

Según los resultados del estudio de la Fundación BBVA sobre 'banca relacional'

## Las empresas españolas operan por término medio con tres entidades financieras distintas, aunque el 25% de ellas trabaja con un solo banco

- El coste de la financiación empresarial es menor cuando se reduce el número de bancos con el que opera la empresa, por lo que cada relación bancaria adicional supone, por lo general, un aumento del coste financiero próximo al 1%
- Un crecimiento del 20% de la eficiencia de la gestión bancaria supone una reducción del 9% del coste financiero de las empresas
- El peso de actividades típicamente relacionales, como el crédito o los depósitos, indica que la mayoría de las entidades españolas -incluidos los grandes bancos- realizan banca relacional, y que el volumen de servicios bancarios relacionales se está expandiendo, demandado tanto por empresas como por familias
- El estudio destaca que el uso de las TIC no ha reducido el papel de las relaciones personales con los clientes, sino que lo ha transformado
- La banca relacional se basa en relaciones duraderas y repetidas entre banco y cliente, la venta de paquetes de servicios y una valoración de la rentabilidad de las operaciones atendiendo al conjunto de la relación con cada cliente y con horizonte de largo plazo

**6.marzo.07.**-La Fundación BBVA y el Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas (Ivie) presentan el estudio *Banca relacional y capital social en España. Competencia y confianza*. Este trabajo analiza la importancia en España de la *banca relacional*, una forma de realizar la intermediación financiera que centra su atención en la interacción repetida con los clientes y la aceptación de contratos duraderos e incompletos como base fundamental de la generación de valor.

El estudio, dirigido por Francisco Pérez, ha sido elaborado por los profesores de la Universidad de Valencia y la Universitat Jaume I e investigadores del Ivie Juan

Fernández de Guevara, Manuel Illueca, Joaquín Maudos, José Manuel Pastor y Emili Tortosa-Ausina.

La investigación se centra en delimitar el concepto de la banca relacional, analizar sus efectos sobre la operativa bancaria y cuantificar la intensidad de las estrategias relacionales en el sector bancario español. También se tratan las relaciones de confianza como elemento reductor de costes, así como las vinculaciones de la banca relacional con el capital social del entorno de las oficinas.

El trabajo forma parte de un proyecto más amplio desarrollado por la Fundación BBVA y el Ivie sobre los aspectos económicos del *capital social*, que documenta y analiza el papel de las relaciones sociales en la vida económica.

### **CARACTERÍSTICAS DE LA BANCA RELACIONAL**

La relación entre los clientes y la entidad financiera se desarrolla en condiciones de incertidumbre y, con frecuencia, durante largos periodos de tiempo. Por estas razones, el banco depende del cliente y éste de la entidad bancaria. En estas circunstancias, la confianza entre ambos es muy relevante, ya que ayuda a solucionar los problemas de información asimétrica, característicos de la intermediación financiera.

En este contexto, la banca relacional es una forma de realizar la intermediación financiera basada en la interacción repetida entre los clientes y las entidades, que acepta contratos incompletos y duraderos. Estos contratos se ejecutan con cláusulas en parte implícitas, pero ofrecen ventajas potenciales al reducir los costes de las transacciones gracias a que se apoyan en la confianza entre las partes, pese al posible riesgo de que se incumplan, y las expectativas de cooperación recíproca a medio plazo. Este concepto se contrapone al de banca transaccional, que valora la relación entre la entidad y sus clientes únicamente por los beneficios y costes derivados de cada operación en un momento determinado, sin tener en cuenta la posible interacción futura.

Las relaciones duraderas y de confianza que implica la banca relacional son potencialmente beneficiosas, ya que en esas condiciones es más fácil llegar a acuerdos como parte de compromisos, a veces implícitos o genéricos, a largo plazo. Además, permiten renegociar los contratos de forma más sencilla que en una relación transaccional, y proporcionan a través del contacto personal un flujo de información informal sobre la calidad crediticia de los clientes, sus perfiles de riesgo y sus necesidades financieras.

Los beneficios de la banca relacional serán más importantes cuando las asimetrías de información entre el cliente y la entidad financiera sean más relevantes. Así sucede en empresas sin requerimientos legales de información contable y de

auditoría, en empresas de pequeño tamaño sin acceso a los mercados financieros, en las relaciones con las familias y en las operaciones que atienden los microcréditos. Los contratos implícitos a largo plazo de las pymes y las economías domésticas con las entidades permiten a las entidades asegurar rendimientos más estables de los que pueden obtener en los mercados financieros, generalmente más volátiles, o en operaciones transaccionales.

