

¿HACIA DÓNDE SE DIRIGE LA BANCA EUROPEA?

Santiago Carbó Valverde (*)
 José Manuel Liñares Zegarra (*)
 Javier Mendoza Nogueira (**)

1. INTRODUCCIÓN

El panorama bancario europeo de los últimos años se ha caracterizado por su elevado dinamismo. Por un lado, el proceso de integración financiera se ha dejado sentir, especialmente, en el mercado mayorista y en las grandes entidades de inversión que están adoptando estrategias para un adecuado redimensionamiento. Por otro lado, la proliferación de competidores en el ámbito local y el desarrollo de nuevos canales de distribución —en particular, la progresiva penetración de los servicios bancarios *on-line* y el desarrollo de los medios de pago electrónicos— han abierto un nuevo conjunto de oportunidades estratégicas para la banca minorista, relativizando el papel de la distancia y de la dimensión en la competencia. La regulación no ha permanecido ajena a estos cambios y, desde que en el año 1999 se lanzara el Plan de Acción de los Servicios Financieros (FSAP, por sus siglas en inglés), se han arbitrado un amplio abanico de medidas (1) en numerosos frentes (servicios financieros a distancia, fusiones, dinero electrónico, capitales propios) que han afectado, afectan y afectarán en los próximos años a la actividad de las entidades bancarias europeas.

¿Cómo están afrontando estos retos los intermediarios bancarios europeos? Si bien se trata de una cuestión difícil de responder de un modo exhaustivo, este artículo pretende pasar revista a algunas de las tendencias generales de la banca europea, tanto desde el punto de vista de los datos que nos indican la evolución de su negocio, como desde una óptica más cualitativa de identificación y evaluación de nuevas estrategias. El artículo se divide en tres apartados siguiendo a esta introducción. En el primero se analiza la evolución del negocio minorista, de la gestión del riesgo y de algunos de los indicadores básicos de los resultados de las entidades de depósito europeas. Los restantes se centran en dos de los aspectos estratégicos de

mayor calado en los últimos años, los procesos de consolidación e integración financiera, y la evolución paralela de los precios y el servicio. El artículo se cierra con las principales conclusiones.

2. EL SECTOR BANCARIO EUROPEO: ORIENTACIÓN DEL NEGOCIO, RIESGOS Y RESULTADOS

Las entidades bancarias europeas presentan distintos perfiles de especialización en función de factores tales como la dimensión, el ámbito geográfico y su propia configuración institucional. El Banco Central Europeo, en su *Informe sobre la Estructura Bancaria en la Unión Europea 2004*, si bien no ofrece información completa sobre el conjunto de actividades de las entidades de crédito europeas, permite analizar la composición de la cartera de crédito de estas instituciones. De este modo, en el cuadro 1 se muestra el peso medio en balance del crédito a empresas, hipotecario y al consumo, junto con la captación de depósitos de clientes, para las entidades de crédito de la Unión Europea de los 15 en 2003. Las distintas partidas se expresan, asimismo, como porcentaje del total de activos de la UE-15. La financiación a empresas ocupa un porcentaje especialmente significativo con relación al total de la actividad en Italia (27,67 por 100), Grecia (27,36 por 100) y España (25,72), en contraste con los porcentajes observados en Luxemburgo (5,58 por 100) o Reino Unido (6,62). Las diferencias observadas en la participación relativa de la financiación bancaria a empresas se explica, en parte, por la dispar evolución de la actividad económica observada durante los últimos años, así como por el diferente peso que tienen otros mercados de financiación no bancaria (bonos, obligaciones) en países como Alemania o Francia. En cuanto al crédito hipotecario, la escalada de precios de la vivienda ha propiciado un aumento general de este tipo de financiación en el balance de las entidades de

CUADRO 1
ORIENTACIÓN DEL NEGOCIO EN LA UNIÓN EUROPEA DE LOS 15 (2003)

	CRÉDITO A EMPRESAS		CRÉDITO HIPOTECARIO		CRÉDITO AL CONSUMO		DEPÓSITOS DE CLIENTES		ACTIVOS TOTALES (millones de euros)
	Porcentaje UE-15	Porcentaje activos totales	Porcentaje UE-15	Porcentaje activos totales	Porcentaje UE-15	Porcentaje activos totales	Porcentaje UE-15	Porcentaje activos totales	
Bélgica	2,38	10,48	1,94	8,65	1,15	1,04	4,19	44,33	828.975
Dinamarca.....	2,28	14,67	4,11	26,69	1,78	2,35	1,13	17,41	568.873
Alemania	22,27	12,73	25,36	14,66	23,33	2,74	27,88	38,28	6.393.524
Grecia.....	1,60	27,36	0,71	12,37	1,65	5,81	1,6	65,69	213.171
España	10,62	25,72	7,51	18,41	7,42	3,69	9,19	53,51	1.507.864
Francia	14,63	13,38	10,42	9,64	17,13	3,22	13,62	29,93	3.994.237
Irlanda.....	1,78	11,29	1,49	9,56	1,64	2,14	1,82	27,85	575.168
Italia	16,1	27,67	4,18	7,26	4,4	1,55	8,48	35,03	2.125.409
Luxemburgo.....	1,00	5,58	0,22	1,26	0,16	0,18	2,36	31,59	655.971
Holanda.....	5,93	14,72	8,18	20,54	2,73	1,39	6,49	38,72	1.472.531
Austria	3,59	22,39	1,08	6,78	2,87	3,67	2,53	37,87	586.458
Portugal	2,26	23,72	1,8	19,03	1,16	2,49	1,56	39,38	348.691
Finlandia.....	0,95	18,69	0,98	19,45	0,98	3,94	0,81	38,50	185.777
Suecia	2,33	16,39	0,32	2,31	1,27	1,83	1,44	24,37	519.272
Reino Unido	11,19	6,62	29,75	17,81	32,33	3,92	20,75	29,50	6.175.311
Eurozona	83,11	16,07	63,86	12,50	64,62	2,56	76,85	35,72	18.887.776
Unión Europea-15	100	15,78	100	15,96	100	3,24	100	37,92	23.151.232
UE-15 (millones de euros)	3.653.211	—	3.695.915	—	749.702	—	8.778.880	—	—

