

Banca relacional y capital social en España

Competencia y confianza



Francisco Pérez (Dir.)
Juan Fernández de Guevara
Radoselovics
Manuel Illueca Muñoz
Joaquín Maudos Villarroya
José Manuel Pastor Monsálvez
Emili Tortosa-Ausina

Las **actividades financieras** son uno de los ámbitos en los que la **confianza** es más relevante, ya que se producen en situaciones de **incertidumbre**, con información **incompleta y asimétrica** entre los agentes.

¿Qué es la banca relacional?

La provisión de servicios financieros por parte de un intermediario que:

- 1) **Invierte en la obtención de la información** específica del cliente (**información privada**), que utiliza para tomar decisiones.
- 2) **Evalúa la rentabilidad de las inversiones** a través de interacciones múltiples con el mismo cliente.

La banca relacional:

- No exige suponer comportamientos altruistas
- Reporta **beneficios** tanto a los clientes como a las entidades, porque reduce los costes de información y transacción
- Al basarse en la confianza, es un **concepto muy ligado al de capital social**

- ■ **Banca relacional y capital social.** Elementos comunes:
 - ■ El valor de las **relaciones duraderas** entre los agentes **en contextos de incertidumbre**, porque proporcionan información.
 - ■ La importancia de las **interacciones repetidas** para mejorar los resultados económicos.
 - ■ La **racionalidad de las conductas cooperativas**, aunque sean interesadas.

- ■ La monografía que se presenta forma parte de un proyecto más amplio de la Fundación BBVA y el Ivie para el estudio del capital social.

- ■ En este estudio ha participado un grupo de investigación sobre banca y economía financiera con participación del Ivie, la Universitat de València y la Universitat Jaume I.

- ■ Las relaciones con los clientes se llevan a cabo a través de **toda la gama de servicios** en los que interactúan.
- ■ Relevancia de **la oficina y los empleados**: son los principales canales de comunicación con los clientes.
- ■ A diferencia de la banca relacional, la **banca transaccional** valora la relación entre la entidad y sus clientes en un momento determinado, por los beneficios y costes derivados de cada operación, sin tener en cuenta la posible interacción futura.

- ■ Algunos **beneficios potenciales de la banca relacional** derivados de la duración y amplitud de la relación con los clientes:
 - ■ Permite reducir problemas de **información asimétrica**.
 - ■ Facilita la aceptación de **contratos incompletos**.
 - ■ Permite aprovechar la información de las **redes sociales y canales informales**.
 - ■ Fomenta la **eficiencia en el análisis y reparto de riesgos**.

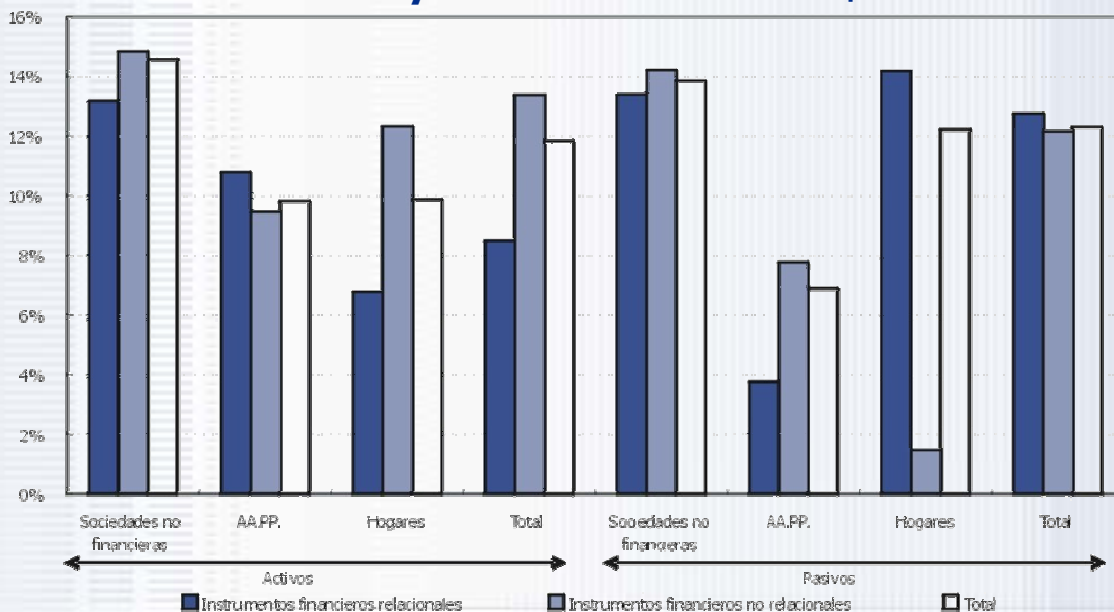
- ■ La banca relacional puede presentar **inconvenientes** si otorga poder de mercado a la entidad financiera, que supone mayores costes para el cliente.

