Métodos participativos - autodefinición por percepción propia sobre la situación de pobreza-. Siguiendo esta clasificación podría considerarse que, en una sociedad altamente 'financiarizada', las dificultades de participación en el mercado bancario suponen un factor de riesgo para el tercer tipo de pobreza: la exclusión social.

Como base para la definición de la exclusión social puede tomarse la definición de la Comisión Europea (2010) en su Estrategia 2020 que incluye tres determinantes: la pobreza monetaria, la carencia material y la baja intensidad del empleo. Otras aproximaciones, particularmente aquellas realizadas desde entidades sociales que trabajan en la lucha contra la

exclusión social, incluyen una mayor diversidad de factores. Por ejemplo, la Fundación Foessa (2008) plantea un esquema de definición de la exclusión social que abarca tres grandes áreas: la económica (empleo y consumo), la política (participación política, educación, salud y vivienda) y las relaciones sociales (conflicto social y aislamiento social). De hecho, algunas definiciones del concepto concreto de pobreza, como la de Zarzosa-Espina (2009), ya incorporan aspectos no exclusivamente económicos, como salud, educación, empleo, vivienda, etc.

La vulnerabilidad social se define como el espacio intermedio entre “la zona de integración” y “la de exclusión”, con el consiguiente riesgo de caer en ésta (Malgesini *et al*, 2007). Esto implica que las relaciones económicas, laborales, políticas y sociales son inestables. Cruz Roja Española (Malgesini *et al*, 2007) define cinco pilares de vulnerabilidad: el económico, que contempla aspectos financieros, laborales y de prestaciones sociales; el social, que engloba factores de educación, discriminación y maltrato; el ambiental y de vivienda, que contempla aspectos como el acceso a servicios mínimos; el familiar, que valora factores de dependencia y conflictos familiares; y el personal, que incluye aspectos de salud, discapacidad o situación legal.

5.2.2. Vulnerabilidad del consumidor

La vulnerabilidad del consumidor puede definirse por restricciones estructurales y características individuales que constituyen barreras – reales o percibidas- para obtener un valor adecuado en las transacciones de consumo. Un ejemplo es el analfabetismo, que puede disminuir la confianza y capacidad para desenvolverse socialmente cuando las necesidades del consumidor son negadas o amenazadas (Adkins y Ozzane, 2005). Otros ejemplos incluyen factores personales (como la edad avanzada o un divorcio reciente), condiciones sociales (que pueden llevar a la discriminación o estigmatización de diferentes grupos) y la vulnerabilidad estructural (cómo se distribuyen los recursos). En el mercado financiero esto puede implicar una falta de control por el usuario e inducir al abuso por parte de la entidad (Quintás-Seoane, 2006), o mayor dificultad para eludir malas prácticas comerciales como el marketing confuso – *confusion marketing*-, que obstaculiza la comparativa adecuada entre productos de distintas entidades e induce a la toma de decisión instantánea (Bowman *et al*, 2014).

Observamos que la exclusión social considera determinantes personales, sociales y estructurales similares a los integrados en los modelos de vulnerabilidad del consumidor. Así, personas con trabajo precario, con problemas de salud, en situación irregular o con conflictos familiares graves pueden ver afectada su capacidad para obtener un valor adecuado en sus transacciones de consumo. Igualmente pueden ver afectada su capacidad para tomar decisiones adecuadas y ser más vulnerables al sobreendeudamiento o la usura (Hill y Kozup, 2007). A este respecto, Ortiz y Marco (2006) estimaron que los hogares en situación de pobreza extrema pueden mostrar un nivel de gasto superior al de ingresos, hecho explicado a través de la teoría de la renta permanente de Friedman (1957) por la que los individuos ajustan su consumo a la renta a largo plazo. Sin embargo, cabe preguntarse si la financiación de este déficit en los hogares de menores ingresos corresponde a decisiones irracionales y situaciones de sobreendeudamiento, bien en el sistema formal o en el informal, generando un círculo vicioso de vulnerabilidad económica.

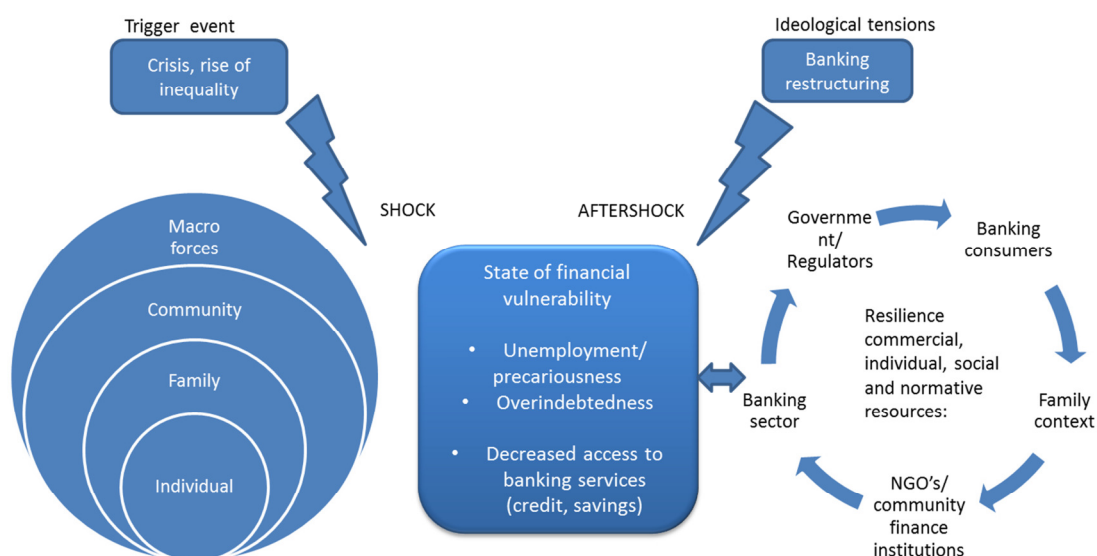
5.2.3. Vulnerabilidad y exclusión financiera en el marco de la crisis.

La crisis ha puesto de manifiesto con mayor intensidad la vulnerabilidad del consumidor financiero, la cual se ve afectada simultáneamente por factores estáticos de carácter sociodemográfico (por ejemplo, residir en comunidades deprimidas o zonas rurales donde hay poca presencia bancaria), y por factores dinámicos, que pueden materializarse como cambios en el mercado financiero (por ejemplo, disminución de la red de sucursales, y utilización acelerada de nuevas tecnologías), cambios en el mercado laboral (aumento del desempleo) o cambios en la sociedad (aumento de la desigualdad).

La figura 5.1 muestra una adaptación al mercado bancario del modelo conceptual de Baker y Mason (2012) sobre la teoría de la vulnerabilidad y resiliencia del consumidor. La adaptación realizada ha consistido en aplicar el modelo al consumo de productos financieros en un marco de crisis financiera y económica que ha derivado en una reestructuración bancaria. Los consumidores experimentan un mayor o menor riesgo de vulnerabilidad, esto es, de obtener un inadecuado valor en sus transacciones de consumo, en base a diferentes factores: individuales – por ejemplo, sus capacidades o su estatus socioeconómico-, familiares - estructura y roles familiares-, comunitarios - lugar de residencia o acceso limitado a bienes y

servicios- y macro-fuerzas - regulación o acceso a la tecnología-. El desencadenamiento de un “evento detonante” -*trigger event*-, generalmente un *shock* en el mercado o su entorno, tendrá un mayor o menor impacto en el consumidor dependiendo de la combinación anterior de factores o “presiones”. Por ejemplo, una crisis económica y un aumento asociado del desempleo pueden generar que el consumidor experimente mayores o menores dificultades para el pago de su deuda hipotecaria- su estado de vulnerabilidad financiera-, dependiendo de la vulnerabilidad de su situación laboral, de su capacidad para mantener o buscar nuevas fuentes de ingresos, de su apoyo familiar o del nivel de protección que la regulación ofrece a las personas sobreendeudadas. Los post-impactos -*aftershocks*- pueden exacerbar las consecuencias de la vulnerabilidad financiera. Éstos comprenden tensiones ideológicas entre los individuos y otros grupos de interés, como el debate sobre quién ha de garantizar la toma de decisiones financieras adecuadas para el consumidor: los hogares o individuos a través de la asunción de mayor responsabilidad y formación financiera, los reguladores endureciendo la supervisión, o las entidades bancarias ofreciendo un asesoramiento adecuado (Baker y Mason, 2012). El impacto de estas tensiones ideológicas condiciona el círculo de resiliencia del consumidor. Así, siguiendo con el ejemplo, si la regulación y la estructura de protección son sólidas, se podrá apoyar en éstas para superar su situación de sobreendeudamiento; si las entidades bancarias le ofrecen flexibilidad para la renegociación de la deuda, podrá apoyarse en este pilar; si sus capacidades personales le hacen superar la situación de desempleo o reducción de ingresos, su factor de resiliencia será el individual. Otros pilares de apoyo pueden ser la financiación familiar, o el recurso a diversos proveedores financieros como entidades sociales o grupos de ahorro y préstamo comunitarios. El modelo considera asimismo el apoyo del consumidor en agencias de crédito rápido, prestamistas informales, u otras fórmulas cercanas a la usura con el riesgo de que éstas aumenten el estado de vulnerabilidad financiera.

Figura 5.1. Vulnerabilidad y resiliencia del consumidor en el mercado bancario



Fuente: Adaptación propia del modelo de Baker y Mason (2012)

5.2.4. El proceso de vulnerabilidad y resiliencia financiera aplicado al caso español

La crisis ha sido el detonante de un aumento acelerado de la vulnerabilidad económica y financiera de la población española. El *shock* económico derivado de la crisis financiera provocó un proceso de “sobrendeudamiento pasivo”, es decir, una restricción de los recursos con que responder a las obligaciones de crédito de las familias a causa del aumento del desempleo y la precariedad laboral (Gloukoviezoff, 2007), que se sumó al intenso “sobrendeudamiento activo” debido, particularmente, a la inusitada demanda de crédito hipotecario durante los años previos. La suma de ambos procesos de sobrendeudamiento ha supuesto un colapso para muchas economías domésticas y sus consecuencias se han sumado a otros factores de vulnerabilidad. En 2014 sólo un tercio de la población podía considerarse completamente integrada desde una perspectiva socioeconómica, mientras que en 2007 lo estaba la mitad de la población (Fundación Foessa, 2014). Además en dicho periodo la pobreza aumentó 14 puntos entre la población en situación de exclusión social. Estos hechos se basan en la disminución de los ingresos medios y la pérdida de poder adquisitivo, en particular por la contracción de las rentas del trabajo. El empleo, la vivienda y la salud son los factores que más han aumentado la fractura social. Fueron los colectivos ya vulnerables en el periodo pre-crisis (familias monoparentales, trabajadores en situación precaria o de baja cualificación, y personas sin experiencia laboral) los primeros que vieron agravarse su

bienestar social, y en segundo término el conjunto general de trabajadores, particularmente los desempleados de larga duración, evidenciando debilidad en los factores “mercado de trabajo” y “protección social” (García-Fernández y Llorca-Rodríguez, 2015). Sin embargo, las personas mayores se han convertido en un factor de integración económica de los hogares, cuando anteriormente se vinculaban a un mayor riesgo de vulnerabilidad (Villafranca, 2014:17). La gran proporción de hogares que han perdido su condición de total integración y se han acercado a la exclusión social, han visto también deteriorado su perfil de rentabilidad-riesgo ante el mercado bancario y han aumentado su estado de vulnerabilidad financiera.

La reestructuración del sector bancario español es un ejemplo de post-impacto – *aftershock*-, que ha implicado la reducción de un tercio de la red de sucursales (Maudos, 2014) y un retroceso de la banca relacional. Las cajas de ahorro, clásicas proveedoras de servicios bancarios para los colectivos desfavorecidos, han desaparecido prácticamente del mercado bancario español, siendo sustituidas en esta función por sociedades anónimas con nuevas responsabilidades hacia su accionariado. Esta adopción de un modelo de propiedad basado en la rentabilidad, la reducción de costes y la ‘maximización de valor para los accionistas’ implica mayor riesgo de discriminación hacia los clientes menos rentables (Bernad *et al*, 2008; Alamá y Tortosa-Ausina, 2012).

Así, el contexto familiar, las capacidades individuales e incluso las entidades sociales se han convertido en los principales factores de resiliencia financiera para las personas y hogares españoles, en contraste con el pobre papel jugado por la responsabilidad social de la industria bancaria o de los reguladores respecto a la protección de un “acceso justo a los servicios financieros”. El subsidio cruzado entre usuarios ha sido abandonado por las entidades financieras y no constituye ya una cuestión moral, sino una cuestión técnica a ser resuelta mediante el ajuste de precios y condiciones a cada cliente, o por la segregación de los individuos en sub-mercados (Marron, 2013). La educación financiera es la base de las políticas, tanto públicas como privadas, que se han desarrollado en los últimos años para luchar contra las dificultades de uso de los servicios bancarios, como el Plan de Educación Financiera 2013-2017 del Banco de España (BCE, 2013). Pero el fomento por parte de las instituciones reguladoras de un aumento combinado de la transparencia comercial de las entidades

bancarias y de la educación de los consumidores (Gómez-Urquijo, 2015) plantea la duda de si lo que se pretende finalmente es aumentar la libertad del mercado y reducir el peso de su supervisión (Hogg *et al* 2007). Por otro lado, en España no se ha prestado mucha atención a proyectos legislativos como la Directiva Europea de Cuentas de Pago (Unión Europea, 2014), que promueve, entre otras cuestiones, el derecho de todos los ciudadanos a una cuenta básica con facilidades de transacción, y que deberá ser transpuesta por los estados miembros antes del 18 de septiembre de 2016. También se ha ralentizado la respuesta legislativa ante las dificultades financieras de las economías domésticas con la publicación de, por ejemplo, la Ley de Segunda Oportunidad (BOE, 2015)⁴⁰ ya en un momento de recuperación de la crisis.

5.3. Modelos de determinación socioeconómica de personas no-bancarizas e infra-bancarizadas

La investigación sobre consumidores vulnerables en el mercado bancario es somera en su aplicación al entorno español. Anderloni y Carluccio (2007) analizaron en un momento pre-crisis las dificultades en el uso bancario de personas de bajo nivel de renta en España, en paralelo a otros países europeos, y plantearon algunas recomendaciones concretas: la importancia de acceder a servicios de pago adaptados que permitan pequeños descubiertos y pequeñas penalizaciones; la oferta de “paquetes sencillos”, con costes claros y fijos; la mejora en la comunicación bancaria respecto a los criterios de concesión de crédito; la protección particular del consumidor en este segmento del mercado, para evitar que durante el uso de los servicios bancarios sus necesidades sean ignoradas o se complique más su situación de vulnerabilidad; en el caso concreto de los inmigrantes, se propone la mejora del acceso al crédito sin historial bancario y el fomento del envío de remesas a través de las entidades bancarias. Estos autores insisten en que las soluciones no pueden extrapolarse de unos países a otros, incluso dentro del propio marco europeo.

Un segundo estudio, centrado en varios países europeos y en población no-bancarizada e infra-atendida, definida ésta como la que no dispone de medios de pago electrónico (Ipsos Mori, 2013)⁴¹, concluye que el principal motivo para la no-bancarización es la falta de dinero

⁴⁰Ley 25/2015, de 28 de julio, de mecanismo de segunda oportunidad, reducción de la carga financiera y otras medidas de orden social.

⁴¹ Estos datos se deben tomar con cierta cautela, por su falta de representatividad demográfica, de extrapolación a nivel nacional, y por el potencial conflicto de interés del patrocinador, Master Card. Se

suficiente, seguida por la autoexclusión -no querer o necesitar una cuenta-, y que, en sustitución, se utilizan cuentas de familiares o amigos para pagar gastos. También son destacables el limitado acceso tecnológico de este colectivo y su desinterés mayoritario -72% de los encuestados- por el uso de la banca electrónica.

La tabla 5.1 muestra un resumen de estudios sobre la no-bancarización o infra-bancarización y sus factores determinantes que, en su mayoría, se centran en población general.

Tabla 5.1. Estudios sobre factores determinantes para la no-bancarización y la infra-bancarización.

| FUENTE | ENTORNO | SITUACIÓN | DEFINICIÓN | FACTORES | TIPO |
|---|------------------------------------|----------------------------------|--|---|-----------------|
| 2013 FDIC National Survey of Unbanked and Underbanked Households (USA)- Federal Deposit Insurance Corporation | Estados Unidos (Población general) | NO-BANCARIZADO | Carencia de cuenta bancaria | Edad (+joven) | DEMOGRÁFICO |
| | | | | Género (+masculino) | |
| | | | | Minorías (+negros e hispanos, -asiáticos) | |
| | | | | Inmigrantes/extranjeros | |
| | | | | Región (+áreas metropolitanas) | ECONÓMICO |
| | | | | Ingresos (+ baja renta) | |
| | | | | Empleo (+desempleo) | |
| | | | | Posesión de vivienda | SOCIAL |
| | | Nivel educativo | | | |
| | | Familias monoparentales(mujeres) | | | |
| | | Discapacidad | | | |
| | | No angloparlantes | DEMOGRÁFICO | | |
| | | INFRA-BANCARIZADO | | Cuenta bancaria pero utilización de servicios financieros alternativos (AFS) fuera del sistema bancario | Edad (+joven) |
| | | | | | Nivel educativo |
| Inmigrantes/extranjeros | ECONÓMICO | | | | |
| Empleo (+desempleo) | | | | | |
| Posesión de vivienda | SOCIAL | | | | |
| Familias monoparentales (general) | | | | | |
| Discapacidad | | | | | |
| Karp, N. y Nash-Stacey, Boyd W. (2015) (BBVA Research) | Estados Unidos (Población general) | NO-BANCARIZADO | Carencia de cuenta bancaria | Edad (no-lineal, +jóvenes) | DEMOGRÁFICO |
| | | | | Minorías (+negros e hispanos, -asiáticos y blancos) | |
| | | | | Ingresos (+ baja y media renta) | ECONOMIC |
| | | | | Nivel educativo | SOCIAL |
| | | Acceso a internet (+no acceso) | | | |
| | | INFRA-BANCARIZADO | Cuenta bancaria pero utilización de servicios financieros alternativos (AFS) fuera del sistema bancario (datos y definición de FDIC, 2013) | Minorías (+negros) | DEMOGRÁFICO |
| | | | | Región (+ áreas metropolitanas) | |
| | | | | Ingresos (+ baja y media renta) | ECONÓMICO |
| | | | | Nivel educativo | SOCIAL |
| | | | | | |

realizó a través de 631 encuestas cara-a-cara y 36 entrevistas en profundidad semiestructuradas (estudio etnográfico) en el Reino Unido, Francia, España, Polonia, Rusia e Italia entre junio y julio de 2013.

| | | | | | | | |
|----------------------------------|--|---|---|---|--|--------------|--|
| Anderloni y Carluccio (2007) | España (baja renta – no pobreza-, precariedad y baja educación financiera) | NO-BANCARIZADO (no población española por su alto nivel de bancarización. Sólo inmigrantes) | Carencia de cuenta bancaria | Falta conocimiento financiero | PERCEPCIÓN | | |
| | | | | No utilidad bancaria | | SOCIAL | |
| | | | | Situación no regulada | | | |
| | | INFRA-BANCARIZADO | no aprovechamiento del potencial de los productos bancarios = acceso restringido o básico | Sin análisis | | | |
| Devlin (2005) | UK | NO-BANCARIZADO | Carencia de cuenta bancaria y de cualquier otro servicio | Edad (+ mayor) | DEMO-GRÁFICO | | |
| | | | | Género | | | |
| | | | | Minorías | | | |
| | | | | Región | | | |
| | | | | Ingresos (+baja renta) | ECONÓMICO | | |
| | | | | Empleo (+desemp.,estudiantes y amas de casa) | | | |
| | | | | Posesión vivienda (+ vivienda social) | | | |
| | | | | Clase social (+ clase baja) | SOCIAL | | |
| | | | | Nivel educativo (- alto) | | | |
| | | | | Tipo de hogar (-parejas) | | | |
| Tamaño familia/hogar (+ grandes) | | | | | | | |
| Anderloni et al (2008) | EU 14 | NO-BANCARIZADO | Sin ningún tipo de servicio bancario | Edad (+ joven) | DEMO-GRÁFICO | | |
| | | | | Género (no significativo) | | | |
| | | | | Región (+ áreas rurales para países de mayor exclusión financiera) | | | |
| | | | | Ingresos (+baja renta: 1º y 2º cuartil) | ECONÓMICO | | |
| | | | | Empleo (+desem.,amas de casa y jubilados) | | | |
| | | | | Tipo de hogar (-parejas; +monoparentales) | SOCIAL | | |
| | | | | Fácil comparar info sobre comisiones y condiciones de bancos (+No sabe) | PERCEPCIÓN | | |
| | | | | Fácil conocer de antemano el coste del crédito (+Muy difícil) | | | |
| | | | | Márketing agresivo de las entidades bancarias (+no sabe / desacuerdo) | | | |
| | | | | Expectativas de asesoramiento por las entidades bancarias (+No sabe/desacuerdo) | | | |
| | | | | INFRA-BANCARIZADO | Disponibilidad de cuenta, pero carencia – o muy bajo uso - de facilidades de pago electrónico, tarjeta o chequera. | Sin análisis | |
| | | | | COMPLETAMENTE BANCARIZADO | Acceso a servicios de transacción adecuados a las necesidades y estatus. | Sin análisis | |

Fuente: elaboración propia.

5.4. Análisis empírico de la relación entre exclusión financiera y exclusión social.

5.4.1. Modelo de análisis entre el riesgo de exclusión financiera y de exclusión social

Teniendo en cuenta el foco de este capítulo en los colectivos en riesgo de exclusión social de un país altamente bancarizado como España, y en un entorno de crisis, se puede afirmar que el nivel de bancarización y las dificultades de uso bancario son las dimensiones de análisis más relevantes. No obstante, también resultará de interés analizar la no-bancarización

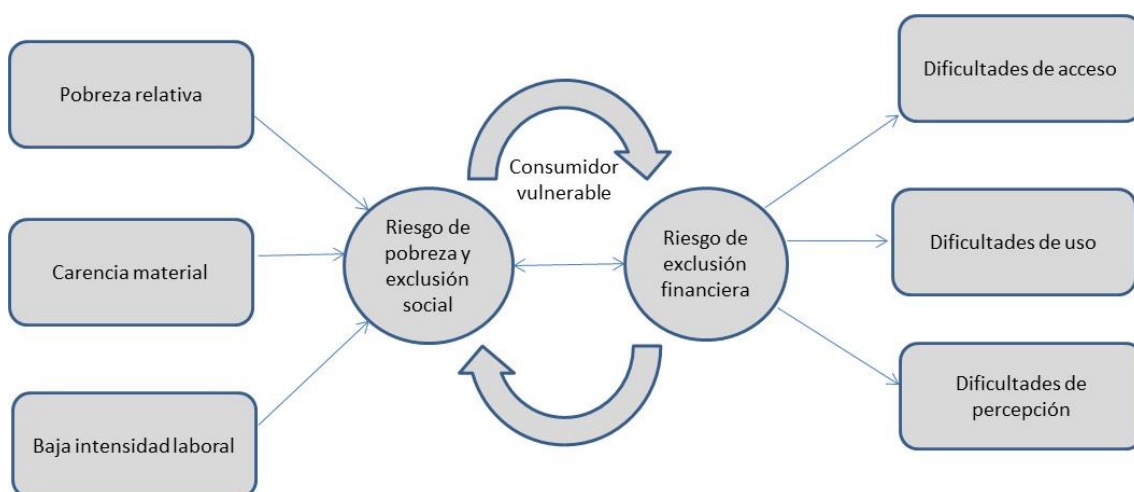
entre las personas más desfavorecidas y los factores que determinan estas dificultades de acceso a través de un análisis exploratorio.

El alcance de los servicios a analizar se limita a las entidades bancarias formales-entidades de depósito-, pues son las que ofrecen mayores garantías en cuanto a su regulación y la protección del consumidor, además de representar el mejor binomio prestaciones-coste para el usuario (Comité Económico y Social Europeo, 2015). La utilización de proveedores financieros alternativos como los prestamistas informales, o incluso las agencias de crédito rápido, no son consideradas como inclusivas, pues su uso puede implicar mayores dificultades financieras. Además, en Europa su función está fundamentalmente ligada al préstamo, y la falta de acceso al crédito no implica necesariamente limitaciones de acceso al resto de servicios bancarios. Tampoco su uso se ha considerado para la determinación de la infra-bancarización, como es habitual en el entorno norteamericano, pues nos ceñimos a la definición europea del término, dada por Anderloni *et al* (2008).

Siguiendo las prioridades establecidas en el entorno europeo (Anderloni *et al*, 2008; Unión Europea, 2014) el acceso a la cuenta bancaria y a medios de pago es el determinante más importante de la exclusión financiera. En un segundo estadio de importancia se situaría el acceso a servicios de crédito y seguros, y finalmente el acceso a los servicios de ahorro, más relevantes a medida que se cuestiona la sostenibilidad de los sistemas públicos de previsión social (Braga, 2007). Por tanto, la población que consideraremos infra-bancarizada es aquella que accede únicamente a cuenta bancaria y que, por tanto, no dispone de otros medios de pago o de acceso al crédito.

El modelo de relación en el que se basará el análisis se presenta en la figura 5.2. Para medir la exclusión social se ha elegido el indicador derivado de la Estrategia Europea 2020, AROPE (Eurostat, 2015) por su homogeneidad en el entorno europeo. La exclusión financiera se basa a su vez en tres pilares: las dificultades de acceso a los servicios bancarios, las dificultades de uso y las dificultades de percepción, siguiendo la tendencia de los modelos definidos en Europa, y recogidos en la tabla 5.1, particularmente el de Anderloni *et al* (2008).

Figura 5.2. Modelo de relaciones entre la exclusión social, la exclusión financiera y la vulnerabilidad del consumidor.



Fuente: elaboración propia.

Base de datos.

Para el análisis empírico se ha utilizado la base de datos del estudio sobre vulnerabilidad social que Cruz Roja Española ha realizado en la primavera de 2015 a través de una encuesta telefónica a 1.050 personas mayores de 18 años que participan en nueve de sus programas sociales. Este estudio se viene desarrollando desde 2008⁴², aunque sólo se ha dispuesto de acceso a los datos de la edición 2015, en la que la sección temática se ha dedicado a las dificultades financieras.

La base de datos consta de 27 variables sobre servicios financieros, 55 sobre la situación económica, social y laboral, y 22 sobre la situación demográfica y tipo de hogar. Estas variables generales se subdividen, en muchos casos, en variables parciales.

Descripción de la muestra.

En el apéndice, conjunto de figuras I, se puede consultar la distribución por sexo, edad y origen de la muestra, que ha mantenido las cuotas de la población de referencia. Encontramos

⁴² Los programas de pertenencia son: Prevención adicciones, Lucha contra la pobreza y la exclusión social, Mujeres en dificultad social, Inmigrantes, Refugiados, Personas mayores, Personas con discapacidad, Infancia y Juventud, y Familiares desaparecidos. Pueden consultarse las publicaciones relacionadas en <http://www.sobrevulnerables.es> [primera visita 15/12/2014]

una mayoría de mujeres y de personas con nacionalidad española -2/3 de la muestra-, y alta presencia de personas de edad avanzada. Los encuestados definen mayoritariamente su situación financiera actual como 'llegar a fin de mes', seguida por 'endeudamiento' y 'consumo de los ahorros'. Apenas un poco más del 6% de la muestra declara capacidad de ahorro. Aproximadamente la mitad de encuestados llevan un registro de gastos y lo consideran útil para la gestión doméstica. Los principales gastos del hogar están representados por la vivienda (35%), los servicios asociados (35,5%) y la alimentación (20,8%).

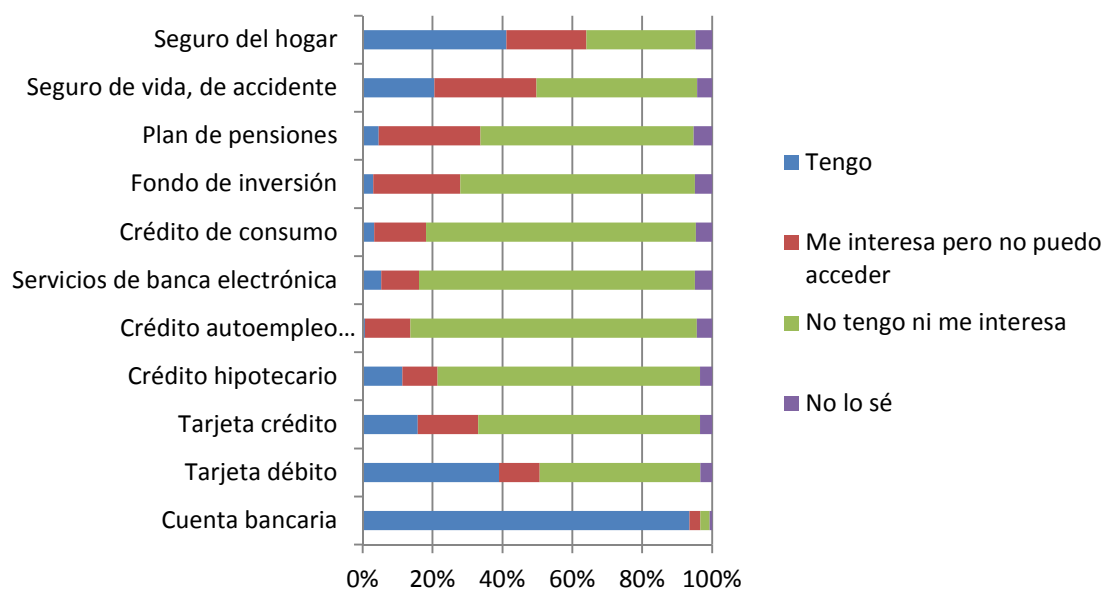
5.4.2. Análisis exploratorio del modelo de exclusión financiera y social.

Penetración de los productos bancarios.

El 93,5% de los encuestados dispone de cuenta bancaria (fig. 5.3), lo que muestra un grado de penetración de la bancarización similar al de la población general (Banco de España, 2014). Sin embargo, la utilización de medios de pago, como tarjetas de débito, se reduce notablemente (39%), y apenas un 5,3% utiliza la banca electrónica. La demanda insatisfecha – dificultades de acceso- de estos productos es reducida. En un tercer nivel de utilización se encuentran los seguros, con notables niveles de demanda insatisfecha. En un cuarto nivel de uso están los servicios de crédito, fundamentalmente tarjetas de crédito (15,8%) y crédito hipotecario (11,4%) – este último mucho menos usado que por la población general: 25,9% (Banco de España, 2014)-. El crédito al consumo (3,3%) y el crédito para autoempleo (0,3%) muestran muy baja penetración. La utilidad principal declarada del crédito al consumo para la población vulnerable es la financiación de 'gastos de comida, personales o pago de servicios habituales'. Finalmente, los productos de ahorro e inversión muestran muy baja penetración, inferior al 5%, pero un alto nivel de demanda insatisfecha: 29,1% para los fondos de pensiones. Estos activos también se encuentran muy por debajo del nivel de penetración entre la población general (Banco de España, 2014).

En cuanto a nivel de bancarización (apéndice, figura g), el grupo más numeroso (38,38%) corresponde a personas que están infra-bancarizadas, esto es, que sólo poseen una cuenta bancaria (Anderloni *et al*, 2008). Así, observamos que más de un 45% de la muestra experimenta exclusión o dificultades de uso de los servicios bancarios, en el sentido de falta de aprovechamiento de su potencial (Anderloni y Carluccio, 2007).