Fuente: Banco Central Europeo (*EU Bank Structure Report 2004*) y elaboración propia.

depósitos europeos, destacando los casos de Dinamarca (26,69 por 100), Holanda (20,54 por 100), España (18,41 por 100) y Reino Unido (17,81 por 100). Por otro lado, en lo que se refiere al crédito al consumo, su peso en el balance es algo inferior, siendo los mayores porcentajes los de Grecia (5,81 por 100), Finlandia (3,94 por 100), Reino Unido (3,92 por 100), España (3,69 por 100) y Austria (3,67 por 100). Sin embargo, este porcentaje ha ido en aumento en los últimos años en Europa, debido, en parte, al desarrollo de facilidades de crédito y, en particular, de las tarjetas de crédito como mecanismo de pago. En cualquier caso, tanto en el caso del crédito hipotecario como del crédito al consumo, tan solo entre Alemania y Reino Unido se agrupa más del 55 por 100 del total del negocio de la UE-15.

Por otro lado, las entidades de crédito europeas presentan diferentes perfiles de financiación, a tenor del peso de los depósitos en el conjunto del balance. De este modo, mientras que los depósitos ocupan un porcentaje destacado del pasivo en países como Grecia (65,69 por 100) o España (53,51 por 100), en otros como Dinamarca (17,41 por 100) o Suecia (24,37 por 100) es sustancialmente más reducido. En cualquier caso, más del 70 por 100 del ahorro captado en la UE-15 por esta vía se concentra en las entidades de crédito de Alemania, España, Francia y Reino Unido.

La reciente ampliación de la Unión Europea a diez nuevos estados miembros supone un nuevo reto tanto para las entidades bancarias que operan a escala paneuropea —puesto que se abre un nuevo mercado que, de forma necesaria, será progresivamente más homogéneo— como para sus reguladores —dado que supone la incorporación de nuevas realidades en el ya de por sí complejo camino hacia la integración financiera. El Banco Central Europeo, en su informe publicado en enero de 2005 con el título *Banking Structures in the New EU Member States*, proporciona, por vez primera, alguna información agregada sobre la composición de balance de las entidades bancarias de estos países. El cuadro 2 resume algunos de los principales datos para 2003. En primer lugar, si se compara la suma de los activos totales de los distintos nuevos estados miembros (341.770 millones de euros) se constata el reducido tamaño relativo de los mismos, que vendrían a representar aproximadamente el 1,48 por 100 del total de activos de las entidades de crédito de la UE-15. Por otro lado, como rasgos generales de su actividad, la financiación crediticia agrupa la mayor parte de la actividad bancaria en estos países, si bien se observa un cierto sesgo a favor de la financiación empresarial (con un promedio del 51,7 por 100 del activo) con relación a la financiación a hogares (con un promedio del 21,4 por 100 del activo). Los créditos a empresas son

CUADRO 2
ORIENTACIÓN DEL NEGOCIO EN LOS NUEVOS ESTADOS MIEMBROS DE LA UE (2003)

	PORCENTAJE ACTIVOS TOTALES			ACTIVOS TOTALES (millones de euros)
	Créditos a empresas	Créditos a hogares	Depósitos	
Chipre.....	—	—	70,8	27.249
República Checa.....	48,4	16,7	66,6	77.632
Estonia.....	33,2	28,1	49,6	6.314
Hungría.....	52,5	21,4	60,3	52.463
Lituania.....	66,9	13,7	53,0	6.381
Latvia.....	—	—	59,7	8.410
Malta.....	58,7	16,9	48,0	17.444
Polonia.....	51,8	37,4	77,6	103.633
Eslovenia.....	58,8	25,8	64,0	21.361
Eslovaquia.....	43,1	10,9	71,4	20.883
Nuevos miembros UE.....	51,7	21,4	70,8	341.770

Fuente: Banco Central Europeo (*Banking Structures in the New EU Member States*) y elaboración propia.

especialmente representativos en el balance de las entidades de depósito de Lituania (66,9 por 100), Eslovenia (58,8 por 100) y Malta (58,7 por 100), mientras que el crédito a hogares tiene un peso más destacado en Polonia (37,4 por 100) y Eslovenia (25,8 por 100).