- ■ Según los resultados de esta investigación, **el volumen de servicios bancarios relacionales se está expandiendo**, demandado tanto por empresas como por familias.

¿Es importante la banca relacional en el Sector Bancario Español (SBE)? ¿Está variando su relevancia?

- El SBE es uno de los que cuenta con más oficinas por habitante en Europa, con 1 oficina y 5,7 empleados por cada 1.000 habitantes en 2005.
- 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).

Tasas de crecimiento de los activos y pasivos relacionales y no relacionales. 1992- septiembre 2006

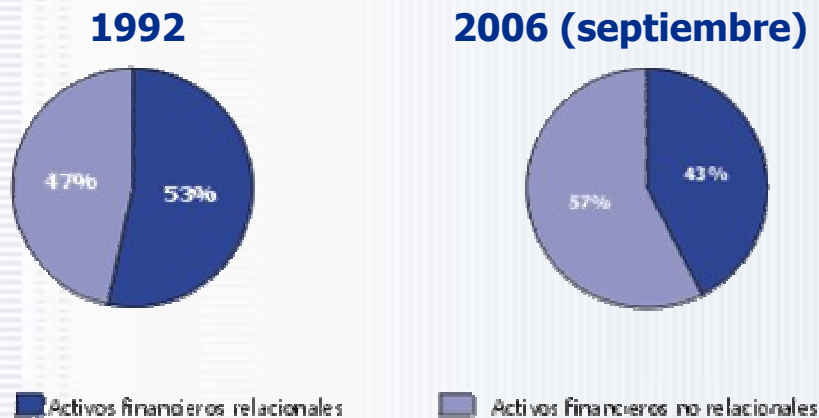


Nota: Se consideran instrumentos financieros relacionales los créditos y depósitos.
Fuente: Cuentas Financieras de la Economía Española (Banco de España).

¿Es importante la banca relacional en el Sector Bancario Español (SBE)?

- Las actividades relacionales **han perdido peso relativo: otros instrumentos financieros** menos relacionales presentan un crecimiento todavía más intenso en los últimos años.
- Ahora bien, **las entidades bancarias canalizan el acceso** de los particulares a los mercados y a los instrumentos no relacionales.

Distribución porcentual de los activos financieros relacionales y no relacionales en la economía española



Nota: Se consideran instrumentos financieros relacionales los créditos y depósitos.
Fuente: Cuentas Financieras de la Economía Española (Banco de España).

¿La orientación relacional de la banca es vocacional o estratégica?

- Se suele **asociar la banca relacional a las instituciones pequeñas y mutualistas** (cajas de ahorros o cooperativas de crédito) por sus características:
 - Implantadas en zonas geográficas concretas.
 - Mayor intensidad de recursos productivos relacionados con la atención al cliente (oficinas y empleados).
 - Producción más orientada a los activos relacionales (créditos y depósitos).
- Sin embargo, su actividad está más **centrada en el crédito hipotecario**, en el que las relaciones son menos importantes, ya que hay un activo de garantía.
- Los bancos, en cambio, **realizan mayor volumen de actividad destinada a la financiación empresarial**, donde las relaciones tienen mayor importancia (por los problemas de información asimétrica).
- Actualmente, la banca relacional es una opción estratégica: algunos **bancos también realizan una amplia actividad relacional**.