Figura 5.3. Penetración de los productos bancarios.



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta sobre vulnerabilidad CRE, 2015

En la tabla 5.2 vemos que las fuentes alternativas de préstamo más habituales son los 'familiares y amigos' y las entidades de servicios sociales, confirmando la importancia de estos elementos en el esquema de resiliencia financiera de los consumidores vulnerables en España (fig. 5.1). La utilización de crédito rápido o prestamistas informales es muy limitada, en contraste con la situación de los entornos anglosajones (FDIC, 2013; Bowman, 2014) en los que este fenómeno se ha identificado como un serio agravante del sobreendeudamiento y la exclusión social.

Tabla 5.2. Fuentes alternativas de financiación

| Fuente de financiación no bancaria | Recuento | % del N de la columna |
|---|----------|-----------------------|
| Nunca pido dinero prestado | 401 | 38.2% |
| Pedir dinero prestado a familiares/amigos | 471 | 44.9% |
| Pedir un crédito a entidades de crédito rápido | 19 | 1.8% |
| Pedir un crédito a prestamistas informales (usureros) | 4 | .4% |
| Utilizar casas de empeño de joyas, montepío, coches, etc. | 53 | 5.0% |
| "Tirar" (usar) de las tarjetas de crédito | 39 | 3.7% |
| Pedir dinero a Cruz Roja, Caritas o los Servicios Sociales | 253 | 24.1% |
| Hacer "lo que sea" para conseguir dinero (trapicheo, prostitución...) | 23 | 2.2% |
| Ir a las casas de apuestas, tragaperras, casinos, juego online para conseguir dinero rápido | 1 | .1% |
| Venta de propiedades en comercios de segunda mano | 100 | 9.5% |

Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta sobre vulnerabilidad CRE, 2015

Personas no bancarizadas y factores de riesgo de exclusión social.

El perfil de las personas no-bancarizadas no muestra diferencias de género, pero sí de edad y nacionalidad, siendo los jóvenes (apéndice, tabla VI) y las personas procedentes de América Latina y África Subsahariana, los grupos con más incidencia. En ambos casos se trata de colectivos con un mayor diferencial de riesgo de vulnerabilidad social (CRE, 2012). En cuanto a las razones para no disponer de cuenta bancaria destacan los ingresos insuficientes y la falta de cumplimiento con los requisitos exigidos por las entidades bancarias. Más de una cuarta parte de este colectivo alega haber tenido problemas con su situación legal en el último año. Además las personas no-bancarizadas muestran menor disposición de apoyo financiero por parte de sus familiares o amigos, y un mayor recurso a las organizaciones sociales.

Si analizamos a las personas no bancarizadas en base a los factores de pobreza y exclusión social planteados en nuestro modelo (fig. 5.2), encontramos que mantienen un nivel de ingresos muy bajo, significativo de pobreza económica (apéndice, fig. i); muestran los mayores niveles de privación material (apéndice tabla VIII); y evidencian una especial precariedad laboral. Este grupo está compuesto principalmente por personas desempleadas, o que nunca han trabajado, y que muestran una alta dependencia de la economía informal (cuidado de personas dependientes, estar en situación irregular o trabajar sin contrato).

Personas infra-bancarizadas y factores de exclusión social.

Tanto la edad como el sexo influyen en la situación de infra-bancarización. Encontramos una sobrerrepresentación de personas mayores de 65 años y de mujeres en este grupo (apéndice, tabla VI y fig. h). Por otro lado, resulta relevante el nivel de ingresos, pues éste disminuye a medida que lo hace el nivel de bancarización (apéndice, fig. i). En cuanto a la carencia material, no hay una tendencia concluyente, pues este grupo muestra en algunas dimensiones una situación más favorable que los grupos de mayor bancarización. Finalmente, la infra-bancarización es característica de las personas jubiladas y las que no han trabajado nunca.

Nivel de bancarización y dificultades de uso bancario.

El análisis de las dificultades en el uso bancario se limita a los cinco menores niveles de bancarización –posesión de 0 a 4 productos-, donde se contiene más del 95% de la muestra (apéndice, tabla. IX). Las personas infra-bancarizadas muestran una menor identificación de dificultades en su relación con las entidades bancarias, y las más bancarizadas, la mayor incidencia. En cuanto a casuística, las dificultades relacionadas con el coste de los servicios son las más frecuentes, seguidas por la ‘necesidad de cerrar la cuenta bancaria’.

En el análisis de dificultades sociales derivadas del uso bancario (apéndice, tabla X), el grupo no bancarizado señala la imposibilidad de recibir transferencias –salarios, ayudas sociales- y domiciliar recibos, como problemática principal. Las personas infra-bancarizadas han sufrido ‘robos al sacar efectivo del cajero’ y ‘embargo de sus cuentas por deudas impagadas’, como principales dificultades. De nuevo, la complejidad de la problemática aumenta con el mayor uso bancario: por ejemplo, la ‘pérdida de la vivienda por el impago hipotecario’, ha afectado en mayor medida a los colectivos más bancarizados.

Nivel de bancarización y percepción de la experiencia bancaria.

Finalmente se han analizado las percepciones negativas respecto al uso bancario, aspecto que algunos estudios (Anderloni *et al*, 2008, Devlin, 2005) han identificado entre los determinantes del nivel de exclusión financiera. En concreto, se ha analizado el uso de sucursales bancarias (apéndice, tabla XI). La falta de confianza al entrar en una sucursal bancaria, o el rechazo a entrar en la misma, y la falta de capacidad para entender las explicaciones del personal bancario constituyen barreras para las personas de bajo o nulo nivel de bancarización. En el análisis de las respuestas cualitativas encontramos referencias al exceso de saturación en las sucursales, a la obligación de operar a través de terminales electrónicas y a la sensación de intranquilidad e incompreensión, que completan el marco de dificultades en la experiencia bancaria.

5.5. Conclusiones.

Las personas no bancarizadas muestran un mayor nivel de riesgo de pobreza y exclusión social, en consonancia con las variables definidas por el indicador europeo AROPE. No todas las personas en situación de exclusión financiera responden al mismo perfil. Hay evidencia al menos de dos tipologías de personas excluidas de los servicios bancarios formales: personas en situación de intensa exclusión y precariedad que identifican el acceso a los servicios bancarios como una más de las carencias que sufren, y que en un 40% de los casos se han visto obligados a cerrar su cuenta bancaria -perfil de renuncia involuntaria-, y personas autoexcluidas, con una mayor media de edad, que no muestran interés ni valoración positiva por los servicios financieros formales, se encuentran más conformes con su situación e identifican menos problemas relacionados con su falta de acceso a los servicios bancarios - perfil de renuncia voluntaria-.

La percepción de problemas en el uso de los servicios bancarios crece con el nivel de bancarización de las personas, y la complejidad de los mismos también es mayor. Esto no significa necesariamente que las personas infra-bancarizadas se enfrenten a dificultades menores, sino que puede evidencian menor cultura financiera –menores niveles de exigencia- o un mayor grado de vulnerabilidad frente al consumo de productos bancarios, en el que la percepción del valor añadido obtenido por el usuario está distorsionada.

El impacto que la crisis ha ejercido sobre los colectivos vulnerables ha sido intenso: un 3% ha perdido su casa por impago de la hipoteca, un 9,5% se ha visto afectado por la morosidad, el 9% de las personas encuestadas ha tenido que cerrar su cuenta bancaria, y un 25% ha visto subir las comisiones aplicadas y ajustar a la baja las bonificaciones. Sin embargo, el proceso de reducción de la red de sucursales no se muestra como barrera de importancia para el acceso a los servicios bancarios: apenas un 5,9% de personas indican que han de trasladarse de barrio o localidad para acceder a otra sucursal, tras el cierre de la suya. Aun así, se evidencia que el servicio en las sucursales bancarias no es adecuado para las personas en riesgo de exclusión social, pues los niveles de confianza y de capacidad para entender el lenguaje bancario son limitados. También la tecnología se muestra como una barrera para las personas vulnerables.

Estos resultados plantean la necesidad de potenciar la protección del consumidor y distinguir entre sus diferentes niveles de vulnerabilidad en el mercado bancario (Cartwright, 2015), para evitar que la exclusión financiera agudice la situación de exclusión social o los problemas de integración. En lo que atañe a las entidades bancarias, la regulación está bien fundamentada y ofrece un importante grado de garantía para la protección del consumidor, pero no siempre se entiende y aplica correctamente, sobre todo cuando el margen de negociación del cliente es bajo. Esto puede derivar en consecuencias de desconfianza hacia la banca, dificultades en el establecimiento de relaciones, y en el reforzamiento de otros agentes como proveedores financieros, principalmente la familia, aunque también las organizaciones sociales y los prestamistas informales. Sin embargo, si tenemos en cuenta la importancia de la familia en el proceso de resiliencia financiera de los consumidores más vulnerables, vemos un traspaso de la gestión del riesgo financiero, función propia de los intermediarios financieros, al plano de economías domésticas cuya capacidad de disminuir riesgos mediante la diversificación de activos es muy limitada. Este hecho aumenta la vulnerabilidad social y financiera del entorno familiar de las personas en situación de exclusión social y fomenta un círculo vicioso de desigualdad en el uso de servicios bancarios.

De aquí se extraen dos conclusiones importantes: Por un lado conviene profundizar en el análisis de los impactos, incluso macroeconómicos, que puede generar el aumento de exclusión social y la polarización entre los colectivos que pueden apoyarse en las entidades bancarias formales como pilar de resiliencia financiera, y aquellos que han de limitarse a las familias y entidades sociales. Por otro lado, conviene reflexionar sobre si el acceso a los servicios financieros de las personas vulnerables debe considerarse desde una perspectiva de mercado, segmentando en su caso sub-mercados adaptados a estos colectivos, o desde una perspectiva de derecho que favorezca la integración social de todas las personas bajo un marco regulatorio garantista.

Además, dadas las limitaciones del análisis descriptivo, es de interés contrastar la aplicación del modelo de relaciones entre la exclusión social, la exclusión financiera y la vulnerabilidad del consumidor a través de técnicas de análisis multivariante.

CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES, LIMITACIONES, FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN Y PROPUESTAS.

6.1. Conclusiones generales a la tesis.

La exclusión financiera en los países desarrollados debe entenderse desde una perspectiva diferente a la utilizada a nivel global, que prima el concepto de 'falta de acceso' y asume que la problemática afecta de forma igualitaria a millones de personas, particularmente en los países en desarrollo. Así, la posibilidad de recibir o realizar transferencias a través de cuentas asociadas al teléfono móvil es suficiente para considerar la inclusión financiera de una persona en dichos entornos. Sin embargo, debe recordarse el carácter relativo del concepto de exclusión-inclusión financiera, que debe adaptarse a lo considerado 'normal' en una sociedad. En los países desarrollados se ha de incorporar el factor de desigualdad: no todas las personas tienen las mismas oportunidades de uso de los servicios bancarios, y de maximización de su utilidad, considerando que la problemática principal son las dificultades de uso frente a las de acceso. Más que de exclusión, debemos hablar de desigualdad y de discriminación en la prestación de dichos servicios. Se ha constatado que esta desigualdad afecta a nivel de territorios y de colectivos, teniendo en cuenta que existe interrelación entre ambos. Las entidades bancarias demuestran mayores niveles de responsabilidad social en su negocio, también a nivel de inclusión financiera, cuando su tamaño es menor y están más vinculadas a lo local. Sin embargo, se fomenta su fusión en grandes entidades o grupos para reforzar la solvencia y la competitividad.

Esta tesis doctoral ha compilado y relacionado los marcos teóricos de varias áreas de investigación: de la responsabilidad social del negocio bancario, de la exclusión financiera en los países ricos, y de la exclusión social y la pobreza en las economías desarrolladas. Se ha contribuido a la interrelación entre estas áreas de conocimiento desde la perspectiva teórica y empírica. A través de diferentes técnicas de análisis multivariante y descriptivo se ha analizado el desempeño en RS comercial de 50 bancos europeos; el proceso de reducción y saturación de la red de sucursales bancarias a nivel provincial, en 94 territorios urbanos, y para 146 entidades de depósito españolas, entre los años 2008 y 2013. También se han evaluado las dificultades de uso y acceso a los servicios bancarios de una muestra de 1.050 personas en riesgo de exclusión social. Así, se considera que el análisis de la responsabilidad de la banca

en términos de inclusión financiera para los países desarrollados se ha desarrollado con un amplio grado de profundidad en el entorno español y en el marco de la crisis. Las conclusiones se estructuran a continuación, como respuesta a los objetivos de investigación propuestos en la introducción:

1. Avances en la definición de responsabilidad social del sector bancario y en su relación con la exclusión financiera.

La responsabilidad social externa, comercial o relativa al negocio empresarial es un concepto poco conocido y diferenciado de la RS interna o estructural, tanto en la información de sostenibilidad que ofrecen las empresas como las agencias de calificación social. El caso del sector financiero no es una excepción, pese a que por las características de su negocio tiene la posibilidad de impulsar o penalizar la sostenibilidad en los proyectos y sectores que financia. Las agencias de calificación social no identifican este concepto ni lo clasifican como tal, únicamente definen indicadores concretos y relativos a grupos de interés del ámbito de negocio, como los consumidores. Las principales herramientas utilizadas en los mercados financieros - como índices o perfiles de sostenibilidad- son excesivamente homogéneas, con el fin de ser aplicables a diferentes sectores, y no permiten evaluar la RS externa. Además, su rigidez ha impedido o ralentizado la consideración de impactos sociales del sector financiero que han tenido una especial repercusión durante la crisis, como el sobreendeudamiento o las dificultades derivadas de la colocación de productos bancarios inadecuados.

Estas herramientas tampoco aseguran un adecuado seguimiento de la política y desempeño de los bancos sobre la problemática de la inclusión financiera en los países desarrollados. Cuando se recoge información, ésta suele versar sobre programas concretos, a veces enmarcados en la política de acción social de la empresa, como es el caso de algunos programas de microfinanzas. Cuando nos enfrentamos a información cuantitativa, resulta muy difícil distinguir si la calificación de un banco responde a políticas sólidas de inclusión financiera o a acciones puntuales. Por otro lado, la mayoría de las entidades de banca social no son cubiertas por este tipo de agencias ni incluidas en sus bases de datos, bien por su menor tamaño, bien porque su forma societaria no permite la captación de recursos de capital en los mercados financieros. Así, se plantearía la necesidad de aumentar la cobertura de estos

rankings para fomentar el acceso de los bancos más pequeños a los mercados de financiación responsable, independientemente de que ésta se realice a través de recursos propios o ajenos.

La diversidad de tipologías de entidades bancarias, y en particular la existencia de la banca social, de menor tamaño, y vinculada al territorio y al mercado minorista, se define como positiva en términos de RSC. Contradictoriamente, este tipo de banca se está viendo amenazada por restricciones de acceso a la financiación propia y ajena. Cabe reflexionar aquí sobre el papel de los bancos centrales en la valoración y fomento del desempeño bancario responsable - que evita riesgos de sostenibilidad - e inclusivo. Esta dimensión del desempeño bancario aún queda fuera de observación por parte de los organismos supervisores, quienes podrían ser catalizadores del concepto de RS externa ofreciendo a las entidades destacadas, por ejemplo, incentivos en las condiciones de acceso a la financiación mayorista, o facilidades respecto a las exigencias de solvencia.

2. *El riesgo de exclusión financiera y los factores demográficos y socioeconómicos: ¿es posible un modelo?*

A lo largo de la investigación se han testado varios modelos empíricos, derivados de planteamientos teóricos, que se ajustan a los diferentes entornos estudiados: nivel provincial y zonas urbanas. Sin embargo no se pueden extrapolar los resultados ni modelos entre los diferentes niveles territoriales. El análisis a nivel provincial indica que el fenómeno de la exclusión financiera está muy ligado a la estructura bancaria del territorio, es decir, a la presencia de banca social y/o 'protectora' de su mercado - siguiendo la teoría del *market preemption* de Evanoff (1988)-. Los territorios urbanos son mucho más concretos y muestran diferentes dinámicas de servicio bancario, incluso entre el centro de la ciudad y su área metropolitana. El impacto de la contracción de la red de sucursales debida a la crisis se ajusta en cierta medida al grado de vulnerabilidad socioeconómica del territorio urbano, y sobre todo lo hacen las dificultades en el uso bancario.

No obstante, debe considerarse que la relación entre presencia de sucursales bancarias y características socioeconómicas del territorio, ha sido la cuestión más estudiada en términos de exclusión financiera en España, aunque mayoritariamente en un periodo pre-crisis, y

nuestra principal conclusión puede derivarse de la comparación entre los resultados de los estudios previos y nuestros propios resultados empíricos. Así, puede afirmarse que independientemente del factor determinante (empleo, nivel de renta, dinamismo empresarial y económico, etc.), todos los estudios apuntan a una discriminación bancaria de aquellos territorios con un peor perfil de rentabilidad-riesgo. Esta discriminación queda aún matizada por la presencia de la banca social.

La contracción de la red bancaria exige una mayor eficiencia operativa y menor capacidad decisoria a las sucursales, en favor de procesos estandarizados en las oficinas centrales –banca transaccional-. Esto puede aumentar el coste y las posibilidades de acceso a determinados servicios para las personas con peores perfiles de rentabilidad-riesgo, que ven dificultada la posibilidad de mantener una relación de cercanía con el personal de la sucursal. Se ha observado que este riesgo de ‘despersonalización bancaria’ se distribuye desigualmente entre los territorios favorecidos y deprimidos.

Los avances tecnológicos han desplazado el foco de la exclusión financiera territorial haciendo que pierda relevancia, a la vez que pueden acentuar el proceso de ‘despersonalización bancaria’. El acceso de los ciudadanos a determinados productos, cada vez más necesarios para una normalización de la vida diaria –como, las tarjetas de débito o crédito- debería de ser objeto de un monitoreo continuo. El concepto de exclusión financiera requiere de una redefinición en los países desarrollados, en base al uso que se hace de los productos bancarios en cada país y de las dificultades encontradas, también respecto a los servicios electrónicos.

3. El modelo de entidad bancaria influye en la inclusión financiera. Impacto del proceso de reestructuración bancaria sobre la situación de la exclusión financiera en España.

La crisis financiera y económica ha afectado a la estructura del sector bancario español y ha acelerado el retroceso de la red de sucursales y la saturación de las mismas. No obstante, la presencia de la banca social se muestra relevante para la inclusión financiera de los territorios, en particular cuando existe una vinculación histórica.

Las cooperativas de crédito han mostrado un significativo papel en la inclusión financiera de los territorios y una notable resistencia a la crisis, que ha permitido que una parte del sector aumente su red cubriendo zonas abandonadas por otras tipologías bancarias. La dualidad de estrategias, incluso dentro de este subsector, refuerza la conclusión de que cuanto más vinculada está una entidad con un territorio, su esfuerzo en inclusión financiera es mayor.

La reestructuración de las cajas de ahorro ha generado una contracción especialmente intensa de la red de oficinas entre 2008-2013. Sin embargo, aunque podemos afirmar que este periodo ha contemplado la mayor parte de fusiones y enajenaciones de cajas, es un horizonte temporal aún prematuro para determinar una transformación más completa de su modelo de negocio. Un periodo de mayor estabilidad permitiría que, como en el proceso de reestructuración de las cajas italianas, se vayan 'enmendando decisiones' (Pardo-Alés y López-Milla, 2014) y se evite una mayor reducción del sector en activos, oficinas y empleados. La clave de su futuro modelo de negocio radicará en el mantenimiento de la participación de las cajas-fundaciones en el capital de los bancos creados, y de su mandato para preservar los objetivos sociales.

Nos encontramos en un momento de inflexión en el que el sector bancario debe reflexionar sobre su futuro papel en el marco de la inclusión financiera, considerando si ésta puede continuar siendo un objetivo social. En el trabajo hemos observado un conflicto entre la responsabilidad social de la banca y su sostenibilidad financiera o estructural, pese a que los resultados empíricos no evidencian relación positiva o negativa entre el desempeño social y financiero. Debe plantearse abiertamente si cuestiones como el 'subsidio cruzado' pueden ser asumidas desde una óptica de responsabilidad social de las entidades bancarias, o deben ser objeto de un mandato específico para entidades de banca social.

4. Relación entre exclusión social y exclusión financiera. Principales dificultades en el uso bancario de los colectivos vulnerables.

Se ha apuntado que el concepto de exclusión financiera debe ser relativo a la necesidad de usar los servicios financieros para considerarse integrado en una sociedad. Las personas en situación de vulnerabilidad identifican el coste de los productos bancarios como una de las principales dificultades para su uso o acceso. El sentimiento de incapacidad para comprender

adecuadamente el funcionamiento de los productos bancarios también constituye una barrera importante. Una banca *low-cost*, con productos básicos, apoyada en la relación electrónica, y surgida con el objetivo de proveer de servicios a la población con menores recursos, puede convertirse en un arma de doble filo. Por un lado puede ser la única opción para que esta población acceda a servicios bancarios en condiciones de mercado. Por otro, puede acentuar más su proceso de discriminación y vulnerabilidad, pues estas personas muestran mayor necesidad de asesoramiento y dificultades de uso de la tecnología.

La Comisión Europea (2010) considera la integración social como uno de los cinco objetivos principales de su Estrategia 2020, aunque ésta no recoge ninguna mención específica a la inclusión financiera. La Directiva Europea de Cuentas de Pago (Unión Europea, 2014) defiende el derecho de acceso *“a cuentas de pago básicas con independencia de las circunstancias financieras del consumidor, como su situación laboral, nivel de renta, historial crediticio o insolvencia”*, entre otras medidas para la simplificación y clarificación de los costes asignados a los servicios bancarios. Se explicita que el uso de estas cuentas básicas no debe suponer una estigmatización para los consumidores y se insta a que las entidades de crédito ofrezcan *“formación financiera e independiente”* para los clientes vulnerables, a los que también se les debería ofrecer otras herramientas de *“asesoramiento y asistencia para una gestión responsable de sus finanzas”*. Resta conocer la transposición efectiva de esta normativa en las legislaciones nacionales.

Adicionalmente, debe considerarse el impacto de la falta de acceso al crédito o al ahorro en condiciones adecuadas, más allá del acceso a cuentas y medios de pago. Este fenómeno sobrecarga la situación de familiares y amigos, principales pilares de resiliencia financiera de los colectivos vulnerables, a través de la asunción de riesgo ajeno o de la disminución de sus activos financieros. Así, la financiación de las ‘economías domésticas vulnerables’ se apoya en su entorno más cercano, aumentando el círculo de vulnerabilidad. Otro potencial impacto negativo es la utilización de proveedores alternativos o informales –para acceder al crédito o a determinados medios de pago-, que sobrecargan el coste asumido y ofrecen menos protección al consumidor, aumentando de nuevo su nivel de vulnerabilidad. Esta problemática, aún

limitada en España, constituye uno de los principales dilemas en el ámbito de la exclusión financiera en países anglosajones y especialmente en Estados Unidos.

6.2. Limitaciones y futuras líneas de investigación.

Han de señalarse diferentes limitaciones en el análisis y resultados de la presente tesis, relacionadas especialmente con la información disponible:

- Las agencias de calificación social rigen la inclusión de empresas en su análisis y bases de datos por la composición de los principales mercados bursátiles. Así, el análisis sobre RS externa de la banca se ha limitado a entidades financieras cotizadas disponibles en las bases de datos utilizadas (Asset 4 y Eiris). En parte, esta limitación ha intentado solventarse mediante el uso de dos bases de datos, pero la ampliación de cobertura obtenida ha sido anecdótica, pues los criterios de inclusión son muy semejantes entre las agencias de calificación social.
- Una limitación para el análisis de la estructura de la red de sucursales ha consistido en el análisis de diferencias en el tamaño y dotación de personal de las sucursales bancarias, por ejemplo entre zonas rurales y urbanas. Esta es una información no disponible en la base de datos utilizada, Archivo Histórico de la Banca de Ediban, y que tampoco ha podido obtenerse en otras fuentes. La solución asumida ha sido considerar una 'sucursal tipo o sucursal media' para todos los territorios.
- La información estadística disponible para territorios de nivel inferior al provincial es limitada y heterogénea. Por tanto, pese a que se ha intentado mantener como fuente de referencia base el Instituto Nacional de Estadística, para obtener información a nivel municipal y de distrito no contemplada en la Estadística del Padrón Continuo y en los Censos de Población y Vivienda, ha sido necesario remitirse a fuentes estadísticas oficiales de tipo autonómico y municipal.

Otras limitaciones que han afectado al alcance del diseño de investigación, y que pueden verse como futuras líneas de estudio son:

- Las entrevistas en profundidad con personas en riesgo de exclusión social son una herramienta para enriquecer el análisis, pero encuentran una barrera en los protocolos de actuación y de protección de datos de las entidades sociales que interactúan con estos

colectivos. Así, los intentos de desarrollo de esta línea de investigación han sido infructuosos.

- Existe gran dificultad en la obtención de datos sobre el coste real, por entidad y tipología de usuario de los productos dirigidos a particulares (fundamentalmente, cuentas corrientes y de ahorro, productos de transacción como tarjetas de débito, cheques, domiciliación de recibos, etc.), que serían necesarios para analizar en mayor profundidad la exclusión financiera vía precios.
- En general, el análisis realizado en esta tesis doctoral podría ser complementado desde una cuarta dimensión (aditiva a la RS externa, exclusión financiera territorial, y colectivos vulnerables) centrada en los procesos internos de las entidades bancarias: la estructura de su cartera de crédito, los costes de servicios aplicados según tipologías de clientes, sus sistemas de evaluación de riesgos, etc.

El proceso de elaboración y las conclusiones de esta tesis han permitido identificar otras preguntas de investigación que resultan de interés:

- La relación entre la exclusión financiera y el potencial económico de un territorio suele ser estudiada siendo la primera la variable explicada y la segunda la predictora. Sería relevante profundizar en la relación inversa: cómo afecta la baja presencia bancaria sobre el desarrollo económico de una zona.
- El foco en las zonas urbanas, rebajado a nivel distrito, ha permitido detectar una alta desigualdad entre territorios. Una identificación más precisa de la vulnerabilidad territorial requeriría un análisis a nivel barrial o incluso de zona censal, aun asumiendo un aumento de las restricciones de información estadística.
- El análisis de los costes y beneficios de la inclusión financiera, desde una doble perspectiva económica y social, reviste a su vez singular importancia. La evaluación del impacto macroeconómico de la exclusión-inclusión financiera en países en desarrollo forma parte habitual del debate académico e institucional. Este enfoque podría trasladarse al estudio en los países desarrollados.
- Como ya se apunta en el apartado 6.1., el proceso de transformación del modelo bancario en el caso de las cajas de ahorro puede considerarse aún incompleto. Sería relevante

analizar su impacto en términos de exclusión financiera tras un periodo de maduración, por ejemplo en un plazo de cinco o diez años.

- Finalmente, y también con un enfoque a futuro, sería interesante estudiar la aplicación en España de la Directiva Europea de Cuentas de Pago 2014/92/UE en relación al colectivo inmigrante no regularizado, y en concreto la consideración del concepto de 'personas residentes' ya que la directiva incluye a las *"personas en busca de asilo, de conformidad con la Convención de Ginebra, de 28 de julio de 1951, y el Protocolo, de 31 de enero de 1967, relativos al estatuto de los refugiados y otros tratados internacionales pertinentes"*, además de permitir una interpretación extensiva del término.

6.3. Propuestas y recomendaciones.

Para el avance de la responsabilidad social del negocio bancario.

La existencia de agencias de calificación social especializadas en el sector financiero permitiría disponer de perfiles más profundos para cada empresa y un mayor desarrollo del concepto de RS externa. Las metodologías de análisis y evaluación podrían adaptarse mejor al negocio bancario, y generar una mayor cobertura de la banca mediana, pequeña y no cotizada. Esta información sería útil no sólo para los mercados de capital sino también para los de renta fija y el de préstamo interbancario. Hasta el momento, las agencias de análisis han priorizado la estrategia de desarrollo extensivo frente al intensivo, y la tendencia continúa hacia una mayor diversificación sectorial y territorial.

La existencia de regulación sobre la transparencia en sostenibilidad de las empresas sería un incentivo para el desarrollo de su RS externa. De hecho, los aspectos más complejos y que suelen ofrecer menores niveles de transparencia son los relacionados con los riesgos de negocio (OBRSC, 2015). En el caso del sector bancario existen ejemplos de iniciativas reguladas y autorreguladas, en España y otros países, que cubren desde la información sobre protección del consumidor hasta la prestación de servicios según territorios. Estas iniciativas de transparencia, relevantes en el ámbito de la exclusión financiera, podrían enmarcarse y completarse en un desarrollo regulatorio más amplio sobre transparencia relacionada con impactos sociales del sector.

Para la lucha contra la exclusión financiera.

Actualmente, la legislación europea que favorece la inclusión financiera se divide en dos categorías :el nuevo marco regulatorio del sistema financiero que refuerza la supervisión y la protección de consumidor y las iniciativas derivadas de la Estrategia Europea 2020 que fomentan la inclusión social, como la Directiva de Cuentas de Pago. Esta última garantiza el acceso a los servicios bancarios, lo que a medio plazo puede condicionar su consideración por la Unión Europea como Servicios de Interés Económico General (SIEG). Debe tenerse en cuenta que en algunos países altamente bancarizados se plantea ya la posibilidad de un comercio sin pagos en efectivo⁴³, entorno en el que se hace imprescindible este acceso.

Podría impulsarse una tercera categoría de iniciativas, relacionada con lo expuesto en el apartado sobre transparencia, que fomentara el desglose de información respecto al negocio bancario y las zonas y colectivos en riesgo de exclusión social. Este modelo de reporte tiene una amplia trayectoria histórica desde la aprobación de la *Home Mortgage Disclosure Act* de 1975 y la *Community Reinvestment Act* de 1977 en Estados Unidos. Asimismo, desde diciembre de 2013 e instados por el Gobierno, los principales bancos del Reino Unido publican voluntariamente información trimestral sobre la concesión de crédito hipotecario por código postal⁴⁴.

No existen estudios y bases de datos específicas sobre exclusión financiera en España de tipo estable e institucionalizado. La fuente principal de información son los datos de penetración de diferentes productos financieros que ofrece la Encuesta Financiera de las Familias del Banco de España. El desarrollo de encuestas y estadísticas regulares, enfocadas específicamente sobre dificultades acceso y uso bancario, facilitaría su seguimiento y las medidas a implementar. Este desarrollo de conocimiento se potenciaría con la creación de organismos de investigación y elaboración de propuestas apoyados desde las instituciones públicas, en la línea de la multisectorial *Financial Inclusion Taskforce* británica.

⁴³ No wallet, no worries: Denmark considering cash-free shops. The Guardian, 14 de mayo de 2015. <http://www.theguardian.com/world/2015/may/14/no-wallet-no-worries-denmark-considering-cash-free-shops> Visitado [16/05/15]

⁴⁴ British Bankers' Association (BBA) y Council of Mortgage Lenders. <https://www.cml.org.uk/industry-data/about-postcode-lending/> [Visitado 2/10/15]

En el caso de que el mercado bancario siguiera concentrándose y aumentaran las dificultades de uso y acceso a los servicios bancarios, podría plantearse la posibilidad de crear o reorientar una entidad bancaria con mayoría de capital público hacia un objetivo prioritario de inclusión financiera. Encontramos un referente en el Kiwi Bank, banco público neozelandés asociado a la red de oficinas postales (Kaneko y Metoki, 2008). El retroceso de la ‘banca social’ puede generar asimismo que la denominada ‘banca ética’, aquella que integra objetivos sociales y medioambientales en su propio ámbito de negocio (De la Cuesta *et al*, 2006), asuma mayor protagonismo en el ámbito de la inclusión financiera.