El estudio establece que el intermediario que decide hacer banca relacional considera que este enfoque de su actividad le ofrece ventajas si es adecuadamente gestionado, pues genera relaciones de confianza con los clientes y compromisos cooperativos por parte de los mismos, suministra información relevante y reduce el riesgo.

Según los resultados de esta investigación, al mismo tiempo que crecen con enorme intensidad muchas operaciones financieras de carácter estrictamente transaccional, **el volumen de servicios bancarios relacionales también se está expandiendo, demandado tanto por empresas como por familias**. Esto sucede en condiciones de competencia y cultura financiera crecientes, en las que los clientes aprecian la fiabilidad y calidad del servicio. Por consiguiente, **la banca relacional no es por lo general una vía para mantener poder de mercado, sino una opción para competir eficientemente y diferenciar los servicios en contextos arriesgados y fuerte interacción estratégica**.

### **BANCA RELACIONAL EN EL SECTOR FINANCIERO ESPAÑOL**

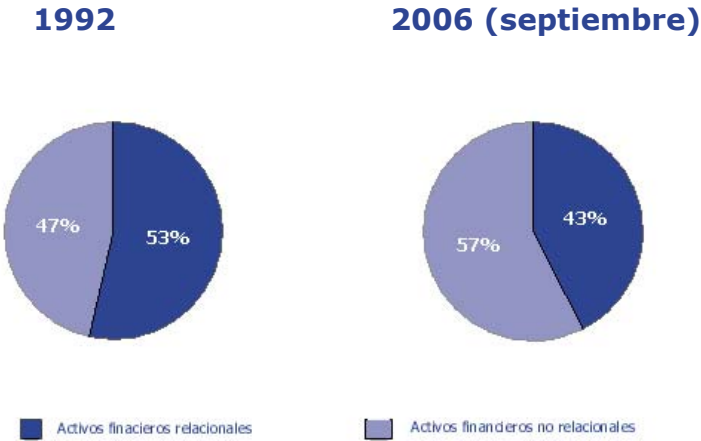
En el sistema financiero español se observa un intenso proceso de desintermediación, por el que los mercados financieros (actividad transaccional) están creciendo en importancia frente a los intermediarios (bancos) y, en particular, frente a la actividad financiera tradicionalmente considerada más relacional, como los créditos, y también los depósitos. Así, desde 1992 el peso de estos activos financieros relacionales, fundamentalmente bancarios, ha disminuido su importancia más de diez puntos porcentuales sobre el total de activos financieros, debido en buena medida a la lenta expansión de los mercados de depósitos, pasando de representar el 53% en 1992 al 43% en septiembre de 2006.

En cualquier caso, **el crecimiento de las actividades financieras relacionales en España es elevado, con tasas de variación nominales cercanas al 11% (10% en los activos y 12% en los pasivos)**. Los productos financieros más típicos de la banca relacional, créditos y depósitos, son empleados sobre todo por los hogares y las empresas no financieras. El papel de las familias es decisivo en el crecimiento de los depósitos, y el de las empresas, en la expansión de los préstamos, sobre todo en aquellas operaciones en las que la valoración de la calidad de la clientela es más relevante porque no se basan en garantías

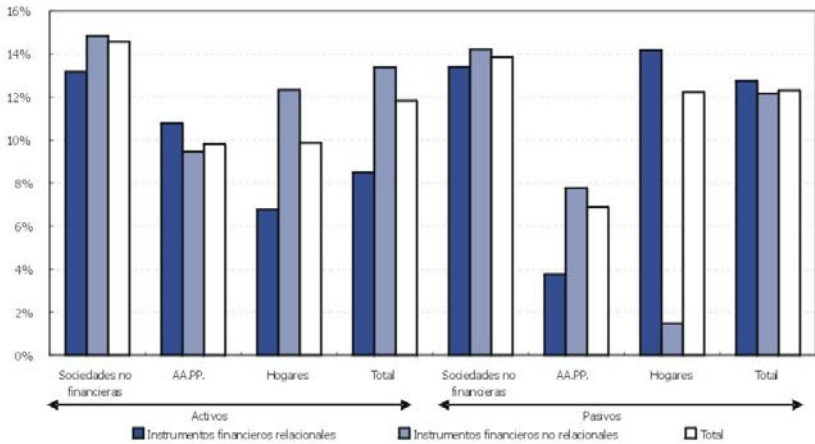
hipotecarias. Para los agentes económicos que no suelen participar directamente en los mercados y utilizan a las entidades bancarias como canal fundamental de acceso a la financiación, las relaciones duraderas son cruciales. Los clientes valoran fundamentalmente la proximidad y calidad del servicio, la regularidad en la financiación, el asesoramiento, la fiabilidad y la confianza en la relación con las entidades. Por su parte, los bancos valoran la información que en dichas relaciones se genera y la continuidad en la prestación de servicios.

