

INFORME DE LA INVESTIGACIÓN SOBRE EL SECTOR DE BANCA MINORISTA

PARTE A: COMPETENCIA EN EL MERCADO DE LAS CUENTAS CORRIENTES Y SERVICIOS RELACIONADOS (*)

Comisión Europea

A.1. CARACTERÍSTICAS DE MERCADO DE LA BANCA MINORISTA EN EUROPA

ESTA sección del informe trata de los mercados de cuentas corrientes y servicios relacionados en la Unión Europea, el grueso de lo esencial del negocio bancario minorista. El producto minorista central de la cuenta corriente es utilizado como punto de partida para este análisis de la competencia, y se extiende el alcance para considerar otros productos bancarios minoristas esenciales ofrecidos a consumidores y PYME. Estos productos relacionados incluyen productos crediticios tales como hipotecas y préstamos a consumidores y PYME, y productos de ahorro tales como cuentas de depósito.

La investigación ha hallado que el sector bancario minorista en la Unión Europea permanece en gran parte fragmentado a lo largo de las fronteras nacionales y que la integración está lejos de ser completa. La medida en que la economía de la banca minorista en la UE conducirá a una integración plena permanece como una cuestión abierta. Existe evidencia de integración y desempeño convergente a escala regional, por ejemplo en el Benelux y los países nórdicos. En su conjunto, sin embargo, los mercados bancarios minoristas en los estados miembros de la UE muestran varias características comunes. Este capítulo examina las principales características (1) de estos mercados, y se estructura como sigue:

— La sección 1 trata las características del lado de la oferta de los mercados bancarios minoristas.

— La sección 2 trata las características del lado de la demanda de los mercados bancarios minoristas.

— La sección 3 trata de los distintos modelos de distribución para los productos bancarios minoristas.

— La sección 4 trata de la regulación de la banca minorista.

A.1.1. Características del lado de la oferta de los mercados bancarios minoristas

Las estructuras de mercado difieren considerablemente entre los estados miembros. Esto se aplica tanto al grado de concentración del mercado como a la identidad de los jugadores principales. Aunque la concentración puede ser descrita como modesta en la mayoría de los estados miembros, algunos países, como Bélgica, Holanda, Finlandia y Suecia, tienen ratios de concentración significativamente mayores. La banca minorista en el Benelux y los países nórdicos también se caracteriza por una actividad transfronteriza significativamente mayor y, en consecuencia, un mayor grado de integración de mercado. Otros países, como Alemania y España, están dominados por cajas de ahorros o bancos cooperativos con un fuerte enfoque regional. Las filiales de los bancos extranjeros tienen una importante presencia de mercado, predominantemente en los nuevos estados miembros.

Infraestructuras de mercado fragmentadas

Algunos aspectos básicos de la infraestructura de la banca minorista europea permanecen fragmentados, lo que a su vez refuerza la actual fragmentación de los mercados de productos. Aspectos importantes de la infraestructura de mercado son los mecanismos de compensación y de pagos (sistemas de pagos) y los registros de crédito; además de la infraestructura legal, como políticas fiscales, regulación y regímenes de protección del consumidor.

En relación con la infraestructura de mercado, en primer lugar, la organización y gestión de las infraestructuras de pagos varía significativamente de un país a otro. Mientras que los sistemas de pagos son llevados por los bancos centrales sin ánimo de lucro en algunos estados miembros, otros se encuentran operados por *joint ventures* de bancos en diversas formas. En consecuencia, las condiciones de acceso y las estructuras tarifarias difieren considerablemente, y amplias barreras de entrada permanecen (son tratadas en la parte B). Sin embargo, la llegada de la Zona

Única de Pagos en Euros (SEPA, en inglés) debería permitir un mercado comunitario completamente integrado para los servicios minoristas de pago. En segundo lugar, hay grandes diferencias en la estructura de mercado y el funcionamiento de los registros de crédito dentro de la UE (son tratadas en el capítulo A.3). Esta fragmentación tiene consecuencias para el volumen y el tipo de datos del consumidor disponibles para los proveedores de crédito, así como para la capacidad de los proveedores de crédito de acceder a los registros, especialmente en otros estados miembros.

En relación con la infraestructura legal, las políticas fiscales sobre los ingresos de las compañías, el tratamiento del IVA y las ganancias de capital varían entre los estados miembros. Estos regímenes fiscales diversos influyen claramente en las decisiones de inversión de los bancos (por ejemplo, en entrar o no en nuevos mercados y en cómo hacerlo) y en las decisiones de consumo, ahorro y endeudamiento de los clientes de la banca minorista. La regulación bancaria es tratada más adelante con más detalle. Vale la pena señalar aquí que mientras las reglas prudenciales han sido armonizadas en gran parte a escala europea, subsisten diferencias significativas en áreas tales como las estructuras de propiedad y el alcance geográfico de ciertos bancos. Por último, las reglas de protección del consumidor para la banca minorista todavía difieren considerablemente entre los estados miembros, lo que eleva el coste de entrada en nuevos mercados y mantiene la fragmentación del mercado.

Alto nivel tradicional de cooperación

La amplia cooperación entre los participantes en el mercado es una característica común de los mercados bancarios minoristas. Los bancos cooperan en diversas áreas, incluyendo la interconexión y el funcionamiento de los sistemas de pagos; la propiedad o afiliación a los registros de crédito, y el desarrollo/promoción conjunta de nuevos productos y servicios. Como muestra la investigación, tales actividades cooperativas de los bancos pueden ofrecer una manera de limitar la competencia. Esto puede materializarse en un acceso restringido a las redes y sistemas, en estructuras tarifarias discriminatorias o en mayores tarifas para los consumidores.

Contactos multi-mercado

Los bancos minoristas ofrecen normalmente una amplia gama de productos, de modo que la industria no sólo se caracteriza por las redes y la coope-

ración, sino también por los contactos multi-mercado de proveedores. Aunque algunos proveedores están especializados y sólo ofrecen un producto o una gama muy limitada de productos (por ejemplo, hipotecas o servicios de cuenta corriente *on line*), los principales jugadores ofrecen normalmente la gama completa de productos minoristas. En teoría, los contactos multi-mercado pueden inducir una colusión debido a que puede haber represalias en todos los mercados compartidos contra las entidades tramposas (2). Sin embargo, el que los contactos multi-mercado puedan o no facilitar un comportamiento coordinado en los mercados bancarios minoristas sólo puede ser establecido caso a caso.

Grados diversos de transparencia de precios

La literatura sobre banca minorista cita ejemplos en los que los precios para productos concretos son transparentes y relativamente fáciles de comparar (3). Esto se aplica por lo general a productos tales como los depósitos o hipotecas, en los que el tipo de interés es un buen indicador del «precio» (aunque algunos cargos o tarifas importantes pueden aplicarse a las hipotecas). Sin embargo, hay algunos productos en los que los precios no son claramente muy transparentes; por ejemplo, las cuentas corrientes. El precio efectivo cargado por los bancos al ofrecer cuentas corrientes puede estar reflejado en los tipos de interés y las tarifas aplicados a la cuenta, y también en el nivel de cargos por los servicios de pago. Así pues, puede ser difícil para los consumidores y las PYME evaluar el «precio» efectivo de una particular cuenta corriente, y más difícil todavía comparar productos entre varios proveedores con productos diferenciados.

Barreras significativas a la entrada

Algunas características de los mercados bancarios minoristas, tales como las economías de escala, la importancia de una red local de sucursales, la innovación limitada y los obstáculos a la movilidad del cliente, pueden funcionar como barreras de entrada. Algunas observaciones expuestas por los bancos en el contexto de la encuesta pública determinaron que la entrada se produce principalmente mediante la adquisición de una base de clientes existente con una red de sucursales y posiblemente una marca establecida.

Las reglas prudenciales y la supervisión pueden ser empleadas para obstaculizar la entrada; por ejem-

plo, las absorciones, las fusiones o la entrada por parte de bancos extranjeros (4). Además, la regulación en algunos países de la UE restringe la entrada, las fusiones o las absorciones relativas a ciertos tipos de instituciones crediticias (por ejemplo, las cajas de ahorros). Otras barreras de entrada se derivan de las estructuras de mercado y de la conducta de los participantes, particularmente con respecto a los acuerdos de cooperación y al funcionamiento de redes tales como los sistemas de pagos o los registros de crédito. En el contexto de las redes pueden distinguirse barreras naturales, reguladoras y de comportamiento. Mientras que las barreras naturales son el resultado de las «economías de escala» inherentes a redes tales como el sistema de pagos, el acceso a las redes puede ser también dificultado por barreras artificiales tales como las provisiones reguladoras o el comportamiento de los actores en ejercicio. Las estructuras tarifarias que perjudican a los bancos menores o a los recién llegados pueden ser el resultado de barreras naturales o artificiales.

A.1.2. Características del lado de la demanda de los mercados bancarios minoristas

Las características del lado de la demanda de la banca minorista pueden conducir a un desempeño de mercado menos eficiente. Tales ineficiencias surgen de dos factores principales: en primer lugar, la asimetría en la información; cuando los consumidores bancarios no cuentan con una información completa, se reduce la intensidad de la competencia en precios; y en segundo lugar, los altos costes del cambio, cuando el nivel de costes informativos y de transacción para cambiar algunos productos bancarios (especialmente, las cuentas corrientes) disuade a los consumidores de dejar a su actual proveedor. La combinación de estos dos factores tiende a reducir la movilidad de los clientes en el mercado para productos tales como las cuentas corrientes. Los niveles de movilidad pueden también ser reducidos artificialmente por algunas prácticas bancarias, como el *tying* (modelo de productos atados) de los productos de la banca minorista y la imposición de altas tarifas de salida (tratadas en el capítulo A.5).

Los datos de la investigación sugieren que en la mayoría de los estados miembros las tasas de cambio anual de cuentas corrientes son bajas y estables entre el 5 y el 10 por 100 anual (5). Esto sugiere que los efectos totales de la asimetría en la información y de los costes del cambio (ya sean intrínsecos o artificiales) son bastante similares dentro de la UE, pese a algunas diferencias entre los estados miembros. Este

bajo nivel observado de movilidad del cliente tiene importantes consecuencias para el funcionamiento de los mercados bancarios minoristas en la UE y la intensidad de la competencia, porque parece dificultar la entrada al mercado. Por ejemplo, es una opinión común en la industria que, para un completo servicio bancario minorista, la entrada *greenfield* (a partir de cero) en otros mercados de estados miembros tiende a ser más arriesgada y menos exitosa que la entrada mediante fusión y adquisición. Entre otros factores, la baja movilidad del cliente parece ser una explicación. Puesto que los clientes de la banca minorista son relativamente inmóviles, es difícil para una operación *greenfield* ganar grandes cantidades de clientes mediante la competencia en precios y, por tanto, adquirir una escala importante en un marco temporal comercialmente viable.

A.1.3. Modelos de distribución diferentes para los productos de la banca minorista

Los modelos de distribución para los productos de la banca minorista varían en alguna medida entre los estados miembros. La red de sucursales permanece como el canal primario, aunque es crecientemente complementada o sustituida por otros canales que incluyen Internet y el teléfono.

Los modelos de distribución también varían según el producto o productos que se vendan. Los bancos entran asimismo de manera creciente en mercados de productos específicos, tales como las tarjetas de crédito y las cuentas de depósito, particularmente al expandirse fuera de sus fronteras. Esta aproximación puede eliminar la necesidad de una red de sucursales y permitir que todas las operaciones sean desarrolladas vía Internet o teléfono, reduciendo costes de manera importante.

Sin embargo, para una banca minorista de «servicio completo» (6), una red de sucursales sigue siendo vital, puesto que los clientes generalmente quieren y necesitan un contacto cara a cara con el personal del banco para tratar sus finanzas. Tal como los bancos confirmaron en sus respuestas a la investigación del sector, una red de sucursales amplia sigue siendo un factor crítico en la expansión y la obtención de una cuota significativa de mercado en la banca minorista de servicio completo (7). Los grandes jugadores nacionales tienen una ventaja inherente sobre los jugadores pequeños gracias a las operaciones de sus sucursales. Esto no significa necesariamente que haya problemas de competencia en el mercado. Sin embargo, sí supo-

ne que en el medio plazo las redes de sucursales existentes ayudarán a fijar un techo en la cuota de mercado de los jugadores más pequeños.

A.1.4. Regulación de la banca minorista

Ha habido un creciente énfasis en fortalecer la competencia en el sector bancario minorista. Las autoridades nacionales de la competencia (NCAs, en inglés) se están volviendo cada vez más activas en el sector bancario minorista, lanzando investigaciones sobre la competencia. Estas investigaciones han ayudado en ciertos países a desarrollar una amplia agenda política a seguir por las autoridades públicas y la industria bancaria. Además, se han eliminado en la mayoría de los estados miembros exclusiones especiales del conjunto de las leyes antimonopolio para el sector bancario. Un segundo cambio importante en los estados miembros se ha producido en el ámbito de la competencia institucional para la aprobación de fusiones nacionales en la banca. El escrutinio se ha desplazado por lo general desde los reguladores y bancos centrales hasta las autoridades de la competencia (8).

Junto al alcance creciente de la imposición de leyes antimonopolio sobre el sector bancario en Europa, los reguladores en el ámbito de cada estado miembro y de la UE favorecen cada vez más la autorregulación para dar lugar a resultados de mercado eficientes. En su libro blanco *Política de servicios financieros 2005-2010*, la Comisión Europea enfatizó el uso de alternativas eficientes a la legislación, entre las que se incluyen un mayor empleo de la imposición de la competencia y una mayor confianza en la autorregulación donde sea apropiada y proporcionada.