Algunas entidades bancarias pueden apoyarse en motivos reputacionales o de mandato social –banca social- que inducen al desarrollo de políticas, objetivos y estrategias en relación a la inclusión financiera. Un ejemplo de esto último es la Declaración de Marrakech “Una cuenta para cada persona”⁴⁵, compromiso voluntario promovido por las cajas de ahorro, que propone la oferta de productos básicos -“*justos, asequibles, convenientes, ajustados al coste, accesibles y apropiados*”- para las personas no-bancarizadas y de bajos ingresos.

La aplicación de la Directiva de Cuentas de Pago implicará que se oferte en el mercado bancario un producto básico o *low-cost*. Será necesario evaluar su impacto, siguiendo las recomendaciones de la propia directiva respecto a evitar la estigmatización del consumidor, fomentar el asesoramiento, y asegurar que este tipo de servicio genera valor añadido para los consumidores.

La colaboración conjunta del sector social, las instituciones públicas y el sector bancario podría estructurarse en programas parecidos a los ‘microcréditos ICO’, incluyendo también productos de ahorro, y dirigidos a personas vulnerables. Un ejemplo de iniciativas similares se encuentra en las IDA (Individual Development Accounts) norteamericanas. Estos productos deben estar dirigidos a necesidades concretas (estudios, vivienda, emprendimiento, jubilación). La función de las entidades sociales sería seleccionar y acompañar a las personas beneficiarias. De esta manera las ayudas sociales podrían canalizarse hacia productos de ahorro o crédito, bonificados fiscalmente o a través del tipo de interés, y que pueden incluir aportaciones adicionales de los organismos de ayuda social –*matching*- como incentivo para su utilización.

⁴⁵ Congreso WSBI (World Savings Bank Institute) de mayo de 2012.

Existen otras fórmulas de financiación alternativa, en este caso no bancaria, desarrolladas en progresión con las nuevas tecnologías y la economía colaborativa, y que pueden suponer un factor de resiliencia financiera para pymes y personas. En el primer caso podrían citarse las fórmulas de financiación a través de plataformas de financiación participativa: *crowdfunding*, bonos sociales, capital riesgo –social o no-, inversión filantrópica o *business angels*, soluciones a la restricción de crédito bancario. Estas fórmulas coinciden en la interrelación directa entre el prestamista o inversor y el solicitante de financiación, y algunas de ellas exigen un retorno social en el proyecto de empresa. Las Instituciones Financieras de Desarrollo Comunitario (CDFI, por su denominación en inglés) son empresas sociales, con parte de su pasivo apoyado en capital privado y parte en subvenciones o capital público, que favorecen igualmente el acceso al crédito de proyectos con un componente social – bien por su ámbito de negocio o su estructura, como las empresas de inserción laboral- (Wilson, 2011). Los grupos comunales de ahorro y préstamo, algunos informales y otros con fórmula jurídica de cooperativa de servicios financieros, son ejemplos de economía colaborativa que fomentan los intercambios financieros entre pequeñas empresas y particulares. Estos no siempre se ven excluidos del sistema bancario formal, aunque sí pueden optar por fórmulas alternativas de finanzas debido a sentimientos de desconfianza, rechazo y autoexclusión frente al mismo.

La educación financiera.

La educación financiera ha suscitado interés como reacción a los problemas aflorados durante la crisis financiera y la reducción de confianza en la banca. Como se ha expuesto en capítulos anteriores de esta tesis, la educación financiera requiere de un enfoque a largo plazo: Se podría invertir en una educación no sólo financiera, sino también económica, que fomente la capacidad de búsqueda y comparación crítica de información en el mercado financiero, así como la toma de decisiones planificadas y racionales. El público más adecuado son los jóvenes. Sin embargo, para las personas que se enfrentan a situaciones de vulnerabilidad social esta solución, aunque conveniente, no resulta suficiente y la regulación sobre protección de los consumidores debe considerar su mayor riesgo de experimentar dificultades en el uso de los servicios bancarios.

BIBLIOGRAFÍA

- Aalbers, M. B. (2007). What types of neighbourhoods are redlined? *Journal of Housing and the Built Environment*, 22(2), 177-198.
- Adelantado, J. (2000) *Cambios en el estado del bienestar*. Icaria, Barcelona.
- Adkins, N. R., y Ozanne, J. L. (2005). The low literate consumer. *Journal of Consumer Research*, 32(1), 93-105.
- Alamá, L., Conesa, D., Forte, A., y Tortosa-Ausina, E. (2015). The geography of Spanish bank branches. *Journal of Applied Statistics*, 42(4), 722-744.
- Alamá, L., y Tortosa-Ausina, E. (2012). Bank branch geographic location patterns in Spain: Some implications for financial exclusion. *Growth and Change*, 43(3), 505-543.
- Alguacil, J., Camacho, J., y Hernández, A. (2014). La vulnerabilidad urbana en España. Identificación y evolución de los barrios vulnerables. *Empiria. Revista de metodología de ciencias sociales*, (27), 73-94.
- Anderloni, L., Bayot, B., Bledowski, P., Iwanicz-Drozdowska, M., y Kempson, E. (2008). *Financial services provision and prevention of financial exclusion*. Bruselas, Comisión Europea.
- Anderloni, L., Braga, M. D., y Carluccio, E. M., (2007). *New frontiers in banking services: Emerging needs and tailored products for untapped markets* (Springer).
- Anderloni, L., y Carluccio, E. M. (2007). Access to bank accounts and payment services. *New frontiers in banking services*. (pp. 5-105) Springer.
- Anderson, G., Gijon, C., y Whalley, J. (2015). *Internet access in Glasgow's deprived areas*. Edimburgo: Citizens Advice Scotland.
- Atkinson, R., y Kintrea, K. (2001). Disentangling area effects: Evidence from deprived and non-deprived neighbourhoods. *Urban Studies*, 38(12), 2277-2298.
- Babecký J., Havránek T., Matějů J., Rusnák M., Šmídková K., y Vašíček B. (2012): Banking, debt, and currency crises early warning indicators for developed countries. *European Central Bank Working Paper Series*, nº1485, octubre 2012.
- Baker, S. M., Gentry, J. W., y Rittenburg, T. L. (2005). Building understanding of the domain of consumer vulnerability. *Journal of Macromarketing*, 25(2), 128-139.
- Baker, S. M., y Mason, M. (2012). Toward a process theory of consumer vulnerability and resilience: Illuminating its transformative potential. *Transformative Consumer Research for Personal and Collective Well-being*, 543-564.
- Banco de España (2012) (a). *Informe Anual 2011*.

- Banco de España (2012) (b). Encuesta del BCE sobre el acceso de las pymes a la financiación. *Boletín económico*, abril 2012, 73-80.
- Banco de España (2013). *Plan de educación financiera 2013-2017*.
- Banco de España (2014a). Memoria de *Reclamaciones 2013*.
- Banco de España (2014b). Encuesta financiera de las familias (EFF) 2011: Métodos, resultados y cambios desde 2008. *Boletín Económico*, enero 2014, 71-103.
- Banco Mundial (2011): Comunicado de prensa N°:2011/333/PREM, 15 de febrero de 2011.
- Banco Mundial. (2014). *Global financial development report 2014: Financial inclusion*. Washington, DC: World Bank. DOI:10.1596/978-0-8213-9985-9.
- Bernad C., Fuentelsaz L., y Gómez J., (2008). Deregulation and its long-run effects on the availability of banking services in low-income communities. *Environment and Planning A*, 40(7), 1681.
- Blanco Mendialdua, A. (2015). *Gestión de Entidades Financieras: Un enfoque práctico de la gestión bancaria actual*. ESIC Editorial.
- Bowen, H. R. (1953). *Social responsibilities of the businessman*. Harper.
- Bowman A., Erturk I., Froud J., Johal S., Law J., Leaver A. y Williams K. (2014). *The end of the experiment* Manchester University Press.
- Boyce G. (2000). Valuing customers and loyalty: The rhetoric of customer focus versus the reality of alienation and exclusion of (de valued) customers. *Critical Perspectives on Accounting*, 11(6), 649-689.
- Braga, M. D. (2007). Access to investments and asset building for low income people. *New frontiers in banking services* (pp. 141-181) Springer.
- Branco, M.C. y Rodrigues L.L. (2008). Social Responsibility Disclosure: A Study of Proxies for the Public Visibility of Portuguese Banks, *The British Accounting Review* 40(2), 161-181.
- Calvo, A., y Martín de Vidales, I. (2014). Crisis y cambios estructurales en el sector bancario español: Una comparación con otros sistemas financieros. *Estudios De Economía Aplicada*, 32(2), 4-32.
- Carbó, S., Gardener E.P., y Molyneux P. (2005). *Financial exclusion*. Palgrave MacMillan, Basingstoke.
- Carbó, S., y López del Paso, R. (2002). La inclusión financiera: Un paso cualitativo más, *Cuadernos de Información Económica*, 170, 79-90.
- Carbó, S., y Rodríguez, F. (2015). Concepto y evolución de la exclusión financiera: Una revisión. *Cuadernos de Información Económica*, 244, 73-83.

- Cartwright, P. (2015). Understanding and protecting vulnerable financial consumers. *Journal of Consumer Policy*, 38(2), 119-138.
- Caskey, J. (2006). Can personal financial management education promote asset accumulation by the poor? *Networks Financial Institute Policy Brief*, (2006-PB), 06.
- Cid Gómez, J.M. del (2009). La prevención del blanqueo de capitales: una aproximación en el contexto de la UE en *ARI/Nº 103/2009*. Real Instituto Elcano.
- Climent Serrano, S. (2012). La caída de las cajas de ahorros españolas. Cuestión de rentabilidad, tamaño y estructura de propiedad. *Estudios de Economía Aplicada* 30(2), 1-26.
- Colau, A. y Alemany, A. (2013). 2007 – 2012: Retrospectiva sobre Desahucios y Ejecuciones Hipotecarias en España, Estadísticas Oficiales e Indicadores. Enero 2013. Plataforma de Afectados por la Hipoteca.
- Comisión Europea (2010). EUROPA 2020. Una estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador. *COM (2010) 2020 final*.
- Comisión Europea (2011). A Renewed EU Strategy 2011-14 for Corporate Social Responsibility. *COM(2011) 681 final*.
- Comité Económico y Social Europeo (2015). El Papel de las Cooperativas de Crédito y Cajas de Ahorros en la Cohesión Territorial - Propuestas para un Marco Adaptado de Regulación Financiera. ECO/371, Dictamen del Comité Económico y Social Europeo U.S.C. (2015).
- Courpasson, D. (1995). *La modernisation bancaire*. Editions L'Harmattan.
- CRE (2012). *Boletín sobre vulnerabilidad social 2012* No. 5. Cruz Roja Española.
- De la Cuesta-González, M., Fernández-Olit, B., y Vázquez-Oteo, O. (2006). *Razón de ser de la banca ética: Experiencias internacionales y nacionales* Fundación de las Cajas de Ahorros (FUNCAS).
- De la Cuesta-González, M., Muñoz-Torres M.J., y Fernández-Izquierdo, M.A. (2006). Analysis of Social Performance in the Spanish Financial Industry Through Public Data. A Proposal en *Journal of Business Ethics*, 69, 289–304.
- De Meza, D., Irlenbusch, B., y Reyniers, D. (2008). *Financial capability: A behavioural economics perspective*. Financial Services Authority, Londres.
- De Serres, A. y Roux, M. (2006). Les stratégies de responsabilité sociale dans les banques: comment contribuer à renforcer la cohésion sociale à travers les activités de la finance, *Gestion* 31(2), 101 y ss.
- Defensor del Pueblo (2012). *Crisis económica y deudores hipotecarios: actuaciones y propuestas del Defensor del Pueblo*.

- Delgado, B. y Rodríguez, F. (2006). El impacto de la exclusión financiera en Europa: algo más que integración financiera. *Perspectivas del Sistema Financiero*, 88, 107-117.
- Delgado, J., Salas, V., y Saurina, J. (2007). Joint size and ownership specialization in bank lending. *Journal of Banking & Finance*, 31(12), 3563-3583.
- Delgado, J., Saurina, J., y Townsend, R. (2008). Estrategias de expansión de las entidades de depósito españolas. Una primera aproximación descriptiva. *Revista de Estabilidad Financiera*, 15, 101-117.
- Dembinski, P.H., Bonvin, J.M., Dommen, E., Monnet, F.M. (2003). The Ethical Foundation of Responsible Investment, *Journal of Business Ethics*, 48, 203–213.
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., y Van Oudheusden, P. (2015). *The Global Findex Database 2014: Measuring Financial Inclusion around the World*. Washington DC: World Bank Group.
- Devlin, J. F. (2005). A detailed study of financial exclusion in the UK. *Journal of Consumer Policy*, 28(1), 75-108.
- Devlin, J. F., Sanjit K. R., y Sekhon H. (2014). Perceptions of fair treatment in financial services. *European Journal of Marketing*, 48(7), 1315-1332.
- Dowell-Jones, M., y Kinley D. (2011). The Monster Under the Bed: Financial Services and the Ruggie Framework. En R. Mares (ed) *The UN Guiding Principles on Business and Human Rights: Foundations and Implementation* (pp.193-216). Brill, 2012.
- Dymski, G. A. (2003). Immigration, finance, and urban evolution: An illustrative model, with a Los Angeles case study, *The Review of Black Political Economy*, 30(4), 27-50.
- Dymski, G. A., y Veitch, J. M. (1996). Financial transformation and the metropolis: Booms, busts, and banking in Los Angeles. *Environment and Planning A*, 28(7), 1233-1260.
- EBF (2013): *European Banking Sector. Facts & Figures 2013*. Bruselas: European Banking Federation.
- Echazarra, A. (2010). Segregación residencial de los extranjeros en el área metropolitana de Madrid. Un análisis cuantitativo. *Revista Internacional de Sociología*, 68(1), 165-197.
- Ellmers, B. y Todoulos, K. (2013). The UNCTAD principles on promoting responsible sovereign lending and borrowing, Eurodad, the European Network on Debt and Development.
- Eurostat (2015). *Europe 2020 indicators - poverty and social exclusion*. Disponible en http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Europe_2020_indicators_-_poverty_and_social_exclusion.
- Evanoff, D. (1988). Branch banking and service accessibility. *Journal of Money, Credit and Banking*, 20(2), 191-202.

- FDIC. (2013). *National Survey of unbanked and underbanked households*. Federal Deposit Insurance Corporation.
- Fernández, M., Franco, L., y Meixide, A. (2013). *La reestructuración bancaria en Galicia: Impacto sobre la exclusión financiera territorial*. Comunicación presentada al Congreso Smart Regions for a Smarter Growth Strategy, 21-22 noviembre, Oviedo.
- Fernández-Olit, B. (2012). Financial inclusion in Spain: a comparative study among Banks, Savings Banks and Cooperative Banks, *Perspectives (65)*. European Savings Banks Group.
- Fernández-Olit, B. (coord.) (2008): *Cómo fomentar la Inversión socialmente responsable en España*. Madrid, Fundación Economistas sin Fronteras y UNED (eds.), Serie Varia.
- Fernández-Olit, B., de la Cuesta, M. y Ruza, C. (2015). *The Restructuring of the Spanish Banking System: Consequences for Financial Exclusion in Madrid Metropolitan Area*, Comunicación presentada en el Congreso Wolpertinger de la Asociación Europea de Profesores Universitarios de Banca y Finanzas, septiembre, Granada.
- Fernández-Olit, B., Pardo, E., y de la Cuesta, M. (2014). Principales riesgos sociales y ambientales del negocio bancario en tiempos de crisis. Cuadernos Red de Cátedras Telefónica. Cátedra Telefónica-UNED de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad, enero 2014.
- Fernández-Olit, B., y de la Cuesta González, M. (2014). Evaluación de impactos ambientales y sociales del negocio de banca comercial en Europa durante el periodo 2006-2010, *Estudios De Economía Aplicada 32*, 567-592.
- Font Vidal, À. G. (2011). *La transformació de les entitats de finançament inclusiu. Comparació entre les caixes d'Estalvi i les entitats de microcrèdit d'Amèrica Llatina*. Tesis Doctoral, Universidad Ramón Llull.
- Freeman, R.E. (1984). *Strategic Management: a Stakeholder Approach*. Pitman Publishing.
- French S., Leyshon A., Meek S. (2013). *The changing geography of British bank and building society branch networks, 2003-2012*. University of Nottingham Working Paper.
- Friedman, M. (1957). *A theory of the consumption*. Princeton University Press, Princeton, NJ.
- Fundación Foessa (2008). *VI Informe sobre exclusión y desarrollo social en España 2008*. Madrid: Fundación Foessa y Cáritas Española.
- Fundación Foessa (2014). *Análisis y perspectivas 2014: Precariedad y cohesión social*. Madrid: Fundación Foessa y Cáritas Española.
- García A. y Sanz B. (2002). *Atlas de la Comunidad de Madrid en el umbral del siglo XXI*. Comunidad de Madrid and Universidad Complutense de Madrid.
<http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM005615.pdf>

- García-Fernández, R. M., y Llorca-Rodríguez, C. M. (2015). Who have been the most harmed by the crisis? Evidence from Spain. *Journal of Economics and Political Economy*, 2(1), 23-41.
- García-Montalvo, J. (2014a). Crisis financiera, reacción regulatoria y el futuro de la banca en España. *Estudios De Economía Aplicada*, 32(2), 2-32.
- García-Montalvo, J. (2014b). Vuelta a la "banca aburrida" en la era del desapalancamiento y la nueva regulación financiera. *Cuadernos de Información Económica*, (238), 47-58.
- Gardener, E., Molyneux, P. y Carbó, S. (2005). La exclusión financiera: un estudio comparativo. *Perspectivas del Sistema Financiero*, 84, 13-24.
- Garriga, E. y Melé D. (2004). Corporate Social Responsibility Theories: Mapping the Territory, *Journal of Business Ethics* 53(1-2), 51-71.
- Global Reporting Initiative (2011): *Sustainability Reporting Guidelines & Financial Services Sector Supplement. Version 3.0/FSSS Final Version*. Disponible en <https://www.globalreporting.org/resource/library/FSSS-Complete.pdf>
- Gloukoviezoff, G. (2007). From financial exclusion to overindebtedness: The paradox of difficulties for people on low incomes? *New frontiers in banking services* (pp. 213-245) Springer.
- Goddard, J., Molyneux, P., y Wilson, J. O. (2009). The financial crisis in Europe: Evolution, policy responses and lessons for the future. *Journal of Financial Regulation and Compliance*, 17(4), 362-380.
- Gómez-Urquijo, L. (2015). Financial exclusion in the European Union: Addressing difficulties in accessing finance within the current integration framework. *Journal of Contemporary European Studies*, 23(1).
- Gutiérrez-Nieto, B., Serrano-Cinca, C., y De la Cuesta, M. (2015). *A multivariate study of over-indebtedness' causes and consequences*. Artículo no publicado.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., y Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis* Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River, NJ.
- Hao, L., y Naiman, D. Q. (2007), Quantile Regression, *Quantitative Applications in the Social Sciences*, No. 149. Sage.
- Henderson, B., Pearson, N. y Wang, L. (2012). New Evidence on the Financialization of Commodity Markets. Noviembre 2012. Social Science Research Network. Disponible en: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1990828
- Hill, R. P., y Kozup, J. C. (2007). Consumer experiences with predatory lending practices. *Journal of Consumer Affairs*, 41(1), 29-46.
- HM Treasury (1999). *Access to financial services*. Report of Policy Action Team, 14.

- Hogg, M. K., Howells, G., y Milman, D. (2007). Consumers in the knowledge-based economy (KBE): What creates and/or constitutes consumer vulnerability in the KBE? *Journal of Consumer Policy*, 30(2), 151-158.
- Humphreys, M. y Brown, A.D. (2008): An Analysis of Corporate Social Responsibility at Credit Line: A Narrative Approach. *Journal of Business Ethics*, 80, 403–418.
- Ipsos Mori. (2013). *Road to Inclusion. A look at the financially underserved and excluded across Europe* MasterCard and Ipsos MORI.
- Kaneko, Y., y Metoki, M. (2008). Postal savings for national development—the experience of Japan and future perspective in a globalized world. *Public Organization Review*, 8(3), 233-252.
- Karp, N., y Nash-Stacey, B. (2015). *Technology, Opportunity & Access: Understanding Financial Inclusion in the US*, BBVA Research paper, No. 15/25.
- Kashian, R. D., Tao, R., y Perez-Valdez, C. (2015). *Banking the unbanked: Bank deserts in the United States*. University of Wisconsin, Whitewater.
- Kempson, E., Whyley, C., Caskey, J., y Collard, S. (2000). *In or out?: Financial exclusion: Literature and research review*, Financial Services Authority.
- Koenker, R. (2005). *Quantile Regression*. Cambridge University Press, New York.
- KPMG (2011). *Estudio Global sobre Blanqueo de Capitales 2011. Medidas y prácticas adoptadas por la banca en todo el mundo*. KPMG.
- Leyshon, A., Burton, D., Knights, D., Alferoff, C., Signoretta, P. (2004). Towards an ecology of retail financial services: Understanding the persistence of door-to-door credit and insurance providers. *Environment and Planning A*, 36(4), 625-646.
- Leyshon, A., Signoretta, P., French, S. (2006). *The changing geography of British bank and building society branch networks, 1995-2003*. University of Nottingham, School of Geography Working Paper.
- Leyshon, A., y Thrift, N. (1995). Geographies of financial exclusion: Financial abandonment in Britain and the United States. *Transactions of the Institute of British Geographers*, 312-341.
- Leyshon, A., y Thrift, N. (1996). Financial exclusion and the shifting boundaries of the financial system. *Environment and Planning A*, 28(7), 1150-1156.
- Llewellyn, D. T. (2005). Competition and profitability in European banking: Why are British banks so profitable? *Economic Notes*, 34(3), 279-311.
- Llewellyn, D. T. (2009). *The new banking and financial system. Towards a new framework for financial stability*, Central Banking Publications.
- Malgesini, G., Rúa, A., Martínez de Ibarreta, C., y Redondo, R. (2007). *Informe anual sobre la vulnerabilidad social 2006*. Cruz Roja Española.

- Marron, D. (2013). Governing poverty in a neoliberal age: New labour and the case of financial exclusion. *New Political Economy*, 18(6), 785-810.
- Maudos Villarroya, J. (2014). Reestructuración bancaria y accesibilidad financiera. *Cuadernos De Información Económica*, (238), 103-120.
- Ministerio de Economía y Competitividad (2013). Informe sobre la comercialización de Instrumentos Híbridos de Capital y Deuda Subordinada (Real Decreto-Ley 6/2013, de 22 de Marzo). Comisión de Seguimiento de Instrumentos Híbridos de Capital y Deuda Subordinada. 21 de mayo de 2013.
- Molyneux, P. (2007). Specific Economic Gains. *New Frontiers in Banking Services*, (ed.) Anderioni, L., Braga, M.D. y Carluccio, E. Springer.
- Moreno, A., Vinuesa, J., Cañada, R., Martínez, P. (2013). Los desequilibrios y reequilibrios intraurbanos en Madrid: diagnóstico 2013. *Barómetro de Economía de la Ciudad de Madrid*, 38, 87-123.
- Naciones Unidas (2011). *Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para 'proteger, respetar y remediar.* HR/PUB/11/04. Disponible en:
http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_SP.pdf
- Nieri, L. (2007). Access to credit: The difficulties of households. *New frontiers in banking services* (pp. 107-140). Springer.
- OBRSC (2015). *La Responsabilidad Social Corporativa en las memorias anuales de las empresas del IBEX35. Análisis del ejercicio 2013.* Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa.
- OCDE (2009). *OECD Regional Typology.* Dirección de Gobierno público y Desarrollo Territorial, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.
- Ortiz, S. y Marco, R. (2006). *La medición estadística de la pobreza.* Editorial Visión Libros.
- Palomo-Zurdo, R. J., y Sanchís-Palacio, J. R. (2008). Un análisis del crédito cooperativo en España: Situación actual, expansión territorial y proyección estratégica. *Estudios De Economía Aplicada*, 26(1), 27-41.
- Pardo-Alés, G., y López-Milla, J. (2014). Las fundaciones de origen bancario italianas: un espejo donde mirarnos. *Estudios de economía aplicada*, 32(2), 8-32.
- Pérez-Ruiz A. y Rodríguez-del Bosque, I. (2012): "La imagen de responsabilidad social corporativa en un contexto de crisis económica: El caso del sector financiero en España. *Universia Business Review*, Primer trimestre 2012, 14-29.
- Piketty, T. (2013). *Le capital au XXIe siècle.* Seuil.
- Pollard, J. S. (1996). Banking at the margins: A geography of financial exclusion in Los Angeles. *Environment and Planning A*, 28(7), 1209-1232.

- Prior, F. y Argandoña, A. (2009). Best Practices in Credit Accessibility and Corporate Social Responsibility in Financial Institutions. *Journal of Business Ethics*, 87, 251–265.
- Quintás Seoane, J. R. (2006). Las cajas de ahorros en el ámbito de la responsabilidad social corporativa. *Papeles De Economía Española*, (108).
- Real Decreto-Ley 2/2012, de 3 de febrero de saneamiento del Sector Financiero. (2012).
- Redondo-Ballesteros, D., y Rodríguez-Fernández, J. M. (2014). Crisis en las entidades de crédito españolas: Un estudio mediante análisis discriminante. *Estudios De Economía Aplicada*, 32(2), 7-28.
- Revell, J. (1989). *El futuro de las cajas de ahorros. Estudio de España y del resto de Europa*. Madrid: Fundación FIES de la CECA.
- Ribando, J.M. y Bonne, G. (2010). *A New Quality Factor: Finding Alpha with ASSET4 ESG Data*. Starmine research note. 31 de marzo de 2010. Disponible en http://thomsonreuters.com/products/financial-risk/content/07_008/starmine-quant-research-note-on-asset4-data.pdf
- Riera, S. (2005). *Les Caixes d'Estalvis i la protecció social a Catalunya*. Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona.
- Roos, B., Oosterwijk, S., Suijs, S. y Vandenbroucke, E. (2012). *Worldwide Investments in Cluster Munitions: A shared responsibility*. Utrecht: IKV Pax Christi y FairFin, junio 2012.
- Ruiz-Villafranca, R., Ramírez del Río, A., y Gómez-González, E. G. (2014). El perfil sociológico de la exclusión en España y su evolución. Madrid: Fundación Foessa.
- Sanchís-Palacio, J. R., y Melián-Navarro, A. (2009). Rentabilidad y eficiencia de las entidades financieras de economía social en España. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(45)
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2009). *Research Methods for Business Students*. Harlow, England: Pearson Education.
- Schmid-Schönbein, O., Braunschweig, A. y Oetterli, G. (2002). *SPI-Finance 2002. Social Performance Indicators for the Financial Industry*. Zurich: The Project Group SPI-Finance 2002 y E2 Management Consulting Inc., diciembre 2002. Disponible en http://www3.uji.es/~munoz/SPI_Finance_2002.pdf
- Scholten, B. (2009): Corporate Social Responsibility in the International Banking Industry. *Journal of Business Ethics*, 86(2), 159–175.
- Seaver, W. L., y Fraser, D. R. (1979). Branch banking and the availability of banking services in metropolitan areas. *Journal of Financial and Quantitative Analysis*, 14(01), 153-160.
- Servon, L. J., y Kaestner, R. (2008). Consumer financial literacy and the impact of online banking on the financial behavior of Lower-Income bank customers. *Journal of Consumer Affairs*, 42(2), 271-305.

- Stiglitz, J.E. y Weiss A. (1981). Credit Rationing in Markets with Imperfect Information. *The American Economic Review*, 393-410.
- Strahan P. E. y Weston J. P. (1998). Small business lending and the changing structure of the banking industry. *Journal of Banking and Finance*, 22(6), 821-845.
- Sudrià i Triay, C. (2014). Las crisis bancarias en España: Una perspectiva histórica. *Estudios De Economía Aplicada*, 32(2), 1-24.
- Unión Europea (2014). Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014 sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas, Diario Oficial de la Unión Europea, 28 de Agosto de 2014.
- Villarroya, J. M. (2014). Reestructuración bancaria y accesibilidad financiera. *Cuadernos De Información Económica*, (238), 103-120.
- Villasenor, J., West, D., y Lewis, R. (2015). *The 2015 Brookings financial and digital inclusion project report. Measuring progress on financial access and usage*. Washington DC: Center for Technology Innovation at Brookings.
- Waite, N., y Devlin, J. (2012). *Fairness in financial services: Sector analysis*. Nottingham: Nottingham University Business School.
- Willis, L. E. (2008). Against financial literacy education. *Iowa Law Review*, 94, 08-10.
- Wilson, T. A. (2012). Supporting social enterprises to support vulnerable consumers: The example of community development finance institutions and financial exclusion. *Journal of Consumer Policy*, 35(2), 197-213.
- Wu, M. y Shen C. (2013). Corporate Social Responsibility in the Banking Industry: Motives and Financial Performance. *Journal of Banking & Finance* 37(9), 3529-3547.
- Zarzosa-Espina, P. (2009). Estimación de la pobreza en las comunidades autónomas españolas, mediante la distancia DP2. *Estudios De Economía Aplicada*, 27(2), 397-415.

