

LOS SERVICIOS BANCARIOS ESPAÑOLES SON LOS MÁS EFICIENTES Y COMPETITIVOS DE EUROPA, SEGÚN UN ESTUDIO DE LA CECA

**A PESAR DE OPERAR EN UN MERCADO MÁS DIFÍCIL Y EXIGENTE,
LOS BANCOS Y LAS CAJAS DE AHORROS ESPAÑOLES PRESTAN EL
NIVEL MÁS ALTO DE SERVICIOS DE EUROPA**

**EL INCREMENTO DE LAS COMISIONES EN ESPAÑA HA SIDO INFERIOR
AL DEL VOLUMEN DE NEGOCIO Y VIENE MOTIVADO POR EL
CRECIMIENTO DE LOS FONDOS DE INVERSIÓN Y UNA MAYOR
UTILIZACIÓN DE LAS TARJETAS Y LOS SERVICIOS BANCARIOS**

Las Cajas de Ahorros españolas, a través de la CECA y con la colaboración de Deloitte, han desarrollado el proyecto *Análisis y Redefinición de los Servicios*, que estudia la situación de los servicios bancarios en los principales sistemas financieros europeos (Alemania, España, Francia, Holanda, Italia y Reino Unido). De los resultados de este estudio, se desprenden conclusiones muy positivas para el mercado español en lo que se refiere a la competitividad, eficiencia y orientación al servicio de las entidades financieras.

El proyecto *Análisis y Redefinición de los Servicios* revisa, entre otros aspectos, la importancia de la industria bancaria en cada país y analiza en profundidad la situación de los distintos sistemas bancarios, modelos de negocio, políticas comerciales y precios de los servicios financieros en los diferentes mercados europeos.

Elevada competitividad del sistema bancario español

En lo que se refiere al contexto en el que desarrollan su actividad las entidades españolas, el estudio pone de

manifiesto que el mercado español es el más difícil y exigente de los países europeos analizados para la rentabilización del negocio bancario. Las entidades financieras españolas tienen que afrontar un entorno más complejo, tanto en el plano regulatorio (con límites más exigentes en los precios máximos de algunos productos y dificultades para repercutir el coste de determinados servicios), como en el plano social (con una mayor cultura de negociación de precios por parte de los clientes y un menor consumo de productos bancarios por habitante).

Una de las áreas donde se refleja con mayor contundencia la exigencia del mercado español es en precio inferior de los productos bancarios básicos, como el préstamo hipotecario, lo que permite al cliente español acceder a la financiación en condiciones más ventajosas. En otros países, como en Reino Unido y Holanda, con una cultura de crédito muy consolidada, las entidades financieras tienen una mayor capacidad de generación de ingresos, mientras que España, a pesar del importante impulso que ha experimentado la financiación hipotecaria en los últimos años, todavía se sitúa por debajo de la media europea en el nivel de endeudamiento de las familias sobre la renta bruta disponible. Además, el hecho de que España sea, junto con Italia, uno de los países europeos en los que se consumen menos productos financieros por habitante, disminuye la capacidad de las entidades para rentabilizar al cliente a través de la venta cruzada.

España es el país donde las entidades financieras obtienen menos ingresos por habitante

El informe destaca que España es el país donde las entidades financieras obtienen menos ingresos por habitante. Asimismo, en comparación con otros países con condiciones estructurales semejantes, en España el coste para el cliente de una cesta básica de servicios es menor. En este punto, se señala que, aun cuando las entidades financieras españolas han aumentado el precio de los servicios para poder trasladar al cliente una parte de los costes en los que incurren, el sistema bancario español no es caro y que el aumento de las "comisiones" en los últimos años se explica, básicamente, por el crecimiento del patrimonio de los fondos de inversión y de pensiones, por el aumento de la utilización de las tarjetas y de los servicios bancarios en general.

Entorno favorable para el cliente

Las entidades financieras españolas, conscientes de la importancia y el valor de los servicios, han basado su modelo en una mayor cercanía al cliente

Las entidades financieras españolas son muy conscientes de la importancia y el valor de los servicios y han basado su modelo en una mayor cercanía al cliente, configurando el entorno más favorable para el cliente en Europa.

A pesar de operar en un escenario aparentemente más difícil que el resto de entidades europeas, las entidades financieras españolas desempeñan un papel fundamental para el desarrollo económico y social del país, realizando una contribución muy superior a la de entidades de otros países. En España, la industria bancaria contribuye de manera muy activa a la dinamización de la economía y, además, su radio de acción se extiende a factores de carácter social: de hecho, las Cajas de Ahorros españolas son, con gran diferencia, las entidades financieras europeas que más recursos dedican a la cobertura de necesidades sociales.

Además, las entidades financieras españolas son las que han realizado una mayor inversión en estructuras de distribución y de servicio, poniendo a disposición de sus clientes mayores vías de acceso a los servicios bancarios que en el resto de Europa (extensa red comercial, mayor número de prestaciones en oficina y cajero, canales complementarios, etc.). Los Bancos y Cajas de Ahorros españoles no sólo no han restringido las inversiones en su red comercial, sino que, a diferencia de lo que ocurre en otros países, tampoco han limitado los servicios a los que el cliente tiene acceso en los diferentes canales de distribución.

Liderazgo en eficiencia y valor de los servicios

España es el país con mayor cobertura de oficinas y cajeros del entorno europeo

El estudio *Análisis y Redefinición de los Servicios*, pone de manifiesto que España es el país en el que los Bancos y Cajas de Ahorros tienen una ratio de eficiencia más favorable y que, en un contexto tan complejo como el que se ha indicado, la positiva eficiencia de las entidades españolas se debe al enorme esfuerzo que han realizado en reducción de costes y mejoras de gestión, que ha conducido a un menor coste de explotación por habitante. Por consiguiente, el liderazgo del Sistema Financiero español está soportado, principalmente, por

el equilibrio entre una acertada gestión de costes y un compromiso con el acercamiento de los servicios al cliente. En otros países como Holanda (donde se produce una baja repercusión al cliente de los costes de los servicios), para gestionar la eficiencia, en los últimos años se ha reducido significativamente el tamaño de la red de oficinas en proporción a la población.

El liderazgo en eficiencia del sistema bancario español se debe al esfuerzo realizado en la reducción de los costes y mejoras de gestión

En este contexto, en el que las oportunidades de reducciones de costes adicionales son limitadas, las entidades financieras españolas tienen el reto de sensibilizar al mercado sobre el valor que tienen los servicios bancarios y definir nuevas formas de concebir operativamente los servicios y nuevos modelos de comercialización que continúen aumentando el valor de los servicios para el cliente.