

El papel de las cajas de ahorros en un mundo globalizado: una nota sobre la “Declaración de Kuala Lumpur”

Santiago Carbó Valverde*

La relevancia y conexión que han adquirido los conceptos de “financiero” y “social” en la economía mundial resultan hoy por hoy incuestionables. Los mercados, instituciones financieras, autoridades económicas y agentes privados se han visto inmersos en las tres últimas décadas en intensos procesos de liberalización e integración que han impulsado su modernización y globalización. Si bien es cierto que los beneficios competitivos de estos fenómenos son notables, existen ineficiencias y debilidades en el acceso de importantes porcentajes de población a los servicios financieros en todo el mundo que requieren de nuevas perspectivas para atajarlos. En este sentido, las familias y las pequeñas empresas localizadas en ámbitos de carácter regional o local en los que el sistema bancario tradicional no está presente, así como ciertos colectivos sociales, como mujeres e inmigrantes, han pasado a formar parte de un grupo en riesgo de exclusión social y financiera. A su vez, la intensificación de la competencia ha llevado a muchas instituciones financieras en todo el mundo a replantearse sus estrategias de negocio atendiendo de forma casi exclusiva al perfil rentabilidad/riesgo de la clientela, propiciando una menor cobertura de amplios colectivos que no son capaces de cumplir las exigencias de entrada impuestas por el mercado pero con una importancia social y un potencial económico significativos. Así, a modo de ejemplo, en Kenia, que dispone de uno de los mejores sistemas financieros de África, tan solo el 10 por 100 de su población tiene algún tipo de relación con los bancos o con otras instituciones financieras¹.

* Universidad de Granada y FUNCAS.

¹ Véase KIPPRA (2001), *Legal and Other Constraints on Access to Financial Services in Kenya*, Informe Especial Kippira (*Kenya Institute for Public Policy Research and Analysis*), Nairobi.

Ante este escenario, la reciente celebración del XXI Congreso del Instituto Mundial de las Cajas de Ahorros (IMCA)² en 2006 en la ciudad de Kuala Lumpur (Malasia) fue una nueva oportunidad para analizar en profundidad los cambios que están ocurriendo en el ámbito bancario internacional y afectando a las instituciones financieras y, en particular, a las cajas de ahorros. Estas instituciones, cuyo negocio se basa en una visión más cercana de la sociedad, han logrado hacer compatibles la universalización de los servicios financieros —cubriendo las necesidades de financiación de los colectivos más proclives a la exclusión— con la modernización y la globalización de la industria bancaria. En este sentido, las cajas de ahorros han llegado a situarse en el panorama mundial como entidades caracterizadas por su dinamismo y credibilidad financiera, además de desempeñar una importante labor social. Su propia actividad financiera marca este compromiso, si bien son pioneras, asimismo, en muchos países, en iniciativas de financiación solidaria y puesta en marcha de proyectos sociales, así como en el ámbito de la responsabilidad social corporativa.

La interconexión e integración que caracterizan a la industria financiera globalizada ha obligado a las entidades

² El IMCA es una de las mayores asociaciones internacionales bancarias y el único representante global de cajas de ahorros y otras instituciones de ahorro minoristas. Fundado en 1924, representa a más de 1.000 instituciones financieras procedentes de 89 países. A principios del año 2005, el activo de las instituciones miembros alcanzaba 7,5 billones de euros, los depósitos de clientes ascendían a 4,5 billones de euros y los préstamos a clientes los 3,6 billones de euros. Los bancos miembros del IMCA administran 192.161 oficinas y emplean alrededor de 2,8 millones de personas. Los miembros del IMCA disponen de una tradición de servicio al cliente, que actúan de una manera socialmente responsable y que dirigen sus actividades hacia los individuos, las familias, las PYME y las autoridades locales.

financieras a plantear estrategias válidas de cara a superar estos desafíos. El elevado grado de competencia, el progreso tecnológico y las reformas financieras de ámbito nacional e internacional son los principales mecanismos de transformación. Por otra parte, la perspectiva de la demanda impone un nuevo reto ya que hoy en día los clientes son más conscientes que nunca de la importancia de la calidad, la variedad y el grado de sofisticación del producto financiero.