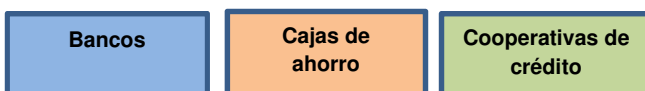
APÉNDICE DOCUMENTAL

Tabla I. Entidades de depósito españolas en el escenario pre- y post-crisis.

| 2008 | N branches | 2013 | N branches |
|---|---------------|--|---------------|
| BANCA MARCH | 290 | BANCA MARCH | 203 |
| BANCA PUEYO | 81 | BANCA PUEYO | 93 |
| BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA | 3397 | BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA | 3457 |
| CAIXA D'ESTALVIS DE SABADELL | 374 | | |
| CAIXA D'ESTALVIS COMARCAL DE MANLLEU | 105 | | |
| CAIXA D'ESTALVIS DE TERRASA | 278 | | |
| BANCO DE ANDALUCÍA | 327 | BANCO POPULAR ESPAÑOL | 1751 |
| BANCO DE CASTILLA | 197 | | |
| BANCO DE CRÉDITO BALEAR | 103 | | |
| BANCO DE GALICIA | 150 | | |
| BANCO DE VASCONIA | 134 | | |
| BANCO POPULAR ESPAÑOL | 1906 | | |
| BANCO DE SABADELL | 1219 | BANCO DE SABADELL | 2328 |
| BANCO GUIPUZCOANO | 263 | | |
| CAJA DE A. DEL MEDITERRANEO | 1120 | | |
| CAIXA D'ESTALVIS DEL PENEDES | 676 | | |
| BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO | 1917 | BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO | 1155 |
| BANCO ETCHEVERRIA | 33 | BANCO ETCHEVERRIA | 40 |
| BANCO GALLEGO | 197 | BANCO GALLEGO | 175 |
| BANCO PASTOR | 640 | BANCO PASTOR | 237 |
| BANCO SANTANDER | 3038 | BANCO SANTANDER | 3543 |
| BANKINTER | 541 | BANKINTER | 461 |
| BARCLAYS BANK | 592 | BARCLAYS BANK | 272 |
| CITIBANK ESPAÑA | 59 | CITIBANK ESPAÑA | 49 |
| DEUTSCHE BANK, S.A.E. | 2516 | DEUTSCHE BANK, S.A.E. | 2566 |
| BANCO CAIXA GERAL | 211 | BANCO CAIXA GERAL | 182 |
| BANCO DE VALENCIA | 451 | CAIXABANK | 6109 |
| C.A. Y PENSIONES DE BARCELONA | 5532 | | |
| CAIXA D'ESTALVIS DE GIRONA | 243 | | |
| C.A. PROV. DE GUADALAJARA | 74 | | |
| C.A. MUNICIPAL DE BURGOS | 194 | | |
| C.GENERAL DE A. DE CANARIAS | 249 | | |
| C.A. Y M.P. DE NAVARRA | 424 | | |
| CAJASOL – M.P. Y C.A. SAN FERNANDO | 813 | | |
| C.A. Y M.P. CIRC. CAT. DE OBREROS | 174 | | |
| M.P. Y C. GRAL. DE A. DE BADAJOZ | 212 | | |
| C.A. DE LA INMACULADA | 252 | | |
| C.A. Y M.P. DE MADRID | 2060 | BANKIA | 1996 |
| C.A. VALENCIA, CASTELLON Y ALICANTE | 1099 | | |
| C.A. Y M.P. DE AVILA | 112 | | |
| C.A. Y M.P. DE SEGOVIA | 114 | | |
| C.INSULAR DE A. DE CANARIAS | 170 | | |
| CAIXA D'ESTALVIS LAIETANA | 278 | | |
| CAJA DE AHORROS DE LA RIOJA | 123 | | |
| BILBAO BIZCAIA KUTXA | 437 | KUTXABANK | 690 |
| C.A. Y M.P. DE GIPUZKOA Y SAN SEBASTIAN | 336 | | |
| C.A. DE VITORIA Y ALAVA | 131 | | |
| C.A. Y M.P. DE CORDOBA | 490 | CAJASUR BANCO | 386 |
| C. GRAL. DE A. DE GRANADA | 453 | BANCO MARE NOSTRUM | 886 |
| CAJA DE AHORROS DE MURCIA | 433 | | |
| C.A. Y M.P. DE BALEARES | 244 | | |
| CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS | 339 | LIBERBANK | 740 |
| C.A. DE SANTANDER Y CANTABRIA | 177 | | |
| CAJA DE AHORROS DE EXTREMADURA | 304 | | |
| C.A. DE CASTILLA LA MANCHA | 597 | BANCO DE CASTILLA-LA MANCHA | 502 |
| C.A. DE SALAMANCA Y SORIA | 550 | CAJA ESPAÑA INV.SALAMANCA SORIA | 895 |
| CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES | 601 | | |
| C.A. DE VIGO, OURENSE E PONTEVEDRA | 568 | NCG BANCO | 729 |
| CAJA DE AHORROS DE GALICIA | 876 | EVO BANCO | 81 |
| C.PROVINCIAL DE A. DE JAEN | 53 | UNICAJA | 778 |
| UNICAJA | 879 | | |
| CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA | 1201 | CATALUNYA BANK | 1188 |
| CAIXA D'ESTALVIS DE TARRAGONA | 318 | | |
| CAIXA MANRESA | 157 | | |
| IBERCAJA | 1102 | IBERCAJA BANCO | 1069 |
| COLONYA-CAIXA D'ESTALVIS DE POLLENÇA | 22 | COLONYA-CAIXA D'ESTALVIS DE POLLENÇA | 21 |
| CAIXA D'ESTALVIS DE ONTINYENT | 48 | CAIXA D'ESTALVIS DE ONTINYENT | 48 |
| CAJA RURAL DE ARAGON S.COOP.CTO. | 169 | CAJA RURAL DE ARAGON S.COOP.CTO. (Bantierra) | 234 |
| C.R. ARAGONESA Y DE LOS PIRINEOS | 183 | | |
| CAIXA DELS ADVOCATS S.COOP.CTO.LTDA. | 11 | | |
| CAJA RURAL DE BURGOS | 75 | C.R.BURGOS,FUEN TEP.,SEGOVIA Y CASTELLDANS (Caja Viva) | 104 |
| CAJA RURAL DE FUENTEPELAYO | 3 | | |
| CAJA RURAL DE SEGOVIA | 28 | | |
| CAIXA RURAL SANT FORTUNAT | 1 | | |
| CAJA RURAL ALBACETE | 74 | C.R.DE ALBACETE, CIUDAD REAL Y CUENCA (Globalcaja) | 300 |
| CAJA RURAL DE CIUDAD REAL | 110 | | |
| CAJA RURAL DE CUENCA | 81 | | |

| | | | | | | | |
|--|-----|--|-----|---------------------------------------|--------------|---------------------------------------|--------------|
| CAJA RURAL DE LA RODA | 2 | | | CAJA RURAL DE SORIA | 57 | CAJA RURAL DE SORIA | 56 |
| CAJA RURAL DE EXTREMADURA | 111 | C.R.DE EXTREMADURA GRUP.COOP.IBERICO | 110 | CAJA RURAL DE TERUEL | 76 | CAJA RURAL DE TERUEL | 76 |
| CAJA RURAL DEL SUR | 305 | CAJA RURAL DEL SUR | 282 | CAJA RURAL DE VILLAMALEA | 1 | CAJA RURAL DE VILLAMALEA | 1 |
| CAJA RURAL DE CÓRDOBA | 105 | CAJA RURAL DE CÓRDOBA | 93 | CAJA RURAL DE ZAMORA | 80 | CAJA RURAL DE ZAMORA | 81 |
| C.R. COMARCAL DE MOTA DEL CUERVO | 1 | C.R. COMARCAL DE MOTA DEL CUERVO | 1 | CAJAMAR CAJA RURAL | 930 | | |
| C.R. DE JAEN, BARCELONA Y MADRID | 148 | C.R. DE JAEN, BARCELONA Y MADRID | 149 | CAIXA RURAL DE BALEARS | 29 | | |
| C.R. LA VALL SAN ISIDRO | 7 | C.R. LA VALL SAN ISIDRO | 8 | CAJA RURAL CASTELLÓN | 20 | | |
| C.R. NTRA. SRA. DE LA ESPERANZA | 5 | C.R. NTRA. SRA. DE LA ESPERANZA | 6 | C.R.DEL MEDITERRANEO,RURALCAJA | 516 | CAJAS RURALES UNIDAS,SDAD.COO P.CDTO. | 1193 |
| C.R. REGIONAL SAN AGUSTIN | 13 | C.R. REGIONAL SAN AGUSTIN | 13 | CAJA RURAL DE CASINOS | 1 | | |
| C.R. SAN JOSE DE ALCORA COOP.CTO.V. | 3 | C.R. SAN JOSE DE ALCORA COOP.CTO.V. | 3 | CAJA CAMPO CAJA RURAL S.COOP.CTO. | 78 | | |
| C.R. SAN JOSE DE ALMASSORA | 5 | C.R. SAN JOSE DE ALMASSORA | 5 | CREDIT VALENCIA CAJA RURAL | 35 | | |
| CAIXA POPULAR-CAIXA RURAL | 58 | CAIXA POPULAR-CAIXA RURAL | 61 | CAJA RURAL DE CANARIAS | 69 | CAJAS RURALES UNIDAD.SDAD.COO P.CDTO. | 67 |
| CAIXA RURAL BENICARLO | 6 | CAIXA RURAL BENICARLO | 6 | CAIXA RURAL ALBALAT DELS SORELLS | 2 | CAIXA RURAL ALBALAT DELS SORELLS | 3 |
| CAIXA RURAL D'ALGEMESI | 5 | CAIXA RURAL D'ALGEMESI | 6 | CAIXA RURAL ALTEA | 18 | CAIXA RURAL ALTEA | 17 |
| CAIXA RURAL DE L'ALCUDIA | 3 | CAIXA RURAL DE L'ALCUDIA | 3 | CAIXA RURAL DE TURIS | 1 | CAIXA RURAL DE TURIS | 3 |
| CAIXA RURAL GALEGA | 45 | CAIXA RURAL GALEGA | 47 | CAJA DE CREDITO DE PETREL | 10 | CAJA DE CREDITO DE PETREL | 8 |
| CAIXA RURAL LES COVES DE VINROMA | 1 | CAIXA RURAL LES COVES DE VINROMA | 1 | C.R. SAN ROQUE COOP.CTO.V. | 1 | C.R. SAN ROQUE COOP.CTO.V. | 2 |
| CAIXA RURAL VINAROS COOP.C.V. | 1 | CAIXA RURAL VINAROS COOP.C.V. | 1 | CAIXA RURAL DE CALLOSA D'EN SARRIA | 13 | CAIXA RURAL DE CALLOSA D'EN SARRIA | 12 |
| CAJA DE CREDITO COOPERATIVO, S.COOP.CTO. (Novanca) | 7 | CAJA DE CREDITO COOPERATIVO, S.COOP.CTO. (Novanca) | 20 | C.R. SAN JOSE DE BURRIANA | 4 | C.R. SAN JOSE DE BURRIANA | 5 |
| CAJA LABORAL POPULAR | 404 | CAJA LABORAL POPULAR | 385 | CAIXA RURAL TORRENT | 37 | CAIXA RURAL TORRENT | 21 |
| IPAR KUTXA RURAL | 89 | IPAR KUTXA RURAL | 73 | C.R. SAN JAIME COOP.CTO.V. | 1 | C.R. SAN JAIME COOP.CTO.V. | 2 |
| CAJA RURAL DE TOLEDO | 198 | CAJA RURAL DE CASTILLA-LA MANCHA | 290 | CAJA RURAL DE CHESTE | 4 | CAJA RURAL DE CHESTE | 4 |
| CAJA RURAL CENTRAL | 73 | CAJA RURAL CENTRAL | 74 | C.R. SAN JOSE DE NULES | 4 | C.R. SAN JOSE DE NULES | 6 |
| CAJA RURAL DE ALBAL | 2 | CAJA RURAL DE ALBAL | 2 | C.R. DE LA JUNQUERA DE CHILCHES | 1 | C.R. DE LA JUNQUERA DE CHILCHES | 2 |
| CAJA RURAL DE ALMENDRALEJO | 50 | CAJA RURAL DE ALMENDRALEJO | 56 | C.R. SANT JOSEP DE VILAVELLA | 1 | C.R. SANT JOSEP DE VILAVELLA | 2 |
| C.R. DE UTRERA S. COOP. | 6 | C.R. DE UTRERA S. COOP. | 7 | C.R. SAN ISIDRO DE VILAFAMES | 1 | C.R. SAN ISIDRO DE VILAFAMES | 2 |
| C.R.DE BAENA NTRA.SRA.DE GUADALUPE | 2 | C.R.DE BAENA NTRA.SRA.DE GUADALUPE | 2 | CAJA RURAL DE ALGINET | 3 | CAJA RURAL DE ALGINET | 3 |
| C.R. NUESTRA SRA. DEL ROSARIO | 1 | C.R. NUESTRA SRA. DEL ROSARIO | 1 | CAIXA RURAL SANT VICENT FERRER | 3 | CAIXA RURAL SANT VICENT FERRER | 5 |
| C.R. DE CAÑETE DE LAS TORRES | 2 | C.R. DE CAÑETE DE LAS TORRES | 2 | CAJA RURAL DE VILLAR | 1 | CAJA RURAL DE VILLAR | 3 |
| C.R. NUESTRA SRA. MADRE SOL | 1 | C.R. NUESTRA SRA. MADRE SOL | 1 | CAJA RURAL CATOLICO AGRARIA | 9 | CAJA RURAL CATOLICO AGRARIA | 7 |
| CAJA RURAL DE ASTURIAS | 106 | CAJA RURAL DE ASTURIAS | 113 | CAJASIETE, CAJA RURAL SDAD.COOP.CDTO. | 79 | CAJASIETE, CAJA RURAL SDAD.COOP.CDTO. | 88 |
| CAJA RURAL DE BETXI | 3 | CAJA RURAL DE BETXI | 2 | TOTAL | 48373 | TOTAL | 37688 |
| CAJA RURAL DE CASAS IBÁÑEZ | 1 | CAJA RURAL DE CASAS IBÁÑEZ | 1 | | | | |
| CAJA RURAL DE GIJON | 10 | CAJA RURAL DE GIJON | 11 | | | | |
| CAJA RURAL DE GRANADA | 202 | CAJA RURAL DE GRANADA | 199 | | | | |
| CAJA RURAL DE GUISSONA | 3 | CAJA RURAL DE GUISSONA | 4 | | | | |
| CAJA RURAL DE NAVARRA | 232 | CAJA RURAL DE NAVARRA | 240 | | | | |
| CAJA RURAL DE SALAMANCA | 83 | CAJA RURAL DE SALAMANCA | 81 | | | | |

Fuente: Elaboración propia con datos del Archivo Histórico de la Guía de la Banca Ediban



Fuente: elaboración propia con datos del Anuario Histórico de la Guía de la Banca Ediban

Tabla II. Provincias e intensidad de variación de sucursales.

| | nº sucursales | | | Intensidad de variación | | | |
|-------------|---------------|------|-----------|-------------------------|---------|---------|-------------|
| | 2013 | 2008 | Variación | Total | Bancos | Cajas | Coop. Créd. |
| ALAVA | 302 | 368 | -66 | -17,93% | -23,26% | -20,96% | -1,39% |
| ALBACETE | 364 | 375 | -11 | -2,93% | -8,41% | -20,54% | 43,37% |
| ALICANTE | 1396 | 1843 | -447 | -24,25% | 8,29% | -52,10% | -23,36% |
| ALMERIA | 588 | 739 | -151 | -20,43% | -16,02% | -37,18% | 5,91% |
| ASTURIAS | 915 | 1022 | -107 | -10,47% | -10,10% | -16,27% | 4,55% |
| AVILA | 165 | 226 | -61 | -26,99% | -22,22% | -31,85% | -10,53% |
| BADAJOS | 737 | 816 | -79 | -9,68% | -2,13% | -20,46% | -0,71% |
| BALEARES | 1082 | 1409 | -327 | -23,21% | -20,64% | -26,33% | -16,67% |
| BARCELONA | 4293 | 6034 | -1741 | -28,85% | 23,28% | -52,54% | -41,46% |
| BURGOS | 433 | 596 | -163 | -27,35% | -22,29% | -33,43% | -9,09% |
| CACERES | 440 | 529 | -89 | -16,82% | -10,59% | -22,49% | 23,81% |
| CADIZ | 648 | 828 | -180 | -21,74% | -8,94% | -31,47% | -11,29% |
| CANTABRIA | 507 | 548 | -41 | -7,48% | -5,32% | -9,81% | -5,00% |
| CASTELLON | 504 | 718 | -214 | -29,81% | -22,55% | -39,25% | -24,21% |
| CEUTA | 23 | 28 | -5 | -17,86% | 0,00% | -26,67% | -50,00% |
| CIUDAD REAL | 481 | 509 | -28 | -5,50% | -3,73% | -21,51% | 30,91% |
| CORDOBA | 621 | 733 | -112 | -15,28% | -6,55% | -23,48% | -3,70% |
| CORUÑA, A | 825 | 1079 | -254 | -23,54% | -21,39% | -27,02% | 66,67% |
| CUENCA | 287 | 273 | 14 | 5,13% | -6,67% | -14,81% | 38,89% |
| GIRONA | 614 | 895 | -281 | -31,40% | 8,06% | -55,04% | -50,00% |
| GRANADA | 721 | 846 | -125 | -14,78% | -11,01% | -22,68% | -0,53% |
| GUADALAJARA | 251 | 290 | -39 | -13,45% | -16,67% | -15,18% | 14,29% |
| GUIPUZCOA | 579 | 652 | -73 | -11,20% | -16,45% | -13,85% | 7,69% |
| HUELVA | 391 | 478 | -87 | -18,20% | -7,14% | -30,28% | -1,15% |
| HUESCA | 294 | 349 | -55 | -15,76% | -4,59% | -18,79% | -25,33% |
| JAEN | 598 | 678 | -80 | -11,80% | -5,52% | -19,68% | 1,39% |
| LEON | 483 | 595 | -112 | -18,82% | -18,91% | -20,69% | 0,00% |
| LLEIDA | 493 | 605 | -112 | -18,51% | 13,20% | -34,62% | -16,67% |
| LUGO | 301 | 377 | -76 | -20,16% | -22,86% | -21,05% | 0,00% |
| MADRID | 4810 | 6198 | -1388 | -22,39% | -12,58% | -31,44% | -5,93% |
| MALAGA | 1085 | 1434 | -349 | -24,34% | -14,13% | -35,46% | -13,66% |
| MELILLA | 22 | 23 | -1 | -4,35% | 7,69% | -12,50% | -50,00% |
| MURCIA | 1128 | 1426 | -298 | -20,90% | 5,95% | -38,70% | -16,79% |
| NAVARRA | 638 | 818 | -180 | -22,00% | -28,53% | -28,99% | 1,08% |
| OURENSE | 265 | 411 | -146 | -35,52% | -23,68% | -48,13% | 28,57% |
| PALENCIA | 189 | 256 | -67 | -26,17% | -19,00% | -33,85% | -15,38% |
| PALMAS, LAS | 604 | 791 | -187 | -23,64% | -13,09% | -38,01% | 1,64% |
| PONTEVEDRA | 655 | 917 | -262 | -28,57% | -25,20% | -33,01% | 33,33% |
| RIOJA, LA | 378 | 526 | -148 | -28,14% | -26,97% | -33,54% | -1,72% |
| SALAMANCA | 378 | 478 | -100 | -20,92% | -30,46% | -18,88% | -3,53% |
| SEGOVIA | 169 | 231 | -62 | -26,84% | -25,61% | -35,90% | 3,13% |
| SEVILLA | 1230 | 1588 | -358 | -22,54% | -8,54% | -34,95% | -7,78% |

| | | | | | | | |
|------------|-------|-------|--------|---------|---------|---------|---------|
| SORIA | 143 | 179 | -36 | -20,11% | -21,05% | -19,44% | -20,00% |
| TARRAGONA | 640 | 889 | -249 | -28,01% | 13,01% | -41,91% | -72,97% |
| TENERIFE | 638 | 753 | -115 | -15,27% | -8,81% | -26,92% | 5,81% |
| TERUEL | 234 | 250 | -16 | -6,40% | -7,27% | -9,09% | -1,35% |
| TOLEDO | 648 | 733 | -85 | -11,60% | -13,93% | -17,48% | 3,68% |
| VALENCIA | 2062 | 2730 | -668 | -24,47% | -20,99% | -26,04% | -27,52% |
| VALLADOLID | 471 | 650 | -179 | -27,54% | -22,62% | -29,66% | -33,33% |
| VIZCAYA | 938 | 1120 | -182 | -16,25% | -18,18% | -21,21% | 1,08% |
| ZAMORA | 226 | 278 | -52 | -18,71% | -24,42% | -25,20% | 0,00% |
| ZARAGOZA | 932 | 1260 | -328 | -26,03% | -13,81% | -25,55% | -41,40% |
| TOTAL | 37819 | 48377 | -10558 | -21,82% | -8,91% | -33,93% | -8,79% |

Fuente: elaboración propia con datos del Anuario Histórico de la Guía de la Banca Ediban

Tabla III. Provincias según saturación de sucursales

| Provincia | Hab./Suc 2013 | Hab./Suc 2008 | Provincia | Hab./Suc 2013 | Hab./Suc 2008 |
|-------------|------------------|------------------|-------------|------------------|------------------|
| ALAVA | 1064,29 | 841,40 | LEON | 1013,98 | 840,67 |
| ALBACETE | 1098,92 | 1059,98 | LLEIDA | 894,35 | 705,57 |
| ALICANTE | 1393,73 | 1026,30 | LUGO | 1149,52 | 943,10 |
| ALMERIA | 1189,34 | 903,43 | MADRID | 1350,43 | 1011,88 |
| ASTURIAS | 1167,39 | 1056,89 | MALAGA | 1523,50 | 1090,14 |
| AVILA | 1023,18 | 760,24 | MELILLA | 3803,59 | 3106,43 |
| BADAJOS | 941,29 | 839,76 | MURCIA | 1305,01 | 1000,08 |
| BALEARES | 1027,43 | 761,42 | NAVARRA | 1010,15 | 758,41 |
| BARCELONA | 1290,69 | 897,65 | OURENSE | 1232,92 | 817,76 |
| BURGOS | 857,39 | 626,97 | PALENCIA | 893,94 | 677,55 |
| CACERES | 932,44 | 779,77 | PALMAS, LAS | 1827,57 | 1352,76 |
| CADIZ | 1911,25 | 1473,99 | PONTEVEDRA | 1458,09 | 1039,69 |
| CANTABRIA | 1167,43 | 1062,30 | RIOJA, LA | 851,92 | 603,61 |
| CASTELLON | 1193,85 | 828,57 | SALAMANCA | 914,15 | 739,34 |
| CEUTA | 3660,00 | 2763,89 | SEGOVIA | 956,82 | 709,52 |
| CIUDAD REAL | 1091,40 | 1026,21 | SEVILLA | 1578,99 | 1181,02 |
| CORDOBA | 1292,14 | 1089,80 | SORIA | 652,38 | 528,75 |
| CORUÑA, A | 1379,59 | 1055,72 | TARRAGONA | 1265,90 | 887,40 |
| CUENCA | 738,32 | 788,55 | TENERIFE | 1590,64 | 1335,90 |
| GIRONA | 1240,44 | 817,73 | TERUEL | 607,62 | 585,30 |
| GRANADA | 1275,06 | 1065,27 | TOLEDO | 1090,13 | 914,33 |
| GUADALAJARA | 1026,78 | 819,96 | VALENCIA | 1244,65 | 931,58 |
| GUIPUZCOA | 1232,85 | 1075,24 | VALLADOLID | 1130,11 | 813,88 |
| HUELVA | 1331,63 | 1062,58 | VIZCAYA | 1232,89 | 1023,59 |
| HUESCA | 769,83 | 645,48 | ZAMORA | 833,05 | 709,43 |
| JAEN | 1111,90 | 984,42 | ZARAGOZA | 1050,04 | 758,19 |

Fuente: elaboración propia con datos del Anuario Histórico de la Guía de la Banca Ediban

Tabla IV. Pertenencia a conglomerados según comportamiento de tipologías bancarias (cap. 3)

| Número de caso | PROVINCIA | Conglomerado | Distancia |
|----------------|-------------|--------------|-----------|
| 1 | ALAVA | 2 | .127 |
| 2 | ALBACETE | 2 | .366 |
| 3 | ALICANTE | 1 | .241 |
| 4 | ALMERIA | 2 | .124 |
| 5 | ASTURIAS | 2 | .106 |
| 6 | AVILA | 2 | .207 |
| 7 | BADAJOS | 2 | .164 |
| 8 | BALEARES | 1 | .221 |
| 9 | BARCELONA | 1 | .358 |
| 10 | BURGOS | 2 | .201 |
| 11 | CACERES | 2 | .169 |
| 12 | CADIZ | 1 | .198 |
| 13 | CANTABRIA | 2 | .222 |
| 14 | CASTELLON | 1 | .196 |
| 15 | CEUTA | 1 | .211 |
| 16 | CIUDAD REAL | 2 | .262 |
| 17 | CORDOBA | 2 | .146 |
| 18 | CORUÑA, A | 2 | .593 |
| 19 | CUENCA | 2 | .339 |
| 20 | GIRONA | 1 | .319 |
| 21 | GRANADA | 2 | .096 |
| 22 | GUADALAJARA | 2 | .118 |
| 23 | GUIPUZCOA | 2 | .111 |
| 24 | HUELVA | 2 | .133 |
| 25 | HUESCA | 1 | .155 |
| 26 | JAEN | 2 | .129 |
| 27 | LEON | 2 | .095 |
| 28 | LLEIDA | 1 | .229 |
| 29 | LUGO | 2 | .114 |
| 30 | MADRID | 2 | .154 |
| 31 | MALAGA | 1 | .194 |
| 32 | MELILLA | 1 | .312 |
| 33 | MURCIA | 1 | .184 |
| 34 | NAVARRA | 2 | .153 |
| 35 | OURENSE | 2 | .323 |
| 36 | PALENCIA | 1 | .207 |
| 37 | PALMAS, LAS | 2 | .147 |
| 38 | PONTEVEDRA | 2 | .286 |

| | | | |
|----|------------|---|------|
| 39 | RIOJA, LA | 2 | .173 |
| 40 | SALAMANCA | 2 | .197 |
| 41 | SEGOVIA | 2 | .157 |
| 42 | SEVILLA | 2 | .197 |
| 43 | SORIA | 1 | .237 |
| 44 | TARRAGONA | 1 | .468 |
| 45 | TENERIFE | 2 | .072 |
| 46 | TERUEL | 2 | .200 |
| 47 | TOLEDO | 2 | .086 |
| 48 | VALENCIA | 1 | .179 |
| 49 | VALLADOLID | 1 | .183 |
| 50 | VIZCAYA | 2 | .081 |
| 51 | ZAMORA | 2 | .119 |
| 52 | ZARAGOZA | 1 | .160 |

Fuente: elaboración propia

Tabla V. Distritos y poblaciones incluidos en el análisis de Madrid y Barcelona (cap. 4)

| | |
|------------------------|-----------------------------|
| BARCELONA | Hospitalet de Llobregat, L' |
| DISTRITO | Molins de Rei |
| 1-Ciutat Vella | Montcada i Reixac |
| 2-Eixample | Montgat |
| 3-Sants-Montjuic | Pallejá |
| 4-Les Corts | Palma de Cervelló, La |
| 5-Sarrià-Sant Gervasi | Papiol, El |
| 6-Gràcia | Prat de Llobregat, El |
| 7-Horta-Guinardó | Ripollet |
| 8-Nou Barris | Sant Adrià de Besós |
| 9-Sant Andreu | Sant Andreu de la Barca |
| 10-Sant Martí | Sant Boi de Llobregat |
| AREA METROPOLITANA | Sant Climent de Llobregat |
| Badalona | Sant Cugat del Vallés |
| Badía del Vallés | Sant Feliú de Llobregat |
| Barberá del Vallés | Sant Joan Despí |
| Begues | Sant Just Desvern |
| Castellbisbal | Sant Vicenç dels Horts |
| Castelldefels | Santa Coloma de Cervelló |
| Cerdanyola del Vallés | Santa Coloma de Gramanet |
| Cervelló | Sitges |
| Corbera de Llobregat | Tiana |
| Cornellá de Llobregat | Torrelles de Llobregat |
| Esplugues de Llobregat | Viladecans |
| Gavá | |

MADRID
DISTRITO
01-Centro
02-Arganzuela
03-Retiro
04-Salamanca
05-Chamartín
06-Tetuán
07-Chamberí
08-Fuencarral-El Pardo
09-Moncloa
10-Latina
11-Carabanchel
12-Usera
13-Puente De Vallecas
14-Moratalaz
15-Ciudad Lineal
16-Hortaleza
17-Villaverde
18-Villa De Vallecas
19-Vicálvaro
20-San Blas-Canillejas
21-Barajas
ÁREA METROPOLITANA
Alcalá de Henares
Alcobendas
Alcorcón
Boadilla del Monte
Brunete
Colmenar Viejo
Coslada
Fuenlabrada
Getafe
Leganés
Majadahonda
Mejorada del Campo
Móstoles
Paracuellos de Jarama
Parla
Pinto
Pozuelo de Alarcón
Rivas-Vaciamadrid
Rozas de Madrid, Las
San Fernando de Henares
San Sebastián de los Reyes
Torrejón de Ardoz

Velilla de San Antonio
Villanueva de la Cañada
Villanueva del Pardillo
Villaviciosa de Odón
Tres Cantos

Conjunto de figuras I. Descripción de la muestra (cap. 5).

Fig. a. Distribución de género

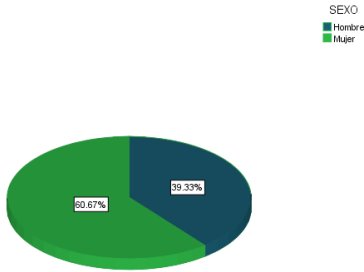


Fig. b. Distribución de edad

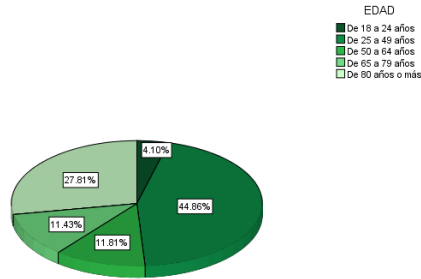


Fig. c. Distribución del origen

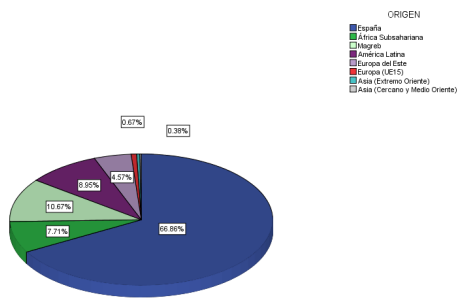


Fig. d. Situación financiera

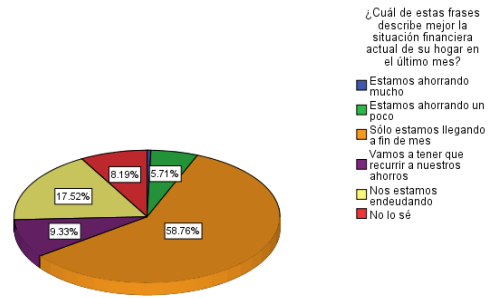


Fig. e. Opinión sobre registro de gastos

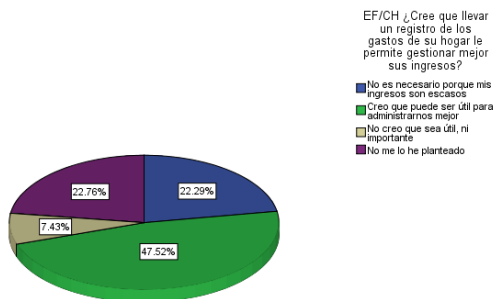
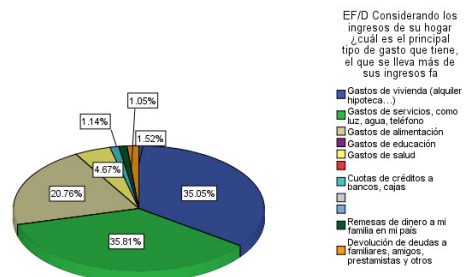


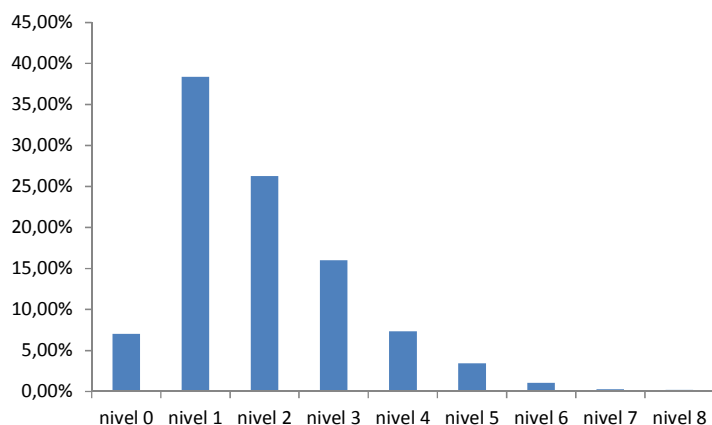
Fig. f. Gasto principal del hogar



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta sobre vulnerabilidad CRE, 2015

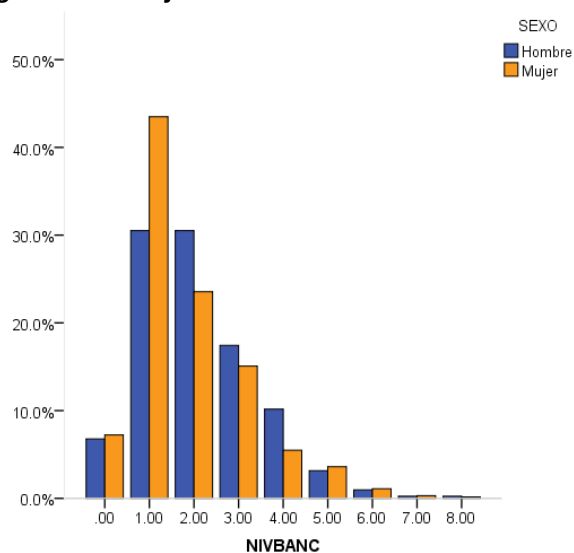
Conjunto de figuras II. Nivel de bancarización y variables socioeconómicas (cap. 5).