En este contexto, la pérdida de peso de los activos financieros relacionales frente al total de activos financieros de la economía española (Gráfico 1) no se debe a una caída del volumen de actividad relacional. Más bien sucede al contrario, pues la actividad relacional crece a tasas elevadas (Gráfico 2), debido a la demanda de sus productos por las empresas no financieras y los hogares, fundamentalmente.

**Gráfico 1. Distribución porcentual de los activos financieros relacionales y no relacionales en la economía española**



**Gráfico 2. Tasas de crecimiento de los activos y pasivos relacionales y no relacionales. 1992-2006 (septiembre)**



**Nota: En los dos gráficos se consideran instrumentos financieros relacionales los créditos y depósitos.**

**Fuente: Cuentas Financieras de la Economía Española (Banco de España)**

La investigación constata que la preferencia por la relación cercana con la entidad financiera se refleja en la intensidad de uso de los factores productivos que se requiere utilizar con mayor intensidad para la provisión de servicios al cliente, como las redes de oficinas y el número de empleados. Así, por ejemplo, **el sector bancario español es uno de los que mayor red de oficinas por habitante dispone de Europa**, con 9,5 oficinas y 57 empleados por cada 10.000 habitantes en 2005.

El estudio de la Fundación BBVA señala también que una gestión relacional eficiente exige una adecuada orientación a esa finalidad de los recursos humanos y tecnológicos, y de la estructura de la red de oficinas. **El uso de las tecnologías de la información (TIC) no ha reducido el papel de las relaciones personales con los clientes, sino que lo ha transformado.** El cambio tecnológico ha modificado sustancialmente la forma de producir y distribuir muchos de los servicios bancarios, apoyándose más en las TIC. Mientras prácticamente desaparece el papel de los empleados en la prestación de servicios rutinarios (como sucede, por ejemplo, en las retiradas de fondos) al ser sustituidos por las máquinas y el autoservicio, se intensifica su labor en otros servicios muy importantes desde la perspectiva relacional (como los de asesoramiento o atención comercial).

## **BANCA RELACIONAL E INTERMEDIARIOS FINANCIEROS**

Es frecuente considerar que la banca relacional se desarrolla sobre todo mediante algunas de las fórmulas jurídicas utilizadas por las instituciones financieras, como es el caso de los bancos de origen mutualista. De hecho, las cajas de ahorros y las cooperativas de crédito usan con mayor intensidad recursos productivos relacionados con la atención al cliente, al contar con más empleados y una red de oficinas más densa y con una mayor concentración geográfica, y tener una actividad más centrada en productos que directamente pueden ser calificados como relacionales, como los créditos y depósitos. Así, mientras los bancos captan el 23% de sus recursos mediante depósitos de clientes, este porcentaje es del 55% en las cajas de ahorros, y del 76% en las cooperativas. Además, los bancos orientan sus activos en menor proporción al crédito (el 44% de sus activos) que las cajas de ahorros (67%) y las cooperativas de crédito (76%).

Sin embargo, el negocio crediticio de estas últimas entidades se centra mayoritariamente en los préstamos hipotecarios, especialmente para la compra de vivienda, donde la existencia de una garantía real hace que la relación personal con el cliente tenga menos importancia. En cambio, los bancos comerciales destinan un porcentaje mayoritario (58%) de su actividad crediticia con clientes a la financiación empresarial o de actividades productivas, frente al 44% de las cajas de ahorros y el 38% de las cooperativas de crédito. En la relación con

empresas, particularmente en el caso de las pequeñas y medianas, mayoritarias en el tejido empresarial español, las relaciones tienen una mayor importancia por los problemas de información asimétrica y de incertidumbre que conllevan. A la vista de estas circunstancias, el estudio concluye que los bancos también realizan actividad relacional muy amplia. Aunque la intensidad con la que desarrollan esta orientación es distinta entre entidades, algunos de los bancos más dinámicos consideran la relación duradera con el cliente una parte relevante de su estrategia competitiva.