Las cajas de ahorros responden rápidamente a estas demandas y expectativas con productos que incorporan un elevado valor añadido de carácter social: la confianza. El acceso a los servicios financieros y la instauración de una banca de proximidad se han convertido en dos de las principales preocupaciones de las cajas de ahorros, haciendo que en muchos países el sistema financiero abarque a todos los estratos de la sociedad, incluso a los segmentos de población de ingresos más reducidos, propiciando el ahorro, la financiación de proyectos, el acceso a la vivienda o a los productos de aseguración, entre otras iniciativas, y, en muchos casos, convirtiéndose en la única alternativa para abandonar la condición de excluidos financieros.

Este artículo se centra en los rasgos fundamentales y en las tendencias más recientes de la labor desempeñada por las cajas de ahorros en el mundo. En un primer epígrafe, y con objeto de recoger la diversidad institucional que caracteriza a las cajas de ahorros en el mundo, se realiza un análisis que incorpora algunos de los aspectos más relevantes de su negocio tanto desde la perspectiva financiera, como atendiendo a su aportación social. El segundo de los epígrafes se ocupa de la reciente Declaración de Kuala Lumpur, que pone de manifiesto las tendencias actuales de actuación de las cajas de ahorros a partir de las conclusiones obtenidas por el Instituto Mundial de Cajas de Ahorros en su Congreso Mundial de 2006. En el tercer epígrafe se analizan las perspectivas futuras del negocio bancario en el contexto de cambio tecnológico y social, concluyendo con una reflexión en torno a la evolución y futuro de las cajas de ahorros.

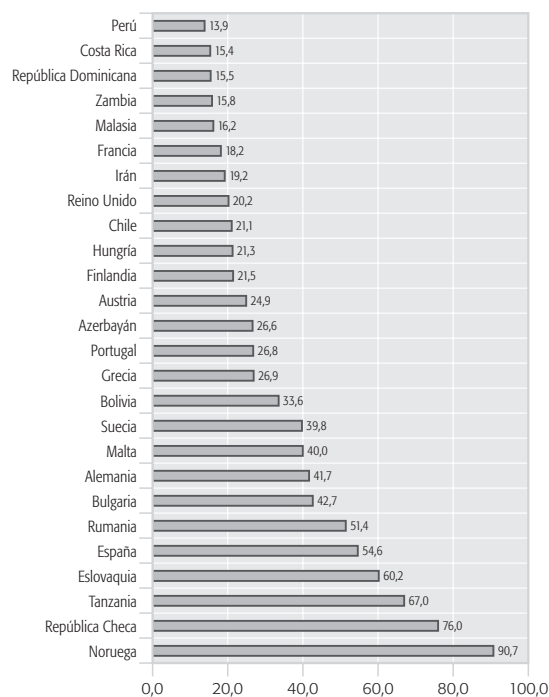
1. Análisis comparado del papel de las cajas de ahorros en el contexto bancario internacional

La presencia de las cajas de ahorros goza de un papel protagonista, tanto en economías avanzadas como en países en vías de desarrollo. La proximidad es uno de los mayores activos de las cajas de ahorros y refleja su conocimiento del mercado al que sirve y su voluntad de servi-

Gráfico 1

PARTICIPACIÓN DE LA RED DE OFICINAS DE LAS CAJAS DE AHORROS POR PAISES

Porcentaje total sector bancario nacional (2005)



Fuente: Banco Mundial, IMCA y elaboración propia.

cio a la comunidad local o regional. Las cajas de ahorros, generalmente, cuentan con redes de distribución extendidas en amplios ámbitos geográficos, tanto urbanos como rurales, que permiten ofrecer servicios financieros en territorios generalmente olvidados para otro tipo de entidades financieras. El gráfico 1 presenta información de la participación de las oficinas de las cajas de ahorros respecto al total de oficinas bancarias en un conjunto amplio de países para los que se ha obtenido información homogénea. Si bien la presencia (física) de las cajas es elevada en la mayor parte de los países, presenta un amplio rango de penetración, lo que se pone de manifiesto al comparar su presencia en Perú (un 13,9 por 100 de la red de oficinas bancarias pertenecen a las cajas de ahorros) y en Noruega (90,7 por 100). De forma similar, en el continente africano, las cajas de ahorros son prácticamente el único vehículo para integrar el sistema financiero formal en comunidades remotas.