■ ■ ¿Es la orientación relacional de la banca vocacional o estratégica?

Se ha clasificado las entidades bancarias españolas (bancos, cajas y cooperativas) en **cinco grupos**:

■ ■ Grupo 1. **Grandes bancos**

- Bancos privados de gran tamaño
- Peso notable de los créditos en el balance, aunque inferior a la media
- Reducido peso de los depósitos
- El activo gestionado por cada empleado es elevado
- Red de oficinas muy poco concentrada geográficamente

■ ■ Grupo 2. **Banca regional**

- Bancos privados de tamaño medio, cajas de ahorros grandes y medianas y alguna cooperativa grande
- Intensiva especialización crediticia
- Principal fuente de financiación: los depósitos
- Mayor utilización de personal por unidad de activo de todos los grupos
- Mayor concentración de la red de oficinas: mayor aprovechamiento de las redes sociales

■ Grupo 3. **Banca local**

- Bancos y cajas de pequeño tamaño y la mayoría de las cooperativas.
- Proporción de préstamos similar al grupo anterior, aunque mayor intensidad en la captación de depósitos
- Mayor intensidad en la utilización de factores productivos y en la concentración geográfica de la red de oficinas

■ Grupo 4. **Banca de inversión**

- Bancos privados orientados al crédito
- Escasa actividad relacional

■ Grupo 5. **Banca de interbancario**

- Actividad poco relacional: captar y prestar fondos del interbancario

¿Es la orientación relacional de la banca vocacional o estratégica?

- Los grandes bancos, la banca regional y la banca local, que engloban a la mayor parte del sector, presentan **características relacionales**.
- Se trata pues de **entidades con distintos modelos institucionales**, por lo que cabe decir que **su orientación relacional es estratégica**, con la finalidad de competir eficientemente y diferenciar los servicios.
- Los grandes bancos y la banca regional** son los que **mayor volumen de banca relacional** realizan, pero no con mayor intensidad.
- Por tanto, **la mayoría de entidades realizan banca relacional** como una parte relevante de su negocio.

- ■ **¿Cuáles son las implicaciones para la organización de las entidades bancarias de su orientación relacional?**
- ■ **Utilización intensiva de recursos productivos** adecuados para captar información de los clientes: las **oficinas** y los **empleados**.
- ■ Un mayor volumen de banca relacional exige **mayores costes de explotación**, que **se recuperan mediante mayores ingresos o menores costes financieros**.
- ■ 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.
- ■ **Con las TIC, las oficinas se han transformado en puntos de relación con los clientes, reduciéndose al mínimo las labores administrativas de los empleados.**



Tanto el banco como el cliente consideran rentable operar conjuntamente de forma duradera y en distintos ámbitos.

Ejemplos:

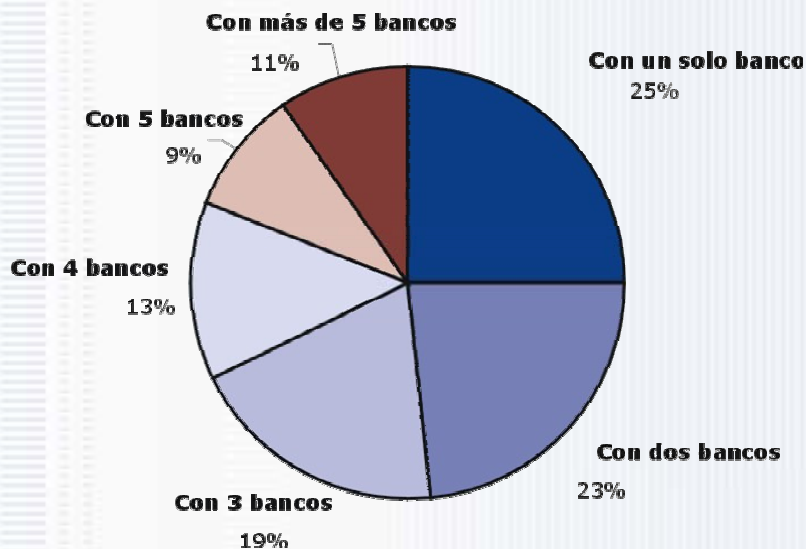
- **Paquetes de servicios** con un enfoque relacional.
- **Operaciones pasivas con márgenes prácticamente nulos**, pero compensados en otros productos y operaciones.