La literatura muestra cada vez más que la competencia no puede ser observada de manera alguna como contradictoria con la estabilidad del sector bancario (9). Frente a un telón de fondo de creciente estabilidad y supervisión (10) más efectiva en el sector bancario, la política en la Unión Europea y otras economías avanzadas pone el énfasis exactamente en el incremento de la competencia. Las autoridades de los estados miembros son alentadas a asegurar que la política de competencia se aplica plenamente al sector bancario y a garantizar que el entorno político es favorable para una fuerte competencia.

Hay una importante tensión en el marco regulador para la banca minorista. Por un lado, los gobiernos desearán ver una fuerte competencia que

lleve a un sector bancario eficiente e innovador a generar valor para los consumidores y los negocios. Por otro lado, la regulación del sector bancario, especialmente la regulación pro-competitiva, requiere un conocimiento sectorial experto. Es probable que este conocimiento sea el más profundo en el regulador bancario. Por tanto, se requiere un marco institucional que cree incentivos para que la autoridad de la competencia y los reguladores bancarios cooperen y para que los reguladores bancarios promuevan la competencia.

El Informe Interino II de la investigación del sector apuntaba que mientras el alcance de la intervención estatal directa en el sector bancario minorista se ha estrechado, los gobiernos continúan interviniendo en el sector bancario mediante otros medios. Los estados miembros tienen la obligación de abstenerse de tomar medidas que tengan el potencial de distorsionar la competencia en el mercado común y despojar a los artículos 81 y 82 de la CE de sus efectos, por ejemplo requiriendo o imponiendo una conducta anticompetitiva o delegando los poderes reguladores (artículo 3 (1) (g) CE, artículo 10 (2) CE aplicado simultáneamente y artículos 81 CE o 82 CE). De manera similar, en el caso de compañías públicas o privilegiadas, la Comisión tiene que garantizar que los estados miembros no promulguen o mantengan vigentes medidas estatales que refuercen o conduzcan a estas compañías a adoptar un comportamiento anticompetitivo (artículo 86 (1) aplicado simultáneamente con artículos 81 CE o 82 CE).

La Comisión vigila las ventajas ofrecidas a ciertas instituciones financieras mediante el control de la ayuda estatal, con objeto de garantizar un campo de juego nivelado para todos los participantes en el mercado y acrecentar una competencia no distorsionada (artículos 87 a 89 CE). En particular, la Comisión asegura que las instituciones públicas y privadas operen bajo similares condiciones, al suprimir las garantías estatales ilimitadas o las ventajas fiscales que favorecen a bancos particulares, y aplicando el llamado test inversor de economía de mercado (MEIP, en inglés). Una de las distorsiones más importantes se deriva de las preferencias fiscales conferidas a un número limitado de bancos por la distribución de los productos de ahorro. Desde el punto de vista de la competencia, la Comisión está particularmente preocupada por los privilegios fiscales discriminatorios que favorecen a bancos específicos (11).

Finalmente, en comparación con otros sectores en la UE, la incidencia de las fusiones y adquisiciones

transfronterizas (M&A, en inglés) en la banca sigue siendo bastante baja. La evidencia empírica sugiere que, después de todo, la entrada de banca extranjera tiende a mejorar el bienestar del consumidor. Una serie de medidas políticas podría ayudar a ofrecer un entorno de mayor apoyo para las M&A transfronterizas, entre las que se incluyen una supervisión bancaria más simplificada y efectiva y la eliminación de obstáculos a la expansión corporativa y la reorganización sobre una base paneuropea.

Estructura de la Parte A del documento de trabajo

El análisis de los mercados para las cuentas corrientes y servicios relacionados se estructura como sigue:

- el capítulo 2 examina las estructuras de mercado y el desempeño financiero del sector bancario minorista europeo;
- el capítulo 3 trata de las cuestiones de competencia en la banca minorista de la UE que surgen de los registros de crédito;
- el capítulo 4 trata de la cooperación entre asociaciones bancarias y grupos especiales de bancos;
- el capítulo 5 examina la fijación de precios y las políticas de los bancos, particularmente para las cuentas corrientes, y
- el capítulo 6 examina la movilidad y la elección del cliente en la banca minorista.

A.2. ESTRUCTURAS DE MERCADO Y DESEMPEÑO FINANCIERO EN LA BANCA MINORISTA

Como se señaló en el capítulo de apertura, el sector bancario minorista es grande e importante para el desempeño a largo plazo de la economía europea. Basándose en la evidencia de la encuesta de mercado, la Comisión estima que la banca minorista genera unos ingresos brutos de entre 250-275 millardos de euros (12) en 2004, equivalentes a alrededor del 2 por 100 del PIB de la UE. De este total, gran parte de la actividad está comprendida bajo el encabezamiento de «cuentas corrientes y servicios relacionados», la materia de estudio de esta parte del documento de trabajo.

Este capítulo se estructura como sigue:

- La sección 1 examina la concentración de mercado e integración en la banca minorista.
- La sección 2 contempla el desempeño financiero del sector bancario minorista.

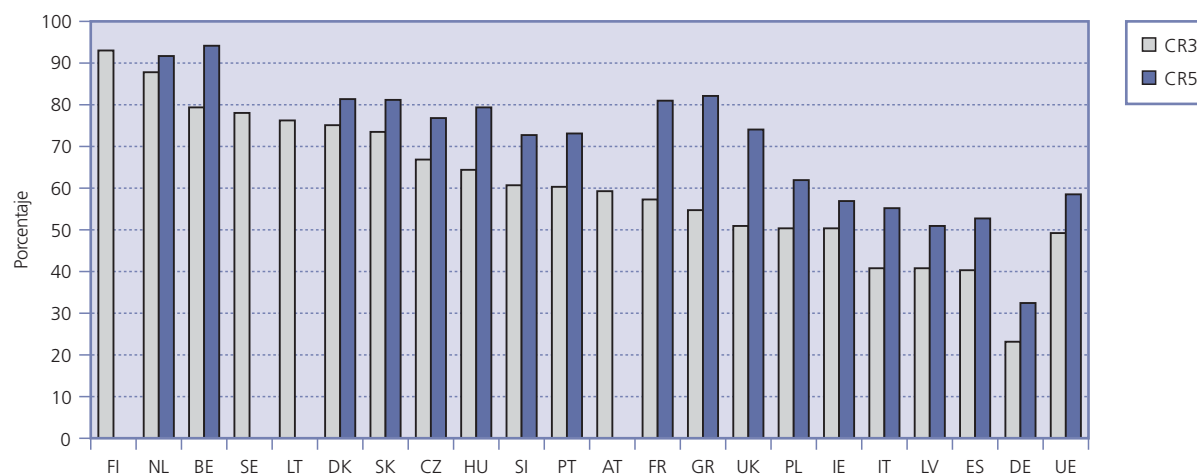
A.2.1. Concentración de mercado e integración en la banca minorista

Los servicios de la Comisión han estimado las ratios de concentración de la banca minorista europea a escala nacional (13). Las estimaciones se basaron en los datos dados por cerca de 250 bancos minoristas en la UE-25. Esta aproximación muestral, pese a las altas tasas de cobertura con respecto a las respuestas individuales y los países, implicaba que las cuotas intra-muestra individuales calculadas de ciertos indicadores de volumen tales como los ingresos minoristas tuvieran que ser extrapoladas con la ayuda de datos externos, con objeto de no sobrestimar las «cuotas de mercado» individuales (para detalles véase Informe Interino II, capítulos 2 y 4). La posibilidad de sobrestimaciones o infraestimaciones, sin embargo, podría no ser totalmente excluida debido a las limitaciones de los datos.

Se decidió publicar las estimaciones en el Informe Interino pese a tales limitaciones, porque ellas ayudan a aumentar el volumen limitado de datos sobre concentración bancaria minorista en la UE. La mayoría de las medidas de concentración se basa en los activos bancarios totales (no en los indicadores de actividad minorista) y en las instituciones de crédito individuales (no en datos de grupo consolidados). A la vista de las respectivas observaciones en la consulta pública, ha de repetirse, sin embargo, que los datos de concentración de la investigación han de ser interpretados con cautela. Se trata de estimaciones que sirven con propósitos ilustrativos. Ellas no sustituyen a un adecuado análisis de caso antimonopolio o de fusiones que incluya la definición requerida de los mercados relevantes, una completa cobertura de estos mercados y el subsiguiente cálculo de las cuotas de mercado.

Los servicios de la Comisión emplearon varios indicadores —ingresos minoristas totales, ingreso sobre cuentas corrientes y número de cuentas corrientes— para estimar la concentración de mercado y cruzar los resultados (para detalles véase capítulo 4 o Informe Interino II). En general, teniendo en cuenta esas tres medidas, la ratio CR3 media en los

GRÁFICO 1
RATIOS DE CONCENTRACIÓN: CR3 Y CR5. AÑO 2004
 Cuota intra-muestra (ingresos minoristas) extrapolada con los depósitos (*)



Nota: (*) Orden descendente basado en CR3.

Fuente: Investigación del sector bancario minorista de los servicios de la Comisión, 2005-2006.

países de la UE-25 (ponderada por la población de los estados miembros) es de alrededor del 50 por 100. Las ratios de los nuevos estados miembros son un poco más altas, con cifras de CR3 de cerca del 55-60 por 100. Entre los países con mayor concentración se incluyen propiamente, con independencia de la medida, Bélgica, Holanda, Finlandia, Lituania y Suecia. Los que exhiben una menor concentración también tienden a ser los mismos con independencia de la medida; entre ellos están Italia, España, Letonia y, en particular, Alemania. Las ratios CR5 son, por supuesto, mayores pero no cambian los patrones de concentración ni las clasificaciones nacionales, con la excepción de países como Reino Unido y Francia, que tienden a tener ratios medias de CR3 y altas de CR5.

Empleando ingreso bancario minorista bruto, se estimaron las siguientes cuotas de mercado combinadas para los tres primeros (CR3) y cinco primeros (CR5) bancos minoristas en los distintos estados miembros (14). El gráfico 1 presenta las estimaciones de concentración.

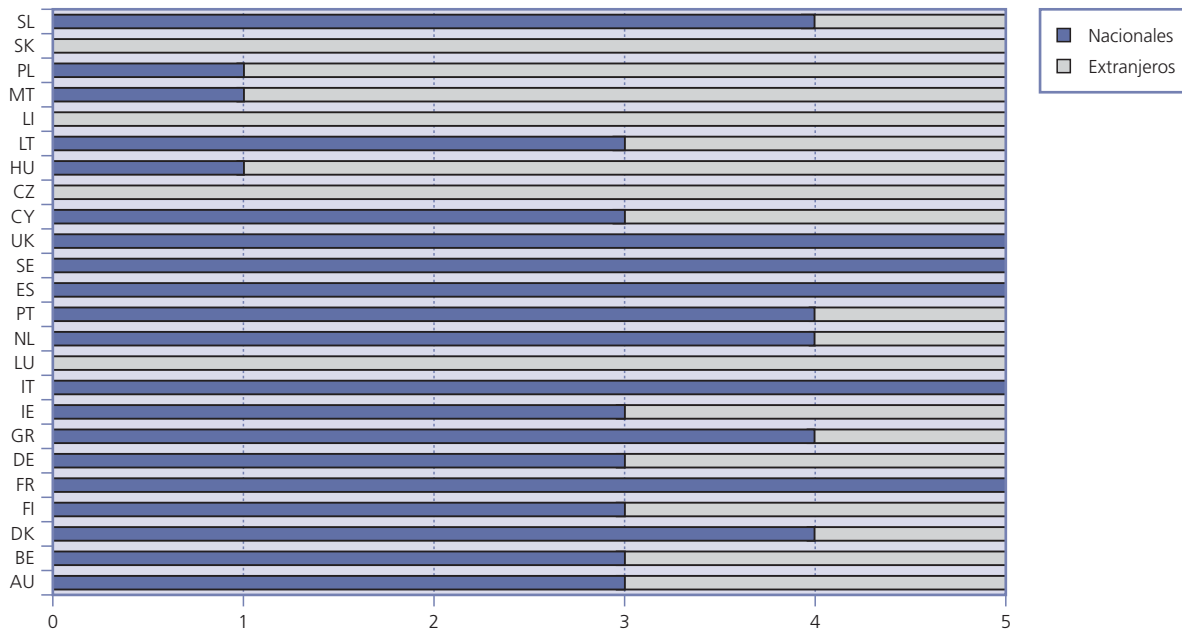
Estas estimaciones apoyan la hipótesis de que los mercados bancarios minoristas europeos están en general moderadamente concentrados a escala nacional. También confirman la percepción de que Bélgica y Holanda, por una parte, y los países nórdicos,

por otra, tienen mercados minoristas más concentrados que la media europea, en particular al tomar en cuenta las medidas CR3.

Algunos países, sobre todo Alemania, pero también otros tales como España e Italia, tienen cifras de CR3 y CR5 comparativamente bajas. Una explicación para este fenómeno es que una gran parte de las actividades minoristas nacionales en estos países están cubiertas por un alto número de cajas de ahorros y bancos cooperativos que son entidades legalmente independientes (para detalles véase capítulo A.4). En Alemania, por ejemplo, casi 500 cajas de ahorros cubren hasta el 50 por 100 de algunas de las actividades minoristas nacionales. En consecuencia, incluso los bancos principales en Alemania están significativamente por debajo de una cuota del 10 por 100 del mercado minorista nacional.