Figura g. Determinación de perfiles de bancarización.



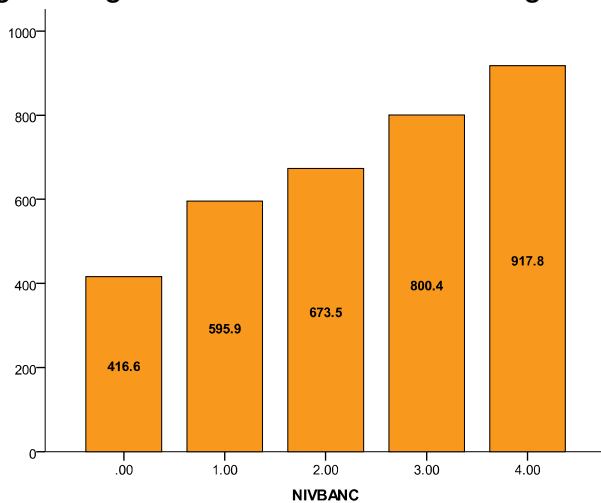
Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta sobre vulnerabilidad CRE, 2015

Figura h. Sexo y nivel de bancarización



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta sobre vulnerabilidad CRE, 2015

Figura i. Ingresos mensuales medios del hogar según nivel de bancarización



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta sobre vulnerabilidad CRE, 2015

Tabla VI. Porcentaje personas de cada grupo de edad según nivel de bancarización.

| % de la fila | NIV BANC | | | | | | | | |
|-------------------|----------|-------|-------|-------|-------|------|------|-----|-----|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| EDAD 18 a 24 años | 16.3% | 27.9% | 44.2% | 11.6% | .0% | .0% | .0% | .0% | .0% |
| 25 a 49 años | 8.5% | 31.0% | 30.8% | 17.6% | 7.2% | 3.6% | 1.1% | .2% | .0% |
| 50 a 64 años | 8.9% | 23.4% | 25.8% | 20.2% | 12.9% | 6.5% | .8% | .8% | .8% |
| 65 a 79 años | 3.3% | 40.8% | 25.8% | 16.7% | 6.7% | 5.0% | .8% | .8% | .0% |
| 80 años o más | 4.1% | 57.2% | 16.8% | 12.0% | 6.5% | 1.7% | 1.4% | .0% | .3% |

Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta sobre vulnerabilidad CRE, 2015

Tabla VII. Encuestados según situación laboral y nivel de bancarización.

| % sobre el total de la muestra | NIVBANC | | | | | |
|--------------------------------|---------|--------|--------|-------|-------|-------|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| OCUPADO-ASALARIADO | 1,24% | 3,43% | 4,00% | 2,57% | 1,24% | 1,24% |
| OCUPADO-AUTÓNOMO | 0,10% | 0,10% | 0,19% | 0,19% | 0,10% | 0,00% |
| DESEMPLEADO | 3,62% | 12,57% | 13,81% | 7,62% | 3,14% | 1,05% |
| JUBILADO | 1,33% | 19,43% | 6,86% | 4,86% | 2,76% | 1,05% |
| NO HE TRABAJADO NUNCA | 0,76% | 2,86% | 1,43% | 0,76% | 0,10% | 0,10% |

Tabla VIII. Porcentaje de encuestados que no pueden enfrentarse a las siguientes situaciones, por nivel de bancarización.

| Carencia material respecto a... | Nivel de bancarización | | | | | |
|--|------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Ir de vacaciones fuera de casa, al menos una semana al año | 79,7% | 77,9% | 71,7% | 67,3% | 64,9% | 58,3% |
| Una comida de carne, pollo o pescado (o equivalente para los vegetarianos), al menos cada dos días | 31,1% | 20,6% | 28,3% | 31,0% | 19,5% | 19,4% |
| Mantener su vivienda con una temperatura adecuada durante los meses fríos | 51,4% | 35,0% | 46,4% | 42,3% | 46,8% | 44,4% |
| Hacer frente a un gasto imprevisto de 600 euros con sus propios recursos | 85,1% | 77,7% | 74,3% | 69,0% | 68,8% | 61,1% |

Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta sobre vulnerabilidad CRE, 2015

Tabla IX. Dificultades de uso por nivel de bancarización.

| % del N total de columna | NIV_BANC | | | | |
|---|----------|--------|--------|--------|--------|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| He querido abrir una cuenta bancaria y me la han denegado | 6,76% | 3,47% | 5,80% | 6,55% | 5,19% |
| Las condiciones de mi cuenta han empeorado /me han quitado bonificaciones | 5,41% | 13,90% | 24,28% | 18,45% | 20,78% |
| He tenido que cerrar mi cuenta bancaria | 9,46% | 5,46% | 12,68% | 8,93% | 10,39% |
| Ha cerrado la sucursal en la que operaba y ahora he de desplazarme a otro barrio/ localidad | 1,35% | 2,98% | 8,33% | 7,74% | 7,79% |
| Me han denegado crédito/ tarjeta crédito que antes me concedían | 4,05% | 4,71% | 9,06% | 9,52% | 15,58% |
| No he podido pagar los créditos | 2,70% | 2,23% | 9,78% | 16,07% | 24,68% |
| Me vi afectado/a por las "preferentes" | 1,35% | 3,72% | 6,52% | 4,17% | 6,49% |
| Me han subido las comisiones por servicios | 2,70% | 17,62% | 28,62% | 31,55% | 33,77% |
| Otros problemas | 1,35% | 4,96% | 3,99% | 4,76% | 9,09% |
| NO he tenido relación con bancos o cajas | 51,35% | 29,78% | 18,84% | 16,07% | 18,18% |
| Ningún problema | 25,68% | 32,01% | 25,00% | 26,79% | 19,48% |

Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta sobre vulnerabilidad CRE, 2015

Tabla X. Dificultades derivadas del uso bancario por nivel de bancarización.

| % del N total de columna | NIV_BANC | | | | |
|--|----------|-------|-------|-------|-------|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| He sufrido robos al sacar dinero del cajero | 1,4% | 2,7% | 2,2% | 3,0% | 3,9% |
| No puedo domiciliar a mi nombre el agua/luz porque no tengo cuenta | 6,8% | 1,0% | 2,9% | 1,2% | 1,3% |
| No puedo recibir una nómina/pensión/ayuda porque no tengo cuenta | 9,5% | 1,2% | 2,5% | 1,2% | 0,0% |
| He tenido que cerrar mi negocio por falta de crédito | 1,4% | 1,0% | 3,3% | 1,8% | 5,2% |
| Me han embargado la cuenta corriente por deudas impagadas | 2,7% | 2,2% | 6,9% | 10,1% | 11,7% |
| Tengo muchas deudas con las tarjetas y no puedo/me cuesta mucho pagarlas | 0,0% | 1,5% | 4,7% | 7,7% | 10,4% |
| He perdido mi casa por no poder pagar la hipoteca | 1,4% | 0,7% | 3,3% | 5,4% | 6,5% |
| Estoy en juicio con el banco, por ejemplo por las preferentes, cláusulas abusivas de las hipotecas | 0,0% | 0,7% | 0,7% | 3,0% | 2,6% |
| Otros | 4,1% | 2,5% | 5,1% | 3,0% | 2,6% |
| Ninguno | 82,4% | 88,6% | 77,9% | 74,4% | 71,4% |

Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta sobre vulnerabilidad CRE, 2015

Tabla XI. Percepciones al entrar a una sucursal bancaria por nivel de bancarización.

| % del N total de columna | NIV_BANC | | | | |
|---|----------|-------|-------|-------|-------|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Me siento relajado/a y confiado/a | 39,2% | 54,8% | 52,9% | 54,2% | 67,5% |
| Me siento capaz de entender lo que me ofrecen/explican | 17,6% | 20,1% | 33,0% | 26,8% | 37,7% |
| Siento que me discriminan/ minusvaloran | 0,0% | 3,2% | 7,2% | 7,1% | 7,8% |
| No me atrevo a entrar | 0,0% | 1,7% | 1,8% | 1,2% | 1,3% |
| No necesito operar con los bancos/cajas | 2,7% | 5,2% | 5,1% | 6,0% | 1,3% |
| No entro mucho, porque casi siempre opero por teléfono (banca telefónica) | 1,4% | 0,2% | 0,4% | 0,6% | 0,0% |
| No entro mucho porque casi siempre opero por Internet | 0,0% | 0,5% | 0,7% | 2,4% | 11,7% |
| Va otra persona/ Lo lleva otra persona (familiar, cuidador) | 2,7% | 4,7% | 1,4% | 1,8% | 1,3% |
| Desconfianza con los bancos, te engañan, ... | 2,7% | 0,2% | 0,7% | 0,6% | 1,3% |
| No entro mucho (entro puntualmente) | 9,5% | 6,2% | 7,6% | 7,1% | 0,0% |
| NUNCA entro a una oficina bancaria | 39,2% | 19,6% | 15,6% | 14,3% | 10,4% |
| Otros (describir) | 1,4% | 1,7% | 1,8% | 5,4% | 1,3% |
| No lo se | 6,8% | 3,0% | 2,5% | 0,6% | 2,6% |

Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta sobre vulnerabilidad CRE, 2015

ANEXO 1

CSR IN THE EUROPEAN BANKING INDUSTRY: A FOCUS ON COMMERCIAL BUSINESS.

Abstract.

The purpose of this paper is to measure external CSR performance of European banks and define to what extent it is influenced by a bank's size, banking model or business specialization. It also analyzes the relationship between banks' external CSR performance and their financial performance. The banking sector is composed of highly diverse entities, which is not usually considered when corporate social responsibility (CSR) is defined and measured in the industry. Business risks and impacts of small and medium-sized entities oriented to the commercial retail market are very different from those of universal banks, which are highly diversified. Thus, the way CSR is being addressed by the banking industry should be reviewed to determine if there are diverse intra-sectorial approaches. This paper focuses on the social responsibility of business (external CSR), as it is the most distinguishing feature of banking models, and applies cluster analysis' techniques. The findings suggest that the current homogenization of the banking industry in Europe is unfavorable in terms of CSR. They also indicate the need to improve transparency, including regulatory measures, and suggest the unsuitability of using homogeneous CSR standards for different industry sectors and sub-sectors. This paper has adopted an advanced approach to CSR, far from the instrumental vision mostly followed by large companies, and proposes the concept of external CSR as essential to assess the impacts that business has on society.

Keywords.

Banking sector; cluster analysis; corporate social responsibility; Europe; financial performance; retail market; transparency; universal banks.

1. INTRODUCTION

The concept of Corporate Social Responsibility (CSR) has evolved greatly since Bowen (1953) presented institutional and normative reasons for business management to consider it. Lee (2008) described two great movements in the evolution of CSR. At the empirical level, discussion has moved from the macro-social effects of CSR to a micro-analysis of the organizations, trying to measure the impact of good CSR management in terms of financial benefits. At the theoretical level, research has moved from explicit ethically-oriented normative arguments, like those of Bowen (1953) to management research focusing on performance (Carroll, 1979; Wartick and Choran, 1985; Wood, 1991; Freeman, 1984; Clarkson 1995). An instrumental vision of CSR has made the concept more attractive to managers of large corporations, although empirical studies have not clearly verified the correlation between CSR and financial performance (FP) due to errors in methodology, scope and the quality of databases (Igalens and Gond, 2005). The social impact of the crisis on society has once again led to normative and ethical arguments in the debate of CSR aims.

During the evolution and conceptualization of CSR, committed optimists, critics with this normative or moral vision of the economy, skeptics and pessimists have coexisted. Porter and Kramer (2006 and 2011) were probably the most optimistic, affirming that companies can create economic value by creating social value, while critics have viewed CSR as a public relations policy or *greenwashing* for companies. Reich (2008) concluded that interest in CSR responds to companies' interest in preventing the government from intervening in social and environmental matters. He argued that most companies cannot achieve social goals without generating costs for their customers or shareholders due to strong market competition. Fleming and Jones (2013) viewed CSR as a type of complex manipulation conducted by companies to undermine the political rights of society.

This paper presents a critical vision of CSR based on normative and ethical approaches (Garriga and Mele, 2004). This vision involves a model of a company aligned with society in a different and transforming way of understanding capitalism. Companies are considered socioeconomic entities and direct their mission and business model to generate added value for

all their stakeholders, not only for (or even prioritizing) shareholders. It assumes a stakeholder theory approach defended by authors like Bowen (1953) and Freeman (1984).

CSR rhetoric has been criticized, because it has often promoted 'ornamental elements' which are not part of the core business and unbalanced reporting focused on positive results instead of negative impacts. CSR is defined as the '*responsibility of enterprises for their impacts on society*' and means, as a minimum, managing and taking responsibility for every negative externality of companies (European Commission, 2011). CSR is actually meaningful when it is applied to core business and its related risks, which is much more complex than developing it in a 'perimeter scope' (social sponsorship, public relations, reputation, etc.).

It is unusual to find analyses of companies based exclusively on the core business of CSR, which is related to the demands of stakeholders affected by the way products and services are produced and delivered, and the social impact they have. They offer a single 'picture' of CSR with a mixture of often incomparable elements like working conditions, environmental impact, advertising complaints or community sponsorship, some of which are not directly related to core business: As an example, corporate governance is a fundamental part of CSR but it cannot be considered as external CSR, because it makes reference to an internal group of stakeholders (shareholders). The environmental impact may be observed from an internal dimension (impact of infrastructures, consumption of energy, etc.) as well as from an external dimension (e.g., in banking sector, the impact of *project finance* related to low-carbon industries). At this point, we should consider that organizations which rate the social performance of enterprises have been criticized, as their metrics to quantify CSR are often invalid and misleading to stakeholders (Chatterji and Levine, 2008). Notwithstanding, we consider that rough data from sustainability rating agencies is the most suitable tool for constructing an external CSR index, as it allows us to select indicators only related to the commercial dimension. Rating agencies have also been widely used in academic research, particularly EIRIS data (Wu and Shen, 2013; de la Cuesta *et al*, 2006; Scholtens and Dam, 2007).

In their review of the literature, Griffin and Mahon (1997) stated that the industry to which the company belongs can influence the CSR measurement method chosen by the company

and the configuration of the stakeholder impact. Although banking industry has a relevant impact on socioeconomic development and has suffered an intense development of CSR management and transparency, few academics studies have analyzed it.

Much of the research focused on sustainability reporting identified that ethics, product responsibility, human resources (Weber *et al.*, 2012) and environmental information (Gallego, 2006) were weak points of banks' CSR reporting, whereas, its strengths were community involvement (Weber *et al.*, 2012), regulated corporate governance (Douglas *et al.*, 2004) and social dimensions. Branco and Rodrigues (2008) also found a positive correlation between the commercial visibility of banks (measured as size) and the spread of CSR information.

De la Cuesta *et al.* (2006) affirmed that the most important functions of a financial intermediary should be analyzed to establish the framework of its environmental and social responsibilities. They distinguished between the internal and external dimensions of CSR (the external dimension exclusively related to the core business) and considered that external CSR has actually been developed by ethical banks. To boost external CSR, sustainability must be considered in the analysis of operative risks, but banks generally consider it a reputational risk. Schmid-Schönbein *et al.* (2002) identified three development areas in terms of external CSR: sustainability criteria applied to *project finance*, sustainability applied to asset management, and retail banking activities and consumers relation.

In this study, we have focused on the external dimension of CSR, because we consider it to be the most relevant in terms of sustainability in the banking business. External CSR refers to the core business, the basic function of banking in the economy and the relational side of this sector; that is, their customers and society demands. The mixed assessment of external and internal CSR factors⁴⁶ distorts the accurate evaluation of CSR advances in the banking core business. The construction of a self-built index exclusively oriented to this external dimension of CSR is proposed to focus on performance indicators and to avoid those simply related to policies or 'greenwashing' purposes. We pretend to measure the external CSR performance of European banks and define to what extent size and the banking model, or business

⁴⁶ Internal or structural CSR refers to aspects not exclusive to banking business such as corporate governance, human resources, internal environmental management, community involvement and sponsorship, etc.

specialization, influence this performance. As reputation and other CSR policy indicators are not considered in our analysis, we also want to see if the market is giving extra profits to those banks with just the best CSR external performance.

The paper is structured as follows. In section 2, we explain the main CSR issues to consider in an external approach to CSR banking business and present our main hypothesis, starting from the basic functions of the banking industry in the economy. Section 3 explains the methodology used to measure external CSR of banks and discusses the results of the analysis. We propose the construction of a self-built model exclusively oriented to the external dimension of CSR and core business. This model may be fed by rough data from sustainability agencies, and we have defined a quite homogeneous and meaningful group of study: European commercial banks. Sections 4 and 5 include the conclusions and limitations of the study, and suggests future lines of research.

2. CSR IN THE COMMERCIAL BANKING BUSINESS: MAIN HYPOTHESES.

Commercial banks can be classified according to their mission and the extent of their business. There are profit-oriented institutions (traditionally called 'banks' in Europe) and social-oriented institutions, which are often local or regional ('cooperative', 'savings' and 'postal banks' in Europe). We also differentiate between traditional commercial banks, focused on financial intermediation (savings and loans), and universal banks, which offer a wide spectrum of financial services beyond financial intermediation such as asset management, corporate banking, etc. Universal banking is closely related to size rising, due to policies promoting the merging of entities and the centralization of decisions to minimize costs and maximize income.

Economic development relies on efficient institutions that reduce uncertainty related to markets and human transactions, which means reducing transactional and information costs. However, information is rarely perfect. Stiglitz and Weiss (1981) explained that financial markets are different due to serious principal agent problems, which include adverse selection and moral hazard. They showed that information problems can lead to credit rationing and exclusion from financial markets even in equilibrium.

In the case of banks, generating complete information is easier when they manage local investments, and monitoring costs becomes lower than for interregional operations. Thus, local or regional banks should identify, control and finance local projects more efficiently. As moneylenders, banks specialized in retail segments are fundamental for borrowers whose projects remain unfinanced by financial markets (domestic economies, SMEs, micro enterprises, etc.), because they can generate information regarding profitability and risk at a reasonable cost (Strahan and Weston, 1998). So good performance in consumer care should be characteristic of local and regional entities, as they make greater effort in this area due to a greater branch network and higher ratio of employees per assets volume. Commercial banks rely on information, proximity and trust, and meet the needs of local and less profitable markets, prioritizing results in the long-term over short-term liquidity and profit.

This basic function of the banking industry may be jeopardized under a universal banking strategy by consolidation and merging processes, where local and regional banks can be “swallowed” in an aggressive competitive market. Martin and Minns (1995) affirmed that financial markets prefer short-term assets due to their rising liquidity in spite of more productive long-term investments, such as credit banks operations. There can be excessive investment in trading speed, because speed allows trading venues to differentiate and charge higher prices (Pagnotta and Philippon, 2011). Internationalization of financial management and securitization of markets promote higher liquidity due to the commissions generated by increasing portfolio rotation, which reduces the incentives of shareholders in order to promote the responsible management of invested companies (Levine and Schmukler, 2006). Credit to the retail market is less attractive because of the higher costs and greater uncertainty associated with domestic economies and particularly SMEs, which is aggravated during downward trends of the economy. Short-term targets oriented to maximizing shareholder value have been cited as the cause of several irresponsible practices in commercial banking business like, for example, the mis-selling of products, interest rates-rigging and financial exclusion of less profitable segments of the market (Bowman *et al*, 2014).

After financial liberalization and globalization processes, banking institutions have increased their size through M&A processes, which have intensified during the financial crisis.

On one hand, a large international bank should face higher risks in terms of sustainability and reputation (i.e. corruption, money laundering, impacts on human rights and environment in big projects in developing countries). However, size is also related to more sophisticated CSR policies and management (Wu and Shen, 2013; Scholtens, 2009).

Meyer (1998) anticipated that the consolidation of the banking industry would reduce the supply of credit to retail business and that the big banks would tend to allocate fewer of their assets to small businesses. They have moved towards a universal banking approach, combining retail and investment banking. This tendency was the result of economies of scale, the need for greater efficiency and increased competition. At the same time, it has produced a trade-off between highly profitable, leveraged and risky business in a more competitive sphere (investment banking) and the less profitable, simple business in a less competitive sphere (traditional retail banking). Thus, external CSR performance during the financing processes before the crisis is expected to be lower. Market pressure in a context of lower interest rates and financial margins incited the banking industry to obtain better financial performance ratios (ROE) by increasing their activity and placing financial products irresponsibly (Bowman et. al, 2014).

Thus, if the globalization and internationalization process has conducted to a more universal and *financiarized* banking industry is expected to find that

H1: Commercial banks still focused on traditional financial intermediation will have better external CSR performance than investment and universal large banks.

Most studies based on an instrumental CSR perspective have tried to determine the relationship between CSR and financial performance (FP). Preston and O'Bannon (1997), who examined their causal sequence, proposed that CSR can also be considered the dependent variable and that the link between both variables is synergistic, and hence, they are interdependent. Regarding the sign of the relationship, they considered that the different relationships could be either positive or negative. Other works have tried to find other factors that influence the relationship between CSR and economic performance, thus introducing the so-called mediators. Some of these variables, such as company size or age, industry or risk

exposure, could explain their relationship, but they do not show a clear statistical dependence between CSR and FP (Aupperle *et al.*, 1985; McGuire *et al.*, 1990; McWilliams and Siegel, 2001).

Few empirical studies have been published on the specific relationship between CSR and FP in the banking industry. However, Wu and Shen (2013) concluded that strategic choice is the main reason why banks engage in CSR, as they found that CSR was positively related to FP in terms of return on assets, return on equity, net interest income and non-interest income. The meaningful variables found by these authors were unobservable characteristics (knowledge of management, reputation, etc.) which are more related to the internal and non-business model of CSR performance.

If we look at commercial banking lending to SMEs, technology is different from other types of loans (Berger and Udell, 1995). The business of SMEs requires greater control by a senior manager than the management of loans based on a simple ratio of a credit scoring model. Thus, there are diseconomies of scale that make doing business with SMEs more expensive. In countries where small and medium banks still have a relevant presence, the infrastructure to attend to the retail market is more expensive, but it is rewarded by customers, and as a consequence, financial margins and efficiency ratios are high (Carbó and Rodríguez, 2014). Notwithstanding, higher ROE ratios are observed in countries with less institutional diversity and larger entities (UK, FR, SE).

If we avoid those tangential variables of CSR in our analysis to increase a company's reputation, we could expect a positive, negative or no relationship between these two performances. If we consider the above-mentioned arguments about financial market pressures to increase return on equity, we could expect a negative relationship. However, if we consider the argument that a more traditional intermediation business model can compensate higher costs by increasing margins and thus obtaining better efficiency ratios, we could expect a positive relationship. So:

H2: Better external CSR performance can have a positive, non-negative or non-existent effect on financial performance.

3. METHODOLOGY, ANALYSIS AND EMPIRICAL RESULTS.

Sample

The sample was comprised of available Western European financial institutions categorized as banks during the studied period. This means that their main or defining activity is financial intermediation, although some institutions may carry out other kinds of financial activities. We only considered companies listed on equity markets, due to the limitations of sustainability rating agencies regarding non-quoted entities. Thus, we obtained a non-homogeneous sample of 14 countries (12 EU countries).

Sources

The historical database EIRIS⁴⁷, an international ESG rating agency, was selected as the main data provider. The total sample size of this portfolio is 49 financial institutions with longitudinal pool data from 2006 to 2009. EIRIS evaluates the quality of policies, management systems, reporting and performance in over 80 ESG areas. It was selected due to its broad coverage of external CSR issues, consistent research and compared assessment of companies related to the specific industry sector they belong to.

It has been considered the suitability of complementary qualitative and partial analysis with a second database Asset 4 Data Base (A4)⁴⁸, as statistical research remains insufficient to explain some of the results or potential conclusions. A4, a Thomson Reuters data base provides ESG additional information for 50 financial institutions (years 2006 to 2010), especially relevant in terms of consumer and product information. We have selected information regarding controversies to contrast the results about external CSR performance of companies. Finally, financial information has been obtained from the databases Bankscope⁴⁹, Asset 4, or alternatively from financial statements.

⁴⁷ www.eiris.org

⁴⁸ <http://im.thomsonreuters.com/solutions/content/asset4-esg/>

⁴⁹ www.bankscope.com/

Procedure

We have constructed an index based on the external CSR information provided by EIRIS, this is, information belonging just to the scope of products and services. In order to minimize the potential 'misleading effect' of erroneous CSR ratings due to 'greenwashing' campaigns and similar factors (Wu and Shen, 2013), we tried to select performance indicators instead of those simply related to policies. Thus, indicators were selected based on the following criteria: i) Defined scope: the indicator was only related to external CSR aspects; ii) Specific: it was only related to a particular kind of environmental or social risk; iii) Independent: it had no correlation with other indicators.

The index constructed with EIRIS information comprised 27 indicators, classified into 8 different areas ('Environmental management', 'Climate change', 'Project finance' and sustainability', 'Corruption/bribery', 'Consumers', 'Human rights', 'Developing countries' and 'Armament'). Every area becomes an independent variable because an own sub-score is assigned in base to the indicators that compose the area. Some examples of external CSR indicators are: *Project finance & sustainability risk* in the area of 'Environmental management'; *Product related litigation/recalls* in the area of 'Consumers'; or *Third world mining/commodities corrections*, due to investment activities, in 'Developing countries'. Examples of indicators not suitable for selection are 'General Environmental Policy' or 'Systems/practices for job creation and security', as they belong to a mixed or internal CSR dimension.

Variables

The statistical analysis was based on the scores of banks and their ranking position. However, we also included distinctive variables and financial variables. Considering some characteristics related to the diversity of institutions in the banking market (Bowman *et al.*, 2014) and loyalty to financial intermediation and the retail market (Fernández and de la Cuesta, 2014), we defined the distinctive variables as: size and banking orientation (commercial, investment, corporate, etc.), number of branches and employees (intensity of service to the retail market), and weight of loans and customer deposits in relation to total assets.

The following financial performance variables were also considered : 'Operating income percentage change in the last three years'; Net Income growth (three-year annual growth); 'Operating profit margin'; 'Net margin'; 'Return on assets (ROA)'; 'Return on equity (ROE)' and 'Return on invested capital (ROIC)' We selected accounting measures, as financial performance is more positively related to social performance when accounting-based measures, rather than market-based measures, are used (Margolis *et al.*, 2007; Pelozo, 2009). That is because accounting-based measures reflect past financial performance, while market-based measures generally predict future performance (Pelozo, 2009).

Table 2.9. Variables and information sources included in the analyses

| Variable | Type | Source |
|--|------------------|----------------|
| <i>CSR variables</i> | | |
| External CSR index | Dependent | EIRIS |
| Environmental management of products | Independent | EIRIS & Asset4 |
| Climate change | Independent | EIRIS |
| Project finance and sustainability | Independent | EIRIS |
| Corruption/bribery | Independent | EIRIS |
| Consumers | Independent | EIRIS & Asset4 |
| Human rights | Independent | EIRIS |
| Developing countries | Independent | EIRIS |
| Armament | Independent | EIRIS |
| <i>Banking distinctive variables</i> | | |
| Size = Total Assets | Cluster analysis | Bankscope |
| Banking orientation = Specialization, regarding main activities of banks (retail/corporate, commercial/investment/universal) | Cluster analysis | Bankscope |
| Branches ratio = Number of total branches/ Total Assets | Cluster analysis | Bankscope |
| Employees ratio = Number of total employees/ Total Assets | Cluster analysis | Bankscope |
| Net loans ratio = Net loans/ Total Assets | Cluster analysis | Bankscope |
| Customer deposits ratio = Total customer deposits/ Total Assets | Cluster analysis | Bankscope |
| <i>FP variables</i> | | |
| Operating income percentage change in the last three years | Indep. (T tests) | Asset 4 |
| Net Income growth (three-year annual growth) | Indep. (T tests) | Asset 4 |
| Operating profit margin | Indep. (T tests) | Asset 4 |
| Net margin | Indep. (T tests) | Asset 4 |
| Return on assets (ROA) | Indep. (T tests) | Asset 4 |
| Return on equity (ROE) | Indep. (T tests) | Asset 4 |
| Return on invested capital (ROIC) | Indep. (T tests) | Asset 4 |

Source: own elaboration based on mentioned sources.

Analyses

The data analysis included a cluster analysis, ANOVA and a discriminant analysis. We used cluster analysis to obtain two groups distinguished by different levels of financial characteristics related to banking business. ANOVA allowed us to contrast the profile of the dimensions measured by EIRIS and the obtained clusters. Finally, discriminant analyses were

performed including the groups obtained in the cluster analysis as criterion variables and the dimensions of EIRIS as predictor variables.

Results

Cluster Analysis: Obtaining Groups of Banks.

Table 2.10 shows the results of the cluster analysis. Considering the financial characteristics that outline the size and business model of banks (retail/corporate, commercial/investment/universal), we obtained the following clusters: Cluster 1 with high scores in size variables (mean total assets =1585127; mean number of employees=143559; branches=6078; etc.) and Cluster 2 with low scores in terms of absolute size. These results indicate a link between size and the business model of banking. Cluster 1 refers to entities whose mean total assets were 7.2 times larger than in the case of Cluster 2 entities. Thus, Cluster 1 contained entities belonging to universal banking, *i.e.* banks that provide a wide variety of financial services, including both commercial and investment services. When we weighted the relative results of these variables against mean total assets, Cluster 2 had a higher ratio of relative employees and branches, suggesting a stronger orientation to the retail market. We also found a higher weight of net loans and customer deposits related to total assets, which is distinctive of banks more oriented to basic financial intermediation: savings and loans.

Table 2.10. ANOVA of Variables in the Clustering Process

| | Quadratic Mean | df | Quadratic Mean | df | F | p |
|-------------------|------------------|----|------------------|----|--------|-----|
| Total Assets | 1.57E+13 | 1 | 7.27E+10 | 45 | 216.29 | .00 |
| Employees | 1.16E+11 | 1 | 1.63E+9 | 45 | 71.37 | .00 |
| Branches | 167815637 | 1 | 6228498. 11 | 45 | 26.94 | .00 |
| Net Loans | 1.51E+12 | 1 | 1.33E+10 | 45 | 113.25 | .00 |
| Customer Deposits | 1.52E+12 | 1 | 1.10E+10 | 45 | 138.52 | .00 |
| Cluster Centers | | | | | | |
| | Cluster 1 (n=11) | | Cluster 2 (n=36) | | | |
| Total Assets | 1585127 | | 218651 | | | |
| Employees | 143559 | | 26236 | | | |
| Branches | 6078 | | 1615 | | | |
| Net Loans | 544437 | | 121267 | | | |
| Customer Deposits | 507128 | | 82225 | | | |

Note. K-means cluster solutions. Below, the final cluster centers.