■ ■ ¿Qué implicaciones tiene para los clientes bancarios la orientación relacional?

- ■ En la investigación, ¿presenta **ventajas para los clientes**, especialmente si facilita financiación en mejores condiciones, en término de costes financieros?
¿O confiere **poder de mercado** a la entidad financiera frente a su cliente?
- ■ Se estudian 6.500 empresas a lo largo de ocho años, con un total de 42.636 observaciones.

- ¿Qué implicaciones tiene para los clientes bancarios la orientación relacional?
- Las relaciones de las empresas con los bancos están muy concentradas.
- El 25% de las empresas trabaja con un solo banco. Sólo un 11% con más de cinco.

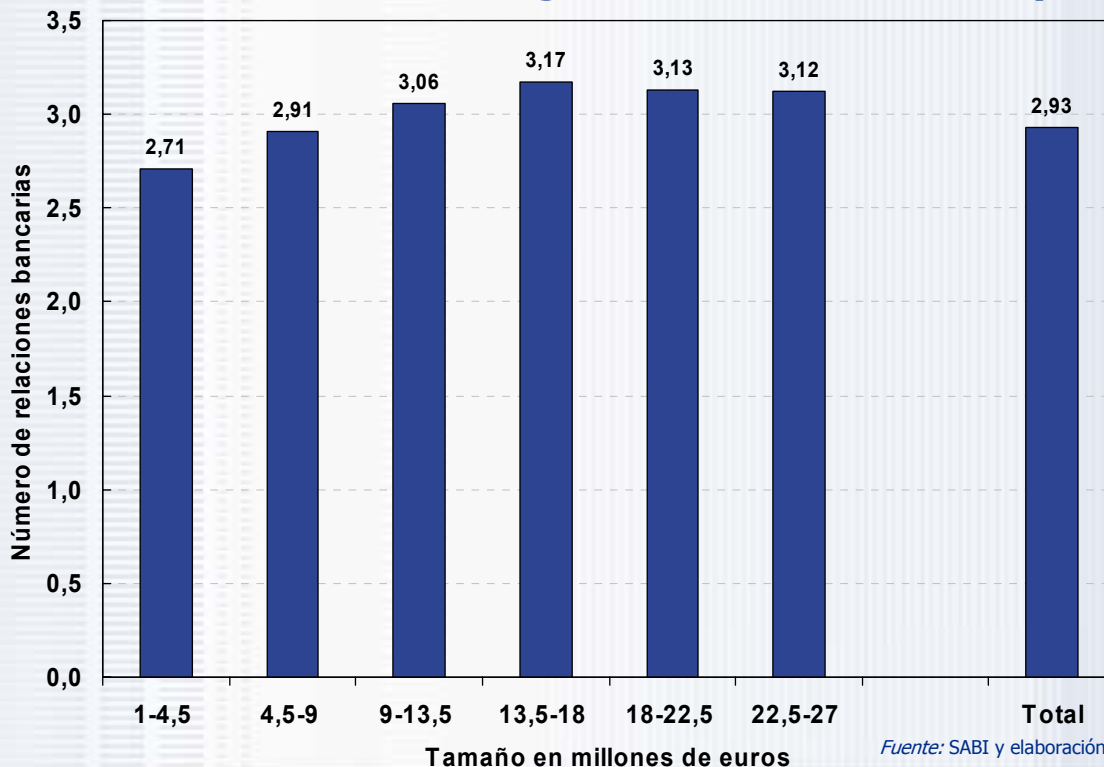
Número de entidades financieras con las que operan las pymes



¿Qué implicaciones tiene para los clientes bancarios la orientación relacional?