Como se pone de relieve en el Informe Interino II, los mercados minoristas europeos permanecen extremadamente fragmentados. Con la excepción del Benelux y los países nórdicos, hay muy pocos jugadores que tengan una cuota principal de mercado en dos o más estados miembros. En general, el número de bancos no nacionales entre los bancos principales en los estados miembros es limitado. El gráfico 2 muestra la balanza entre bancos nacionales y extranjeros (15) en los cinco primeros bancos (16)

GRÁFICO 2
PRIMEROS CINCO BANCOS POR ESTADO MIEMBRO, 2004



Fuente: Investigación del sector bancario minorista de los servicios de la Comisión, 2005-2006.

de cada estado miembro, medida por los ingresos minoristas totales brutos. Los resultados muestran primeramente que los bancos extranjeros tienden a tener posiciones de mercado mucho más fuertes en los nuevos estados miembros que en la UE-15. Por ejemplo, los datos de la investigación sugieren que en Francia, Italia, España, Suecia y el Reino Unido los cinco primeros bancos en cuota de mercado son todos nacionales. En contraste, en la República Checa y Eslovaquia los cinco primeros bancos están bajo control extranjero, como lo están cuatro de los cinco primeros en Hungría y Polonia.

En general, las estructuras de mercado, y en particular las ratios de concentración, no presentan un cuadro uniforme. En consecuencia, se requiere un análisis diferenciado antes de que puedan ser extraídas conclusiones más amplias de estas estimaciones de concentración.

A.2.2. Desempeño financiero del sector bancario minorista

Esta sección examina el desempeño financiero, específicamente:

- el ingreso bruto de la banca minorista;
- las ratios de rentabilidad y costes-ingresos en la banca minorista;
- los determinantes de rentabilidad en la banca minorista, y
- las tendencias a largo plazo en la rentabilidad del sector bancario.

El Informe Interino II inicia cálculos detallados para los estados miembros en varios aspectos del desempeño de su sector bancario: el volumen total de actividad, el ingreso bruto por línea de producto y las ratios de rentabilidad y costos-ingresos. Los lectores deberían observar que la metodología en detalle para estos cálculos y las advertencias relacionadas se hallan en el capítulo 5 del Informe Interino II; no se repiten aquí. Los datos se refieren a los servicios bancarios minoristas a consumidores y PYME (17), con el primer grupo generando cerca de un 80 por 100 del ingreso bruto total. Esta sección resume los principales hallazgos de este examen y, donde es procedente, extrae conclusiones sobre los diferentes modelos de banca minorista y estructuras de mercado en los estados miembros.

CUADRO N.º 1

PORCENTAJE DE INGRESO BRUTO POR LÍNEA DE PRODUCTO DEL CONSUMIDOR, MEDIA PONDERADA, 2004

	Cuentas corrientes	Depósitos y ahorros	Préstamos al consumidor	Hipotecas	Tarjetas de crédito	Total
Media UE-15	26,50	15,94	17,05	32,85	7,66	100
Media NEM	34,95	23,45	20,85	15,62	5,13	100
Media UE-25	27,87	17,16	17,66	30,06	7,25	100

Notas: Las estimaciones a escala nacional son medias ponderadas brutas de los ingresos de los bancos encuestados en el país. Las estimaciones de la UE-15, de los nuevos estados miembros y de la UE-25 son medias nacionales ponderadas por la población.

Fuente: Investigación del sector bancario minorista de los servicios de la Comisión, 2005-2006.

Ingreso bruto de la actividad bancaria minorista

El cuadro n.º 1 resume la proporción del ingreso bruto procedente de los consumidores que generan los bancos por línea de producto. Basándose en una media ponderada de todos los estados miembros, las hipotecas son claramente la principal fuente de ingreso, generando más del 30 por 100 del ingreso minorista bruto procedente de los consumidores. Sin embargo, en los nuevos estados miembros esta cuota es significativamente más baja. Las cuentas corrientes generaron más del 25 por 100 del ingreso bruto en la UE-25, y más de un tercio del ingreso para los bancos en los nuevos estados miembros. Dentro de la UE-25, las cuentas de ahorro y los préstamos al consumidor generaron, respectivamente, entre el 17 y el 18 por 100 del ingreso bruto de los bancos, mientras que las tarjetas de crédito generaron más del 7 por 100 del ingreso bruto de los bancos procedente de los consumidores.

La investigación ha hallado amplias variaciones nacionales en el ingreso de los bancos para líneas de producto específicas. El cuadro n.º 2 resume los datos de ingreso bruto por cliente, agregados para la UE-25, la UE-15 y los nuevos estados miembros, para los productos de la banca minorista al consumidor en la encuesta de mercado de los servicios de

la Comisión. Las comparaciones entre una gama de productos minoristas muestran que el ingreso por cliente de los bancos es generalmente el doble en la UE-15 que en los nuevos estados miembros.

Ratios de rentabilidad y costes-ingresos en la banca minorista

Esta sección resume los hallazgos generales de la investigación sobre la rentabilidad y los costes en la banca minorista dentro de la UE-25. Utilizando datos de la encuesta de mercado, el gráfico 3 presenta las medias ponderadas a escala nacional de la ratio de beneficio antes de impuestos/ingreso bruto (para toda la actividad bancaria minorista) desde 2002 hasta 2004 (18).

La mayor parte de los estados miembros muestra una rentabilidad media antes de impuestos cercana a la media ponderada de la UE (del 20 al 30 por 100). Podemos identificar dos grupos de países según su registro sostenido de beneficio antes de impuestos durante el período. Un primer grupo de cinco estados miembros (Irlanda, España y los tres países nórdicos) reportaron ratios sostenidas de rentabilidad antes de impuestos de cerca del 40 por 100 y están siempre por encima de la media de la UE. Un segundo grupo de estados miembros (que

CUADRO N.º 2

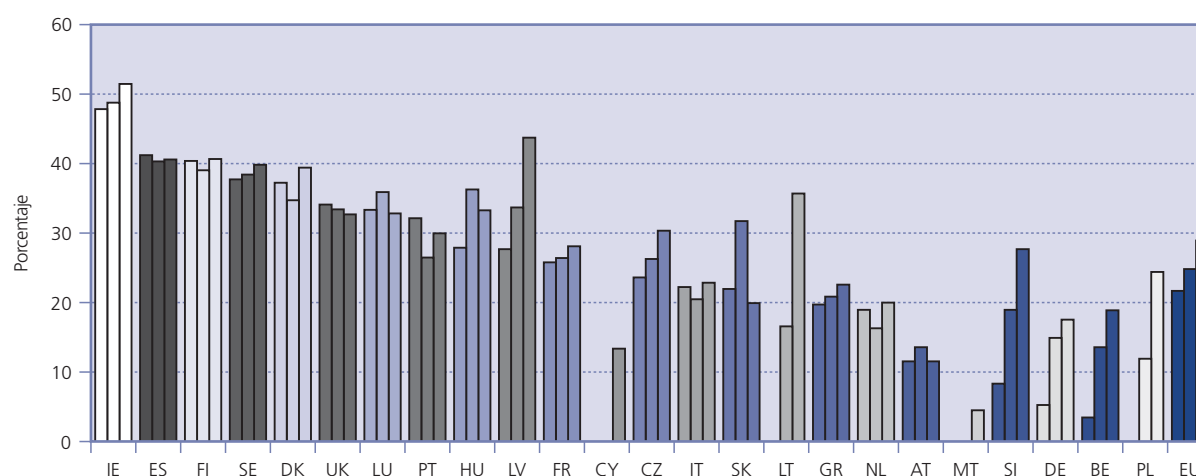
INGRESO BRUTO POR CONSUMIDOR (EUROS) POR LÍNEA DE PRODUCTO, MEDIA PONDERADA, 2004

	Cuentas corrientes	Depósitos y ahorros	Préstamos al consumidor	Hipotecas	Tarjetas de crédito
Media UE-15	133	69	421	1.126	64
Media NEM	48	41	88	442	66
Media UE-25	119	64	367	1.015	65

Notas: Las estimaciones a escala nacional son medias ponderadas por la cuota de mercado de los bancos integrantes de la muestra en el país. Las estimaciones de la UE-15, de los nuevos estados miembros y de la UE-25 son medias nacionales ponderadas por la población.

Fuente: Investigación del sector bancario minorista de los servicios de la Comisión, 2005-2006.

GRÁFICO 3
RATIO DE RENTABILIDAD, 2002-2004, MEDIA PONDERADA
(BENEFICIO ANTES DE IMPUESTOS COMO PORCENTAJE DEL INGRESO TOTAL MINORISTA)



Fuente: Investigación del sector bancario minorista de los servicios de la Comisión, 2005-2006.

incluye a Alemania, Austria y Bélgica) reportaron una baja rentabilidad todo el tiempo. Los restantes estados miembros reportan ratios de beneficio próximas a la media de la UE durante el período 2002-2004. Es reseñable que durante el período de observación la volatilidad de los beneficios es mayor donde la rentabilidad es más baja.

Basándose en los costos operativos como porcentaje del ingreso minorista total, la investigación descubrió una amplia dispersión entre los estados miembros en términos de costes bancarios. En promedio, los costes operativos de los bancos en 2004 representaron el 63 por 100 del ingreso minorista total. Los bancos en España e Irlanda tenían las ratios más bajas de costes (45-50 por 100 como media), mientras que los bancos en Alemania, Austria y Holanda tenían las ratios más altas (75-80 por 100 como media) (19). Este patrón no es sorprendente por cuanto una baja ratio de costes-ingresos es en gran parte el corolario de una alta ratio de rentabilidad antes de impuestos, y viceversa.

Determinantes de la rentabilidad en la banca minorista

Los datos de la investigación del sector presentados, relativos a la rentabilidad de la banca minorista y a las ratios de costes-ingresos de los bancos,

requieren alguna modificación. En sus respuestas a la consulta pública, muchos interesados subrayaron una serie de influencias sobre la rentabilidad de los bancos, en el corto y el largo plazo. Estas influencias sobre la rentabilidad de la banca minorista se tratan más abajo.

En términos de influencias macroeconómicas, el ciclo económico influye en primer lugar de manera clara sobre la rentabilidad, particularmente en el corto período de observación de 2002-2004. Los estados miembros que experimentaron un crecimiento económico bastante rápido durante el período deberían experimentar una demanda creciente de los servicios bancarios (particularmente, de productos de crédito) y un porcentaje bastante bajo de préstamos no ejecutables (que tienden a materializarse cuando la economía se ralentiza). En contraste, los estados miembros en los que el crecimiento fuese lento se encontrarían, en general, con una demanda menor, márgenes constreñidos y un mayor porcentaje de deudas incobrables (20). Por ejemplo, Irlanda registró el crecimiento económico más rápido en la UE-15 entre 1998 y 2005, y también presentó la rentabilidad bancaria más alta en la encuesta de mercado de los servicios de la Comisión de 2002-2004. El crecimiento económico en Italia y Alemania se hallaba entre los más lentos en la UE-15 durante este período, y la rentabilidad bancaria era también baja.

En segundo lugar, la tasa de ahorro total y el desarrollo de los mercados de crédito son determinantes macroeconómicos adicionales de la rentabilidad bancaria. Sencillamente, el préstamo es más rentable para los bancos que la toma de depósitos. Así que es probable que los mercados en los que la demanda de crédito es fuerte, ya sea mediante hipotecas, préstamos o tarjetas de crédito, ofrezcan a los bancos una mayor oportunidad de generar beneficios (21).

Tres factores específicamente industriales también influyen en el nivel observado de rentabilidad y costes en la banca minorista. En primer lugar, el nivel de competencia del sector bancario influirá sobre la rentabilidad. Factores entre los que se incluyen las barreras de entrada, la alta concentración de mercado, los altos costes del cambio y las ventajas de escala derivadas de las redes de sucursales pueden todos ellos contribuir a debilitar la competencia, y grandes bancos en algunos estados miembros pueden ser capaces (de manera separada o colectivamente) de ejercer poder de mercado en la fijación de precios y márgenes. Así que, pese a las influencias macroeconómicas sobre la rentabilidad bancaria, unos beneficios altos y sostenidos pueden significar el ejercicio de un significativo poder de mercado. Por ejemplo, la conjunción de una alta concentración de mercado y una alta rentabilidad observada en algunos estados miembros podría levantar preocupaciones acerca de la extensión del poder de mercado de los bancos; particularmente donde hay evidencia adicional de obstáculos a la entrada en el mercado y la libre competencia (22). A la inversa, una rentabilidad sostenida baja o negativa en la actividad bancaria puede también indicar una débil competencia, sugiriendo distorsiones en el proceso de salida y entrada al mercado. Dicho patrón puede ser observado en estados miembros en los que hay obstáculos reguladores a la entrada transfronteriza o en los que niveles históricamente altos de propiedad pública o de ayuda estatal han distorsionado el desempeño de mercado (23).

En segundo lugar, los modelos de distribución varían entre los estados miembros. Los modelos basados fuertemente en una red de sucursales más que en canales remotos, tales como Internet y el teléfono, tendrán por lo general unos costes más altos. Además, una mayor confianza en las herramientas informáticas que en el personal en áreas tales como la calificación de créditos y la gestión interna de riesgos tenderá a reducir más los costes. En tercer lugar, las estructuras corporativa y de capital de los bancos minoristas varían todavía ampliamente dentro de la

UE. Grandes porcentajes de la actividad bancaria minorista en estados miembros tales como Austria, Alemania, Francia, Italia y España están en manos de bancos cooperativos y cajas de ahorros (24). Muchos de estos bancos tienen objetivos sociales, incluyendo un creciente acceso a las finanzas de consumidores y PYME, lo que es probable que cree una serie diferente de incentivos al beneficio para los bancos privados que son propiedad de accionistas.