Dado el peso que ha alcanzado la cartera crediticia conviene analizar con qué garantías de solvencia están afrontando las entidades europeas este proceso. En este sentido, a pesar del crecimiento del crédito, las instituciones bancarias europeas parecen gozar de una cierta fortaleza en términos de solvencia, a tenor de los datos mostrados en el cuadro 3. En este sentido el porcentaje de créditos fallidos y dudosos respecto al crédito total ha disminuido hasta situarse en una media 3,10 por 100. Atendiendo a la ratio de solvencia —como porcentaje que suponen los recursos propios respecto a los activos computables ponderados— el porcen-

taje medio en 2003 se situó en el 12,31 por 100 (un 0,41 por 100 superior a 2002). El reforzamiento de la solvencia parece constatarse al comprobar que más del 65 por 100 de las entidades bancarias europeas cuenta con una ratio de solvencia superior al 11 por 100 en 2003. En contraste, tan sólo un 10,44 por 100 de los intermediarios bancarios presenta una ratio de solvencia inferior al 10 por 100.

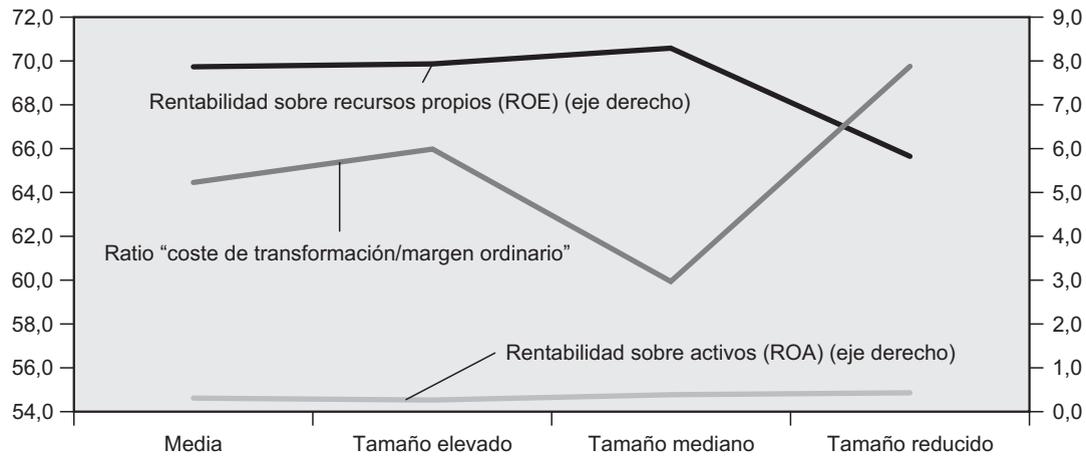
En cuanto a la eficiencia y la rentabilidad, el análisis se halla condicionado por la escasez de datos homogéneos a escala agregada. Parte de las dificultades estriban en el hecho de comparar entidades que se enfrentan a entornos y mercados de distinta naturaleza y dimensión. El gráfico 1 muestra la diferencia según la dimensión en la rentabilidad sobre activos (ROA), la rentabilidad sobre recursos propios (ROE) y la ratio “costes de transformación/margen ordinario” en 2003. En cuanto a la ROA, ésta es del 0,47 por 100 para la media de las enti-

CUADRO 3
POSICIÓN DE SOLVENCIA DE LAS ENTIDADES DE CRÉDITO EUROPEAS EN 2003

		PORCENTAJE 2002-2003
Créditos fallidos y dudosos/créditos totales (porcentaje).....	3,10	-0,06
Ratio medio de solvencia.....	12,31	0,41
Porcentaje entidades con ratio de solvencia < 7 por 100.....	0,02	0,00
Porcentaje entidades con ratio de solvencia en el rango 7-8 por 100.....	0,01	-0,26
Porcentaje entidades con ratio de solvencia en el rango 8-9 por 100.....	2,94	-0,46
Porcentaje entidades con ratio de solvencia en el rango 9-10 por 100.....	7,49	-10,61
Porcentaje entidades con ratio de solvencia en el rango 10-11 por 100.....	24,03	-1,21
Porcentaje entidades con ratio de solvencia en el rango 11-13 por 100.....	43,77	10,18
Porcentaje entidades con ratio de solvencia > 13 por 100.....	21,74	2,37

Fuente: Banco Central Europeo (*EU Banking Sector Stability 2004*) y elaboración propia.

GRÁFICO 1
RENTABILIDAD Y EFICIENCIA EN EL SECTOR BANCARIO EUROPEO EN 2003
SEGÚN DIMENSIÓN DE LAS ENTIDADES



Fuente: Banco Central Europeo y elaboración propia.

dades bancarias europeas. A pesar de la mayor contención de los costes, las entidades de tamaño elevado (0,44 por 100) y medio (0,52 por 100) presentan una ROA inferior a las de menor dimensión (0,61 por 100), sin duda debido al mayor peso de los márgenes de intermediación en estas últimas. Sin embargo, la ROE, que en promedio es del 7,87 por 100, es significativamente mayor en las entidades de tamaño elevado (7,93 por 100) y medio (8,29 por 100) que en las de menor dimensión (5,83 por 100). Por otro lado, la medición de la eficiencia se acomete mediante la ratio "costes de transformación/margen ordinario", que proporciona una idea aproximada del grado de ineficiencia operativa en costes de las entidades de depósito. Esta ineficiencia se sitúa en un valor medio del 66,46 por 100 y no presenta una evolución lineal con la dimensión ya que disminuye desde las entidades de tamaño elevado (65,98 por 100) a las de dimensión media (59,95 por 100) y vuelve a aumentar para las de menor dimensión, que presentan el mayor valor (ineficiencia) de esta ratio (69,76 por 100), en consonancia con el distinto peso de los costes de personal y de administración previamente señalado.