- Las pymes españolas tienen **una media de 3 relaciones bancarias**.
- Las empresas más grandes trabajan en promedio con un mayor número de bancos, pero las diferencias no son muy grandes.

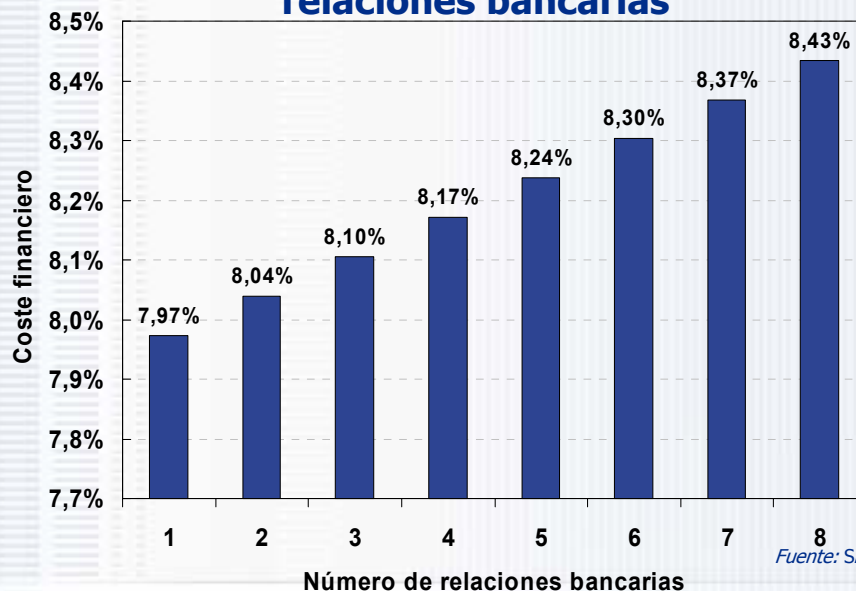
Relaciones bancarias según el tamaño de la empresa



Fuente: SABI y elaboración propia.

- **Los costes de la financiación bancaria son menores cuanto menor es el número de relaciones bancarias.**
- En término medio, por cada relación bancaria adicional, el coste financiero aumenta un 0,81%.
- **La concentración no indica dependencia, sino ventajas de costes financieros** para las empresas, que pueden estar asociadas al valor de la información que el banco acumula de sus clientes cuando la relación es intensa.

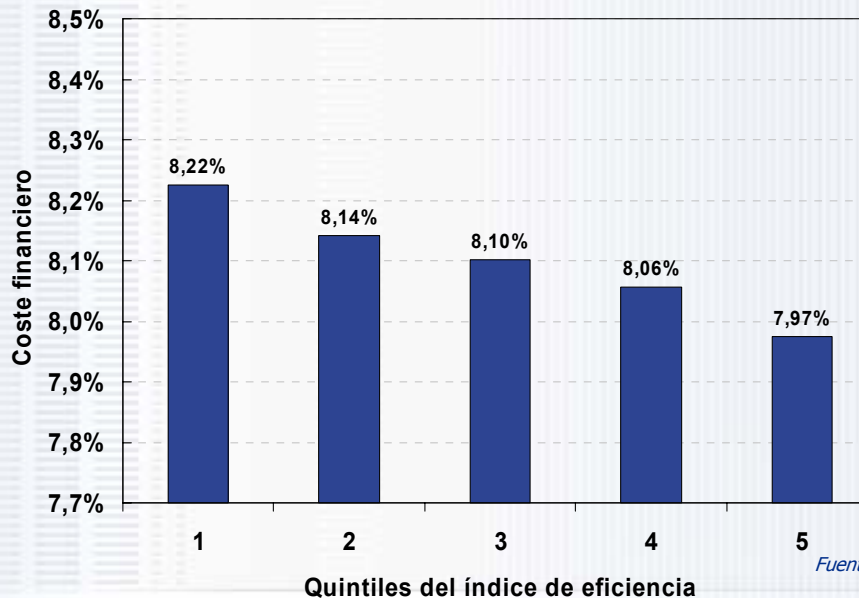
Coste financiero de la empresa según el número de relaciones bancarias



Fuente: SABI y elaboración propia.