Tendencias a largo plazo en la rentabilidad del sector bancario

Puesto que la cobertura de los sistemas de información de los bancos limitaba el horizonte temporal de la encuesta de mercado a un puñado de años, los servicios de la Comisión examinaron el largo plazo de la rentabilidad del sector bancario empleando datos recogidos por la OCDE. Tal como se describe en el Informe Interino II, la metodología para las cifras de la OCDE (25) que cubren el período 1983-2002 es compatible con el método empleado para analizar el período 2002-2004. Sin embargo, hay tres importantes diferencias en el ámbito de los datos. En primer lugar, puesto que seis estados miembros (26) de la UE no son países miembros de la OCDE, no hay datos a largo plazo sobre su sector bancario. En segundo lugar, los propios datos de la OCDE describen toda la actividad bancaria por país, de la que la banca minorista representa más del 50 por 100 del total (medida por ingreso bruto). En tercer lugar, los datos de la OCDE describen el desempeño global de los bancos según su nacionalidad, mientras que la información de los servicios de la Comisión describe su desempeño en un estado miembro específico. Pese a estas diferencias en el ámbito de los datos, una comparación de las estimaciones de rentabilidad de los servicios de la Comisión y de la OCDE para 2002 y 2003 muestra una marcada convergencia. Esto no es sorprendente por cuanto la mayoría de los bancos tienen operaciones significativas sólo en un estado miembro de la UE, y la actividad de banca minorista representa el grueso de la información de la OCDE.

Sobre esta base, se concluye que la tendencia a largo plazo de la rentabilidad es al alza en el sector bancario de la UE como conjunto. Basándose en los beneficios operativos como porcentaje del ingreso bruto de toda la actividad bancaria, los bancos en casi todos los estados miembros se han vuelto más rentables desde la década de 1980. De la clara tendencia general a una subida de la rentabilidad antes de impuestos puede también inferirse que la rentabilidad de la banca minorista se ha elevado a largo

plazo (27). A finales del período, la rentabilidad media en la mayoría de los estados miembros era del 20 al 40 por 100 del ingreso bancario bruto. Además, las ratios de rentabilidad para cada estado miembro eran compatibles con las observadas en la encuesta de mercado de los servicios de la Comisión, que se centraba específicamente en la banca minorista.

A.3. REGISTROS DE CRÉDITO Y COMPETENCIA BANCARIA

Los registros de crédito funcionan en casi todos los estados miembros y reúnen varios tipos de información financiera de los particulares. Los datos almacenados en los registros de crédito son suministrados por los bancos y otras firmas proveedoras de crédito. Los miembros de los registros pueden acceder a estos datos para propósitos comerciales tales como el préstamo bancario, sujetos a unas reglas de protección de la información. Los bancos y los proveedores de crédito requieren el acceso a información crediticia de buena calidad con objeto de superar la asimetría en la información al fijar los precios para nuevos o potenciales prestatarios. Así pues, los registros de crédito son un elemento importante de la infraestructura de mercado de la banca minorista. Para asegurar una fuerte competencia entre los proveedores de crédito en los mercados bancarios minoristas, es vital que los registros de crédito permitan un acceso abierto y no discriminatorio a la información crediticia.

Este capítulo estudia el funcionamiento de los registros de crédito en la UE y pone de relieve potenciales cuestiones de competencia. La información aquí presentada se basa en la literatura sobre mercados de información crediticia y en la extensa encuesta de mercado de los registros de crédito en toda la UE realizada por los servicios de la Comisión, llevada a cabo en el curso de la investigación del sector.

Este capítulo se estructura como sigue:

- la sección 1 hace un esbozo de la economía de los mercados de información crediticia y los registros de crédito;
- la sección 2 estudia los mercados para la información crediticia en los estados miembros;
- la sección 3 examina las potenciales cuestiones de competencia que surgen de los registros de crédito, y
- la sección 4 expone las conclusiones.

A.3.1. Economía de los mercados de información crediticia y los registros de crédito

La industria de la información crediticia exhibe fuertes efectos de red. La inicial estructura de costes fijos altos y costes marginales próximos a cero crea poderosas fuerzas para la concentración en la industria (28). Además, a medida que aumenta la cobertura de mercado de un registro de crédito, también lo hace el valor del registro para sus clientes y potenciales clientes.

Problemas comunes en los mercados con efectos de red son los problemas de estandarización, la dependencia de paso, los costes del cambio y el amarré a una red o tecnología. Muchos de estos rasgos son observables en la competencia en los informes de crédito y contribuyen a la concentración del mercado. El monopolio y el oligopolio son formas comunes de mercado en los mercados de información crediticia, particularmente donde el oligopolio es acompañado por jugadores en nichos muy pequeños (29). Mientras que, por lo general, uno o un pequeño número de grandes jugadores satisface la demanda de los bancos y minoristas en un estado miembro particular, los jugadores en nichos pequeños se especializan en áreas específicas como los informes de arrendatarios.

Compartir información crediticia tiende a tener efectos económicos positivos. Primero, los datos crediticios reducen la asimetría en la información entre un banco y su potencial cliente, lo que es probable que resulte en menores tasas de impagos (como hace la puesta en común de información positiva y negativa en comparación con la de información solamente negativa) (30). Segundo, compartir información crediticia actúa como un mecanismo disciplinador del prestatario: los prestatarios saben que si ellos incumplen, este hecho se hace de dominio público y su reputación con otros prestamistas se ve afectada. Esto podría hacer más cara o incluso imposible la obtención de crédito por parte de un cliente. Tercero, los informes de crédito ayudan a reducir los problemas de selección adversa (31), generalmente asegurando una mayor disponibilidad de crédito en mejores condiciones. Finalmente, compartir información está también relacionado con la movilidad del consumidor (32): se ha argumentado que los mercados bancarios en los que las bases de datos son más activas exhiben una mayor movilidad del consumidor³⁹. En resumen, los bancos y otros proveedores de crédito requieren acceder a información crediticia de buena calidad para evaluar con exactitud el riesgo

de los prestatarios, y una mayor disponibilidad de información crediticia tiende a mejorar el desempeño del mercado bancario (33).

El Tribunal Europeo de Justicia (TEJ) emitió recientemente un juicio sobre la compatibilidad de los registros de crédito con la competencia bancaria, siguiendo una petición de dictamen preliminar del tribunal español de la competencia (el Tribunal Supremo). En el caso particular, *Asnef-Equifax v Ausbanc* (34), el juicio del TEJ estableció que el artículo 81 (1) CE debe ser interpretado en el sentido de que un sistema de informes de crédito «no tiene, en principio, como efecto la restricción de la competencia dentro del significado de esa disposición. Esto se mantiene siempre y cuando el mercado o mercados relevantes no estén altamente concentrados, el sistema no permita a los prestamistas ser identificados y las condiciones de acceso y uso por las instituciones financieras no sean discriminatorias, legalmente o de facto.»

A.3.2. Mercados para la información crediticia en los estados miembros

Esta sección repasa la estructura y el marco regulador para los mercados de información crediticia en la UE. La sección trata de:

- los registros de crédito públicos y privados en los estados miembros;
- la puesta en común de información transfronteriza a través de registros de crédito, y
- el marco legal para la puesta en común de información crediticia en la Unión Europea.

Registros de crédito públicos y privados en los estados miembros

Hay tres tipos de sistemas de informes de crédito evidentes en los estados miembros: (i) sistemas duales (que combinan registros de crédito públicos y privados); (ii) sistemas privados; y (iii) sistemas públicos. El desglose por estados miembros muestra:

- Sistemas duales en diez países: Austria, República Checa, Alemania, Italia, Letonia, Lituania, Portugal, Eslovaquia, Eslovenia y España.
- Sistemas privados en doce países: Dinamarca, Estonia, Finlandia, Grecia, Chipre (35), Hungría, Irlanda, Malta, Holanda, Polonia, Suecia y Reino Unido.

— Sistemas públicos en dos países: Bélgica y Francia.

— Luxemburgo no tiene registros de crédito públicos ni privados.

El cuadro n.º 3 presenta una perspectiva general del sistema en la UE-25 y del tipo de datos mantenidos por cada registro.

Hay varias razones para esta diversidad de sistemas de informes de crédito dentro de la UE. En primer lugar, puede reflejar el énfasis puesto por los políticos sobre diferentes objetivos en distintos estados miembros, tales como el control de la estabilidad financiera (p. ej., el registro de crédito público alemán Evidenzzentrale) o la reducción del sobreendeudamiento (p. ej., el registro belga). En segundo lugar, las actitudes difieren en lo que concierne al uso de la información personal para propósitos comerciales. Los países han adoptado diferentes modos de intercambio de la información. En tercer lugar, la estructura del sistema de informes de crédito dependerá de —y también, a su vez, influirá en— el desarrollo de los mercados de crédito. Es reseñable que los sistemas de informes de crédito tienden a estar menos avanzados en los nuevos estados miembros, en los que los mercados bancarios minoristas están todavía madurando. En cuarto lugar, como se señala más adelante, los marcos legales y reguladores para la protección de datos, el secreto bancario y la puesta en común de información crediticia todavía difieren considerablemente entre los estados miembros.

Estructuras de incentivos encarnadas en los registros de crédito

Los registros de crédito pueden ser gestionados pública o privadamente. La encuesta de mercado de los servicios de la Comisión cubrió nueve registros de crédito públicos, todos los cuales son gestionados sin ánimo de lucro. De los veinte registros de crédito privados estudiados, dieciséis son gestionados con ánimo lucrativo. El cuadro n.º 4 perfila el estatus corporativo de los registros de crédito en la encuesta de mercado de los servicios de la Comisión.

Como se argumenta más adelante, la estructura corporativa de un registro de crédito puede crear incentivos para una puesta en común total o parcial de información, y por tanto afectar a la intensidad de la competencia en los mercados bancarios minoristas de salida.

CUADRO N.º 3

SISTEMAS DE INFORMES DE CRÉDITO EN EUROPA

		REGISTRO DE CRÉDITO PÚBLICO (RCP)			REGISTRO DE CRÉDITO PRIVADO (RCPR)	
	Nombre del RCP	¿Datos sobre particulares?	Umbral de reporte (*) (euros)	Información compartida (**)	¿Datos sobre particulares?	Información compartida (**)
Austria	Grosskreditevidenz	Sí	350.000	+	Sí	+/-
Bélgica	Centrale des Crédits aux Particuliers	Sí	200	+/-	No	n/d
Chipre	Ninguno	n/d	n/d	Sí	—	
República Checa	Registro Central de Créditos	No	n/d	n/d	Sí	+/-
Dinamarca	Ninguno	n/d	n/d	Sí	—	
Estonia	Ninguno	n/d	n/d	Sí	—	
Finlandia	Ninguno	n/d	n/d	Sí	—	
Francia	FICP	Sí	Desconocido	No	n/d	
Alemania	Evidenzzentrale für Millionenkredite	Sí	1.500.000	+/-	Sí	+/-
Grecia	Ninguno	n/d	n/d	Sí	—	
Hungría	Ninguno	n/d	n/d	Sí	+/-	
Irlanda	Ninguno	n/d	n/d	Sí	+/-	
Italia	Centrale dei Rischi	Sí	75.000	+/-	Sí	+/-
Letonia	Registro de Deudores	Sí	150	—	Sí	+/-
Lituania	Base de datos de riesgos de préstamo	Sí	14.500	+/-	Sí	—
Luxemburgo	Ninguno	n/d	n/d	No	n/d	
Malta	Ninguno	n/d	n/d	Sí	—	
Holanda	Ninguno	n/d	n/d	Sí	+/-	
Polonia	Ninguno	n/d	n/d	Sí	+/-	
Portugal	Servicio de Centralizaçao de Riscos de Credito	Sí	50	+/-	Sí	+/-
Eslovaquia	Registro de préstamos y garantías bancarias	No	n/d	n/d	Sí	Desconocido
Eslovenia	Registro de crédito	Sí	0	+/-	Sí	Desconocido
España	Central de Información de Riesgos	Sí	6.000	+/-	Sí	+/-
Suecia	Ninguno	n/d	n/d	Sí	+/-	
Reino Unido	Ninguno	n/d	n/d	Sí	+/-	

Notas: RCP es un registro de crédito público y RCPR es un registro de crédito privado. FICP es el *Fichier National des Incidents de Remboursement des Crédits aux Particuliers*. No se ofrecen los nombres de los registros de crédito privados en cada estado miembro. Los signos «+» y «—» denotan información positiva y negativa.

(*) El umbral de reporte es el valor por encima del cual los créditos deben ser declarados al registro o el monto de deuda pendiente por encima del cual un prestatario debe ser reportado. (***) En coherencia con las definiciones utilizadas en el Informe Interino II, la información «negativa» describe los fallidos (p. ej., pagos demorados, atrasos y quiebras). La información «positiva» describe montos totales y tipos de préstamos, cuentas abiertas actualmente y activas, balances y límites de crédito.

Fuente: Investigación del sector bancario minorista de los servicios de la Comisión, 2005-2006.

Los registros de crédito públicos son propiedad de los bancos centrales nacionales y están gestionados sin ánimo de lucro. El reporte a estas instituciones está ordenado por la ley para apartados específicos de datos. A la vista de la gobernanza de estos registros, hay escaso riesgo de que sean utilizados directamente como un instrumento para distorsionar la competencia en el mercado bancario. Sin embargo, esto no siempre implica que los bancos extranjeros tendrán un acceso pleno a estas instituciones sobre una base transfronteriza (lo que se trata más abajo).

Los registros de crédito privados son gestionados principalmente de manera lucrativa, aunque sus estructuras de propiedad varían. Aproximadamente la mitad de los RCPR estudiados son gestionados por proveedores de información crediticia especializados y generalmente son propiedad de un *holding* (36).