### **BANCA RELACIONAL: VOCACIÓN O ESTRATEGIA**

El estudio distingue, a partir de técnicas estadísticas, entre cinco grupos de entidades: grandes bancos, banca regional, banca local, banca de inversión y banca de interbancario.

Los **grupos de banca local y banca regional** están formados por empresas financieras de tamaño pequeño y mediano, y **son los que realizan con mayor intensidad la banca relacional**, tanto por su especialización productiva y su concentración geográfica en áreas concretas de actuación, con las que se supone están en estrecha interacción, como por la intensidad con la que emplean recursos humanos y oficinas. Cabe destacar que la pertenencia a estos dos grupos no es una cuestión institucional, ya que aunque la presencia en ellos de las cajas de ahorros y cooperativas de crédito es mayoritaria, también incluyen un número importante de bancos comerciales. De hecho, aproximadamente **una cuarta parte de los bancos privados están incluidos en estos grupos de banca local o regional**. Por su parte, el grupo de grandes bancos también presenta características relacionales importantes, por lo que los autores del trabajo concluyen que la especialización no se corresponde tanto a una característica vocacional derivada de las características institucionales de las entidades, sino que es más bien estratégica.

Según datos aportados en el estudio, **el 77% de las entidades operantes en España realizan banca relacional como una parte relevante de su negocio**, porcentaje que se eleva al 87% si se considera también la actividad llevada a cabo por los grandes bancos en este sentido, combinada con actividades de otro tipo.

### **COSTES, PODER DE MERCADO Y RELACIONES**

La tecnología relacional genera más costes operativos (oficinas y empleados) aunque, según los indicadores, esto no equivale a ineficiencia pues su uso también permite generar ingresos. Cabe destacar que, con la intensificación de la competencia en tipos de interés de créditos y depósitos, se ha reducido el poder de mercado de los bancos y, a la vez, aparecen indicios cada vez más claros de que las entidades gestionan parte de su actividad considerando paquetes de

servicios a los clientes con un enfoque más relacional que puramente transaccional. Así sucede en los bancos en los que predomina una clientela más orientada a las empresas y a los particulares de rentas medias y altas, con mayor cultura financiera. Un ejemplo de la importancia de los paquetes de servicios lo ofrecen los márgenes de las operaciones pasivas. En un contexto de bajos tipos de interés y una intensa competencia, el margen de estas operaciones es nulo en los últimos años e incluso negativo para la banca, sobre todo en el caso de los clientes con saldos mayores. Pese a ello, las operaciones se realizan porque pueden ser compensadas en la actividad con sus clientes en otros productos de forma duradera.

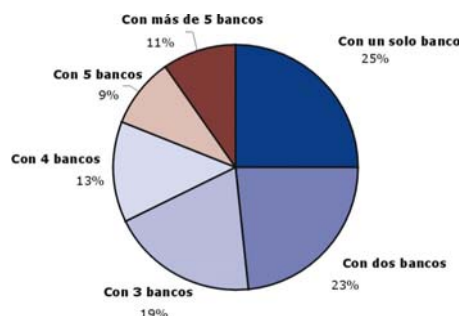
Una relación duradera, esencia de la banca relacional, permite rentabilizar las operaciones con clientes en su conjunto, a lo largo de un horizonte de tiempo amplio. De ahí la importancia creciente de mantener las relaciones con los clientes en las actuales condiciones competitivas. Así se puede observar en la atención prestada a la banca relacional por bancos cuyas estrategias con los clientes se apoyan más en los precios, hasta el punto de operar en ocasiones mediante subvenciones cruzadas entre productos, llegando a aceptar pérdidas en ciertas operaciones porque se consideran compensadas por los márgenes obtenidos en otras actividades con el mismo cliente. En esos casos, la banca relacional no se refleja siempre en una dedicación intensa de recursos físicos y humanos por unidad de activo, típica de la banca minorista, y sí en el empleo de sistemas de información y gestión complejos y afinados.