- Los **bancos más eficientes** aplican **tipos de interés más reducidos** en los préstamos que conceden.
- Operar con una entidad bancaria un 20% más eficiente en su gestión que otra, implica una reducción del coste financiero del 9%.
- La eficiencia es una consecuencia de la competencia intensa:** si el sector bancario es competitivo, la banca relacional no representa un mayor coste de la financiación.

Relación entre la eficiencia de los bancos y la aplicación de tipos de interés



Fuente: SABI y elaboración propia.

■ ■ ¿Es importante el capital social del entorno para el funcionamiento de los bancos y su orientación relacional?

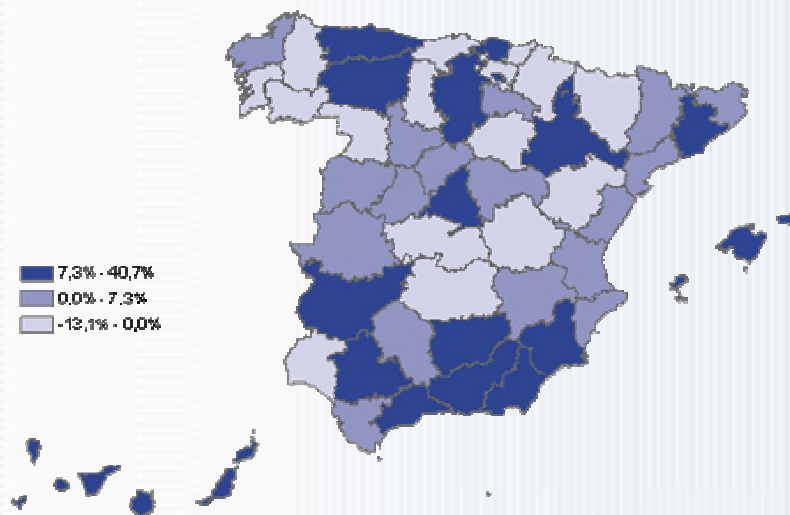
■ ■ **Los bancos que operan en entornos con mayor nivel de capital social (capital de confianza) incurren, gracias a ello, en menores costes de intermediación y son más eficientes.**

■ ■ **Estos ahorros en costes se deben a:**

- ■ Menores costes de información y supervisión de operaciones y transacciones
- ■ Menor prima de riesgo, debido a la confianza entre prestamistas y prestatarios
- ■ Menor morosidad
- ■ Mayor oferta de crédito y el menor racionamiento de crédito
- ■ Mayor uso de productos bancarios

- ¿Es importante el capital social del entorno para el funcionamiento de los bancos y su orientación relacional?
- La expansión geográfica de la red de oficinas se orienta hacia las zonas con mayor capital social, en las que es más fácil hacer banca.
- Esta influencia del capital social en la expansión de la operativa bancaria se aprecia en **Madrid, Barcelona, Illes Balears** o, en general, en el **litoral mediterráneo**.

Expansión geográfica del sistema bancario español

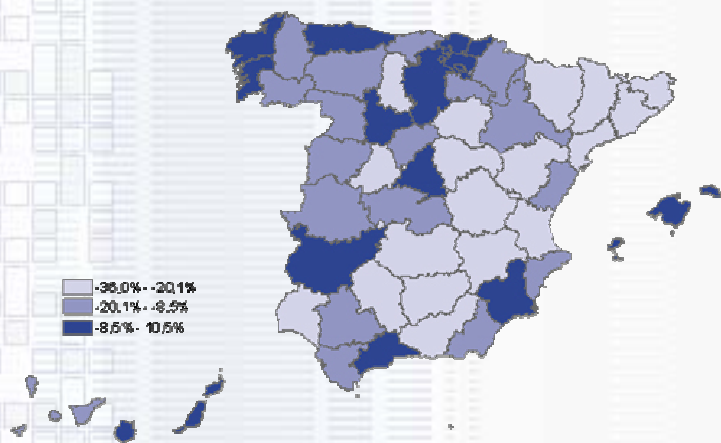


¿Es importante el capital social del entorno para el funcionamiento de los bancos y su orientación relacional?