3. LOS PROCESOS DE CONSOLIDACIÓN TRANSFRONTERIZA

Uno de los objetivos prioritarios de la Comisión Europea en la elaboración del Plan de Acción de los Servicios Financieros (FSAP) fue la promoción,

dentro de un cierto control, de las fusiones bancarias transfronterizas, entendidas éstas como un indicador del grado de integración financiera. Si bien en los últimos años se están viviendo algunos de los procesos de fusión transfronterizos de más repercusión —tales como la fusión del BSCH y de Abbey, o la de HBV y Unicredito— el comportamiento de este tipo de fusiones ha sido, en general, errático. En este contexto, a las tradicionales barreras legales (como la existencia de distintos sistemas fiscales), organizacionales (diversidad de sistemas de gestión, solapamientos, incompatibilidades), lingüísticas e, incluso, culturales, se une un comportamiento ciertamente proteccionista de las autoridades nacionales a este tipo de fusiones. En un reciente informe realizado por el *Centre for Economic Policy Research* (CEPR) y la Fundación BBVA (2) se descarta una mayor integración de la banca minorista en los mercados locales —el 64 por 100 de las fusiones europeas se han producido en los mercados nacionales— y se prevé, sin embargo, un aumento de las operaciones de fusión entre entidades bancarias y otras empresas financieras en negocios complementarios —como aseguradoras—, siendo el papel de la regulación de estos conglomerados, a juicio de este informe, el punto más importante en la agenda a corto plazo.

En el cuadro 4 se muestra la evolución del número de entidades de crédito y de los procesos de fusión en los países de la Eurozona entre 1995 y 2004. En primer lugar, se constata que Alemania

CUADRO 4
EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE ENTIDADES DE CRÉDITO
Y DE LOS PROCESOS DE FUSIÓN EN LA EUROZONA (1995-2004)

PAÍS	NÚMERO DE ENTIDADES DE CRÉDITO (1995)	NÚMERO DE ENTIDADES DE CRÉDITO (2004)	NÚMERO DE FUSIONES (1995-2004)	PORCENTAJE DE FUSIONES TRANSFRONTERIZAS (1995-2004)
Alemania.....	3.875	2.148	170	17,8
Francia.....	1.469	897	157	21,3
Austria.....	1.041	796	41	29,6
Italia.....	970	787	275	12,2
Holanda.....	648	461	23	57,7
España.....	506	346	95	31,6
Finlandia.....	381	363	16	25,0
Portugal.....	233	197	38	40,0
Luxemburgo.....	220	165	10	92,9
Bélgica.....	145	104	34	30,1
Irlanda.....	56	80	8	62,5
Grecia.....	53	62	34	25,7
Eurozona.....	9.507	6.406	901	23,2

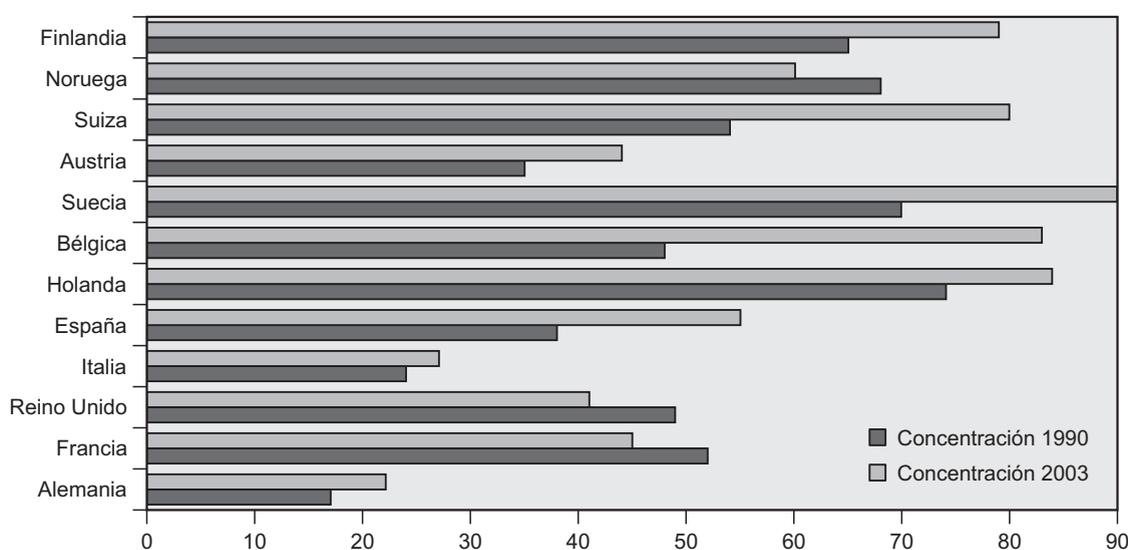
Fuente: Banco Central Europeo, Thomson Financial Securities y elaboración propia.