## **COSTE DE LA FINANCIACIÓN EMPRESARIAL Y BANCA RELACIONAL EN ESPAÑA**

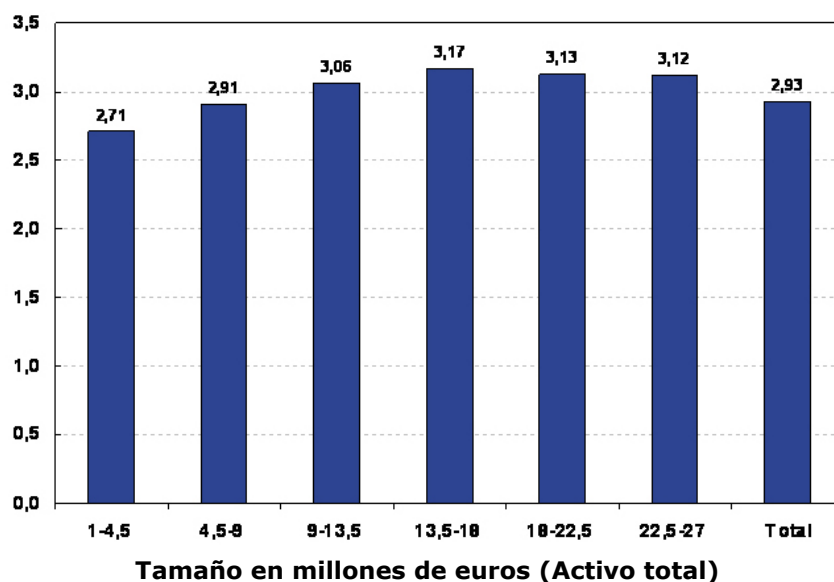
Una pregunta muy relevante al estudiar la banca relacional es saber si las relaciones entre banco y cliente suponen ventajas para una de las partes y perjuicios para la otra. Esto sucedería, por ejemplo, si las empresas que concentran más su financiación en pocas entidades soportan mayores costes financieros. El estudio considera esta cuestión desde una perspectiva empírica, valorando para ello las cuentas anuales de más de 6.500 pymes a lo largo de ocho años, con un total de 42.636 observaciones.

**La investigación de la Fundación BBVA revela que las pymes españolas se relacionan por término medio con tres entidades financieras distintas, aunque el 25% de las empresas trabaja sólo con un banco.** Las empresas más pequeñas son las que trabajan con un menor número de entidades.

**Gráfico 3. Número de entidades financieras con las que operan las Pymes**



**Gráfico 4. Relaciones bancarias por empresa. Distribución según el tamaño de la empresa**

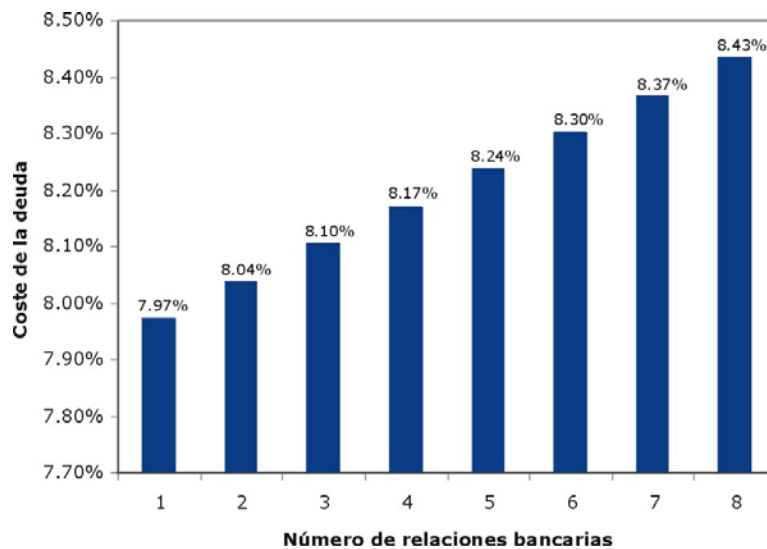


Dado que las empresas no financieras optan con mucha frecuencia por una fuerte concentración de sus relaciones bancarias en muy pocas entidades, es muy relevante evaluar si esto sucede porque es razonable confiar en que el intermediario no va a aprovecharse de esa situación de dependencia, o si debe explicarse por la dificultad de las empresas de diversificar más la financiación.