En cualquier caso, tras estos porcentajes se ocultan otras importantes realidades. La red de venta al público de las cajas de ahorros es significativamente más amplia que

la de todo el resto de entidades financieras en muchos países pero debe atenderse, además, al ámbito geográfico. Por ejemplo, las trece cajas de ahorros existentes en Perú (Federación peruana de cajas municipales de ahorro y crédito) incluyen una red de distribución de 157 oficinas localizadas principalmente en el medio rural —fuera de la capital— y en provincias en las que la presencia bancaria es prácticamente inexistente. La mayor parte de su red de oficinas se encuentra localizada en territorios en los que las entidades bancarias no están presentes. La compatibilidad de su negocio minorista y la diversidad de los servicios financieros ofrecidos a su clientela —mediante productos financieros accesibles— han logrado caracterizar a las cajas de ahorros con un sello distintivo de vocación social en éste y en otros países latinoamericanos.

Desde una perspectiva tecnológica, la presencia de las redes de distribución de las cajas de ahorros es, asimismo, notable. Empleando el peso relativo de su red de cajeros automáticos sobre el conjunto del sistema bancario (gráfico 2) se obtiene una "instantánea" de la presencia mundial de las cajas similar a la señalada previamente. En cualquier caso, cuando la variable elegida es la red de cajeros, su participación relativa es particularmente destacada en países como República Checa (80,1 por 100), Ucrania (62,2 por 100) y China (47,2 por 100).

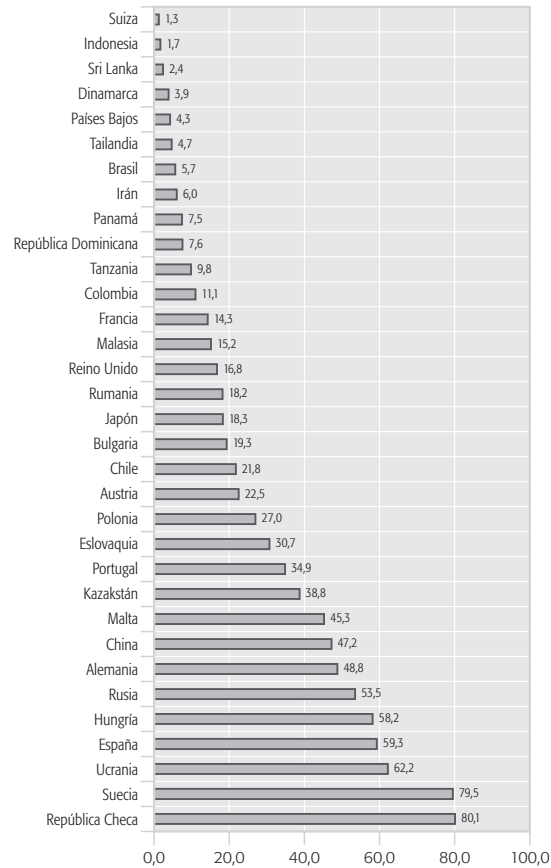
Resulta conveniente destacar también la relevancia cualitativa del papel de las cajas en la inclusión financiera, como manifestación de capital social. En el caso de las cajas, la dimensión financiera suele desarrollarse en paralelo a propuestas individuales y colectivas de carácter social. En este sentido, los proyectos sociales diseñados por las cajas de ahorros se convierten así en una fuente inherente de capital social, entendiéndose como tal el conjunto de procedimientos y normas de una determinada sociedad que favorecen la conexión social, generando un ambiente de confianza, cohesión y trabajo conjunto entre los miembros de esa sociedad. La cohesión social que las cajas de ahorros fomentan desde su propio negocio hace posible la creación de relaciones intensas y duraderas. Esta conexión deriva en otro elemento distintivo de las cajas, la banca relacional, puesto que sus relaciones a largo plazo con la clientela y su compromiso social con un determinado entorno las hace acreedoras de una información única sobre las condiciones, riesgos y capacidades de ese entorno.