concentraba prácticamente un tercio (2.148) de las entidades de crédito de los países del euro (6.406) en 2004. En cualquier caso, la actividad de concentración ha sido intensa en el período considerado puesto que el número de entidades operativas en la Eurozona ha disminuido un 32,6 por 100 en

términos netos. Las mayores disminuciones se observan en Alemania (-44,6 por 100), Francia (-38,9 por 100) y España (-31,6 por 100). Como excepción, los únicos países donde el número de entidades de crédito aumentó entre 1995 y 2004 fueron Grecia (17 por 100) e Irlanda (42,9 por 100), hecho que, en este último, se explica, en gran medida, por la reciente configuración de Dublín como centro financiero internacional. En cuanto al número de fusiones, del total de 901 registradas en la Eurozona, Italia agrupa 275, Alemania 170 y Francia 157. Sin embargo, el porcentaje de fusiones transfronterizas apenas supone el 23,2 por 100 del total, correspondiendo los mayores porcentajes a Luxemburgo (92,9 por 100), Irlanda (62,5 por 100) y Holanda (57,7 por 100).

¿Cómo han redundado estos movimientos de fusión sobre la concentración bancaria en Europa? A tenor de los datos que aporta el BIS (gráfico 2) relativos a la concentración —en términos de activos totales— de las cinco entidades con la mayor cuota de mercado en 1990 y en 2003, este indicador ha aumentado en todos los países analizados excepto Noruega, Francia y Reino Unido. En algunos casos, esta concentración resulta muy elevada, como en Suecia, Bélgica y Holanda, donde la cuota de los cinco mayores bancos supera el 80 por 100 del mercado. En el otro extremo se sitúan

GRÁFICO 2
LA CONSOLIDACIÓN EN EUROPA (ACTIVOS DE LOS CINCO MAYORES BANCOS
COMO PORCENTAJE DE LOS ACTIVOS DEL TOTAL DE BANCOS)



Fuente: BIS Annual Report 2004 y elaboración propia. Se incluyen bancos, cajas de ahorros y cooperativas de crédito.

Alemania e Italia, donde este indicador de concentración es algo superior al 20 por 100. Los datos parecen mostrar que aunque la actividad de consolidación aumenta, esto no se traduce necesariamente en un aumento de la concentración ni de la actividad transfronteriza.

En cualquier caso, para la integración de los sistemas bancarios minoristas, más que las fusiones transfronterizas, resulta necesario el fomento de la competencia en mercados locales y la implantación de desarrollos tecnológicos que puedan ampliar la oferta a la clientela, eliminando las barreras geográficas. En este sentido, a pesar del cambio tecnológico, la oficina bancaria sigue siendo el punto de referencia básico para las transferencias minoristas. En un reciente estudio publicado por la consultora *Booz Allen Hamilton* (3), a partir de un análisis detallado del comportamiento de 600 clientes de banca minorista en Europa, se pone de manifiesto que la demanda de servicios bancarios se orienta aún de forma mayoritaria hacia la oficina. En primer lugar, el 79 por 100 de los clientes de los bancos europeos todavía prefiere acceder a una cuenta corriente o de ahorro suscribiéndola en una sucursal, rechazando otros canales de venta alternativos como los servicios *on-line*. De forma similar, el 78 por 100 de los clientes prefiere negociar su hipoteca en una oficina, sin consultar si quiera ofertas alternativas, y el 60 por 100 acude a la oficina para la suscripción y gestión de los seguros de vida.