Source: own elaboration based on information from Bankscope database.

Most of the analyzed banks in Spain, Greece, Ireland, Portugal, Italy, Denmark and Sweden are included in Cluster 2; while the banks in France and the UK are mainly included in Cluster 1. Following Carbó and Rodríguez (2014), there is a much higher prominence of medium-sized (and even small) banks in Italy and Spain than in the French or British markets, in terms of the volume of assets managed by each size category.

External CSR index by year and cluster (2006-2009)

We carried out a Spearman correlation between the CSR index position of the banks in each year from 2006 to 2009 (see Table 2.11). This correlation decreased when we considered more distant years, except for the correlation between 2008 and 2006, which was the lowest. This indicates that there have been changes in the CSR index, which are reflected in a consecutive reduction of the average score from 2006 to 2008. Thus, European banks have moved backwards in external CSR development. This could be due to the rising number of regulator penalties during this period. These results are also consistent with the data offered by A4 regarding consumer controversies (0 companies in 2006, 9 in 2009, and 23 in 2010). Other possible factors are the greater exposure of the sector to badly-managed risks in terms of sustainable *project finance* and greater exposure to commodities in developing countries.

In fact, 2008 was a critical point: it was the year of the crash of global financial markets and a wake-up call for the whole banking sector to reconsider their way of providing financial services. This was also a year of a serious world food price crisis and increase in famine in many countries, which resulted in a higher level of commodities controversies for companies. On the other hand, this index distortion could be partly explained by a structural change, as a new data dimension (corruption) became available for inclusion in the model in 2008. Although the global influence of this indicator on the index mean has been neutral, it has 'shaken' the position of companies. This factor would also explain the out-of-trend results of the correlation between 2006 and 2008.

Table 2.11. Spearman correlation of CSR index position from 2006 to 2009

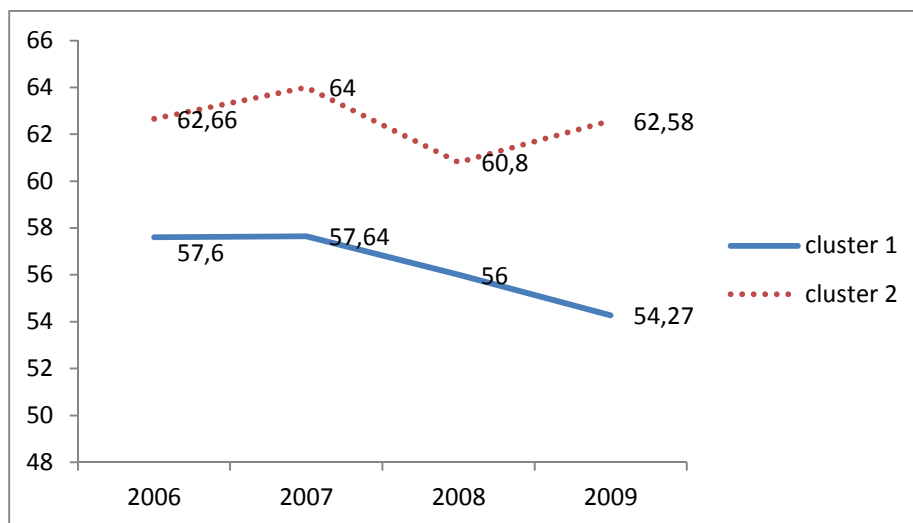
| | 2009 | 2008 | 2007 | 2006 |
|------|----------|----------|----------|------|
| 2009 | 1 | | | |
| 2008 | .813(**) | 1 | | |
| 2007 | .749(**) | .758(**) | 1 | |
| 2006 | .531(**) | .417(**) | .671(**) | 1 |

Note. ** The correlation is significant at level .01 (bilateral).

Source: own elaboration based on information from EIRIS

Figure 2.1 shows the tendency of the average scores of the external CSR index for the clustered banks. The average score of banks included in Cluster 1 decreased, while the tendency in Cluster 2 remained more stable. In general, Cluster 2 banks had a similar external CSR at the beginning and end of the period with a slight 'seesaw effect'. However, external CSR of the banks in Group 1 declined steadily with a very low average score in 2009 compared to 2006. Therefore, large and universal banks fell in the external CSR ranking during the studied period, while medium and small banks slightly increased their position. Greater exposure to external markets and diversification of activities seem to have been penalized in the case of the largest banks: higher exposure to corruption risks; greater involvement in bad banking practices like subprime mortgages and manipulation of interest rates; and greater interest in less developed countries, in unsustainable *project finance* and in speculative investment activities, etc. Smaller banks seem to have avoided or managed those risks and controversies better.

Figure 2.1. Average score of each bank cluster by year (2006-2009)



Source: own elaboration based on information from EIRIS

ANOVA and differences between clusters

Statistical differences were found between groups for all of the dimensions included in our index except corruption, consumers care and HHRR management. Consumer care is a dimension which is highly linked to reputation and belongs to traditional banking management, where clients and consumers are considered the main groups of stakeholders for banks, outside the CSR theory (Pérez-Ruiz and Rodríguez-del Bosque, 2012). Human rights management is a dimension which has been weakly developed in the banking sector (Dowell-Jones and Kinley, 2011); so we find a 'compensation effect' in the scores between banks without special HHRR risks and no management systems and banks under risk but with some level of management procedures. Although this variable is not fully significant, Cluster 1 had a lower mean, influenced by the higher risk of large banks. As the 'Corruption and bribery' dimension has only been included in the model since 2008, the weight of this variable is weaker. Notwithstanding, corruption and bribery controversies have affected all kinds of banking entities, regardless of their size or business orientation. 'Corruption' has mainly been addressed by banks in terms of money laundering, which is a regulated issue, but it has not been so seriously considered in the risk analysis of credit, because many controversial projects have been financed, for example, in the building and property sectors. This also explains why this variable lacks a distinguishing character.

Table 2.12. ANOVA for EIRIS dimensions

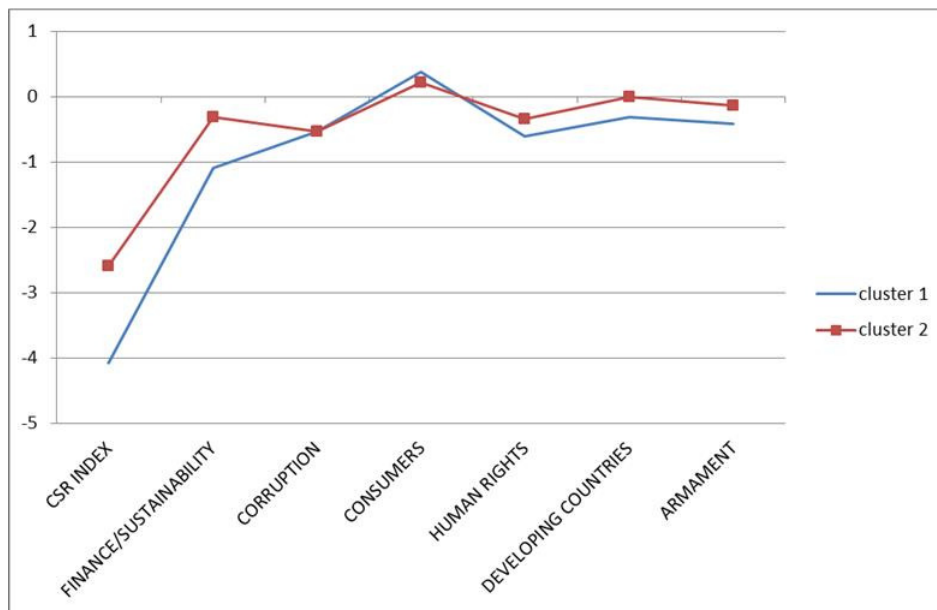
| | Factor | Bank Group | Mean | Sum of square | d.f | Mean square | F | P | Partial eta square | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------|------------------------------------|------------|-------|---------------|-----|-------------|-------|-------|--------------------|------------------------------------|---|-------|------|---|------|-------|-------|-----|---|------|----------------------|---|------|-----|---|-----|------|-------|-----|---|------|----------------------|---|------|-----|---|-----|------|-------|-----|---|------|----------------------|---|------|-----|---|-----|------|-------|-----|---|------|----------------------|---|------|-----|---|-----|------|-------|-----|---|------|----------|---|------|-----|---|
| Cluster | External CSR index | 1 | -4.08 | 18.61 | 1 | 18.61 | 16.47 | .00** | .27 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | TOTAL | 2 | -2.59 | | | | | | | PROJECT FINANCE and SUSTAINABILITY | 1 | -1.09 | 5.01 | 1 | 5.02 | 15.06 | .00** | .25 | 2 | -.32 | CORRUPTION/ BRIBERY | 1 | -.52 | .00 | 1 | .00 | .00 | .98 | .00 | 2 | -.53 | CONSUMERS | 1 | .38 | .25 | 1 | .25 | 1.99 | .16 | .04 | 2 | .21 | HHRR MANAGEMENT | 1 | -.61 | .63 | 1 | .63 | 3.41 | .07 | .07 | 2 | -.34 | DEVELOPING COUNTRIES | 1 | -.32 | .85 | 1 | .85 | 7.47 | .01* | .14 | 2 | .00 | ARMAMENT | 1 | -.42 | .69 | 1 |
| | PROJECT FINANCE and SUSTAINABILITY | 1 | -1.09 | 5.01 | 1 | 5.02 | 15.06 | .00** | .25 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 2 | -.32 | | | | | | | CORRUPTION/ BRIBERY | 1 | -.52 | .00 | 1 | .00 | .00 | .98 | .00 | 2 | -.53 | CONSUMERS | 1 | .38 | .25 | 1 | .25 | 1.99 | .16 | .04 | 2 | .21 | HHRR MANAGEMENT | 1 | -.61 | .63 | 1 | .63 | 3.41 | .07 | .07 | 2 | -.34 | DEVELOPING COUNTRIES | 1 | -.32 | .85 | 1 | .85 | 7.47 | .01* | .14 | 2 | .00 | ARMAMENT | 1 | -.42 | .69 | 1 | .69 | 9.95 | .00** | .18 | 2 | -.14 | | | | | |
| | CORRUPTION/ BRIBERY | 1 | -.52 | .00 | 1 | .00 | .00 | .98 | .00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 2 | -.53 | | | | | | | CONSUMERS | 1 | .38 | .25 | 1 | .25 | 1.99 | .16 | .04 | 2 | .21 | HHRR MANAGEMENT | 1 | -.61 | .63 | 1 | .63 | 3.41 | .07 | .07 | 2 | -.34 | DEVELOPING COUNTRIES | 1 | -.32 | .85 | 1 | .85 | 7.47 | .01* | .14 | 2 | .00 | ARMAMENT | 1 | -.42 | .69 | 1 | .69 | 9.95 | .00** | .18 | 2 | -.14 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | CONSUMERS | 1 | .38 | .25 | 1 | .25 | 1.99 | .16 | .04 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 2 | .21 | | | | | | | HHRR MANAGEMENT | 1 | -.61 | .63 | 1 | .63 | 3.41 | .07 | .07 | 2 | -.34 | DEVELOPING COUNTRIES | 1 | -.32 | .85 | 1 | .85 | 7.47 | .01* | .14 | 2 | .00 | ARMAMENT | 1 | -.42 | .69 | 1 | .69 | 9.95 | .00** | .18 | 2 | -.14 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | HHRR MANAGEMENT | 1 | -.61 | .63 | 1 | .63 | 3.41 | .07 | .07 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 2 | -.34 | | | | | | | DEVELOPING COUNTRIES | 1 | -.32 | .85 | 1 | .85 | 7.47 | .01* | .14 | 2 | .00 | ARMAMENT | 1 | -.42 | .69 | 1 | .69 | 9.95 | .00** | .18 | 2 | -.14 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | DEVELOPING COUNTRIES | 1 | -.32 | .85 | 1 | .85 | 7.47 | .01* | .14 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 2 | .00 | | | | | | | ARMAMENT | 1 | -.42 | .69 | 1 | .69 | 9.95 | .00** | .18 | 2 | -.14 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | ARMAMENT | 1 | -.42 | .69 | 1 | .69 | 9.95 | .00** | .18 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 2 | -.14 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Notes. *Significance p 0.05; ** p 0.01.

Source: own elaboration based on information from EIRIS

The most meaningful indicator was the dependent variable ‘total index’, followed by the independent variable ‘project finance and sustainability’. This endorses the consistency of our model and shows differences between clusters in the management of external CSR as a whole. Integrating sustainable principles, *e.g.* Equator Principles, into *project finance* activities is considered one of the key points in the development of real CSR in the banking business (Scholtens and Dam, 2006; Cuesta-González *et al.*, 2006). As international banks face higher risks in *project finance*, they need more sophisticated management systems, which are still being developed in many entities. In contrast, a local focus of banking activity could allow *project finance* to be carried out with a lower sustainability risk, as more information is available. We also obtained some less meaningful variables (‘developing countries’ and ‘armament’) that are quite related to asset management activity. The profile of the two Clusters is summarized in Figure 2.2.

Figure 2.2. Bank profiles in external CSR index dimensions



Source: own elaboration based on information from EIRIS

Discriminant Function Analysis

Discriminant function analyses were performed with bank group as the dependent variable and each of the external CSR index factors which were significantly different between bank Clusters as independent variables. Variables were selected using the *stepwise* method. Based on the existence of significant differences in the intensity of the index dimensions, we aimed to determine which difference was significant enough to predict which Cluster a bank

would belong to. Thus, we would obtain empirical evidence of which external CSR index dimensions were typical of Cluster 1 or 2. The obtained results are shown in Table 2.13. In the bank clusters, a discriminant function based on the linear combination of 'External CSR index' and 'Project Finance and Sustainability' was found to be significant. The structural matrix showed that 'External CSR index' had the greatest discriminant power in predicting bank cluster, followed by 'Project Finance and Sustainability'.

Table 2.13. Discriminant Function Analysis by bank cluster

| Predictors | Clusters According to Size | |
|--|-----------------------------------|------------------------|
| | Function 1 | |
| | Standardized Coefficients | Structure Coefficients |
| External CSR index TOTAL | 1.18 | .79 |
| PROJECT FINANCE and SUSTAINABILITY | 0.06 | .75 |
| DEVELOPING COUNTRIES | -2.09 | .53 |
| HRRR MANAGEMENT | -.144 | .36 |
| CONSUMERS | -7.0 | -.27 |
| Eigenvalue | .59 | |
| Wilks' Lambda | 0.63 | |
| (Chi-square; Sig.) | (χ ² =19.77; p = .001) | |
| Canonical Correlation | 0.61 | |
| % Cases Correctly Classified | 81 | |

Source: own elaboration based on information from EIRIS

We found that entities with a higher score in the external CSR index had a higher probability of belonging to Cluster 2. On one hand, this means that the constructed index provides a 'balanced picture' of CSR in terms of the business dimension. On the other hand, Cluster 2 entities (medium and small-listed banks) showed better external CSR performance. This could be explained by the lower sustainability risk of this group regarding *project finance* (even though their related management systems are slightly worse). The entities in Cluster 2 have also received fewer penalties from regulators, and fewer controversies have been recorded regarding commodities in poor countries or armament. Although the entities in Cluster 1 have more developed management systems, they do not compensate for their higher CSR risk. As a result, Cluster 1 generates more CSR controversies.

External CSR Performance vs. Financial Performance

We studied the correlation between financial performance (FP) and CSR following the findings of the above-mentioned analyses. Our main contribution in this sense is considering only the external or commercial dimension of CSR and contrasting it with FP, as all the reviewed research focuses on general CSR.

To determine if there is some correlation between external CSR and FP, we selected the most suitable financial indicators following previous studies (Margolis *et al.*, 2007; Pelozo, 2009; Wu and Shen, 2013). These variables were: 'Operating income percentage change in the last three years'; Net Income growth (three-year annual growth); 'Operating profit margin'; 'Net margin'; 'Return on assets (ROA)'; 'Return on equity (ROE)' and 'Return on invested capital (ROIC)'. Using T tests for independent samples, no differences were found in any of the analyzed variables between the financial performance of Cluster 1 and Cluster 2. It could be argued that our model does not consider bank reputation as a general driver, and it is included in the 'Consumers' dimension, which was neutral for both clusters. Our consideration of *project finance* not only includes engagement and management through Equator Principles or similar tools, but we also consider the company's risk level.

Regarding the nationality of the companies in Cluster 2, Italian banks, which were highly represented, had a heavier cost structure than banks in the UK which were mainly classified in Cluster 1. This is balanced by a higher ratio of return on interest and a larger ratio of profit before taxes. This could indicate that users are willing to pay higher prices for 'proximity banking', but further research should be carried out on this topic.

4. DISCUSSION

The objective of the present study was to identify any correlation between the external CSR performance of banks and their size and banking model. 'External CSR index' and 'Project Finance and Sustainability' are the variables that best discriminate between bank clusters defined in terms of banking model. This means that large, universal banks showed poor performance in terms of external CSR; while medium and small-listed banks had a better performance, considering that the studied period includes the outbreak of the financial crisis and the revelation of numerous bad practices in the banking business. Size, greater

internationalization and business diversification seem to be risk factors for external CSR. We can affirm that our H1 is confirmed by these results, and we can also propose that environmental and social risks derived from funding large projects and companies are the main discriminant factors between both banking models.

Medium and small-sized banks should have a closer proximity to customers, as they have higher ratios of employees and branches, but this does not result in better performance regarding consumers. This could be explained because consumers' protection is highly regulated and all banks have to comply with the normative, so little differences can be expected when using indicators regarding consumers' relations based on regulation.

Furthermore, no correlation was found between financial performance and the level of external CSR. These results fit in the possibilities of our H2, but do not agree with previous findings of a clear correlation between CSR engagement and financial results (Wu and Shen, 2013; Scholtens, 2009). We could argue that reputation, the main driver stated by researchers to obtain better results (Allouche and Laroche, 2005), is not considered in our study, and it is supposed to be strongly influenced by structural or internal CSR factors such as corporate governance or quality of general CSR reporting. However, our results could support previous research, not specifically oriented to the financial sector. For example, no clear relationship was found between financial performance and CSR in studies by Preston and O'Bannon (1997), Garcia-Castro *et al* (2010) and Hull and Rothenberg (2008). These authors argued that several mediators, such as culture or the level of differentiation and innovation of a company in its sector, may have a greater influence.

Our findings partly refute research regarding the positive influence of bank size on CSR engagement in banking entities (Wu and Shen, 2013; Scholtens, 2009). At least in terms of CSR applied in the scope of commercial business, we found evidence that larger entities had a lower performance. Furthermore, we have avoided giving excessive weight to 'policies' in the construction of our model, as we consider it does not reflect real performance in the business scope. These results are congruent with those obtained by Cuesta-González *et al* (2006) regarding the lower external CSR performance of larger banks and the significant lack of

information regarding the external dimension of CSR compared to the internal dimension of CSR provided by financial institutions.

5. CONCLUSIONS.

CSR has often been considered a whole made up of very heterogeneous elements. Attempts have also been made to define it under the same standards for every industrial sector. However, when we focus on the external or commercial dimension of CSR, we find that common assumptions or tools cannot be applied to different industries. Structural elements like corporate governance may be addressed in the same way for banking and mining, for instance, but it is impossible to assess the sustainable performance of their products in the same way. Our findings demonstrate that the commercial banking sector has different models of entities with particularities that must be addressed from different perspectives, considering different regulation requirements (e.g. in reporting) and even different expectations from society.

This research shows that size and banking orientation are relevant variables for external CSR performance. The current trend of homogenization in the banking sector does not seem to search for greater social responsibility in business. We look to a horizon of large, quoted banks with highly diversified activities. However, the theory of operative inefficiencies in large mergers during the 90's may have resulted in current inefficiencies in terms of CSR. Alternative governance models (cooperative, public, semi-public savings banks), small and medium-sized banks, and entities focused on financial intermediation and the retail market are being undervalued and induced to disappear in Europe. We conclude that entities with the highest levels of external CSR are found in this group of medium-sized banks with diverse orientations and less diversified business. According to these results, it would be relevant to analyze the performance of the smallest and non-quoted banks, which are generally not included in the databases of sustainability rating agencies.

The higher level of engagement of larger banks in sustainable *project finance* does not compensate for their higher impacts. This conclusion questions the effectiveness of incentives like signing Equator Principles and related policies and leads us to ask if they are reduced to a mere formalism to enter the market of large institutional projects.

Corruption is not a discriminant factor in our model. However, our index has coincided with the banks penalized by the European Commission in December 2013 for tampering with interest rates. All of these entities belong to the cluster defined by large banks, and their external CSR performance decreased during the studied period. The implications of these findings are related to size and transparency requirements in the banking sector.

The quality and availability of data are limiting factors. Sustainability rating agencies do not usually manage information of non-quoted banks and do not analyze all specific risks of this sector in depth. Specifically, several impacts, whose relevance emerged during the crisis, are not included in the available information. As company reporting is the main source of information for rating agencies, the improvement of databases and analysis quality requires a greater engagement of banks. Soft or hard regulation (depending on the bank's risk level) would be desirable to guarantee the inclusion of core CSR information in management reporting.

This paper has adopted an advanced approach to CSR, far from the instrumental vision mostly followed by large companies and closer to the EU's last definition of CSR: CSR is related to the impacts that business has on society. To evaluate CSR in a particular sector, we have demonstrated that available data are not sufficient to determine if the banking industry is playing their economic role responsibly. Nevertheless, considering the CSR information contained in two important databases and the European banking industry analyzed in them, we can affirm that institutions which are closer to local or regional demands had better external CSR performance than large institutions with a universal and international strategy.

References

Allouche, J. and Laroche, P. (2005). 'A Meta-Analytical Investigation of the Relationship between Corporate Social and Financial Performance', *Revue De Gestion Des Ressources Humaines* (57).

Aupperle, K.E., Carroll A.B. and Hatfield J.D. (1985). 'An Empirical Examination of the Relationship between Corporate Social Responsibility and Profitability', *Academy of Management Journal* 28(2), 446-463.

Berger, A.N. and Udell G.F. (1995). 'Universal Banking and the Future of Small Business Lending'.

Bowen, H. R. (1953). *Social responsibilities of the businessman*. Harper, 1953.

Bowman, A. et al. (2004). *The End of the Experiment?* Manchester University Press. May, 2014.

Branco, M.C. and Rodrigues L.L. (2008). 'Social Responsibility Disclosure: A Study of Proxies for the Public Visibility of Portuguese Banks', *The British Accounting Review* 40(2), 161-181.

Carroll, A. B. (1979). 'A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance', *Academy of Management Review* 4(4), 497-505.

Chatterji, A.K. and Levine D.I. (2008). 'Imitate Or Differentiate? Evaluating the Validity of Corporate Social Responsibility Ratings', *Center for Responsible Business*.

Clarkson, M.E. (1995). 'A Stakeholder Framework for Analyzing and Evaluating Corporate Social Performance', *Academy of Management Review* 20(1), 92-117.

Cuesta-González, M., Muñoz-Torres M.J. and Fernández-Izquierdo M.A.(2006). 'Analysis of Social Performance in the Spanish Financial Industry through Public Data. A Proposal', *Journal of Business Ethics* 69(3), 289-304.

Douglas, A., Doris J. and Johnson B. (2004). 'Corporate Social Reporting in Irish Financial Institutions', *The TQM Magazine* 16(6), 387-395.

Dowell-Jones, M. and Kinley D. (2011). 'The Monster Under the Bed: Financial Services and the Ruggie Framework'.

European Commission (2011). *A Renewed EU Strategy 2011-14 for Corporate Social Responsibility*, http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sustainable-business/corporate-social-responsibility/index_en.Htm.

Fernández Olit, B. and De La Cuesta González, M. (2014). 'Assessment of Social and Environmental Impacts Originated in Europe during the Period 2006-2010 by Banking Activities', *Estudios De Economía Aplicada* 32, 567-592.

Fleming, P. and Jones M.T. (2012). *The End of Corporate Social Responsibility: Crisis and Critique*, Sage.

Freeman, R.E. (1984). *Strategic Management: a Stakeholder Approach*. Pitman Publishing, 1984.

Gallego, I. (2006). 'The use of Economic, Social and Environmental Indicators as a Measure of Sustainable Development in Spain', *Corporate Social Responsibility and Environmental Management* 13(2), 78-97.

Garcia-Castro, R., Ariño M.A. and Canela M.A.(2010). 'Does Social Performance really Lead to Financial Performance? Accounting for Endogeneity'. *Journal of Business Ethics* 92(1), 107-126.

Garriga, E. and Melé D. (2004). 'Corporate Social Responsibility Theories: Mapping the Territory', *Journal of Business Ethics* 53(1-2), 51-71.

Godfrey, P.C., Merrill C.B. and Hansen J.M. (2009). 'The Relationship between Corporate Social Responsibility and Shareholder Value: An Empirical Test of the Risk Management Hypothesis', *Strategic Management Journal* 30(4), 425-445.

Griffin, J.J. and Mahon J.F. (1997). 'The Corporate Social Performance and Corporate Financial Performance Debate Twenty-Five Years of Incomparable Research', *Business & Society* 36(1), 5-31.

Hull, C.E. and Rothenberg S. (2008). 'Firm Performance: The Interactions of Corporate Social Performance with Innovation and Industry Differentiation', *Strategic Management Journal* 29(7), 781-789.

Igalens, J. and Gond J.P. (2005). 'Measuring Corporate Social Performance in France: A Critical and Empirical Analysis of ARESE Data'. *Journal of Business Ethics* 56(2), 131-148.

Preston L.E. and O'Bannon D.P. (1997). 'The corporate social-financial performance relationship'. *Business and Society* 36(4), 419-429.

Lee, M-D. P. (2008). 'A review of the theories of corporate social responsibility: Its evolutionary path and the road ahead'. *International Journal of Management Reviews*, 10, 53–73.

Levine, R. and Schmukler S.L. (2006). 'Internationalization and Stock Market Liquidity', *Review of Finance* 10(1), 153-187.

Margolis, J.D., Elfenbein H.A. and Walsh J.P. (2007). 'Does it Pay to be Good? A Meta-Analysis and Redirection of Research on the Relationship between Corporate Social and Financial Performance', *Ann Arbor* 1001, 48109-41234.

Martin, R. and Minns R. (1995). 'Undermining the Financial Basis of Regions: The Spatial Structure and Implications of the UK Pension Fund System', *Regional Studies* 29(2), 125-144.

McGuire, J.B., Schneeweis T. and Branch B. (1990). 'Perceptions of Firm Quality: A Cause or Result of Firm Performance', *Journal of Management* 16(1), 167-180.

McWilliams, A. and Siegel D. (2001). 'Corporate Social Responsibility: A Theory of the Firm Perspective', *Academy of Management Review* 26(1), 117-127.

Meyer, L.H. (1998). 'The Present and Future Roles of Banks in Small Business Finance', *Journal of Banking & Finance* 22(6), 1109-1116.

Orlitzky, M., Schmidt F.L. and Rynes S.L. (2003). 'Corporate Social and Financial Performance: A Meta-Analysis', *Organization Studies* 24(3), 403-441.

Pagnotta, E. and Philippon T. (2011). *Competing on Speed*.

Peloza, J. (2009). 'The Challenge of Measuring Financial Impacts from Investments in Corporate Social Performance', *Journal of Management*.

Pérez Ruiz, A. and Rodríguez del Bosque Rodríguez, I.A. (2012). 'La Imagen De Responsabilidad Social Corporativa En Un Contexto De Crisis Económica: El Caso Del Sector Financiero En España'. *Universia*.

Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2011). *Creating shared value*. *Harvard business review*, 89(1/2), 62-77.

Porter, M. E.; Kramer, M. R. (2006). *The link between competitive advantage and corporate social responsibility*. *Harvard Business Review*, 11.

Reich, R.B. (2008). 'The Case Against Corporate Social Responsibility', *Goldman School of Public Policy Working Paper no.GSPP08-003*.

Schmid-Schönbein, O., Braunschweig, A. and Oetterli, G. (2002). 'SPI-Finance 2002. Social Performance Indicators for the Financial Industry'. *The Project Group SPI-Finance 2002 and E2*

Management Consulting Inc., Zurich. December 2002.
http://www3.uji.es/~munoz/SPI_Finance_2002.pdf [8/04/2014]

Scholtens, B. and Dam L. (2007). 'Cultural Values and International Differences in Business Ethics', *Journal of Business Ethics* 75(3), 273-284.

Scholtens, B. (2009). 'Corporate Social Responsibility in the International Banking Industry', *Journal of Business Ethics* 86(2), 159-175.

Stiglitz, J.E. and Weiss A. (1981). 'Credit Rationing in Markets with Imperfect Information'. *The American Economic Review* , 393-410.

Strahan, P.E. and Weston J.P. (1998). 'Small Business Lending and the Changing Structure of the Banking Industry'. *Journal of Banking & Finance* 22(6), 821-845.

Carbó, S. and Rodríguez F. (2014). 'El Sector Bancario Español: Una Comparación Con Sus Homólogos Europeos', *Cuadernos De Información Económica* (238), 15-26.

Wartick, S.L. and Cochran, P.L. (1985). 'The Evolution of the Corporate Social Performance Model'. *Academy of Management Review* 10(4), 758-769.

Weber, O., Diaz M. and Schwegler R. (2012). 'Corporate Social Responsibility of the Financial sector—strengths, Weaknesses and the Impact on Sustainable Development', *Sustainable Development*.

Wood, D.J.(2010). 'Measuring Corporate Social Performance: A Review'. *International Journal of Management Reviews* 12(1), 50-84.

Wu, M. and Shen C. (2013). 'Corporate Social Responsibility in the Banking Industry: Motives and Financial Performance', *Journal of Banking & Finance* 37(9), 3529-3547.

ANEXO 2

THE RESTRUCTURING OF THE SPANISH BANKING SYSTEM: CONSEQUENCES FOR FINANCIAL EXCLUSION IN THE MADRID METROPOLITAN AREA

Abstract

The aim of this work is to analyse the branching patterns of retail banks in the city of Madrid and its metropolitan area in the last decade. In this analysis, different social and economic communities are also identified in the Madrid metropolitan area. The main hypothesis states that the pattern of branch closures would be non-homogenous based on the higher closure rates in communities with lower profitability-risk combinations. The empirical results indicate a trend towards 'low-cost' retail banking to serve less profitable customers with a value-added strategy for wealthy customers. Branching patterns in the city of Madrid and its metropolitan area had also an asymmetric behaviour. The main drivers of branch abandonment in the city and in the surrounding municipalities were related to the level of economic activity and gross domestic income *per capita*, respectively. We conclude by discussing the main challenges of financial exclusion in urban areas in Spain and propose some alternatives to analyse this problem in the near future.

Keywords: financial exclusion, urban vulnerability, social exclusion, restructuring of the banking system, branching patterns, banking saturation, financialisation.