La evidencia empírica aportada por esta investigación confirma que **los costes de la financiación son menores cuanto menor es el número de bancos con los que opera la empresa**. De hecho, **el coste financiero que pagan las empresas se incrementa, en promedio, un 0,8% por cada relación bancaria adicional**. Por consiguiente, la concentración de la relación en pocos bancos no indica dependencia, sino ventajas de costes para la empresa, que pueden estar asociadas al valor de la información que el banco acumula de sus clientes.



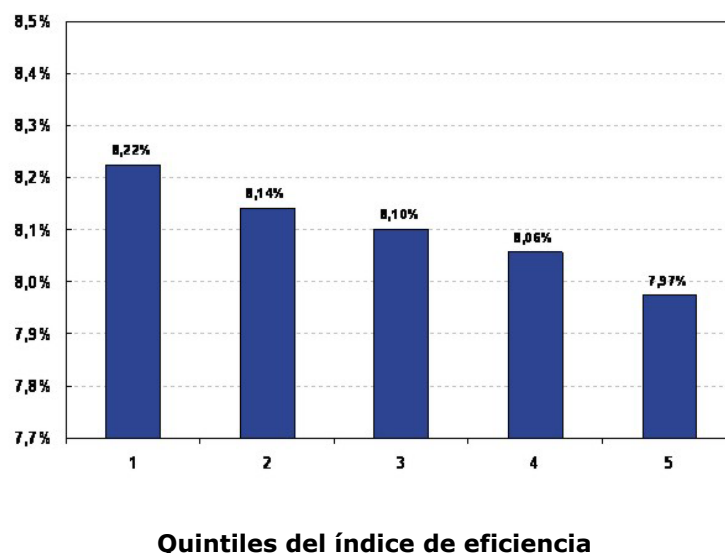
**Gráfico 5. Coste financiero de la empresa. Distribución por número de relaciones bancarias**



Lo que sí puede representar mayores costes financieros para una empresa es ser cliente de un banco poco eficiente, lo cual es más probable cuanto menos sometido se encuentre a un entorno competitivo exigente. El estudio demuestra que cuanto mayor poder de mercado posee un banco en los mercados locales en los que actúa, disfruta de mayores márgenes e impone un mayor coste de la deuda a sus clientes empresariales, gracias a la menor presión de la competencia. En cambio, **los bancos más eficientes aplican tipos de interés más reducidos en los préstamos que conceden, de forma que trabajar con una entidad financiera un 20% más eficiente que otra supone un ahorro en costes financieros del 9%.**

Los resultados obtenidos muestran, por consiguiente, la importancia de disponer de un sector bancario eficiente y competitivo para asegurar un menor coste de la financiación y, en consecuencia, favorecer una mayor inversión y el crecimiento económico.

**Gráfico 6. Relación entre la eficiencia de los bancos y la aplicación de tipos de interés**



## **INFLUENCIA DEL CAPITAL SOCIAL EN LA OPERATIVA BANCARIA**

La obra de la Fundación BBVA y el Ivie analiza, asimismo, el papel del capital social del entorno de las entidades de depósito en la operativa bancaria. El capital social mide el nivel alcanzado por la confianza entre los individuos, en particular en las relaciones económicas en las que hay incertidumbre.