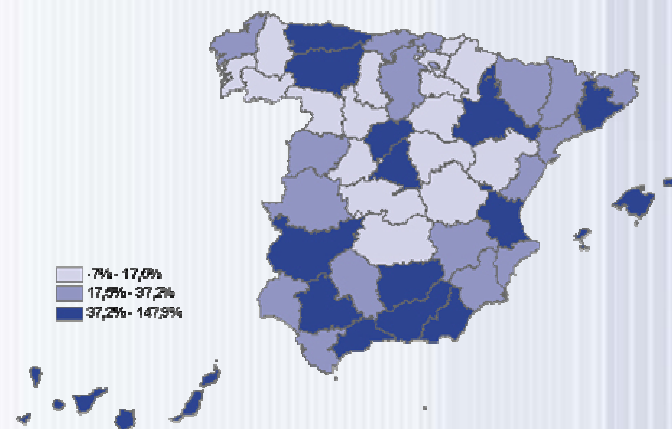
- Las redes de las **cajas de ahorros**, que crecen más, desdibujan su vinculación territorial y se orientan también hacia las provincias con más capital social, en las que hacer banca tiene menores costes y riesgos.

Expansión geográfica de la red de oficinas

Bancos



Cajas de ahorros

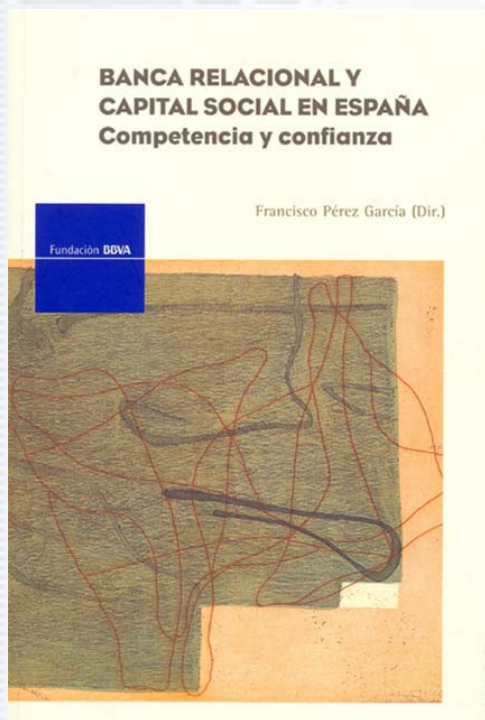


- ■ La **banca relacional** es una elección estratégica y no altruista o vocacional. Es una **opción para competir eficientemente** y diferenciar los servicios en contextos arriesgados.
- ■ El crecimiento de las **actividades relacionales en España** es elevado, con **tasas de variación nominales superiores al 10%**. El volumen de servicios bancarios relacionales **se está expandiendo**, demandado tanto por empresas como por familias.
- ■ **La mayor parte de las entidades españolas**, incluidos los grandes bancos, **realiza banca relacional**.
- ■ El uso de las **TIC** no ha reducido el papel de las relaciones personales con los clientes, sino que lo ha transformado.

- ■ Las **relaciones entre banco y cliente** son muy importantes en la financiación empresarial. La mayoría de las empresas españolas **concentran sus relaciones financieras en pocos bancos** (3, por término medio). Además, el 25% 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.
- ■ **Cuanto más eficiente es un banco y más competitivo su entorno** menor es el coste de la financiación para sus clientes, aunque estos dependan financieramente de uno o muy pocos bancos.

Banca relacional y capital social en España

Competencia y confianza



Francisco Pérez (Dir.)
Juan Fernández de Guevara
Radoselovics
Manuel Illueca Muñoz
Joaquín Maudos Villarroya
José Manuel Pastor Monsálvez
Emili Tortosa-Ausina