Las instituciones con ánimo de lucro tienen una reputación que perder si toman decisiones parciales en favor de grandes jugadores de mercado. En estas compañías, es improbable que los bancos tengan una influencia sistemática sobre la política del registro de crédito. Mientras tanto, los bancos y otras institucio-

CUADRO N.º 4

REGISTROS LUCRATIVOS VERSUS NO LUCRATIVOS

Respuestas (total)	29
Puesta en común de información con fines lucrativos	16
Puesta en común de información sin ánimo de lucro.....	13
De los que: bancos centrales	9

Fuente: Investigación del sector bancario minorista de los servicios de la Comisión, 2005-2006.

nes financieras podrían tener mayor influencia para influir en la política de acceso en las asociaciones sin ánimo de lucro, fundaciones u otras entidades que en las instituciones lucrativas independientes. En entornos no lucrativos, los costes de oportunidad y reputación de no aceptar un miembro (extranjero) son menores que en entornos lucrativos (37).

Puesta en común de información transfronteriza a través de registros de crédito

Los mercados de información crediticia permanecen fragmentados nacionalmente. Sólo unos pocos registros de crédito gestionan reportes transfronterizos, aunque para pequeños volúmenes de datos. La principal razón para este bajo nivel de puesta en común de información transfronteriza es la insuficiencia de demanda (y, en alguna medida, de oferta) para los préstamos transfronterizos a clientes minoristas. Sin embargo, hay también barreras reguladoras en algunos estados miembros, que limitan más aún el desarrollo de la puesta en común de información transfronteriza. La falta de reportes de crédito transfronterizos puede crear problemas a los consumidores que son móviles y buscan pedir prestado en más de un estado miembro. Actualmente se les requiere por lo general que elaboren historiales crediticios separados para obtener crédito, ya sea en la forma de hipoteca, préstamo personal o tarjeta de crédito. Además, los consumidores que se mudan permanentemente a otro estado miembro podrían tener problemas para acceder al crédito y a los servicios de telecomunicaciones, porque su informe de crédito no puede ser transferido a su nuevo estado de residencia.

Una iniciativa de mercado para extender la puesta en común de información transfronteriza está siendo patrocinada por la Asociación de Proveedores de Información Crediticia del Consumidor (ACCIS, en inglés), una asociación internacional para los proveedores de información crediticia. Para ayudar a sus miembros a ofrecer servicios de información crediticia paneuropeos a sus clientes, ACCIS ha desarrollado un contrato modelo para el intercambio de información transfronteriza. El contrato modelo encarna el principio clave de la reciprocidad en la puesta en común de información y permite a los registros de crédito particulares decidir si sumarse al intercambio de información transfronteriza bilateral. Las autoridades públicas en la UE están también trabajando para expandir el alcance de la puesta en común de información transfronteriza. En 2003, siete estados miembros firmaron un me-

morándum de entendimiento (MoU, en inglés) sobre el intercambio de información transfronteriza entre los proveedores de crédito, a través de la red de registros de crédito públicos (38). El MoU cubre información relativa a los préstamos en los que el valor del crédito excede los 25.000 euros (un umbral bastante alto para los propósitos de los proveedores bancarios minoristas). El MoU entró en vigor en mayo de 2005 en los siete países signatarios: Austria, Bélgica, Francia, Alemania, Italia, Portugal y España. Los nuevos estados miembros con un registro (tales como Letonia y Lituania) están invitados a adherirse. Sin embargo, la información más reciente sugiere que Austria y Francia tienen todavía que implementar plenamente los términos del memorándum de entendimiento.

Marco legal para la puesta en común de información crediticia en la UE

La puesta en común de información crediticia se basa en las leyes y regulaciones nacionales que gobiernan la protección de datos, la actividad bancaria y el reporte de créditos, así como en la directiva europea de protección de datos. El análisis legal de estas leyes ofrecido en el cuadro n.º 5 muestra que hay aún divergencia entre los distintos países. Entre los regímenes más estrictos de regulaciones de reporte de créditos están Francia, Alemania e Irlanda, mientras que en el extremo más bajo se hallan Bélgica y la República Checa (39).

Las leyes europeas de protección de datos cubren normalmente las mismas disposiciones básicas: ellas atribuyen derechos específicos al individuo (acceso, corrección, etc.), la autoridad supervisora (reglamentos, auditorías) y la industria de informes de crédito (notificación, exactitud, registro). Además, muchas regulaciones aplicables contienen períodos temporales de retención para tipos de datos específicos (tales como quiebras) y garantizan protección extra para información sensible como raza, creencia política o filosófica y religión, así como datos de salud. Muchos países tienen cláusulas en sus leyes de protección de datos que establecen que debe ser compartida una información completa (cuadro n.º 6).

La puesta en común de información internacional está regulada por la Directiva Europea de Protección de Datos (Directiva 95/46/CE). Puesto que todos los estados miembros han implementado esta directiva, las reglas de protección de datos no deberían actuar como un obstáculo legal a los flujos de información transfronteriza.

CUADRO N.º 5

LEYES APLICABLES AL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN Y LA PROTECCIÓN DE DATOS

País	Ley
Austria	Bundesgesetz über den Schutz personenbezogener Daten
Bélgica	Ley de 8 de diciembre de 1992 sobre Protección de la Privacidad en Relación con el Procesamiento de Datos Personales
Chipre	Ley de Procesamiento de Datos Personales (Protección de la Persona)
República Checa.....	Ley sobre la Protección de Datos Personales
Dinamarca.....	Ley sobre Procesamiento de Datos Personales
Estonia	Ley de Protección de Datos Personales
Finlandia.....	Ley de Datos Personales
Francia	Loi n.º 78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés
Alemania.....	Ley Federal de Protección de Datos
Grecia	Ley sobre la Protección de individuos en relación al procesamiento de Datos Personales
Hungría.....	Protección de Datos Personales y Revelación de Datos de Interés Público
Irlanda.....	Ley de Protección de Datos
Italia	Protección de individuos y otros aspectos relativos al procesamiento de datos personales
Letonia.....	Ley de Protección de Datos Personales
Lituania.....	Ley de Protección Legal de los Datos Personales
Luxemburgo.....	Protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel
Malta	Ley de Protección de Datos
Holanda	Ley de Protección de Datos Personales
Polonia.....	Ley de Protección de Datos Personales
Portugal	Ley de Protección de Datos Personales
Eslovaquia.....	Ley de Protección de Datos Personales
Eslovenia.....	Ley de Protección de Datos Personales
España	Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre sobre la Protección de Datos Personales
Suecia	Ley de Datos Personales
Reino Unido	Ley de Protección de Datos

Fuente: Jentzsch (2006), op. cit. en nota 39.

CUADRO N.º 6

REQUERIMIENTO DE COMPLETITUD (SELECCIÓN DE LEYES)

País	¿Información completa requerida en la ley?	Cláusula
Austria	Derecho DS	Bundesgesetz über den Schutz personenbezogener Daten, S 27
Bélgica	Sí	Ley de 8 de diciembre de 1992 sobre Protección de la Privacidad en Relación con el Procesamiento de Datos Personales, Art. 4
Dinamarca	Sí, indirecta	Ley de Procesamiento de Datos Personales, Parte 4 (24)
Finlandia	Sí	Ley de Datos Personales, Secc. 9 (2)
Francia	Derecho DS	Loi n.º 78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, Secc. 36
Alemania.....	Indirecta	Ley Federal de Protección de Datos
Grecia	Indirecta	Ley sobre la Protección de individuos en relación al procesamiento de Datos Personales
Irlanda.....	Sí	Ley de Protección de Datos, 3 Secc. 2
Italia.....	Derecho DS	Protección de individuos y otros aspectos relativos al procesamiento de datos personales, Art. 13 (3)
Letonia.....	Sí	Ley de Protección de Datos Personales, Secc. 10 (4)
Lituania.....	Sí	Ley de Protección Legal de los Datos Personales, Art. 3
Holanda.....	Derecho DS	Ley de Protección de Datos Personales, Art. 36
Polonia.....	Derecho DS	Ley de Protección de Datos Personales, Art. 32
Portugal.....	Sí	Ley de Protección de Datos Personales, Secc. 1 (d)
Eslovaquia.....	Indirecta	Ley de Protección de Datos Personales de 2002, Art. 12
Eslovenia.....	Derecho DS	Ley de Protección de Datos Personales, Art. 19 (1.)
España.....	Sí	Ley Orgánica 15/1999 sobre la Protección de Datos Personales, Título II, Art. 4
Suecia.....	Sí	Ley de Datos Personales, Secc. 9
Reino Unido.....	Indirecta	Ley de Protección de Datos

Notas: No se halló ninguna cláusula de «información completa» en las leyes de Alemania, Grecia y el Reino Unido. «Derecho DS» se refiere al derecho a que los datos recojan una información correcta si ésta es inexacta o incompleta. «Indirecta» significa que hay declaraciones que indirectamente se refieren a la información completa, tales como «inexacta» o «engañoso» (la información incompleta puede ser engañosa en términos del riesgo crediticio que refleja).

Fuente: Investigación del sector bancario minorista de los servicios de la Comisión, 2005-2006.

A.3.3. Potenciales cuestiones de competencia

Las barreras a la competencia en los registros de crédito pueden surgir de varias fuentes, todas las cuales pueden restringir el acceso a los datos de crédito y por tanto debilitar la competencia en los mercados de crédito. Esta sección considera tres conjuntos de cuestiones de competencia en relación con los registros de crédito:

- condiciones de acceso injustas o discriminatorias;
- puesta en común de información parcial, y
- barreras reguladoras.

Se muestra más adelante que el funcionamiento de algunos registros de crédito o el marco regulador para los mercados de información crediticia pueden debilitar la competencia bancaria de varias formas, por:

- poner en desventaja o excluir a bancos extranjeros;
- poner en desventaja a los no accionistas;
- poner en desventaja a los jugadores más pequeños, y
- poner en desventaja o excluir a algunos tipos de proveedores de crédito no bancarios.

La prueba más básica que debería ser aplicada para evaluar si el funcionamiento de un registro de crédito es compatible con las reglas de la competencia es comprobar si el registro ofrece un acceso no discriminatorio a la información crediticia a todos los proveedores de crédito relevantes. Esta disposición está establecida en el artículo 8 de la propuesta para una Directiva sobre el Crédito al Consumidor (40).

Condiciones de acceso injustas o discriminatorias

Sin embargo, estas condiciones de acceso pueden también tener una base jurídica, donde el reporte de crédito sea obligatorio para los bancos (y otros proveedores de crédito) y se pueda acceder a los datos a través de un registro de crédito público. Estas condiciones de acceso comprenden (i) criterios de afiliación para el registro de crédito, y (ii) la estructura tarifaria para los miembros y el uso del registro de crédito.

Criterios de afiliación para el registro de crédito

Los registros de crédito públicos y privados estipulan una serie de criterios que sus miembros o clientes deben satisfacer con objeto de tener acceso al registro. Estos criterios varían entre los registros de crédito públicos y privados, así como entre los estados miembros. La mayoría de los registros de crédito que contestaron confirmaron que para acceder a la base de datos la entidad interesada debía satisfacer algunos o todos de los siguientes criterios:

- llevar a cabo una actividad de concesión de créditos;
- tener una licencia bancaria;
- tener una presencia física en el estado miembro;
- cumplir con los acuerdos de reciprocidad, y
- cumplir con las leyes de protección de datos.

La mayor parte de los registros de crédito requerían que los miembros fuesen proveedores de crédito (41), que tuviesen una licencia bancaria o que estuvieran definidos legalmente como «institución reportadora». En una minoría de respuestas se mencionaba que la institución reportadora necesita una presencia física en el país. La inmensa mayoría de los registros respondieron que los miembros deben adherirse a los principios de reciprocidad y a los principios de protección de datos. No había evidencia directa de que los bancos extranjeros establecidos en el país propio del registro de crédito estuviesen sujetos a cualquier discriminación *per se* debida a los criterios de afiliación (42). Desde la perspectiva del desempeño de mercado de la banca minorista, dos tipos de criterios de afiliación subrayados anteriormente podrían ser vistos como una restricción a la competencia. Primeramente, el requerimiento de licencia bancaria para acceder al registro de crédito podría tener el efecto de excluir a los proveedores de crédito no bancarios, tales como las compañías de tarjetas de crédito y las financieras. Tales requerimientos podrían también excluir a las compañías que ofrecen servicios que implican el riesgo crediticio de pagos diferidos, tales como minoristas, compañías de venta por correo o compañías de telecomunicaciones. El acceso de estas instituciones a las bases de datos centrales debe ser juzgado a la luz de la protección de datos (43).

En segundo lugar, es probable que el requerimiento de una presencia física en un determinado estado miembro para acceder al registro de crédito

debilita la competencia en el mercado bancario. Los proveedores en otro estado miembro que deseen ofrecer crédito más allá de sus fronteras no podrán obtener datos fiables sobre su futura clientela, aumentando el riesgo del préstamo e incrementando los precios. Tal restricción parecería ser aplicable si la cuenta ofrecida de manera transfronteriza estuviese localizada en el país de residencia del proveedor o del prestatario (por ejemplo, si fuera ofrecida remotamente por un banco de Internet). La presencia nacional explícita requerida para acceder al registro fue establecida por el Registro del Banco Central de Austria, los registros de crédito del Banco de España, el Banco de Portugal y el Banco de Letonia.

Estructuras tarifarias

La inmensa mayoría de los registros de crédito en Europa, ya sean públicos o privados, cargan tarifas a sus miembros. Sin embargo, las estructuras tarifarias y los niveles varían considerablemente entre los estados miembros. La investigación del sector ya ha examinado los casos específicos en los que la fijación de tarifas en los sistemas de pagos puede impedir la entrada o restringir la competencia en los mercados de banca minorista y tarjetas de pago (44). Riesgos similares surgen en relación con la fijación de tarifas para acceder a los registros de crédito. Sin embargo, debería advertirse que, debido a la menor escala de la actividad económica desarrollada a través de registros de crédito, los costes operativos y tarifas tienden a ser menores en términos absolutos que en los sistemas de pagos.