4. PRECIOS Y SERVICIO: INTEGRACIÓN Y CAMBIO TECNOLÓGICO

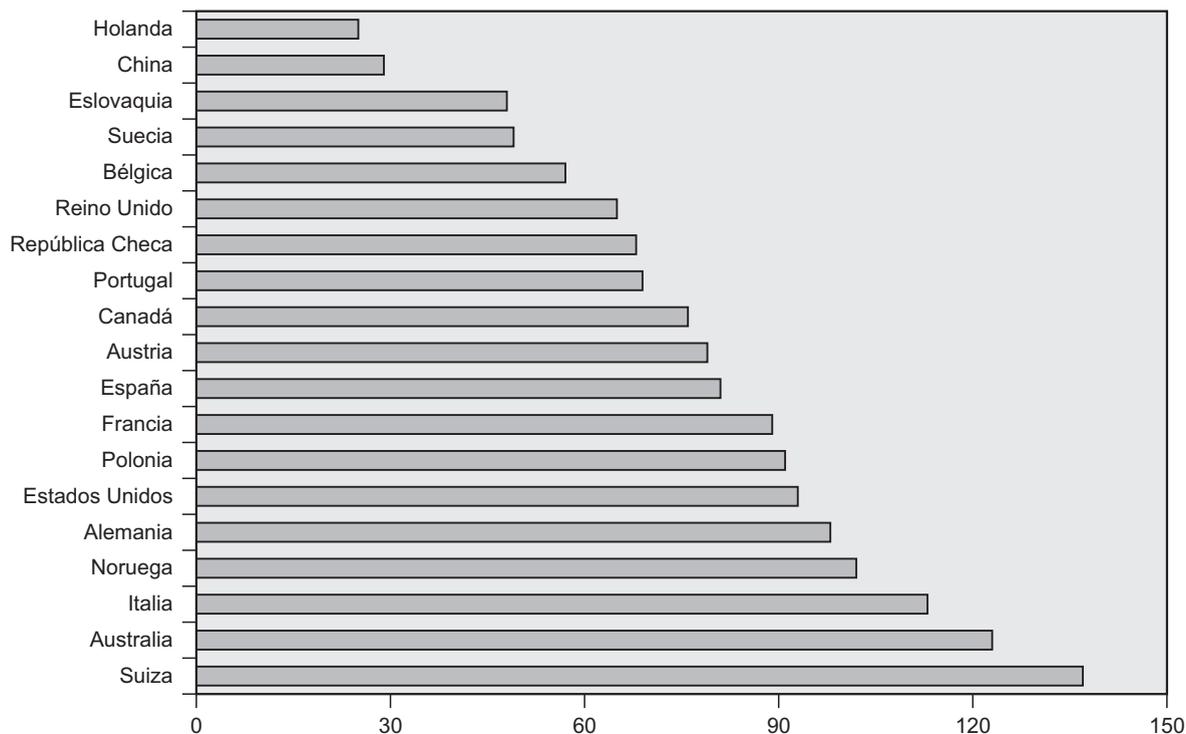
La existencia de diferencias significativas en términos de márgenes de negocio, rentabilidades, niveles de eficiencia y, en general, en las estrategias minoristas de las entidades de depósito europeas hace necesario un análisis de los diferenciales de precios y niveles de servicio a los que se están enfrentando los consumidores de servicios financieros en Europa. En el informe *World Retail Banking Report 2005* (4) elaborado conjuntamente por la consultora Capgemini y EFMA (*European Financial Management and Marketing Association*), en el que se incluyen 130 bancos de 19 países (5), se pueden extraer importantes conclusiones respecto al precio medio de los servicios ofrecidos por los intermediarios bancarios europeos. El precio medio se calcula como el coste anual del uso de una cesta de productos bancarios homogéneos de uso frecuente, fundamentalmente

cuentas de depósito y tarjetas de débito y crédito. Los valores se corrigen según la frecuencia media de uso de cada producto en cada país.

En el gráfico 3 se ofrecen los principales resultados de este análisis al comienzo de 2005. La media de la muestra de países analizados sitúa el precio básico de los servicios en 78 euros anuales. Las diferencias entre los países resultan muy significativas. Así, Suiza aparece como el país donde más caros resultan los servicios bancarios (137 euros), mientras que Holanda se encuentra en el extremo opuesto, con el menor precio medio de los países analizados (25 euros). España ocupa un lugar intermedio, con un coste de 81 euros anuales, similar al de otros países como Estados Unidos (93 euros), Francia (89 euros) y Canadá (76 euros). El informe de Capgemini-EFMA indica, asimismo, que en la Eurozona los precios de los servicios bancarios básicos se han incrementado un 3,1 por 100 en línea con la inflación. Se destaca, asimismo, que existen numerosas fuentes de divergencia en precios en Europa, tales como el coste de la retirada de efectivo en cajeros, las comisiones de las tarjetas de crédito y los costes de mantenimiento de cuentas corrientes. La información mostrada pone de relieve la existencia de importantes divergencias en precios en los mercados bancarios minoristas europeos, si bien el hecho más preocupante es que la mayor parte de los análisis recientes indican un escaso avance en materia de convergencia en este terreno (6).

En cuanto al servicio, aun asumiendo que existen numerosas dimensiones en las que ha de medirse esta variable, la oficina continua siendo el punto de referencia de los servicios minoristas. En el cuadro 5 se muestra, como indicador básico, la evolución del número de oficinas en una muestra de países europeos, así como la ratio "empleados/oficinas" en estos países a partir de los datos que ofrece el BIS para 1990, 1997 y 2003. En la mayor parte de los países analizados, la reducción de oficinas ha sido la nota predominante. El número de oficinas disminuyó en más de un 50 por 100 entre 1990 y 2003 en países como Finlandia y Holanda, siendo la reducción superior al 30 por 100 en Suecia, Suiza, Bélgica, y Noruega en el mismo período. En contraste, Italia (68,93 por 100), España (11,93 por 100) y, en menor medida, Francia (1,95 por 100) vieron ampliada su red de oficinas en el período considerado, lo que se explica, en parte, por la extensión geográfica del servicio de sus entidades de tipo local. En cualquier caso, llama la atención que España cuente con la mayor red de oficinas de Europa

GRÁFICO 3
EVOLUCIÓN DE LOS PRECIOS BANCARIOS POR PAÍSES, 2004-2005 (EUROS)



Fuente: Capgemini-EFMA-World Retail Banking Report.