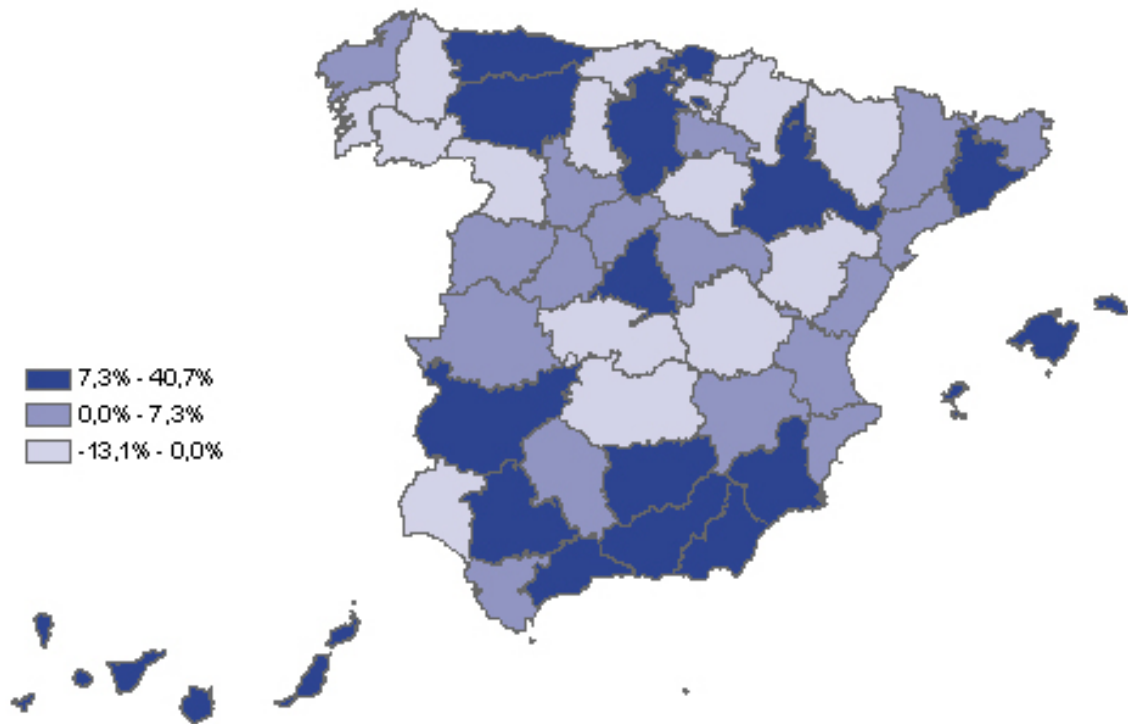
La existencia de mayores niveles de capital social en las sociedades en las que los bancos actúan, supone ahorros en los costes de intermediación financiera. En las economías en las que existe mucho capital social, los individuos confían con más facilidad entre sí, y esta confianza mutua tiene efectos beneficiosos, tanto para el banco y el cliente como para la sociedad globalmente considerada. El capital social es un *input* en el funcionamiento eficiente del sistema bancario, ya que su existencia incide positivamente en las condiciones bajo las que se establecen los contratos bancarios.

El capital social de las áreas en las que trabajan las entidades financieras influye en la operativa bancaria y en la eficiencia bancaria, ya que el capital social:

- Reduce los costes de información, de supervisión de operaciones y de transacción (contratos)
- Aumenta la confianza entre prestamistas y prestatarios, y reduce la prima de riesgo, disminuyendo los costes financieros y los costes de crédito
- Disminuye la morosidad crediticia, al aumentar la calidad de la información obtenida para evaluar los riesgos de insolvencia
- Aumenta la oferta de crédito, al ser más fiable el entorno de los bancos, y disminuye el racionamiento de crédito
- Estimula el uso de los productos bancarios por parte de la clientela, ya que estos productos son intensivos en confianza.

El estudio de la Fundación BBVA, además de corroborar la influencia positiva del capital social en la eficiencia bancaria, constata, finalmente, la influencia que el capital social de los distintos territorios ha tenido en la expansión geográfica de la red de oficinas, tanto de bancos como, especialmente, de cajas de ahorros. El crecimiento de las oficinas no ha sido uniforme en todo el territorio nacional, siendo más acusado en el caso de las cajas de ahorros. En la expansión geográfica de las entidades bancarias destacan zonas como Madrid, Barcelona, Illes Balears o, en general, el litoral mediterráneo.

### Mapa 1. Expansión geográfica del sistema bancario español



**El mapa representa la tasa de variación del número total de oficinas de bancos y cajas en cada provincia**

El estudio contrasta empíricamente que los bancos que actúan en mercados provinciales con mayor nivel de capital social incurren en menores costes y son más eficientes. Como reacción a esta ventaja potencial de algunos entornos las entidades han ido orientando su red de oficinas con mayor intensidad hacia aquellos territorios más desarrollados y dinámicos, y en los que el capital social es más abundante

El reflejo de la importancia del capital social del entorno para orientar la red de oficinas es más claro en el caso de las cajas de ahorros, porque hasta finales de los años ochenta no tuvieron libertad de apertura de sucursales. Cuando han dispuesto de ella, se han orientado claramente hacia los mercados más atractivos para el desarrollo de la banca relacional, que coinciden en buena medida con aquellos en los que el capital social es abundante y es menos arriesgado confiar. Por esta razón, en la mayoría de estas entidades se va ampliando el peso de sus nuevas redes, la importancia de las clientelas empresariales y de mayor cultura financiera, a la vez que se va desdibujando su vinculación con los territorios de origen.