En su conjunto, las cajas de ahorros son uno de los principales exponentes de las instituciones que se conocen como *double-bottom line institutions* (instituciones que consiguen el equilibrio entre dos objetivos). En particular, son capaces de hacer compatible y equilibrar la provisión de servicios financieros accesibles en aquellos lugares en

Gráfico 2

PARTICIPACIÓN DE LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS DE LAS CAJAS DE AHORROS POR PAÍSES

Porcentaje total sector bancario nacional (2005)

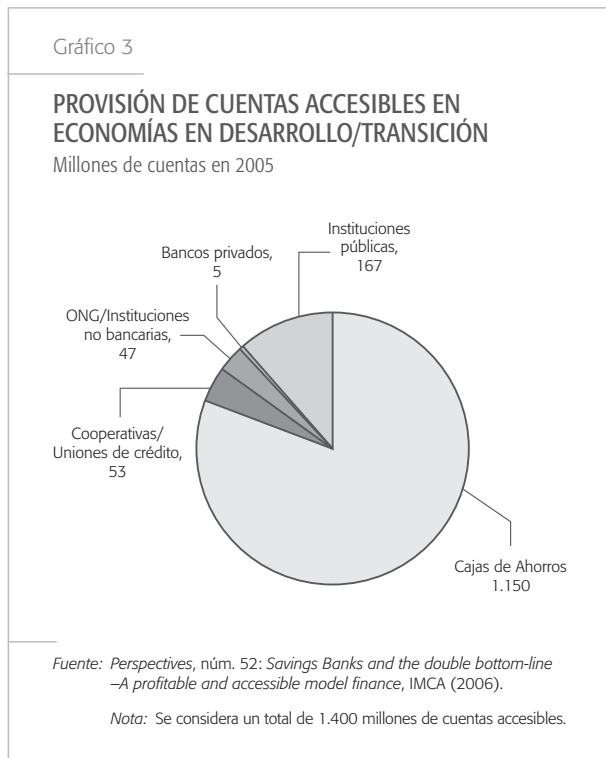


Fuente: Banco Mundial, IMCA y elaboración propia.

los que están presentes y la rentabilidad y competitividad propias de las entidades financieras en un entorno globalizado. En el gráfico 3 se ofrece una sucinta visión de la presencia de este tipo de instituciones en las economías en desarrollo y transición, destacando que las cajas de ahorros ofrecen aproximadamente 1.100 millones de cuentas accesibles en dichos países, sobre un total de 1.400 millones.

2. La Declaración de Kuala Lumpur

Como una preocupación extendida en los diferentes países de nuestro entorno, la exclusión financiera supone un lastre y un elevado coste de oportunidad en términos de capital social. En numerosos países, las cajas de ahorros



han contribuido decisivamente a la extensión de las políticas de movilización del ahorro y a la financiación de proyectos de inversión de colectivos en riesgo de exclusión. La combinación de factores como proximidad, accesibilidad, productos atractivos, servicios personalizados y seguridad han demostrado ser la clave del éxito en un entorno globalizado en que muchos de estos colectivos son frecuentemente olvidados en numerosos ámbitos.

Con ocasión del XXI Congreso Mundial de las Cajas de Ahorros (septiembre 2006), la Asamblea General del Instituto Mundial de Cajas de Ahorros (IMCA) reconoció, en la llamada “Declaración de Kuala Lumpur” algunos elementos clave para acercar los servicios financieros a la población en el mundo globalizado:

— Se reconoce que la globalización ofrece la oportunidad de incrementar las interacciones transfronterizas de personas, mercados e ideas, contribuyendo a la innovación y al avance tecnológico. Bien gestionadas, éstas pueden beneficiar a las economías locales y por consiguiente, contribuir al desarrollo económico y al mejoramiento del bienestar de la población.

— Se considera, por lo tanto, que los beneficios de la globalización se deben distribuir equitativamente en cada país, favoreciendo a la mayoría de sus ciudadanos. De hecho, la globalización es tanto una oportunidad, como un desafío para alcanzar el desarrollo local sostenible.

— Es importante que las instituciones financieras locales canalicen los beneficios que la globalización ofrece hacia el cliente minorista. En calidad de instituciones financieras modernas y rentables, los miembros del IMCA traducen las posibilidades ofrecidas por el mercado global, como productos innovadores y nuevas tecnologías, en soluciones financieras locales.