Introduction

Stiglitz and Weiss (1981) explained that financial markets differ because of serious principal agent problems, such as adverse selection and moral hazard. They showed that information problems can lead to credit rationing and exclusion from financial markets even in equilibrium. In considering involuntarily excluded users, one must distinguish between individuals facing price barriers and financial exclusion because of high idiosyncratic risk or poor project quality, and individuals facing such barriers because of market imperfections like asymmetric information.

Access to commercial banking services is a basic condition for social integration in modern society, and the quality of services provided by branches is still considered an essential indicator of financial inclusion. This is due to the increasing *financialisation* of social relationships in modern societies (from salary payments to access to utilities or credit) to fulfil certain aspirations. A balanced territorial provision of banking services has also played an important role in reducing asymmetries related to financial information, as physical branches are more involved in the risk assessment of local agents and promote community development (Leyshon and Thrift, 1995; Bowman et al, 2014).

Since Leyshon and Thrift (1995) defined Financial Exclusion (FE) as “*those processes that serve to prevent certain social groups and individuals from gaining access to the financial system*”, FE literature has focused on financial access mainly from a geographical point of view. Kempson et al. (2000) described five causes or forms of access difficulties: Access exclusion (through the process of risk assessment), condition exclusion (inappropriate products for some people’s needs), price exclusion, marketing exclusion and self-exclusion (people that believe they would be refused). These barriers could be considered difficulties in accessing and using services. This is especially important nowadays because the non-rational expansion of the banking business, mainly developed by savings banks (Bernad et al, 2008; Alama and Tortosa-Ausina, 2012), has resulted in several products and services sold in an inappropriate way and in the lack of customer control over their finances, producing overindebtedness and financial and social exclusion.

FE is both cause and effect of social exclusion. This link has been emphasized by Leyshon and Thrift (1995, 1996); Kempson et al (2000) and Anderloni and Carluccio (2007).

More recently, Gloukoviezoff (2007) defined FE as the process whereby people encounter such great access or use difficulties in their financial practices that they can no longer lead a normal social life. People who have socioeconomic difficulties face especially serious risks when they misuse banking services. Thus, the assessment of broad access should consider not only the quantity of financial services available, but also the quality of the services provided (advice and monitoring are very expensive for entities in times of high profitability and capitalisation requirements).

Access difficulties have been widely studied in the Anglo-Saxon world, where it is not necessary to have a bank account to receive a salary or social security benefits. Building societies and other 'social models of banks' also started to disappear in the UK earlier than in European continental countries. In highly '*bancarised*' countries like France or Spain (with 98% and 97.7% of households, respectively⁵⁰), the challenge is to assess the broad concept of "difficulties of use".

The recent restructuring of the Spanish banking system has reduced the branch network by one-third (Maudos, 2014) and has almost completely eliminated savings banks, which have been the social banking model of greatest incidence in territorial financial inclusion in Spain in the last few decades due to their role as providers for less-favoured collectives. The adoption of a new ownership model based on profitability and 'shareholder value maximisation' principles may involve risks like abandonment or underserving less profitable customers (Bernad et al, 2008; Alamá and Tortosa-Ausina, 2012).

The recent financial crisis has intensified social inequality in Spain (i.e. labour incomes have reduced their share in the GDP in favour of capital) breaking the stable trend registered over the last 30 years and increasing the risk of permanent inequality (Fundación Foessa, 2014). It should be highlighted that in 2014 only one-third of the Spanish population could be considered fully socially integrated, whereas in 2007 this figure was about 50%. The main causes of this social gap are related to employment, housing and health (García-Fernández and Llorca-Rodríguez, 2015). However, this phenomenon has proven to be more prominent in large cities and suburban areas, where the rate of social exclusion has reached unsustainable levels.

⁵⁰ Data of access to account with payment facilities, in Anderloni and Carluccio (2007).

For all of these reasons, we wonder to what extent the recent restructuring of the banking system and inequality have affected financial exclusion in a traditional “bancarized” country like Spain, particularly in a big metropolitan area like Madrid where 1205 branches were closed (22.25%) between 2008 and 2013. In this paper we examine FE from a comprehensive point of view, considering both the difficulty to access the financial system and difficulties of use, and we empirically analyse the main determinants of branch closures in the Spanish banking system since the financial crisis. Although macroeconomic data are improving in Spain, a microanalysis of the consequences of the financial crisis is required. We first aim to understand unsolved financial and social problems and then to determine if the low-cost business model has reached the Spanish banking sector and, if so, if it can aggravate financial and social exclusion.

The paper is structured as follow: The second section reviews the literature regarding FE from the perspective of “difficulties of use” and analyses recent challenges in Spain. We present the hypothesis of non-homogenous closure patterns, based on a higher rate of branch closure and higher density of inhabitants per branch in communities with lower profitability-risk combinations. The third section focuses on modelling branch closure and density of inhabitants per branch, based on a set of social and economic variables. We apply alternative statistic techniques like OLS and quantile regressions. The paper ends with a discussion of the main challenges of financial exclusion in urban areas in Spain, and we suggest some alternatives to analyse this problem in the near future, considering the relevance of carrying out the analysis from a local perspective.

Literature review and hypotheses

Financial exclusion from the perspective of difficulties of use

Following Gloukoviezoff (2007), the term difficulties of use refers to “*the mismatch between the way products are sold to customers or the characteristics of financial services and the needs of people*”. This has been especially important in the current financial crisis and in particular in countries like Spain, where both the lack of customer control and the mis-selling of financial products have produced an increase in over-indebtedness and, subsequently, financial and social exclusion (evictions, inequality and economic marginalisation). In the context of FE in

Spain, the 'underbanked' phenomenon seems to be much more complex than the 'unbanked' one.

Carbó et al (2005) described the coexistence of super-included, under-included and excluded individuals and examined their relationship with banking services in highly financialised economies. 'Under-included' or 'underbanked' people have access to basic banking services but usually at a higher cost than super-included individuals. They encounter barriers to access more complex and attractive products and receive lower quality assistance and customer care. Devlin et al (2014) showed that customers of financial entities perceive a biased behaviour in favour of certain customers –more profitable-, who receive better attention. Nieri (2007) estimated that one-third of low income people are excluded from credit in countries with a widespread use of financial products like France, Spain and, to lesser extent, Italy. The key issue in defining difficulties of use in financial services is to establish what 'adequate conditions' mean for affected collectives, especially those facing precariousness or social exclusion. 'Adequate conditions' do not seem to be a main concern in current 'customer valuation' practices (Boyce, 2000), market segmentation and 'flight to quality' (Molyneux, 2007) or 'cross-selling' and 'standardization of products and services based on data-mining' (Bowman et al, 2014; García-Montalvo, 2014). Indeed, new channels like data mining may be useful for a bank to define or "customize" its offer, but this customization does not take into account the appropriateness of banking services and products from a broader perspective that includes, for instance, the customer's level of financial literacy.

Banks have historically provided local services, because bank managers knew their customers well, and the stability of this relationship generated the demand from customers. Now banks have shifted towards an activity based on profitability, by which banks tend to stimulate the "needs" of customers (Courpasson, 1995; Leyshon and Thrift, 1996).

The increasing de-personalization of financial services and products is putting the close relationship between banks and their customers at risk, leading to higher costs for those who do not match the profile expected by the entity⁵¹.

People in a vulnerable situation need banking products and services whose conditions have been adapted to their particular needs. Gloukoviezoff (2007) emphasized their need for

⁵¹ That is especially relevant in a competitive context (with new competitors in the banking supply chain) of very low interest rates and with new capitalization requirements for banks in Europe.

personal financial advice to avoid the pernicious effects of inadequate product selection. Thus, the assistance provided by bank branches gains even more importance for these collectives. However, access difficulties due to physical distance to the nearest branch may exacerbate other psychological barriers for people living in deprived areas (Carbó et al, 2005).

Although branch availability is not the only way to access financial services, there is a close relationship between bank branch proximity and service accessibility (Kempson et al, 2000; Leyshon and Thrift, 1995; Leyshon et al, 2004; 2006). Indeed, many studies have claimed that the branch network constitutes an important protection mechanism against financial exclusion (Dymski and Veitch, 1996). Branches are especially relevant for people who live in low income communities, which “are especially at risk of financial exclusion” and “also face the most difficulties getting to a branch if it is distant” (Kempson et al, 2000: 23). Leyshon et al (2006) highlighted the importance of bank branches in reducing information asymmetries and increasing trust or maintaining the costs incurred by the poorest clients when accessing banking services at a moderate level. Bank branches also play an important role in local development via credit provision, as they can generate profitability and risk information and have a competitive cost advantage to produce SME loans (Strahan and Weston, 1998). Aalbers (2007) argued that the low presence of banks and the consequent low level of granting credit are a key determinant of local degradation (e.g. through business closures).

In the XXI century, branches are still relevant because their replacement by technology requires the population to have adequate access, knowledge and confidence, as well as a medium or high level of financial literacy. A recent EU survey showed that 72% of unbanked individuals – defined as those without a bank account- were not interested in banking online (Ipsos Mori, 2013). Online banking involves the standardisation of products and services, and risk management procedures based on predesigned models (credit scoring), which are not adequate for a vulnerable, low-income population (Gloukoviezoff, 2007).

Authors like Leyshon and Thrift (1995), Carbó et al (2005) and Bowman et al (2014) proposed two drivers of bank branch closures in the context of shareholder-value maximisation: the reduction of fixed costs and the prioritization of more profitable market segments. Thus, banks allocate their resources to maximize returns and leave less profitable market niches. The financial desertification of certain territories is a consequence of this process of cost

rationalization, which has generated 'gaps' in the banking network in highly financialised economies like the USA and UK (Dymski, 2003; Leyshon et al, 2004; French et al, 2013).

Branch closures involve reorganising the existing branch network and reallocating affected customers. This results in poorer customer care in overloaded branches (low-cost branches) and the promotion of electronic transaction channels in detriment of personal counselling. Not only does this deprive less financially educated people of adequate personal financial advice on banking products and services, but it could also increase the risk of over-indebtedness, e.g. through the use electronic platforms to place payday loans.

Several studies have analysed FE from a territorial perspective in Spain (Carbó and López del Paso, 2002; Bernad et al, 2008; Fernández-Olit, 2012; Alamá and Tortosa-Ausina, 2012; Maudos, 2014; Alamá et al, 2014) and in other developed countries (e.g. Leyshon and Thrift, 1995; Dymski, 2003; Aalbers, 2007; French et al 2013). Most of them modelled the total number of branches and/or their variations for different territories based on socio-economic features. They generally found correlations between higher socioeconomic development and the greater presence (or lower decline) of branches. However, these studies only assessed the determinants of access difficulties without considering use difficulties. Table 1 summarises the social and economic determinants of FE – often distinctive of geographically deprived areas - and the conclusions of previous studies.

Other studies have focused on use difficulties (Kempson et al, 2000; Devlin, 2005 and 2014; Anderloni et al, 2007), but they omit the territorial dimension. Devlin et al (2014), who attempted to measure 'fairness in financial services', found differences in customer care related to the type of customer considered. Devlin (2005) showed that the level of use of financial services in the UK is strongly determined by unemployment, level of income, and housing tenure.

Studies in Spain have assessed the territorial distribution of branches, and they usually disaggregate results by financial institution. However, no attention has been given to use difficulties or branch saturation. All studies agree that social banking in Spain (savings banks and credit unions) has played a major role in financial inclusion in the last two decades, and they warn about the risks associated with the extinction of social banking models, especially for deprived and rural areas. Bernad et al (2008) assessed the effect of deregulation on the availability of banking services, especially in low-income municipalities in Spain. Their results

show that, although the level of service is lower in low-income towns, differences in service between high-income and low-income towns decreased in the pre-crisis period.

TABLE 1: RELEVANT SOCIO-ECONOMIC DETERMINANTS

| STUDY | VARIABLE | DETERMINANTS | METHOD |
|---------------------------------|--|--|---|
| Alamá et al (2014) | Number of branches per municipality (Spain) | Unemployment (proxy of income <i>per capita</i>) Population density Foreign population Province and municipality of origin of banking entity Number of branches of other typology of banking entities | Poisson regression model within the framework of the GLMM (Generalised linear mixed model) |
| French et al (2013) | Rate of branch closure per postal code (UK) | Urban areas Low income High unemployment Social housing Over-branched areas (vs under-branched) | Longitudinal and Cross-sectional analysis of the branch networks, based on Experian's Shop Point and Goad databases |
| Alamá and Tortosa-Ausina (2012) | Number of branches per municipality (Spain) | Low income High unemployment Social housing General and retail commercial activities Construction activities Tourism Population density | Quantile regression based on the database of Anuario Economico de La Caixa |
| Bernad et al (2008) | Number of branches in general, low-income and high-income municipalities (Spain) | Population Population density Income | Ordinary Least Squares (OLS) based on Lanzillotti and Saving (1969) model |
| Aalbers (2007) | Redlining in terms of credit (Rotterdam) | Low income Ethnic diversity Low housing prices | Spearman correlation, discriminant analysis and 'outlier' analysis by clusters, based on the lending behaviour data of 2 large Dutch banks. |
| Leyshon and Thrift (1995) | 'Balls' of branch closures per municipality (UK) | Urban areas (inner-city) Low economic activity Rural areas | Based on Skuse, 1993. |

Source: Own elaboration

Recent shocks or exogenous drivers of financial exclusion

The restructuring of the banking system in Spain and the deterioration of the entity's social dimension

All of the studies in Table 1 (except Aalbers, 2007) considered the potential differences between banking entities with and without a social orientation in terms of FE performance. The results highlight the merit of specific groups of financial institutions in maintaining their services in certain geographical areas and neighbourhoods. Leyshon et al (2004) and French et al (2013) pointed out that banks in the UK have closed branches at a higher rate than building societies (36% and 5%, respectively, in the period 1989-2003, and 43% and 33%, respectively, in the period 1989-2012). Devlin et al (2014), who explored the difficulties in the relationship between financial entities and consumers, found that the perception of fairness was higher for building societies than for banks. The results for the Spanish case are similar and highlight the vital importance of saving banks and credit unions for financial inclusion during the last few decades, particularly for more vulnerable collectives and areas.

Within a five-year period, the Spanish banking sector changed from a diverse industry featuring more than 60 institutions with different ownership structures and a regional banking market to an increasingly consolidated and centralised national system dominated by Plc banks (EBF 2013: 81). By 2012, the top 4 banks held more than 57% of the sector's assets, and market concentration is expected to increase up to levels which may compromise financial stability (García-Montalvo, 2014). This process and the loss of diversity seem to threaten financial inclusion, as more diverse markets are associated with improved financial access (World Bank, 2014). Maudos (2014) highlighted both market concentration and the restructuring of savings banks as drivers of the closure of 10,500 branches (23% of total network) between 2008 and 2013.

Rise in social inequality in urban areas.

The suburbanisation of cities based on market rules tends to segregate the population according to their level of income, ethnic origin or nationality. Thus, the heterogeneous balance of city centres may be jeopardised. The establishment of branches in vulnerable urban areas helps to maintain socio-economic equilibrium among neighbourhoods (Dysmki, 2003).

In the last two decades, Spanish society has been divided into two large groups: people with resources vs. people without resources. This is due to the rise in poverty and social exclusion, whose origins began with changes in the welfare system (Adelantado, 2000). The recent crisis has further fostered inequality and precariousness, particularly in urban areas (Fundación Foessa, 2014). From 2007 to 2013 precarious integration, moderate social exclusion and especially severe exclusion increased in cities with over 100,000 inhabitants. Thus, a large proportion of urban households have lost their condition of total financial integration, bringing them closer to social exclusion which in turn deteriorates their profitability-risk profile.

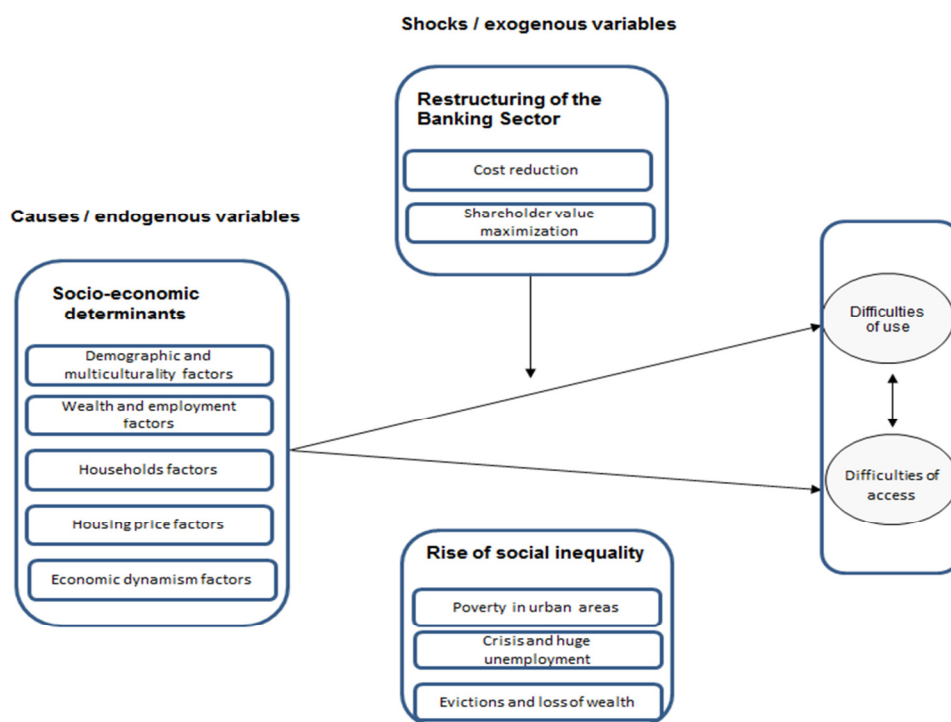
Previous studies have analysed FE in large cities and their unequal mosaic of neighbourhoods. For instance, Pollard (1996) and Dymski (2003) focused on Los Angeles and Aalbers (2007) on Rotterdam. They considered the peculiarities of the studied area and pointed out that the FE dynamics and solutions may not be applicable in other territories. In spite of the difficulties of obtaining data at the infra-municipal scale or at the postal-code scale, authors like Bernad et al (2008) stated that this perspective is necessary and complementary to more generalised analyses at the national scale.

Thus, we propose the model in Figure 1, and the following hypotheses:

H1: Rates of branch closure (access difficulties) have been higher in territories with greater socio-economic vulnerability.

H2: The deterioration of the quality of banking services (use difficulties) has been greater in territories with greater socio-economic vulnerability.

FIGURE 1: ASSESSMENT MODEL



Source: own elaboration.

Analysis of the Madrid metropolitan area

Sample and variable selection

The sample was comprised of municipalities of the Madrid Metropolitan Area (MMA), following the proposal of García and Sanz (2002).

The Autonomous region of Madrid has an intermediate level of social exclusion, even though this region is one of the main sources of employment and wealth for the country. This is associated with the development model of social duality (Fundación Foessa, 2014). Moreno et al (2013) described some relevant inequities among the districts of the city of Madrid, showing a North-South division of neighbourhoods based on the reception of social welfare, the literacy level of adults (highly relevant); housing prices, unemployment, aged population and immigrants (medium relevance). These authors also found differences in income *per capita*, but this did not appear to determine social inequity. Echazarra (2010) also found evidence of residential segregation in the Madrid Metropolitan Area (MMA) for immigrants –a factor of social exclusion– based on income and cultural factors.

In order to build a homogenous sample, the districts of the city of Madrid are also considered as assessment cases. Two groups were formed using information from 27 municipalities and 21 districts. The first group comprised 2,351,430 inhabitants, while the second group comprised 3,215,633 inhabitants. These territories have developed common socio-economic dynamics (e.g. demographic composition or range of economic activities) that allow them to be considered a homogeneous sample (García and Sanz, 2002). However, the analysis is focused on the socio-economic asymmetries that characterize each unit of analysis, taking into account important social disparities among territories, which subsequently imply different risk levels of social exclusion (Moreno et al, 2013). There are also other specificities, such as type and level of economic activity, residential character, demographic structure and segregation of population by nationalities, which distinguish the metropolitan area from the city of Madrid (MCITY).

The scope of this analysis included the behavioural patterns of bank branch allocation as well as bank branch saturation. Two statistical models were defined. The first assessed the impact of bank restructuring through the “rate of branch reduction” (*BRANCH REDUCT*) (French et al, 2013) for the most intense period of branch closure (2008-2013). Previous studies in Spain have modelled financial inclusion using the total number of branches in a territory, considering socio-economic factors (Alamá and Tortosa-Ausina, 2012; Bernad et al, 2008). However, a variable to capture temporal changes during the branch restructuring process was selected.

The second model evaluated difficulties of use of financial services. The dependent variable was “branch saturation” (*INHAB_BRANCH*), defined as the number of inhabitants potentially assisted by a branch. This variable represents the quality of customer assistance provided by the branches in each territory and can be considered a proxy of the degree of difficulty in the use of financial services and in the relationship with banking entities. Signs of quality deterioration include reduced time per customer and the greater commercialisation of standardized products.

Both dependent variables were obtained from the Historic Archive of the Banking Guide of Ediban⁵² for the years 2008 and 2013. This database offers detailed information about all bank branches in Spain, allowing us to classify them by district and municipality using postal codes

⁵² www.maestre-ediban.com

and addresses. This database was also used in the studies of Maudos (2014) and Alamá et al (2014).

The independent variables included in the model were the socio-economic determinants previously identified as relevant in theoretical models and other empirical studies (see Table 2). Thus, population density (POP_DENS), is considered a classic determinant of market attractiveness for branch settlement, the percentage of the population over 65 years of age (POP-65), the rate of immigrants of the four main nationalities living in the Madrid metropolitan area (IMMIGR)⁵³, and the rate of households with a single-parent (SINGLE-PAR) to better represent the demographic structure of territories⁵⁴. With regard to the labour and household economic variables, unemployment rate (UNEMPLOY) and Gross Disposable Income *per capita* (GDI) were selected as potential determinants of poverty and socially excluded areas and as a proxy of the profitability-risk combination (from the banking perspective). It has been also included the ratio of local business units per 100 inhabitants (LOC_UNITS) as an indicator of economic dynamism due to the greater attractiveness of maintaining branches in busy business and commercial areas. Two variables related to property value, rate of variation in housing prices (HOUSE-PR) and monthly rental income in Euros per square metre (RENTAL), were used as indicators of the wealth of local territories. Finally, some indicators related to the quality of life of households were included, which have not been previously analyzed in FE studies: average housing space per inhabitant (SQ-SURF), inversely correlated with risk of social exclusion, and the rate of households with internet access (INTERN), which is a relevant factor to explore alternative channels such as online banking. Table 3 shows the expected sign of the selected variables based on the revision of previous literature.

Most data were collected for the years 2008 and 2013⁵⁵, and the scope of analysis was municipal or infra-municipal (district level), following the definition of the sample units. As some data at an infra-municipal level could not be obtained from a single database, it was decided to combine alternative sources of data rather than omit these variables.

⁵³ In order to include the factor of ethnic diversity, relevant in other studies, we considered the most numerous national groups of immigrants living in Madrid and coming from different continents: Romania, Ecuador, China and Morocco. The economic and cultural background of foreign nationalities is associated with their residential segregation in the metropolitan area of Madrid (Echazarra, 2010).

⁵⁴ These collectives have also been defined to face a higher risk of use difficulties with banking services (Anderloni and Carluccio, 2007; Gloukoviezoff, 2007; Devlin, 2005).

⁵⁵ Details are summarized in Table 2.

TABLE 2: VARIABLES AND INFORMATION SOURCES INCLUDED IN THE ANALYSIS

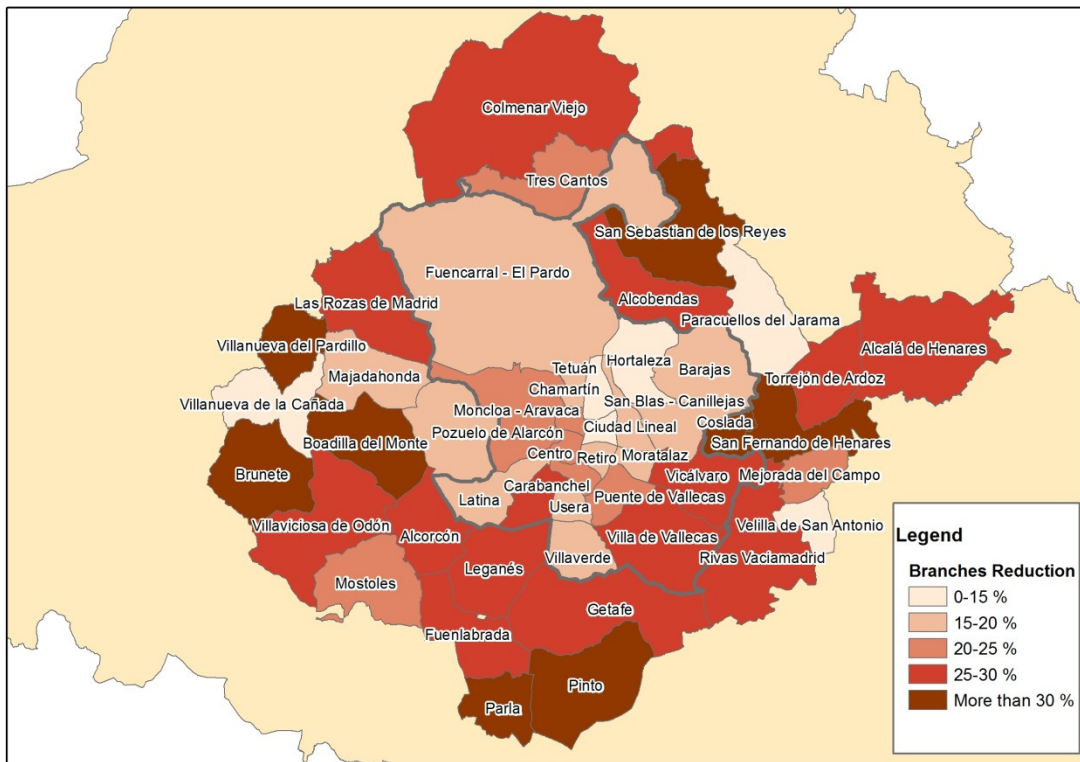
| Type of variable | Year | Source |
|--|------------------|---|
| Dependent variables | | |
| Rate of branch reduction | | |
| Saturation of branches (Inhabitants per branch) | | Historic Archive of the Banking Guide of Ediban |
| Independent variables | | |
| <i>Demographic variables</i> | | |
| Total population | 2008 and 2013 | National Statistics Institute. Continuous Municipal Register |
| Percentage of population over 65 | | |
| Rate of main immigrant nationalities | 2013 | |
| Population density | 2013 | Statistics Institute of Autonomous Community of Madrid. |
| Rate of single-parent households with children under 25 | 2011 | National Statistics Institute. Population and Housing Census (1) |
| <i>Economic and labour variables</i> | | |
| Rate of unemployment per 100 inhabitants | 2013 | Own elaboration with data from General Office of Statistics of the Madrid City Council and Statistics Institute of the Autonomous Community of Madrid |
| Gross Disposable Income <i>per capita</i> (GDI) | 2011 | |
| <i>Business dynamism and property value of territory</i> | | |
| Local units per 100 inhabitants | 2010 | Directory of Units of Economic Activity. Statistics Institute of Autonomous Community of Madrid. |
| Rate of variation in housing prices | 2008 and 2013 | Historic Database of Idealista Real Estate Agency. www.idealista.com |
| Monthly rental income (€/m ²) | 2013 | |
| <i>Quality of life of households</i> | | |
| Average space per inhabitant | 2011 | (1) |
| Rate of Internet access | | |

Source: Own elaboration.

The preliminary descriptive analysis found that:

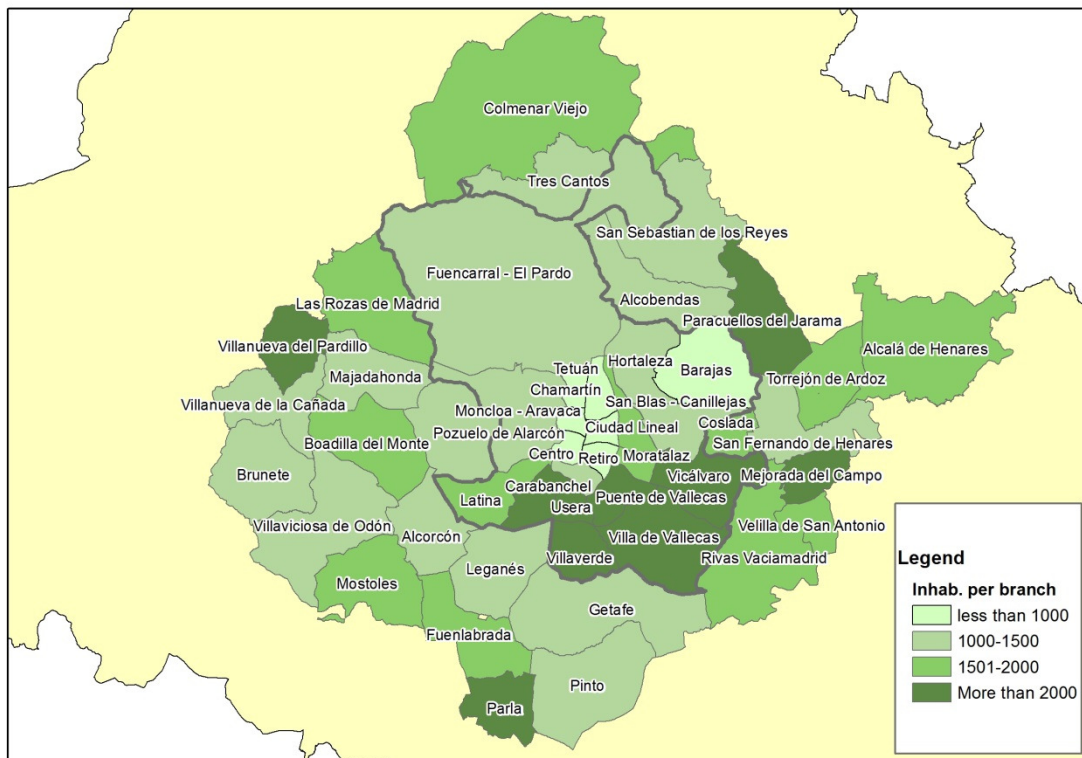
- The average rate of branch closure was greater in the metropolitan area (27.66%) than in the city (19.50%) (see Figure 2).
- The rate of branch reduction differed between areas. Lower rates were found in central districts with high business dynamism, in metropolitan areas with a smaller population and in areas where the number of branches had not increased so much before the crisis.
- The saturation of branches was much higher in the most 'deprived' areas, with triple rates compared to 'rich' areas (see Figure 3)
- Dynamics varied considerably between the capital (more intense) and metropolitan areas.
- Correlations were more meaningful and homogeneous for the *INHAB_BRANCH* variable than for the *BRANCH REDUCT* variable.

FIGURE 2: REDUCTION OF BRANCHES IN MADRID CITY AND METROPOLITAN AREA.



Source: own elaboration.

FIGURE 3: SATURATION OF BRANCHES IN MADRID CITY AND METROPOLITAN AREA.



Source: own elaboration.