en 2003 (39.400), a pesar de que otros de los países analizados —como Alemania, Francia, Austria, Italia y Holanda— cuenten con un mayor número de entidades (véase cuadro 4). El mayor grado de bancarización relativa en España en cuanto a número

de oficinas se traduce, sin embargo, en la menor de las ratio “empleados/oficinas” (6 en 2003). Esta ratio disminuye a lo largo del tiempo, precisamente en aquellos países que mostraron una expansión de la infraestructura de sucursales, apostando por

CUADRO 5
NÚMERO DE OFICINAS Y RATIO “EMPLEADOS/OFICINAS” EN EL SECTOR BANCARIO EUROPEO (1990-2003)

	NÚMERO DE SUCURSALES (EN MILES)			EMPLEADOS/OFICINA		
	1990	1997	2003	1990	1997	2003
Alemania	43,3	47,1	38,2	16	16	19
Francia	25,7	25,5	26,2	16	15	15
Reino Unido	19,0	14,3	12,9	22	25	28
Italia	17,7	25,6	29,9	18	13	11
España	35,2	37,6	39,4	7	6	6
Holanda.....	8,0	7,0	3,7	15	17	38
Bélgica	8,3	7,4	5,6	10	10	13
Suecia	3,3	2,5	2,0	14	17	21
Austria	4,5	4,7	4,4	17	16	17
Suiza	4,2	3,3	2,7	29	32	37
Noruega	1,8	1,6	1,2	17	15	18
Finlandia.....	3,3	1,7	1,6	15	18	17

Fuente: BIS Annual Report 2004 y elaboración propia. Incluyen bancos comerciales, cajas de ahorros y cooperativas de crédito.

CUADRO 6
DESARROLLO DE LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS Y TERMINALES EN PUNTO DE VENTA (TPV) EN EL SECTOR BANCARIO EUROPEO (1996-2002)

	CAJEROS AUTOMÁTICOS POR MILLÓN DE HABITANTES		TRANSACCIONES EN CAJEROS AUTOMÁTICOS POR HABITANTES		TERMINALES EN PUNTO DE VENTA (TPV) POR MILLÓN DE HABITANTES		TRANSACCIONES EN TPV POR HABITANTE	
	1996	2002	1996	2002	1996	2002	1996	2002
Bélgica	396	683	15	23	8.009	13.136	21	52
Dinamarca.....	420	525	—	—	8.486	17.835	53	92
Alemania.....	459	612	15	20	1.918	5.584	3	17
Grecia.....	185	464	6	18	1.796	10.424	—	—
España	775	1.230	15	21	14.650	22.023	4	15
Francia	410	637	13	20	11.070	15.620	35	67
Irlanda.....	290	361	21	38	1.213	11.506	0	14
Italia	424	683	6	11	3.741	14.109	1	10
Luxemburgo.....	533	840	10	13	10.617	16.130	15	42
Holanda.....	396	466	26	30	6.187	10.972	24	66
Austria	484	863	10	13	632	8.464	2	17
Portugal	541	1.074	18	38	4.990	10.980	19	58
Finlandia.....	448	406	42	46	9.951	14.228	34	70
Suecia	269	297	34	36	6.945	11.439	10	57
Reino Unido	376	690	27	38	9.357	13.691	22	52
Eurozona	450	700	16	23	6.878	12.781	14	35
Unión Europea-15	480	717	14	20	6.529	12.557	12	31

Fuente: Banco Central Europeo (*Blue Book*) y elaboración propia.

oficinas de menor dimensión media y una mayor extensión geográfica de las mismas. En el resto de los países analizados, la evolución es a la inversa, con oficinas de mayor dimensión y mayor número medio de empleados por cada sucursal, destacando especialmente los casos de Holanda (38 empleados/oficina en 2003) y Reino Unido (28 empleados/oficina).

A pesar de la persistencia de la oficina como medio de canalización del negocio bancario minorista en Europa, el desarrollo de nuevos canales de distribución y medios de pago compromete, a medio plazo, la relevancia del “ladrillo” y de la distancia en las relaciones banca-cliente. El cambio tecnológico tiene un primer frente, ya desarrollado en gran medida, en el cambio de oficinas por cajeros automáticos. En particular, la difusión de tarjetas de crédito y débito para su uso en cajeros y en terminales en punto de venta (TPV) —como muestra el cuadro 6 para el período 1996-2002— ha experimentado un crecimiento considerable en los últimos años y presenta diferencias notables entre los distintos países. El número de cajeros por millón de habitantes en la Unión Europea pasó de 480 en 1996 a 717 en 2002. Ocupa un lugar destacado la red de cajeros española, con más de 1.230 cajeros por cada millón de habitantes en 2002, seguido de Portugal (1.074), Austria (863) y Luxemburgo (840). Sin embargo, el análisis del

número de transacciones en cajeros revela la existencia de una cierta falta de correspondencia entre el desarrollo de la red y el uso por parte de los clientes. Así, el número medio de operaciones pasó de 14 a 20 entre 1996 y 2002, destacando los casos de Finlandia (46), Reino Unido (38), Portugal (38), Irlanda (38) y Suecia (36). España se sitúa en torno a la media (21), mientras que el menor número medio de operaciones se observa en Italia (11).