— Se considera como eje estratégico fundamental hacer perdurable el compromiso social de las cajas de ahorros en favor de sus comunidades, como seña de identidad de estas cajas y de cualquier entidad minorista que pretenda ser socialmente comprometida. Las operaciones socialmente responsables de las cajas contribuyen al desarrollo de mercados sostenibles, equilibrados y justos, donde las consideraciones económicas son importantes, si bien no constituyen las únicas fuerzas motoras.

— Se enfatiza el destacado papel de las instituciones financieras socialmente responsables en la movilización del ahorro para favorecer el crecimiento económico y la creación del empleo. La movilización del ahorro hacia el sector financiero formal es la mejor garantía para canalizar eficazmente los recursos hacia oportunidades de inversión en los mercados locales, regionales o internacionales.

Esta Declaración es, por lo tanto, un desafío para las cajas de ahorros y para toda la industria de servicios financieros minoristas en un ámbito competitivo abierto, en el que es necesario servir a un número elevado de clientes con altos volúmenes de transacciones caracterizadas por su bajo valor individual y manteniendo, además, una elevada presencia física. La sostenibilidad de este modelo depende, en gran medida, de la capacidad de las cajas de ahorros para mantener sus niveles de eficiencia. El desafío debe contemplar, asimismo, una extensión del esfuerzo que ya vienen desarrollando estas instituciones en un largo recorrido por mantener y mejorar sus índices de rentabilidad y riesgo sin comprometer su orientación social. En el lado de los costes, esto implica la realización de medidas apropiadas para controlar gastos y modernizar los procesos internos, sobre todo en algunos países en vías de desarrollo. Esto también supone el establecimiento de precios que hagan accesible la financiación y atractivo el ahorro. Por el lado de los ingresos, la amplia variedad de productos y servicios puede contribuir a la sostenibilidad financiera de este modelo de negocio. Asimismo, las experiencias de las cajas de ahorros en la introducción en muchos países de esquemas de financiación específicos —como las microfinanzas— parecen garantizar una más amplia expansión de estas actividades en el futuro.

3. Perspectivas futuras de la labor de las cajas de ahorros y principales conclusiones

La globalización constituye un fenómeno heterogéneo en cuanto a la incidencia que ha tenido en los diferentes espacios geográficos. Para muchas entidades financieras ha requerido de nuevas competencias estratégicas para afrontarla. En este sentido, en el caso de las cajas de ahorros, conviene destacar que en muchos países han sabido poner en juego desde hace más de un siglo lo que hoy se denomina *coopetencia*, una competencia con dosis suficientes de cooperación en los diferentes ámbitos en los que están presentes, permitiéndoles así ganar unas adecuadas economías de escala en aquellas funciones específicas de carácter social que son su razón de ser.

En este sentido, es bastante razonable augurar que el papel de las cajas de ahorros será más que relevante en el futuro, compitiendo intensamente en los mercados pero cooperando en beneficio de la sociedad. Es precisamente la sociedad la que reclama de las empresas una mayor vinculación que la meramente mercantil. Por lo tanto, junto con la cooperación, un segundo eje estraté-

gico para las cajas en el futuro es el mantenimiento y mejora de sus mecanismos de responsabilidad social corporativa. No es de extrañar que las cajas de ahorros hayan liderado en numerosos sistemas financieros la adopción de códigos éticos y la elaboración de memorias de responsabilidad social corporativa, lo que ha venido a unirse a otras actividades sociales (como la Obra Social). En cualquier caso, las cajas de ahorros se han adelantado a esta nueva concepción de la empresa y esta acción y compromiso social facilita y facilitará, sin duda, el mantenimiento de su competitividad y representatividad en los mercados.

Finalmente, conviene otorgar también un papel destacado a la regulación como mecanismo capaz de establecer “las reglas de juego” para que las instituciones puedan desempeñar su labor. Eso sí, es necesario que en los procesos reguladores —en el ámbito de la globalización e integración financieras— se reconozca el papel de las cajas como “puerta de entrada” para el acceso a los servicios minoristas en un ámbito local. Este reconocimiento se traduce en otorgar un valor a la diversidad de instituciones financieras y que las regulaciones permitan preservar distintos tipos de entidades ya que, en términos prácticos, ofrecen diferentes grados de implicación social.