La investigación ha examinado las estructuras tarifarias y los niveles de tarifas de los registros de crédito públicos y privados en los estados miembros, basándose en las respuestas a la encuesta de mercado. Las estructuras tarifarias para los registros de crédito pueden comprender: tarifas únicas de adhesión, tarifas por mantenimiento de la afiliación y tarifas de transacción por la consulta del registro de crédito. La investigación ha hallado que tres aspectos de la estructura tarifaria para los registros de crédito pueden debilitar la competencia en los mercados bancarios minoristas. Estos aspectos son:

- altas tarifas de adhesión;
- tarifas de transacción discriminatorias basadas en el volumen, y
- altas tarifas de transacción fijas para el acceso al registro.

El nivel de las tarifas de adhesión para los registros de crédito varía primero en función de si el registro es público o privado. Todos los registros de crédito públicos que respondieron a la encuesta de mercado de los servicios de la Comisión reportaron una tarifa de adhesión nula. De los veinte registros de crédito privados consultados, doce reportaron tarifas de adhesión nulas y un registro privado reportó una tarifa de adhesión nominal de 90 euros. Los otros siete registros privados reportaron tarifas por encima de los 1.000 euros. Dentro de este último grupo hay un sorprendente grado de divergencia. Tres de las cuatro tarifas de adhesión más altas son observadas entre registros de crédito poseídos y gestionados por bancos, que cargan tarifas de adhesión de 75.000, 25.000 y 13.500 euros (45). El nivel relativamente alto de las tarifas de adhesión cargadas por estos registros de crédito privados levanta dos potenciales preocupaciones relativas a la competencia. En primer lugar, tales tarifas pueden ser usadas como una herramienta para extraer renta de los nuevos bancos entrantes que requieren acceder a la información crediticia; en segundo lugar, las tarifas de adhesión altas pueden ser fijadas con la intención de desalentar la afiliación al registro y reducir el cuestionamiento de los clientes de los bancos en ejercicio.

Las tarifas de transacción para el acceso a los registros de crédito varían en función del tipo de datos extraídos, teniendo normalmente los datos positivos y completos mayores precios que los datos negativos. Las tarifas para acceder a la mayoría de los registros de crédito en Europa están normalmente en el rango de cero a un euro por consulta, si se requiere información positiva o negativa. Sin embargo, algunos registros de crédito privados cargan tarifas por transacción significativamente por encima de estos niveles. En tales casos, las tarifas por consultar un registro de crédito pueden debilitar la competencia bancaria.

Tres registros de crédito privados aplican tarifas de transacción relativamente altas, y dos de estos registros operan en el mismo estado miembro. El coste medio de obtener información positiva y negativa de los clientes en este estado miembro se encuentra entre los más altos reportados en la encuesta de mercado, en torno a los dos euros por informe de crédito. Además, el coste de consultar el registro varía significativamente según el volumen de uso. Un registro de crédito privado en este estado miembro (que es poseído conjuntamente por un *holding* y un grupo de bancos) reportó que la media por tarifa de transacción variaba desde 0,46 euros para sus clientes más grandes hasta 10,95 euros

para sus clientes más pequeños, conforme a un esquema de precios basado en el volumen. Este último nivel de tarifa de transacción podría desalentar a los jugadores más pequeños de hacer un uso completo del registro de crédito.

Un registro de crédito en un estado miembro carga una tarifa de entre 2,24 y 2,44 euros por consulta, y también requiere la tarifa de adhesión más alta reportada en la encuesta de mercado. Así pues, es improbable que la alta tasa de adhesión no sea usada para hacer una subvención cruzada de las bajas tarifas de acceso para los miembros de este registro. Además, este registro de crédito es poseído y operado por bancos nacionales, que pueden fijar tarifas de transacción para acceder a la información de los clientes; una información que principalmente está relacionada con la base de clientes de los bancos en ejercicio. Los bancos que operan este registro de crédito podrían tener un incentivo para fijar tarifas altas de consulta del registro, con objeto de aumentar los costes de los competidores y desalentarles de hacer un uso completo de la información contenida en el registro.

Puesta en común de información parcial

Tal como se argumentó en la sección 1 de este capítulo, una mayor disponibilidad de información crediticia tenderá a reducir la asimetría de información entre prestamistas y clientes y la ventaja informativa de los grandes bancos sobre los nuevos entrantes. La evidencia sugiere que en total, de manera compatible con las reglas de protección de datos y de competencia, una mayor disponibilidad de información crediticia fortalece la competencia en el mercado bancario. Sin embargo, la estructura de algunos mercados de información crediticia y el funcionamiento de algunos registros de crédito pueden limitar significativamente la disponibilidad de información crediticia, reduciendo por tanto la capacidad de los bancos para competir por los clientes de los rivales.

Dos formas de puesta en común de información parcial (o de efectos de composición) pueden inhibir potencialmente la competencia en el mercado bancario:

- bajas tasas de cobertura de mercado de los registros de crédito, y
- reporte de información incompleta por los miembros del registro de crédito.

Bajas tasas de cobertura de mercado de los registros de crédito

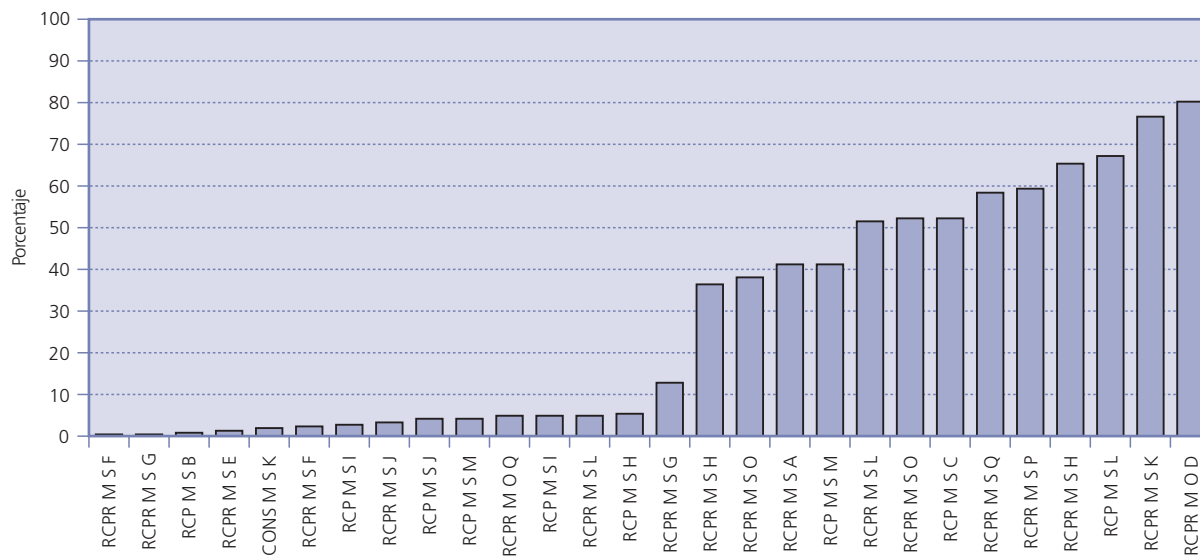
La cobertura de mercado de un registro de crédito describe el porcentaje de todos los clientes de banca minorista en un determinado estado miembro del que el registro tiene información. El porcentaje de cobertura de mercado dependerá de cuatro factores: (i) el porcentaje de instituciones de crédito en el mercado que ofrecen informes de crédito; (ii) el que las instituciones informantes ofrezcan información positiva, negativa o completa (46); (iii) los estándares de reporte empleados, puesto que éstos todavía varían de un país a otro (47); y (iv) el umbral de reporte aplicado, esto es, el valor mínimo de los créditos reportados al registro.

Empleando los datos obtenidos en la encuesta de mercado, los servicios de la Comisión han estimado la cobertura de mercado de los registros de crédito dentro de la UE. El numerador de esta ratio —el número de clientes minoristas individuales de los que hay información almacenada— se basa en datos ofrecidos por los registros de crédito. El denominador de la ratio —el número total de potenciales clientes de banca minorista en un estado miembro— es estimado empleando la población total de un país por encima de los quince años de edad (la llamada población económicamente activa) (48). Las tasas de cobertura estimadas de varios registros de crédito se muestran, de manera anónima, en el gráfico 4.

Los datos muestran una notable divergencia en el nivel de cobertura de los registros de crédito dentro de la UE. Doce de los registros de crédito descritos en el gráfico 4 tienen tasas de cobertura del 5 por 100 o menos. De estos doce registros (49), seis son registros públicos a los que las instituciones de crédito en un determinado estado miembro deben dar obligatoriamente informes de crédito. Por tanto, la cobertura muy baja de estos RCP se deriva de su limitación a información sólo negativa y/o del empleo de altos umbrales de reporte (en los que la información puede también ser positiva y negativa). De los seis registros privados con muy bajas tasas de cobertura, muchos contienen sólo información negativa.

Los trece registros de crédito restantes tienen ratios estimadas de cobertura de mercado de entre el 35 y el 80 por 100, con nueve registros por encima del 50 por 100 de cobertura. De estos registros, tres (50) son RCP que contienen información positiva. De los diez restantes, hay por lo menos dos registros de un solo estado miembro, lo que

GRÁFICO 4
TASAS DE COBERTURA DE MERCADO DE LOS REGISTROS DE CRÉDITO EN LOS ESTADOS MIEMBROS



Fuente: Investigación del sector bancario minorista de los servicios de la Comisión, 2005-2006.

apunta una competencia entre proveedores de información crediticia y representa un solapamiento de la cobertura de prestatarios. La clara mayoría de los registros que muestran una alta cobertura están en la UE-15. Polonia es el único nuevo estado miembro para el cual la cobertura de mercado de la información crediticia está estimada por encima del 35 por 100. Como se argumenta más arriba, es probable que la extensión de la cobertura de mercado de la información crediticia influya en la fortaleza de la competencia en la banca minorista. Donde la cobertura de los registros de crédito es baja, es probable que los bancos más grandes tengan una ventaja, por cuanto su extensa clientela les permitirá elaborar modelos de riesgo más exactos que los de los jugadores más pequeños y los nuevos entrantes. Es probable que esta ventaja se intensifique donde los registros de crédito en un estado miembro particular contengan sólo información negativa, puesto que la información crediticia disponible está limitada a un pequeño *pool* de prestatarios seleccionados adversamente. Tal posición en un estado miembro puede ser perfectamente compatible con las reglas de protección de datos y el marco de los contratos que gobiernan el funcionamiento de los registros de crédito. No obstante, es probable que debilite la competencia bancaria minorista.

Reporte de información incompleta por los miembros del registro de crédito

Muchas instituciones no bancarias, tales como los proveedores de tarjetas de crédito, comparten su información voluntariamente. En muchos países, la información positiva y negativa es intercambiada en registros u oficinas de crédito. Sin embargo, en algunos países las oficinas de crédito sólo reúnen información negativa. Algunos de los sistemas son sistemas duales en los que el registro de crédito público podría potencialmente ser un sustituto para la oficina de crédito privada, pero sólo para las instituciones que deben reportar información. Éste es el caso si el registro recoge información sobre los consumidores a partir de un umbral relativamente bajo. Umbrales bajos existen en Bélgica, Francia, Letonia, Portugal y España; de nuevo, esto sólo es posible para las instituciones que están obligadas a informar (51).

Los datos del cliente que guardan los bancos —particularmente, información positiva en detalle— son un activo significativo y potencialmente una fuente de ventaja competitiva. Esta ventaja puede surgir de unos mejores modelos de calificación de riesgos o de un *marketing* y venta cruzada más eficaces. En un entorno en el que la puesta en común de información es voluntaria, los bancos pueden tener in-

centivos para revelar o retener tipos específicos de información. Por ejemplo, si los bancos revelan información negativa y con ello información positiva incompleta (52), esto puede oscurecer el verdadero cuadro del riesgo crediticio de un consumidor, colocando a los prestamistas rivales en una desventaja competitiva. Un reciente estudio realizado por el Banco de la Reserva Federal en los Estados Unidos puso de relieve la extensión del reporte de información incompleta en la industria bancaria. El estudio de la Reserva Federal halló que en 1999 cerca del 70 por 100 de los consumidores objeto de la muestra tenían límites de crédito perdidos en una o más de sus cuentas de crédito renovable. Los sectores público y privado tomaron acciones para mejorar la exactitud y consistencia de la información reportada. No obstante, una muestra tomada en junio de 2003 mostraba límites de crédito todavía perdidos en el 14 por 100 de las cuentas de crédito renovable, y omisiones que afectaban a los registros del 46 por 100 de los consumidores objeto de la muestra (53).

El reporte de información incompleta por los prestamistas no debería aparecer en los registros de crédito públicos en los que la completa revelación es una obligación legal. En los registros de crédito privados, sin embargo, puede haber incentivos contradictorios. Los registros de crédito privado especializados buscarán naturalmente una revelación completa de los prestamistas, ya que una información mayor y más rica aumenta el valor del registro para sus clientes. Los prestamistas, no obstante, afrontan una decisión estratégica sobre el beneficio de adherirse al registro comparado con el «coste» de permitir a bancos rivales el acceso a información valiosa de la clientela. Cuanto mayor es la cuota de mercado de un prestamista, este *trade-off* aparecerá como menos atractivo. Así pues, algunos registros de crédito privados pueden ser apropiados para los bancos más grandes, al prescindir del requerimiento de revelación completa de información. Un registro de crédito privado especializado que respondió a la encuesta de mercado de los servicios de la Comisión indicó que era una práctica común entre los prestamistas no reportar los saldos poseídos por los clientes o su límite de descubierto. Otro registro de crédito privado especializado confirmó que más de veinte de sus clientes escogieron compartir sólo información negativa, y que tres prestamistas rechazaron compartir datos relacionados con productos específicos, tales como hipotecas y préstamos personales (54).