De forma similar, el número de terminales en puntos de venta (TPV) por millón de habitantes en la Unión Europea se ha, prácticamente, duplicado en este período, siendo de 12.557 en 2002. De nuevo, España aparece como el país con una mayor red de terminales por millón de habitantes (22.023), seguido de Dinamarca (17.835) y Luxemburgo (16.130). En cualquier caso, el uso del TPV, al igual que en el caso del cajero automático, no parece corresponderse con el tamaño de la red. El número de operaciones medias en la Unión Europea ha pasado de 12 en 1996 a 31 en 2002. Tan sólo en Dinamarca parece constatarse un uso acorde al tamaño relativo de la red, alcanzándose las 92 transacciones por habitante en 2002, seguido de Finlandia (70), Francia (67) y Holanda (66). El valor para España (15) es incluso inferior a la media, mientras que el menor número de operaciones en TPV se observa, de nuevo, en Italia (10).

Por último, otro de los frentes fundamentales en el cambio tecnológico es el desarrollo de la banca *on-line*. Si bien es cierto que las expectativas de desarrollo de este tipo de negocio no tuvieron la contrapartida esperada durante la década de 1990, el avance de la banca por Internet transcurre en paralelo a la difusión de estas tecnologías en los hogares y constituye un cambio ineludible —para un parte importante del negocio minorista— a medio plazo. Un estudio elaborado por la consultora *Datamonitor* (7) cifra en 50 millones los usuarios de algún tipo de servicios bancarios *on-line* en 2002, más del doble de los usuarios estimados para 2000. Entre los países más destacados, el Reino Unido contaba con 10,3 millones de usuarios, seguido de Alemania (8,8 millones), el conjunto de Suecia, Dinamarca, Noruega y Finlandia (8,5 millones), Francia (4,8 millones), Holanda (4,5 millones) y España (4 millones). Estas cifras, lejos de reducirse, se espera que aumenten de forma considerable durante los próximos años, por lo que las entidades de depósito europeas deberán adaptar sus estrategias de negocio y la dimensión de su red física a la realidad de esta demanda.

5. CONCLUSIONES

En este artículo se pasa revista, con la limitación de la escasez de datos disponibles, a la evolución y líneas estratégicas generales de las entidades bancarias europeas. En cuanto a los cambios en la estructura, aunque se observa una cierta proliferación de movimientos de concentración en la banca europea, las fusiones se producen de forma mayoritaria dentro de las fronteras de cada país y ni este tipo de procesos ni los transfronterizos parece estar propiciando una mayor integración financiera en Europa, particularmente en el segmento minorista. La fragmentación de los mercados queda patente cuando se examina el precio medio de los servicios bancarios en los distintos países, que presenta diferencias sustanciales entre los mismos. Asimismo, aunque se espera que el factor tecnológico —en particular la banca *on-line*— relativice la importancia de la distancia y favorezca una mayor alineación de los precios, los clientes siguen mostrando una preferencia mayoritaria por la oficina. En este punto, existen también diferencias en el modo de ofrecer los servicios en sucursales, apostándose en algu-

nos países por la creación de una tupida red de oficinas de dimensión reducida y en otros por el servicio más centralizado, con oficinas de mayor tamaño. Las entidades financieras españolas y, en particular, las cajas de ahorros, constituyen un ejemplo de una estrategia mixta, apostando tanto por el servicio al cliente como por el desarrollo tecnológico. Esta combinación parece haberlas dotado de una considerable fortaleza en el entorno europeo, tanto por su competitividad en precios como por el éxito de su modelo de banca relacional.

Sea cual sea la estrategia, el clima general, al menos en la banca minorista, ofrece un panorama en el que se debe conciliar la cada vez mayor valoración de la llamada “banca relacional” —cercanía al cliente, relaciones de confianza, ...— con una apuesta progresiva a medio plazo por la tecnología y los servicios a distancia. Tal vez lo que se fragmente en el futuro sea el tipo de servicios susceptible de vincularse a la primera de las opciones (servicios hipotecarios, seguros) y a la segunda (medios de pago, productos de ahorro, servicios de inversión) si bien, como en todas las industrias, la variedad de oferta también es un valor que debe considerarse.

NOTAS

(*) Universidad de Granada y FUNCAS.

(**) Caja Granada.

(1) Una revisión actual del estado de implantación de las medidas del FSAP puede encontrarse en: http://europa.eu.int/comm/internal_market/finances/actionplan/index_en.htm.

(2) GUAL, J., y VIVES, X. (2005): *Seguimiento de la desregulación europea: integración de la banca europea. El camino hacia adelante*, CEPR-Fundación BBVA.

(3) [http://www.boozallen.com/\(sección “reports”, enero 2005\)](http://www.boozallen.com/(sección%20reports)).

(4) http://www.capgemini.es/docs/World_Retail_Banking_Report_2005.pdf.

(5) Entre otros, se incluyeron 6 bancos y 7 cajas de ahorros españoles.

(6) Véase, por ejemplo: ADAM, K.; JAPPELLI, T.; MENNICHINI, A.; PADULA, M. y PAGANO, M. (2002): *Analyse, Compare, and Apply Alternative Indicators and Monitoring Methodologies to Measure the Evolution of Capital Market Integration in the European Union*, Center for Studies in Economics and Finance (CSEF), University of Salerno.

(7) *E-banking strategies in Europe 2003: a Datamonitor Report*, abril (<http://www.datamonitor.com>).