Methodology

The two estimated models were:

Model 1:

$$(BRANCH\ REDUCT) = \beta_0 + \beta_1 (POP-DENS) + \beta_2 (POP-65) + \beta_3 (IMMIGR) + \beta_4 (UNEMPLOY) + \beta_5 (GDI) + \beta_6 (LOC-UNITS) + \beta_7 (SINGLE-PAR) + \beta_8 (HOUSE-PRICE) + \beta_9 (RENTAL) + \beta_{10} (SQ-SURF) + \beta_{11} (INTERN)$$

Model 2:

$$(INHAB_BRANCH) = \beta_0 + \beta_1 (POP-DENS) + \beta_2 (POP-65) + \beta_3 (IMMIGR) + \beta_4 (UNEMPLOY) + \beta_5 (GDI) + \beta_6 (LOC-UNITS) + \beta_7 (SINGLE-PAR) + \beta_8 (HOUSE-PRICE) + \beta_9 (RENTAL) + \beta_{10} (SQ-SURF) + \beta_{11} (INTERN)$$

TABLE 3: EXPECTED SIGN OF COVARIATES FROM PREVIOUS LITERATURE

| Variable | Model 1 (Branch reduction) | Model 2 (Inhabitants per branch) |
|--|-------------------------------|-------------------------------------|
| Population density (POP_DENS) | + | + |
| Population over 65 years old (POP-65) | + | - |
| Immigration from the 4 main nationalities (IMMIGR) | + | + |
| Unemployment rate (UNEMPLOY) | + | + |
| Gross Disposable Income <i>per capita</i> (GDI) | - | - |
| Number of local units (LOC_UNITS) | - | - |
| Number of households with a single-parent (SINGLE-PAR) | + | + |
| Rate of variation in housing prices (HOUSE-PR) | + | + |
| Monthly rental income (RENTAL) | - | - |
| Square surface per inhabitant (SQ-SURF) | - | - |
| Households with internet access (INTERN) | +/- | + |

Source: Own elaboration.

Following Alamá and Tortosa-Ausina (2012), we applied quantile regressions (QR) to estimate models of conditional quantile functions of the response variable given a dependant variable defined as a linear function of the covariates. QR provides a systematic strategy for examining how covariates influence the response at different points and complements the exclusive focus of classical least-squares regression (OLS) on the conditional mean (Koenker,

2005). The underlying assumption of QR is that impacts on the response variable should not be the same over the entire conditional distribution⁵⁶.

While OLS models focus on the average impact of covariates on the response variable, QR goes farther as long as it estimates different quantile functions that include the upper and lower extremes of the conditional distribution. For instance, the median regression is a particular case where the quantile is equal to 0.5, whereas OLS only provides information on mean estimates⁵⁷.

QR is robust to the presence of outliers, estimates the impact of covariates on location (central and non-central) and scale parameters, does not impose restrictions on the error term like OLS and fits either non-normal or heteroscedastic data. Finally, QR also takes into account how changes in the covariates might affect the underlying shape of the distribution of the response variable (Hao and Naiman, 2007), which is of great interest in this particular case because 'financial exclusion' is an extreme case of study.

The QR methodology takes the quantile concept as the starting point, defining the minimising problem as follows:

$$\text{Min}_{b \in R} [\sum_{Y_i \geq b} \theta [Y_i - b] + \sum_{Y_i < b} (1 - \theta) [Y_i - b]] \quad (1)$$

Where $0 < \theta < 1$

Parameters are estimated by minimising absolute deviations:

$$\text{Min}_{\beta \in R} [\sum_{Y_i \geq X_i \beta} \theta [Y_i - X_i \beta] + \sum_{Y_i < X_i \beta} (1 - \theta) [Y_i - X_i \beta]] \quad (2)$$

where θ represents the vector containing each quantile and β is the vector of coefficients to be estimated.

According to the minimisation procedure, all observations that fall above the estimated plane by equation $X_i \beta_\theta$ are weighted by a factor θ (positive errors), while all observations that fall under the estimated equation are weighted by a factor $(1-\theta)$ (negative errors). This asymmetric weight procedure ensures that the full conditional distribution is considered for estimation purposes⁵⁸.

⁵⁶ Alama and Tortosa-Ausina (2012) show evidence in empirical studies that demonstrates that the tails of the distribution of the response variable can differ markedly.

⁵⁷ When median regression and mean regression coefficients are not equal, the distribution is asymmetric.

⁵⁸ Other authors propose splitting the sample into quantiles and carrying out OLS estimations separately. However, this procedure suffers from selection bias.

Empirical results

We first ran the model for the whole sample composed of the municipalities of the Madrid metropolitan area and the districts of the city of Madrid. As the obtained results did not provide significant estimates for Models 1 and 2, using OLS or QR, the sample was split into the city of Madrid (MCITY) and the Madrid metropolitan area (MMA) and then OLS and QR models were run separately.

Table 4 shows the results for MCITY with the estimated coefficients and standard errors for the selected quantiles ($\theta = \{0.25, 0.50, 0.95\}$)⁵⁹. The first column of OLS estimates shows that the classical linear model does not fit the data ($R^2 = 53.21\%$), and coefficients are non-significant. This may be due to the non-normal distribution of the dependant variable.

When comparing the quantile estimates (columns 3-5), we can observe that in some cases the sign and magnitude of the impact of the covariate on the response variable changed. Therefore, we considered the variables with a consistent impact on “branch reduction” throughout the 25%, 50% and 95% quantiles.

The determinants that had a positive impact on the reduction of the existing branch network were: 1) POPDENS, as expected from a theoretical point of view, the higher the population density of an area is, the higher branch reduction will be as a sign of market saturation; and 2) IMMIGR, which confirms previously reported evidence of financial exclusion aggravation in foreign-born communities (Alamá and Tortosa-Ausina, 2012).

The variables that had a counteracting effect on branch disappearance, as expected based on theoretical grounds, were: GDI (had a low and negative impact for quantiles $\theta = 0.50$ and 0.95); RENTAL as a proxy of the wealth of a territory and LOC_UNITS as a proxy of activity level measured by the number of local units. These results indicate that banking firms tend to have a greater presence in areas with a high wealth status and economic activity.

Another interesting finding is the indirect effect of online banking on the number of bank branches, measured by INTERN. The positive coefficient reveals that the number of physical branches could be reduced as alternative channels like the Internet expand, as long as online banking plays a substitution role in providing access to financial services. Therefore, it should

⁵⁹ We should bear in mind that quantile $\theta = 0.5$ refers to the median while OLS regression reports regression estimates based on the mean.

be further analysed where greater internet access and branch reduction occur. For instance, districts with a younger population profile (more skilled with new technologies) or wealthy districts (apparently more financially educated) may be less dependent on personal financial advice.

Thus, hypothesis H1 (There have been higher rates of branch closure -access difficulties- in territories with higher socio-economic vulnerability) is true for the city of Madrid when considering population density, immigrant population, gross disposable income, number of local units and rental income.

TABLE 4. DETERMINANTS OF BRANCH REDUCTION USING OLS AND QR IN THE CITY OF MADRID (INFORMATION AT LAU LEVEL 2)

| Covariates | OLS | QR ($\theta= 0.25$) | QR ($\theta= 0.5$) | QR ($\theta= 0.95$) |
|----------------|----------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|
| (Intercept) | 6.8040 (112.637) | -62.6685 (2.8e-13) | -6.3409 (6.5e-13) | 24.5061 (2.1e-14) |
| POPDENS | 0.0002 (0.000274) | 0.0002 (3.5e-19) | 0.0004 (4.0e-18) | 0.0009 (5.0e-20) |
| POP65 | -0.4252 (1.14065) | 0.3822 (2.8e-15) | -0.2403 (1.0e-14) | -0.9627 (2.1e-16) |
| IMMIGR | 1.0384 (1.8471) | 0.2586 (3.6e-15) | 1.2157 (1.4e-14) | 2.5716 (3.3e-16) |
| UNEMPLOY | 1.5476 (3.1737) | 5.4862 (9.6e-15) | 1.9323 (3.6e-14) | -2.4827 (4.8e-16) |
| GDI | 0.0004 (0.0019) | 0.0008 (4.4e-18) | -0.0004 (1.6e-17) | -0.0017 (2.2e-19) |
| LOCUNITS | -0.3793 (0.9794) | -1.2191 (2.6e-15) | -0.5092 (8.2e-15) | -0.5042 (1.1e-16) |
| SINGLEPAR | -3.6030 (3.2185) | -2.8682 (8.3e-15) | -1.9107 (4.0e-14) | -2.9219 (4.7e-16) |
| HOUSEPRICE | 0.3222 (0.3817) | 0.6909 (1.2e-15) | 0.5136 (4.6e-15) | 0.2823 (5.6e-17) |
| RENTAL | -5.0882 (3.1310) | -4.3684 (8.6e-15) | -4.9024 (2.6e-14) | -7.9014 (3.7e-16) |
| SQSURF | 1.2369 (0.9347) | 1.6365 (3.3e-15) | 1.7260 (9.7e-15) | 1.6870 (7.8e-17) |
| INTERN | 0.4194 (1.0631) | 0.5483 (3.0e-15) | 0.4395 (4.9e-15) | 0.1390 (2.2e-16) |
| R ² | 53,21 | | | |

Notes: *All Quantile Regression estimated coefficients are significant at 5% level. Standard errors are reported in parentheses.

TABLE 5. DETERMINANTS OF BRANCH REDUCTION USING OLS AND QR IN THE MADRID METROPOLITAN AREA (INFORMATION AT LAU LEVEL 2)

| Covariates | OLS | QR ($\theta=0.25$) | QR ($\theta=0.5$) | QR ($\theta=0.95$) |
|----------------|----------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|
| (Intercept) | 243.887 (187.396) | 284.1 (1.5e-12) | 369.302 (60.6592) | 415.612 (8.7e-08) |
| POPDENS | 0.0016 (0.0023) | 0.0029 (2.6e-17) | 0.0037 (0.001) | 0.0038 (9.1e-13) |
| POP65 | -2.0702 (2.25) | -2.386 (2.1e-14) | -4.2295 (0.875) | -5.1533 (1.0e-09) |
| IMMIGR | 1.6118 (1.262) | 2.7368 (1.3e-14) | 1.6678 (0.5093) | 0.988 (5.1e-10) |
| UNEMPLOY | -6.58 (5.96) | -10.6389 (6.2e-14) | -12.8087 (2.2836) | -12.8122 (2.9e-09) |
| GDI | -0.0012 (0.0013) | -0.0034 (1.9e-17) | -0.0027 (0.0004) | -0.0015 (7.2e-13) |
| LOCUNITS | 5.4527 (5.2032) | 5.4081 (5.2e-14) | 6.8126 (1.5586) | 7.8215 (1.7e-09) |
| SINGLEPAR | 1.8572 (3.8317) | -1.2872 (2.8e-14) | 0.2815 (2.0911) | 0.6113 (2.5e-09) |
| HOUSEPRICE | 1.0527 (0.732) | 1.0002 (7.8e-15) | 0.1247 (0.3165) | -0.0998 (4.8e-10) |
| RENTAL | 1.1016 (3.991) | 6.2268 (5.3e-14) | 3.3864 (1.8704) | -0.0188 (1.8e-09) |
| SQSURF | -0.4313 (0.3645) | -0.6872 (2.8e-15) | 0.1093 (0.197) | 0.6350 (2.4e-10) |
| INTERN | -1.607 (1.6634) | -1.4654 (1.1e-14) | -2.8198 (0.5528) | -3.5917 (8.6e-10) |
| R ² | 59,31 | | | |

Notes: *All Quantile Regression estimated coefficients are significant at 5% level. Standard errors are reported in parentheses.

The results for the Madrid metropolitan area are presented in Table 5. The previous findings of a positive impact of POPDENS and IMMIGR on branch reduction are also confirmed for the metropolitan area. Furthermore, branch reduction was higher in municipalities with a higher percentage of single-parent households (SINGLEPAR).

On the contrary, the rate of branch reduction was lower in high income municipalities, as shown by the negative and consistent sign of the GDI variable across all quantiles and by the variable population age (POP65). A plausible explanation could be that municipalities with a higher percentage of population over 65 years of age are wealthier⁶⁰, and it may be difficult for

⁶⁰ People above 65 years of age have suffered the effects of social exclusion to a lesser extent during the last crises. This collective shows higher levels of total integration (Fundacion Foessa, 2014).

young people to buy or rent a house in these areas. The negative effect of INTERN on branch reduction indicates an opposite effect in the metropolitan area, so that municipalities with a potentially higher use of online banking do not suffer from severe branch reduction.

Thus, hypothesis H1 (Rates of branch closure (access difficulties) have been higher in territories with greater socio-economic vulnerability) holds true in the Madrid metropolitan area when considering population density, population age, immigrant population, gross disposable income and number of single-parent households.

TABLE 6. DETERMINANTS OF INHABITANT PER BRANCH USING OLS AND QR IN THE CITY OF MADRID (INFORMATION AT LAU LEVEL 2)

| Covariates | OLS | QR ($\theta=0.25$) | QR ($\theta=0.5$) | QR ($\theta=0.95$) |
|-------------|------------------------|------------------------|-----------------------|------------------------|
| (Intercept) | 8004.01 (6591.78) | 9.3713 (6.9e-07) | 17333.7 (462.201) | 14414.9 (6.8e-12) |
| POPDENS | 0.0101 (0.016021) | 0.0322 (1.4e-12) | -0.0005 (0.000726) | 0.04365 (1.4e-17) |
| POP65 | -32.2583 (66.7536) | -57.2318 (5.2e-09) | -120.999 (4.9215) | -104.253 (7.4e-14) |
| IMMIGR | 66.3601 (108.095) | -149.692 (1.4e-08) | -3.8088 (6.0044) | 71.905 (1.0e-13) |
| UNEMPLOY | -217.349 (185.733) | -82.5235 (2.5e-08) | -342.954 (11.4677) | -428.604 (1.6e-13) |
| GDI | -0.1595 (0.1092) | -0.3474 (1.6e-11) | -0.0614 (0.0038) | -0.0699 (6.8e-17) |
| LOCUNITS | 9.1623 (57.3146) | 53.6008 (6.7e-09) | 32.7469 (2.8679) | 57.0662 (2.6e-14) |
| SINGLEPAR | 209.2460 (188.356) | -54.9972 (1.8e-08) | 213.3930 (12.0468) | 301.1070 (1.6e-13) |
| HOUSEPRICE | 3.6061 (22.3386) | -1.7700 (3.3e-09) | 5.1195 (1.2593) | -15.2346 (2.0e-14) |
| RENTAL | -223.6210 (183.236) | -581.5750 (2.3e-08) | -235.1490 (9.0163) | -220.0590 (1.0e-13) |
| SQSURF | 21.9059 (54.6998) | 108.9200 (6.5e-09) | 6.0669 (2.9059) | -13.8860 (2.7e-14) |
| INTERN | -12.5240 (62.2129) | 51.6848 (4.0e-09) | -133.3370 (4.6561) | -94.1603 (7.1e-14) |
| R2 | 91,31 | | | |

Notes: *All Quantile Regression estimated coefficients are significant at 5% level. Standard errors are reported in parentheses.

Table 6 shows the results for the city of Madrid for Model 2, whose dependent variable is “branch saturation” as an indicator of bank service quality, measured by inhabitant per branch

(INHAB_BRANCH). This table reveals that the goodness-of-fit using OLS is not adequate, thereby justifying the use of an alternative statistical methodology like QR. Columns 3-5 report the estimates for the different quantiles and some interesting results are found.

The variables GDI, RENTAL, SQSURF and POP65 have significant and negative impacts on bank saturation, as expected. Districts which have a higher gross disposable income, a higher population age profile and less accessible housing (higher rental income) or a higher average surface per habitant benefit from a less saturated bank branch network. Thus, there is a lower proportion of population per branch and the quality of customer service is better.

The variables that had a significant positive impact on quality deterioration of banking services through higher branch saturation were POPDENS, IMMIGR⁶¹ and SINGLEPAR. Thus, territories with a greater population density, a higher concentration of immigrants and a larger number of single-parent households receive low-quality banking services making it difficult for them to access financial services.

The results for the city of Madrid demonstrate that hypothesis H2 (There have been a higher quality deterioration of bank services -use difficulties- in territories with higher socio-economic vulnerability) holds true when considering population density, population age profile, gross disposable income, number of single-parent households and monthly rental income.

TABLE 7. DETERMINANTS OF INHABITANT PER BRANCH USING OLS AND QR IN THE MADRID METROPOLITAN AREA (INFORMATION AT LAU LEVEL 2)

| Covariates | OLS | ($\theta= 0.25$) | ($\theta= 0.5$) | ($\theta= 0.95$) |
|-------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|------------------------|
| (Intercept) | 2243.39 (5941.39) | -2575.6 (1204.91) | -342.126 (0.0046) | 1569.280 (0.0014) |
| POPDENS | 0.0717 (0.0732) | 0.0211 (0.0127) | 0.0235 (5.9e-08) | 0.0359 (1.7e-08) |
| POP65 | -17.9546 (71.3367) | 75.1851 (15.2571) | 30.7571 (0.0001) | -25.9794 (0.000018) |
| IMMIGR | 70.2483 (40.0135) | 64.5889 (7.3404) | 62.7522 (0.00002) | 74.3227 (9.5e-06) |
| UNEMPLOY | -36.2885 (188.972) | 149.4690 (37.5569) | 116.6760 (0.0001) | 17.7913 (0.00004) |

⁶¹ Only for the upper quantile = 0.95

| | | | | |
|------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|------------------------|
| GDI | -0.0073 (0.0412) | 0.0369 (0.0073) | 0.0331 (2.9e-08) | 0.0605 (1.0e-08) |
| LOCUNITS | -40.2219 (164.969) | -88.1096 (32.8971) | -205.3940 (0.0001) | -110.3370 (0.00004) |
| SINGLEPAR | 84.4806 (121.486) | 107.0830 (20.8897) | 66.2278 (0.0001) | -68.7979 (0.00003) |
| HOUSEPRICE | 21.1510 (23.2082) | 39.3182 (5.0687) | 36.3476 (0.00002) | 27.9946 (3.9e-06) |
| RENTAL | -8.0279 (126.536) | -225.8070 (29.2529) | -88.8568 (0.0001) | 102.1070 (0.00002) |
| SQSURF | -5.6286 (11.5591) | -4.7179 (1.2837) | -9.3795 (8.9e-06) | -35.9457 (2.2e-06) |
| INTERN | -1.3406 (52.7381) | 49.2026 (11.1008) | 26.2566 (0.00004) | 10.5153 (0.00001) |
| R | 76,51 | | | |

Notes: *All Quantile Regression estimated coefficients are significant at 5% level. Standard errors are reported in parentheses.

Table 7 reveals that “Inhabitant per branch” behaviour in the Madrid metropolitan area is determined by a higher number of covariates that appear consistent across different quantiles than in the city of Madrid. The variables identified as factors of impoverishment of banking service quality are: demography (POPDENS and IMMIGR), labour market (UNEMPLOY) and technology (INTERN), all of which contribute to higher bank branch saturation.

On the other hand, LOCUNITS and SQSURF had a positive impact on the quality of banking services. Territories with high living conditions and economic dynamism receive better quality banking services than less prosperous territories. These findings are very interesting as this is the first time that living conditions has been included in a financial exclusion analysis.

At the Madrid metropolitan level our empirical results support H2 (Deterioration of banking service quality (use difficulties) has been greater in territories with greater socio-economic vulnerability) when considering population density, immigrant population, rate of unemployment, number of local units and living conditions.

We conclude that the empirical findings for Models 1 and 2 highlight a completely asymmetric impact of the restructuring of the banking system both in MCITY and MMA in terms of the significance of variables and the expected sign of the impact of covariates.

Although the main drivers of financial exclusion appear to be significant at both levels from a theoretical perspective, it is surprising that the effect of unemployment is not in agreement with previous studies that generally found this variable to have a negative impact on

branch access and branch saturation (Alamá and Tortosa-Ausina, 2012, Evanoff, 1988). The empirical results indicate an opposite effect, which deserves a more detailed analysis in order to comprehend the whole restructuring process of banks in Spain and its consequences.

Conclusions and discussion

We found inner-dynamics of banking branch settlement in the analysed territories, indicating that the closure process was not homogeneous. This study demonstrates the need for a detailed analysis within particular territories, as we were only able to obtain stable results and identify consistent determinants of bank branch closure patterns after the financial crisis by considering the city of Madrid and its metropolitan area separately. Therefore, previous studies of bank branch location at the national level should be interpreted with caution, since their results could be concealing patterns that only emerge at a micro-level of analysis.

This model is based on a wide set of social and economic variables that go far beyond previous studies, and we apply quantile regression models as an alternative and complementary technique to previous classical linear models. Even though we have tried different and simplified model specifications (including fewer predictors), the obtained results do not improve in terms of goodness-of-fit or variable significance. This is consistent with theories that define financial exclusion as a problem with multidimensional causes.

The empirical results indicate that the restructuring of the Spanish banking system has had an asymmetric impact on the city of Madrid and its metropolitan area, supporting our hypothesis H1. It is noteworthy that the level of economic activity was a key determinant of banking branch settlement in the city of Madrid, whereas gross domestic income *per capita* was a determining factor in the Madrid metropolitan area.

When analysing FE in a broader sense, we should include not only access exclusion, but also other aspects of exclusion related to use difficulties. As this is a more complex measurement framework, it has not usually been considered (Molyneux, 2007). Our concern here was to define a proxy for banking service quality through the concept of “branch saturation”. Consequences of branch saturation deterioration could be appraised from different perspectives. One view is that the same banking staff should attend a higher number of customers, resulting in poorer banking service quality (reductions in customer care and

assistance). Another possibility is that an optimization process had been carried out in branches in recent years as a consequence of the preceding excess of capacity. Lastly, if we consider alternative banking channels as a technological innovation, then banking service quality in terms of customer care and assistance could be maintained while the branch network becomes less dense.

The results show that areas where bank branches attend a higher number of inhabitants as a direct consequence of de-branching, generally correspond to lower income districts and municipalities. Thus, the first argument of poorer banking service quality seems to be reasonable for the scenario analysed and coincides with hypothesis (H2). We can argue that de-branching decisions in Madrid are intensifying the risk of financial exclusion through use difficulties, precisely in areas where financial and social exclusion problems are more prominent.

Access difficulties and, particularly, use difficulties regarding banking services are the starting points of a vicious circle of vulnerability. These problems are causes of over-indebtedness, financial exclusion and finally auto-exclusion from formal banking and even from formal economy. The consequences of these situations are exacerbated in highly bancarised societies: following the use difficulties paradigm, unbanked and underbanked people may face social vulnerability, as they are unable to fully develop their economic or social abilities. Vulnerability, confronted by poverty, refers to the possibility of suffering future scarcity, not just of an economic nature. Social exclusion, as an extreme case of vulnerability, is a definitive situation as it comprises all processes leading to a lack of economic, social or political participation.

There are different ways to correlate FE and social exclusion, as both concepts reinforce each other. However, empirical studies have not specifically focused on vulnerable or socially excluded collectives, except those that indirectly focus on less-favoured communities in terms of income.

As a consequence of these results, we highlight that in the near future we could face a dual banking scenario. On one hand, 'low-cost' retail banking would be serving the segment of less profitable customers, while value-added banking services would be offered to wealthy customers. This situation would encourage the assessment of difficulties in the use of banking

services by academic researchers, as well as regulatory advances in line with the recent Payment Accounts Directive of the European Commission, which integrates both the access perspective and costs and conditions. Interesting lines of research would be the assessment of costs and consequences derived from difficulties of use (low-cost banking, limited choice, restricted credit and self-exclusion) and difficulties of access (appealing to alternative lenders and generating a rise of over-indebtedness).

Regarding the serious over-indebtedness that many Spanish households and SME are currently facing, we can identify two determining factors. First, we found active over-indebtedness promoted by an excessive spread of credit in the pre-crisis period, which could even be considered financial inclusion of deprived households (similar to sub-prime lending). Secondly, we found an acute process of passive over-indebtedness caused by an unexpected and huge rise in unemployment and the loss of income. This triggered the collapse of several banking entities that required severe regulatory measures, stimulating the contraction of the branch network. Academic research should also focus also on the limits of financial inclusion and specifically on the analysis of what “appropriate conditions of access” mean, both from the micro-perspective of individuals and from an economic macro-perspective.

In the light of these empirical results, can we argue that the restructuring of the financial system has been exempt from social consequences? The answer is negative. However, we should deeply analyse the role played by different entities like banks and saving banks in this new scenario, and assess if this role responds to economic, territorial or social rationality of each type of entity.

Future lines of research should also include a deeper analysis of the consequences of financial exclusion and use difficulties, distinguishing different banking models like commercial banks, saving banks and credit unions. We would also try to collect data at neighbourhood levels to further explore the dynamics of branch location and banking service quality at a micro level. We would also like to expand the territorial scope of analysis, allowing a more detailed analysis of FE in vulnerable territories.

REFERENCES

- Aalbers M B, 2007, "What types of neighbourhoods are redlined?" *Journal of Housing and the Built Environment*, 22(2), 177-198.
- Adelantado J, 2000, *Cambios en el estado del bienestar* (Icaria, Barcelona).
- Alamá L, Tortosa-Ausina E, 2012, "Bank branch geographic location patterns in Spain: Some implications for financial exclusion". *Growth and Change*, 43(3), 505-543.
- Alamá L, Conesa D; Forte A, Tortosa-Ausina E, 2014, "The geography of Spanish bank branches". *Journal of Applied Statistics*, 42(4), 722-744.
- Anderloni L, Carluccio E M, 2007, "Access to bank accounts and payment services" in *New frontiers in banking services* (Springer) 5-105.
- Anderloni L, Braga M D, Carluccio, E M, 2007, *New frontiers in banking services: Emerging needs and tailored products for untapped markets* (Springer)
- Bernad C, Fuentelsaz L, Gómez J, 2008, "Deregulation and its long-run effects on the availability of banking services in low-income communities". *Environment and Planning A*, 40(7), 1681.
- Bowman A, Erturk I, Froud J, Johal S, Law J, Leaver A and Williams K, 2014, *The end of the experiment* (Manchester University Press).
- Boyce G, 2000. "Valuing customers and loyalty: The rhetoric of customer focus versus the reality of alienation and exclusion of (de valued) customers". *Critical Perspectives on Accounting*, 11(6), 649-689.
- Carbó S, Gardener E P, Molyneux P, 2005, *Financial exclusion* (Palgrave MacMillan, Basingstoke).
- Carbó S, López del Paso R, 2002, "La inclusión financiera: Un paso cualitativo más" *Cuadernos de Información Económica*, 170, 79-90.
- Courpasson D, 1995. *La modernisation bancaire* (Editions L'Harmattan)
- Devlin J F, 2005, A detailed study of financial exclusion in the UK. *Journal of Consumer Policy*, 28(1), 75-108.
- Devlin J F, Sanjit K R, Sekhon H, 2014, "Perceptions of fair treatment in financial services". *European Journal of Marketing*, 48(7), 1315-1332.

- Dymski G A, 2003, "Immigration, finance, and urban evolution: An illustrative model, with a Los Angeles case study", *The Review of Black Political Economy*, 30(4), 27-50.
- Dymski G A, Veitch J M, 1996, "Financial transformation and the metropolis: Booms, busts, and banking in Los Angeles", *Environment and Planning A*, 28(7), 1233-1260.
- Echazarra A, 2010, "Segregación residencial de los extranjeros en el área metropolitana de Madrid. Un análisis cuantitativo", *Revista Internacional de Sociología*, 68(1), 165-197.
- Evanoff D, 1988, "Branch banking and service accessibility". *Journal of Money, Credit and Banking*, 20(2), 191-202.
- Fernández-Olit B, 2012, "Financial inclusion in Spain: A comparative study among banks, savings banks and cooperative banks", *Perspectives*, 65.
- French S, Leyshon A, Meek S, 2013, "The changing geography of British bank and building society branch networks, 2003-2012",
http://eprints.nottingham.ac.uk/2199/1/ChangingGeographyofBritishBank%26BuildingSocBranchNetworks2003-2012_FINAL.pdf
- Fundación Foessa, 2014, *Análisis y perspectivas 2014: Precariedad y cohesión social*. Cáritas Española. http://www.foessa.es/publicaciones_download.aspx?Id=4834
- García A, Sanz B, 2002, *Atlas de la Comunidad de Madrid en el umbral del siglo XXI*. Comunidad de Madrid and Universidad Complutense de Madrid
<http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM005615.pdf>
- García-Fernández R M, Llorca-Rodríguez C M, 2015, "Who have been the most harmed by the crisis? Evidence from Spain". *Journal of Economics and Political Economy*, 2(1), 23-41.
- García-Montalvo J, 2014, "Crisis financiera, reacción regulatoria y el futuro de la banca en España", *Estudios de Economía Aplicada*, 32(2), 2-32.
- Gloukoviezoff G 2007, "From financial exclusion to overindebtedness: The paradox of difficulties for people on low incomes?" in *New frontiers in banking services* (Springer) 213-245.
- Hao L, Naiman D Q, 2007, "Quantile Regression" in *Quantitative Applications in the Social Sciences*, No. 149. (Sage)
- Ipsos Mori, 2013, "Road to Inclusion. A Look at the Financially Underserved and Excluded Across Europe". White paper prepared for MasterCard Worldwide. 16th September 2013.

<http://www.ipsosmorigrads.com/pdf/marketing-ethnography-road-to-inclusion-mastercard-2013.pdf>

Kempson E, Whyley C, Caskey J, Collard S, 2000, *In or out?: Financial exclusion: Literature and research review*. Financial Services Authority, http://www.pfrc.bris.ac.uk/Reports/In_or_out.pdf

Koenker R, 2005, *Quantile Regression* (Cambridge University Press, New York).

Leyshon A, Thrift N, 1995, "Geographies of financial exclusion: Financial abandonment in Britain and the United States", *Transactions of the Institute of British Geographers*, 312-341.

Leyshon A, Thrift N, 1996, "Financial exclusion and the shifting boundaries of the financial system". *Environment and Planning A*, 28(7), 1150-1156.

Leyshon A, Burton D, Knights D, Alferoff C, Signoretta P, 2004, "Towards an ecology of retail financial services: Understanding the persistence of door-to-door credit and insurance providers", *Environment and Planning A*, 36(4), 625-646.

Leyshon A, Signoretta P, French S, 2006, "The changing geography of British bank and building society branch networks, 1995-2003". University of Nottingham School of Geography Working Paper, Nottingham. http://eprints.nottingham.ac.uk/2199/1/ChangingGeographyofBritishBank%26BuildingSocBranchNetworks2003-2012_FINAL.pdf

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

Molyneux P, 2007, "Specific economic gains" in *New Frontiers in Banking Services*, (Springer)

Moreno A, Vinuesa J, Cañada R, Martínez P, 2013, "Los desequilibrios y reequilibrios intraurbanos en Madrid: diagnóstico 2013" in *Barómetro de Economía de la Ciudad de Madrid*, 38, 87-123.

Nieri L, 2007, "Access to credit: The difficulties of households" in *New frontiers in banking services*, 107-140 (Springer)

Palomo R J, Sanchis J R, 2008, "Un análisis del crédito cooperativo en España: Situación actual, expansión territorial y proyección estratégica", *Estudios de Economía Aplicada*, 26(1), 27-41.

- Pollard J S, 1996, "Banking at the margins: A geography of financial exclusion in Los Angeles", *Environment and Planning A*, 28(7), 1209-1232.
- Stiglitz J E, Weiss A, 1981, "Credit rationing in markets with imperfect information", *The American Economic Review*, 393-410.
- Strahan P E, Weston J P, 1998, "Small business lending and the changing structure of the banking industry", *Journal of Banking and Finance*, 22(6), 821-845.
- World Bank, 2014, *Global Financial Development Report 2014: Financial Inclusion*, (World Bank, Washington, DC). doi:10.1596/978-0-8213-9985-9.