Cuando un registro de crédito privado es poseído y gestionado por los principales bancos naciona-

les, surge un juego diferente de incentivos. El registro de crédito no tiene un fuerte incentivo comercial (55) para asegurar que los prestamistas revelen una información completa. Mientras tanto, los principales bancos pueden tener incentivos para retener información y aprovecharse de la revelación completa de sus rivales. La encuesta de mercado de los servicios de la Comisión ha identificado al menos un registro de crédito poseído por bancos en ejercicio en el que este conflicto de interés tiene por resultado una puesta en común de información incompleta. El seguimiento por el registro parece ser débil, con una gestión incapaz de estimar qué proporción de los datos contenidos era positiva, negativa o ambas. Esta situación también levanta algunas preocupaciones acerca de la fortaleza de las salvaguardias de protección de datos en este registro.

Barreras reguladoras

Las barreras reguladoras también suscitan cuestiones de competencia. La entrada en los mercados de información crediticia puede ser explícitamente impedida por regulaciones específicas, o implícitamente impedida por una interpretación particular de las leyes pertinentes. Francia es un ejemplo del primer caso. Francia ha establecido un sistema público y centralizado de puesta en común de información. Todas las instituciones reportadoras (bancos) deben aportar información sobre incidentes al registro, y sólo estas instituciones pueden acceder al registro. Actualmente, no hay otros registros de crédito activos en el país. La interpretación de las leyes en el país por autoridades tales como la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) impide la puesta en común de información positiva. Esto ofrece una ventaja a los bancos en ejercicio, que son capaces de elaborar modelos de calificación de crédito exactos y eficaces basados en su clientela existente. Por el contrario, los nuevos entrantes sólo pueden acceder a un *pool* de prestatarios seleccionados adversamente para los que sólo hay disponible información negativa. Esta situación no parece constituir una violación de la ley de competencia. Sin embargo, un efecto es mantener la ventaja informativa de los bancos en ejercicio sobre los bancos más pequeños y los nuevos entrantes.

En España, la interpretación de las leyes existentes ha actuado como una barrera de entrada de facto para algunos proveedores de información crediticia. Como se argumentó más arriba, un reciente dictamen del TEJ sobre el caso ASNEF-Equifax parece eliminar cualesquiera obstáculos legales a que

ese jugador entre en el mercado de información crediticia español. Sin embargo, la notificación oficial de ASNEF-Equifax de su intención de entrar en el mercado fue hecha en 1999, y la compañía ha sido efectivamente apartada del mercado desde entonces.

A.3.4. Conclusiones

El análisis ha puesto de relieve tres conjuntos de elementos relacionados con los registros de crédito que pueden debilitar la competencia en los mercados bancarios minoristas: condiciones de acceso injustas, puesta en común de información parcial y barreras reguladoras. Estos elementos de competencia deberían ser abordados a través de la ley de competencia y, donde sea apropiado, mediante otras medidas.

Aplicación de la ley de competencia

Los mercados de información crediticia están por lo general fragmentados siguiendo las líneas nacionales, y la puesta en común de información transfronteriza es limitada. Cuando un registro de crédito mantiene una posición dominante en el mercado de información crediticia de un estado miembro y fija condiciones de acceso que pueden ser consideradas como injustas o discriminatorias (p. ej., aceptando sólo miembros que son bancos establecidos en ese estado miembro), tal conducta podría constituir un abuso de posición dominante (56) bajo el artículo 82 del Tratado de la CE. Alternativamente, cuando un registro de crédito es gestionado por un consorcio o empresa conjunta de bancos en un estado miembro, la aplicación de condiciones de acceso injustas podría constituir una violación del artículo 81 del Tratado de la CE. Claramente, sin embargo, tales valoraciones legales sólo podrían ser hechas siguiendo la investigación de un caso específico y basándose en los hechos.

Pleno cumplimiento de las reglas de protección de datos

La investigación del sector ha identificado preocupaciones relacionadas con el cumplimiento de las reglas nacionales de puesta en común de información. Por ejemplo, parece haber casos en los que algunas partes no revelan información completa de sus clientes a un registro de crédito y en

los que el registro de crédito no ejercita un minucioso escrutinio de la información ofrecida por sus miembros. La evidencia sugiere que tales problemas pueden surgir en sólo un pequeño número de estados miembros. En tales casos, el cumplimiento de las reglas de protección de datos debería ser investigado por los reguladores nacionales apropiados. El pleno cumplimiento por los registros de crédito de las reglas de protección de datos es vital para proteger la integridad de la información de los individuos y asegurar su justo acceso al crédito. Además, fortalecerá la competencia bancaria.

Evaluación del acceso no discriminatorio a los registros de crédito

El principio de acceso recíproco no discriminatorio a los registros de crédito está establecido en las reglas de la mayor parte, si no en todos ellos, de los registros de crédito en Europa. La propuesta para una Directiva sobre el Crédito al Consumidor persigue insertar este principio en la ley europea, incluyendo el acceso transfronterizo a los registros de crédito. Sin embargo, la investigación del sector ha puesto de relieve que este principio no está aún plenamente operativo. En primer lugar, hay todavía obstáculos reguladores en algunos estados miembros para la puesta en común de información transfronteriza. En segundo lugar, algunos aspectos de la estructura tarifaria de algunos registros de crédito pueden ser considerados discriminatorios y desventajosos para los pequeños jugadores y los nuevos entrantes. En tercer lugar, incluso a escala nacional el principio de reciprocidad en la puesta en común de información no es siempre plenamente cumplido por los registros de crédito, y el riesgo de abuso parece ser más alto donde los registros son propiedad de los bancos en ejercicio. Por tanto, un futuro examen de los registros de crédito puede ser autorizado para evaluar su compatibilidad con un mercado crediticio europeo abierto y competitivo.

Revisión del marco regulador para la puesta en común de información crediticia en algunos estados miembros

Por último, la práctica en la puesta en común de información crediticia varía todavía considerablemente dentro de la UE, particularmente en relación con el tratamiento de la información positiva y negativa y el umbral de los créditos que han de ser reportados. Los marcos para la protección

de datos y la puesta en común de información crediticia son materias sensibles y requieren un cuidadoso escrutinio por parte de los gobiernos de los estados miembros. Las autoridades deberían advertir que los regímenes de puesta en común de información crediticia con altos umbrales de reporte o basados en el intercambio sólo de información negativa pueden hacer más difícil para los jugadores más pequeños y los nuevos entrantes competir en condiciones de igualdad con los bancos grandes en ejercicio. Por tanto, las autoridades nacionales que buscan fortalecer la competencia en el sector bancario y mejorar la eficiencia de los mercados de crédito pueden tomar en consideración reformas en su marco regulador de la puesta en común de información crediticia. Tales reformas pueden manifestarse particularmente útiles en los nuevos estados miembros, donde la cobertura de los registros de crédito es generalmente baja y los mercados de crédito están todavía madurando.

A.4. COOPERACIÓN ENTRE BANCOS: CAJAS DE AHORROS Y BANCOS COOPERATIVOS

La industria bancaria en general, y la banca minorista en particular, se caracteriza por un alto nivel de cooperación entre los jugadores de mercado. La cooperación se da frecuentemente en lo que respecta a la propiedad y gestión de los sistemas de pagos o registros de crédito, así como al desarrollo de códigos y conductas y otras formas de autorregulación. Normalmente, la cooperación tiene lugar a nivel de asociaciones bancarias, pero puede también ser más amplia; por ejemplo, cuando los sistemas de pagos o registros de crédito nacionales requieren una cooperación entre asociaciones específicas.

Una gran parte de la muy extensa actividad cooperativa en el sector bancario puede ser explicada por la estandarización de la industria y los requerimientos de compatibilidad. Para manejar pagos que no sean en efectivo, por ejemplo, los bancos tienen que ponerse de acuerdo en asuntos tales como los formatos tecnológicos o la compensación de costes mutuales. Desde las primeras casas de compensación en el siglo XIX, o incluso en el XVIII, hasta los actuales preparativos de la SEPA, los bancos han confiado por tanto en diversas redes de cooperación.

Este capítulo se estructura como sigue:

— La sección 1 versa sobre el alcance del análisis de la cooperación realizado en la investigación.

— La sección 2 trata de la cooperación entre los bancos cooperativos.

— La sección 3 trata de la cooperación entre las cajas de ahorros.

— La sección 4 examina las cuestiones de competencia que surgen de la cooperación entre los bancos.

— La sección 5 expone las conclusiones.

A.4.1. Alcance del análisis de la cooperación realizado en la investigación

La cooperación entre competidores siempre presenta el riesgo de que la coordinación vaya más allá de lo que es estrictamente necesario para obtener beneficios económicos, y afecte al comportamiento competitivo de las partes cooperantes; por ejemplo, con respecto a la fijación de precios o la presencia de mercado. La efectiva competencia de mercado es en particular obstaculizada si bancos independientes con una significativa posición combinada de mercado se embarcan en un comportamiento anticompetitivo que limita la competencia entre las partes cooperantes o impide a terceros (tales como potenciales competidores) la entrada al mercado. Por cuanto tales asuntos surgen en el contexto de los sistemas de pagos y los registros de crédito, son tratados en los capítulos B.10 y A.3 respectivamente.

La cooperación entre bancos puede ir más allá de la operación conjunta de plataformas y afectar áreas más amplias, tales como los sistemas de garantía común, el *marketing* conjunto y la puesta en común de estrategias de negocio o del mercado regional. Éste es particularmente el caso de las cajas de ahorros y los bancos cooperativos que, debido a sus orígenes, tienden a tener lazos más estrechos que otros bancos. Estos tipos específicos de bancos o «subsectores» cubren una proporción significativa de las actividades de banca minorista en Europa y juegan un papel importante en algunos estados miembros tales como Alemania, Francia, Italia, España y Austria.

Debido a la variedad de patrones de propiedad, estructuras empresariales, áreas de cooperación y disposiciones reguladoras dentro de los estados miembros, la búsqueda de datos es difícil, incluso con los cuerpos reguladores o las autoridades de la competencia nacionales, y una evaluación general de la competencia es imposible. Sin embargo, sobre la base de un ejercicio de búsqueda adicional de da-

tos que sigue a la publicación del informe interino, la Comisión tiene ahora un cuadro más claro que incluye potenciales asuntos de competencia que pueden surgir en estos contextos.

Esta investigación sólo puede ofrecer una visión general, y no sustituye a un análisis en profundidad de la competencia realizado conforme a un esquema caso a caso. Tales investigaciones serán realizadas si se señalan potenciales problemas de competencia que afecten al interés de una comunidad. Lo mismo es de aplicación si están involucrados los aspectos reguladores u otras formas de intervención estatal. Dependiendo de los asuntos en cuestión, las autoridades nacionales pueden ser instadas a actuar. En cualquier caso, como una cuestión de principio, la Comisión y las autoridades competentes de los estados miembros aplican las reglas de competencia de la Comunidad en estrecha cooperación para asegurar un efectivo cumplimiento de los artículos 81 y 82 del Tratado.

A.4.2. Bancos cooperativos (57)

Los bancos cooperativos juegan un papel fundamental en Francia, donde los tres grupos bancarios cooperativos (Crédit Agricole incluyendo Crédit Lyonnais, Banques Populaires y Crédit Mutuel) representan juntos aproximadamente un 50 por 100 del sector minorista nacional, presentando, sin embargo, significativas variaciones en los diferentes mercados de productos (58). Considerando que, tras su reestructuración, las cajas de ahorros francesas fueron también transformadas en entidades cooperativas y que se han fusionado parcialmente con el Groupe Banque Populaire (59), el sector cooperativo, incluyendo el Groupe Caisse d'Épargne (GCE), tiene una posición incluso más fuerte en el mercado bancario minorista de Francia.

Aparte de en Francia, los bancos cooperativos tienen posiciones significativas de mercado en países como Holanda, Finlandia, Italia y Austria. En Holanda, Rabobank tiene una cuota líder de casi el 40 por 100 en algunos mercados minoristas nacionales como el de ahorros privados y el del préstamo a pequeñas y medianas empresas (60). En Finlandia, el grupo OP Bank tiene cuotas de más del 30 por 100 en algunos productos de banca minorista tales como préstamos y depósitos (61). En Italia, los banche popolari y credito cooperativo juntos representan aproximadamente el 25 por 100 del total del sector bancario italiano (62). Mientras tanto, en Austria, dos asociaciones, Raiffeisenbanken y Volksbanken, mantienen una cuota conjunta estimada en torno al 20-25 por

100 de todo el sector bancario, con variaciones relativas a los diferentes productos (63). En Alemania, los aproximadamente 1.300 bancos cooperativos (principalmente Volksbanken y Raiffeisenbanken) también juegan un importante papel, en particular en lo relativo a su presencia local. Su cuota conjunta en las actividades bancarias minoristas en Alemania es difícil de evaluar, pero, basándose en cifras del sector bancario alemán en general, se estima en torno al 10-15 por 100 (64). Los bancos cooperativos también existen en otros estados miembros, donde su ámbito de actividades y la presencia de mercado, sin embargo, parecen ser más limitados.

Los bancos cooperativos se remontan al siglo XIX, cuando fueron fundados en Europa, sobre todo en las zonas rurales, por gente común y pequeños negociantes. Los bancos cooperativos tuvieron su origen en la idea de poner las actividades prestataria y prestamista en manos de los miembros y, por tanto, ofrecer servicios financieros para éstos a costes tolerables. Este propósito original y principal de los bancos cooperativos sigue siendo pertinente en gran medida. Un rasgo habitual de los bancos cooperativos es, por tanto, la propiedad de los clientes (afiliación); todos, o una gran parte de, los clientes de un banco cooperativo (personas físicas y/o jurídicas) constituyen sus propietarios y miembros (65).

Otro rasgo común es el «principio de un hombre, un voto», independientemente del número de acciones que tenga un individuo miembro. En consecuencia, es imposible que los individuos u otras instituciones logren una influencia decisiva sobre un banco cooperativo. Algunos bancos cooperativos permiten más de un voto; sin embargo, hay siempre una estricta limitación de los derechos de voto para preservar el principio cooperativo básico y, por tanto, evitar la adquisición de derechos de control. Una absorción de bancos o grupos bancarios cooperativos por otros bancos queda, por tanto, excluida. Algunos grupos bancarios cooperativos, por otro lado, son bastante activos en la adquisición de participaciones de control en otros bancos. Por ejemplo, el instituto central de los Raiffeisenbanken cooperativos de Austria, el Raiffeisen Zentralbank Österreich AG (RZB) —más precisamente, su filial totalmente consolidada Raiffeisen International Bank-Holding AG— ha adquirido en los últimos 10-15 años un número significativo de bancos en Europa central y oriental (66). El Crédit Agricole francés, para dar otro ejemplo, no sólo es el banco minorista líder en Francia, sino también uno de los principales bancos europeos, con filiales en varios países y una estrategia de expansión definida fuera de Francia (67).

Mientras que los principios descritos de propiedad y voto son similares, y definen de hecho a los bancos cooperativos, las estructuras empresariales difieren notablemente. Algunos bancos cooperativos se han transformado completamente en un grupo consolidado o han desarrollado estructuras de tipo grupal que permiten la consolidación conforme a las reglas supervisoras nacionales. Otros permanecen como instituciones crediticias legal y económicamente independientes, al menos con respecto a los bancos locales que desarrollan el negocio minorista. En la práctica, sin embargo, predominan las estructuras híbridas. Pese a otras diferencias, estas estructuras siguen patrones similares. Por ejemplo, los bancos minoristas locales o regionales normalmente poseen (o son miembros de) una o más instituciones centrales. Estas instituciones centrales llevan a cabo, en primer lugar, labores de infraestructura y asistencia tales como la provisión de sistemas de pagos y de plataformas informáticas, operando el esquema de protección (fondo de garantía) y apoyando a los distintos bancos miembros en lo relativo a estrategias de negocio, contabilidad, *marketing* y áreas similares. En segundo lugar, las instituciones centrales funcionan también a menudo como un verdadero *holding* para las filiales que ofrecen servicios financieros distintos a los de la banca minorista (banca de inversión y corporativa, leasing, seguros, etc.) o servicios de banca minorista en países extranjeros (p. ej., los nuevos estados miembros). En algunos casos, sin embargo, el banco central es también el organismo controlador para el negocio minorista de los bancos locales o regionales. Esto se da, por ejemplo, con los proyectos de garantía cruzada plena, como en el caso del holandés Rabobank, en los que la institución central requiere a los participantes en el proyecto poderes instructivos para ser aceptados como un grupo consolidado desde el punto de vista de las reglas prudenciales (68).

Dentro de las estructuras principales descritas, hay una escala descendente desde los bancos cooperativos más centralizados, tales como el Rabobank, hasta los grupos más descentralizados, como los bancos cooperativos en Alemania. Como ya se ha dicho, la mayoría de las estructuras empresariales son, sin embargo, híbridas y con grados diversos de centralización. Los bancos cooperativos franceses son, por ejemplo, percibidos como grupos, también por las autoridades de la competencia, lo que, a efectos de las evaluaciones de fusiones, hace que los grupos (no los bancos minoristas locales individuales) sean las entidades competitivas concluyentes para la oferta de productos bancarios minoristas (69).

Esto es así pese a un grado aparentemente variable de independencia de los bancos locales dentro de los diferentes grupos (70). Otros bancos cooperativos, tales como el grupo finlandés OP Bank y los Raiffeisenbanken de Austria, tienen estructuras de alguna manera intermedias con un fuerte subgrupo consolidado. Incluso grupos menos centralizados, tales como los Volksbanken alemanes y los Raiffeisenbanken tienen, aunque sean comparativamente pequeños, subgrupos consolidados para actividades distintas a las de la banca minorista.

Es a menudo difícil juzgar si en cualquier caso particular las actividades de la banca minorista nacional son controladas por la institución central, coordinadas dentro del conjunto del grupo o red, o llevadas a cabo independientemente por los bancos particulares, con la institución central ofreciendo solamente servicios auxiliares. Estas distinciones son importantes, por ejemplo, en relación con la potencial aplicación de reglas *antitrust*, pero sólo pueden ser analizadas caso a caso.

Hay una regulación bastante limitada, y en la mayoría de los países las reglas generales bancarias y supervisoras se aplican a los bancos cooperativos. Existen normalmente disposiciones específicas sólo con respecto a la definición de bancos cooperativos, a las auditorías, a las obligaciones de los propietarios miembros en relación con sus propios fondos y asuntos similares, o al principio de «un hombre, un voto» (71). En Austria, la cooperación entre bancos cooperativos está, al menos hasta cierto punto, exenta de las reglas *antitrust* (72). Algunos bancos cooperativos en Europa apoyan proyectos no lucrativos de índole social, regional, ambiental u otras; lo hacen, sin embargo, de manera voluntaria.

En Francia, el llamado principio regional o territorial es aplicado por los grupos bancarios cooperativos (73), limitando efectivamente las actividades minoristas de los bancos cooperativos regionales a un territorio definido en sus estatutos. Algunas de estas definiciones estatutarias se basan en las disposiciones respectivas del *Code Monétaire et Financier* francés en sus secciones sobre bancos cooperativos (74). Según la información remitida a los servicios de la Comisión tras el informe interino, los bancos cooperativos alemanes no tienen disposiciones legislativas o estatutarias que restrinjan el área geográfica de las actividades. Es difícil de juzgar, sobre la base de esta investigación, en qué medida existe para todos los estados miembros un principio regional de facto, como efecto del enfoque regional de los bancos cooperativos o como resultado de acuerdos particulares y prácticas concertadas.

Un aspecto de las medidas estatales tocantes (también) a los bancos cooperativos está actualmente bajo investigación de la Comisión. Conciene a los derechos especiales dados por Francia a tres grupos bancarios, entre ellos *Crédit Mutuel* y las *Caisses d'Epargne*, para distribuir el *livret A* y el *livret bleu*. Éstos son productos de ahorro libres de impuestos que pretenden aumentar los ahorros y financiar viviendas sociales. La Comisión ha extendido un procedimiento por ayuda estatal con respecto a la cuestión de la sobrecompensación por el servicio ofrecido al Estado (por *Crédit Mutuel*), y abierto un procedimiento de infracción relativo a los derechos especiales como tales y sus efectos sobre la libertad de establecimiento y la libertad de ofrecer servicios (75).

A.4.3. Cajas de ahorros (76)

Las cajas de ahorros juegan un papel principal en Alemania y España, donde juntas representan aproximadamente entre el 30 y el 50 por 100 de las diferentes actividades minoristas nacionales (77), con variaciones que dependen de los mercados de productos pertinentes (78). Además, las cajas de ahorro tienen significativas posiciones de mercado en Luxemburgo (hasta casi el 50 por 100 en la banca personal nacional según la propia valoración de las cajas) (79); Austria (aproximadamente el 20-25 por 100 del mercado minorista nacional según la propia valoración de las cajas) (80); Suecia (en torno al 20-30 por 100 en los distintos mercados minoristas pertinentes) (81); Francia (aproximadamente entre el 10 y el 20 por 100 con variaciones con respecto a los productos pertinentes) (82), e Italia. Ellas están también presentes en algunos otros estados miembros en los que, sin embargo, juegan un papel menos importante. Por último, en países como Hungría, las cajas de ahorros evolucionaron hasta convertirse en un grupo bancario comercial normal con una estructura empresarial que sólo conserva el nombre histórico.

Los orígenes de las cajas de ahorros se remontan al siglo XIX, a veces al XVIII, cuando fueron fundadas con propósitos sociales, principalmente para promover los ahorros y los depósitos garantizados para la gente más pobre. Debido a su trasfondo histórico, todas las cajas de ahorros están, al menos en cierta medida, encargadas de un tipo de cometidos sociales o de beneficencia, ya sea directamente o por medio de fundaciones. Las obligaciones sociales son a menudo mencionadas en las leyes de cajas de ahorros pertinentes, las cuales, por ejemplo, pueden determinar que todos los superávits que no sean asignados a reservas o a los accionistas tengan que ser

canalizados hacia proyectos comunitarios u otros de índole social (83). El empleo del nombre «caja de ahorros», en países con legislación al respecto, está, por tanto, a menudo condicionado al cumplimiento de tales obligaciones sociales o públicas, que son descritas como típicas de las cajas de ahorros en cuestión. Sin embargo, a menudo escasean las definiciones claras de estos cometidos, así como las reglas de implementación. No está por tanto claro si estos cometidos u obligaciones son ejecutorios o se cumplen. Aún así, las cajas de ahorros, como los bancos cooperativos, son bancos que ofrecen la gama habitual de servicios bancarios minoristas en competencia con otros bancos y deben, por tanto, ser tomadas como empresas desde la perspectiva de la ley de competencia.

Pese a las raíces comunes con los bancos cooperativos, y en contraste con éstos, las cajas de ahorros no tienen un mismo patrón de propiedad. Son todavía de facto o de iure poseídas o controladas públicamente (84) en países miembros tales como Alemania (85), Luxemburgo y, en buena medida, España (86). Mientras tanto, se hallan completamente privatizadas en otros países (principalmente en los nuevos estados miembros); reestructuradas en forma de grupo cooperativo (Francia), o exhiben estructuras híbridas con cajas de ahorros poseídas/controladas privada y públicamente unas al lado de otras (p. ej., Austria, Italia).

Las estructuras empresariales de los grupos de cajas de ahorros también varían. Sin embargo, con la excepción del *Banque et Caisse d'Epargne de l'Etat Luxembourg*, apenas parecen existir verdaderos grupos consolidados y controlados centralmente (87). También otras cajas de ahorros han centralizado instituciones que ofrecen infraestructuras de pago y otras plataformas o servicios auxiliares. Estas instituciones centrales funcionan algunas veces también como un *holding* para las filiales que ofrece productos bancarios no minoristas. Sin embargo, normalmente las cajas de ahorros afirman su independencia, al menos con respecto al negocio minorista local. Por otro lado, a menudo cooperan en una variedad de campos tales como el desarrollo de productos, el *marketing*, las estrategias de negocio y otros proyectos.

Las cajas de ahorros austriacas son dignas de mención porque constituyen un caso especial y bastante complejo: tienen, a través de su institución central, que posee también acciones en algunas pero pocas de las cajas de ahorros particulares, lazos cooperativos muy estrechos, incluyendo un sistema de garantía

común, el intercambio de información y una política común de negocio y *marketing*. Según la ley austriaca (Bankwesengesetz), las cajas de ahorros son definidas como un «grupo institucional de crédito» que, entre otras cosas, permite la consolidación de capital y la aplicación de las reglas nacionales de fusiones (privilegio de concentración) a ciertos acuerdos contractuales bajo la ley nacional de competencia. Además, desde 2002, la cooperación entre los miembros de un grupo institucional de crédito según la Ley Bancaria Austriaca —como ErsteBank/cajas de ahorro— está exenta de las reglas nacionales *anti-trust* (88). Sin embargo, el Tribunal de la Competencia de Austria decidió recientemente que el artículo 81 del Tratado CE es aplicable a las cajas de ahorros austriacas, no definiéndolas por tanto como un grupo bajo las reglas europeas de la competencia (89).

Este ejemplo no sólo muestra la complejidad de clasificar las estructuras empresariales a efectos de la competencia, sino que también indica que existe una regulación específica para las cajas de ahorros en algunos estados miembros. Esto se aplica en particular a las entidades poseídas o controladas públicamente, o bajo la influencia estatal de otro modo. En Alemania, por ejemplo, el nombre *Sparkasse* está (en general) reservado a los bancos basados en la normativa pública. Sin embargo, según un acuerdo alcanzado recientemente entre la Comisión y Alemania (90), la ley bancaria pertinente (Sección 40 Kreditwesengesetz) debe ser aplicada de manera que no infrinja las disposiciones del Tratado CE sobre el derecho de establecimiento (artículos 43 y siguientes) y el movimiento de pagos y capital (artículos 56 y siguientes). Por tanto, en el caso de una privatización, la ley bancaria alemana no impide *per se* la venta de cajas de ahorros con el nombre *Sparkasse* a adquirentes privados.

La aplicación del principio regional por las cajas de ahorros alemanas, formalmente abolido en otros estados miembros como Austria y España, está basada en la legislación, esto es en las leyes de cajas de ahorros de los *Länder*. Según la información de los servicios de la Comisión, no todas las leyes de referencia contienen una prohibición explícita sobre la extensión del negocio en otro territorio. Sin embargo, el principio regional siempre parece implicar al menos un fuerte enfoque sobre un territorio definido. En Francia, como se describió más arriba en el contexto de los bancos cooperativos, el principio regional, o *territorialité*, se aplica y rige conforme a los estatutos de las cajas de ahorros. No está claro que las cajas de ahorros en otros estados miembros apliquen de facto el principio regional o respeten la *territorialité*.

A.4.4. Cuestiones de competencia que surgen de la cooperación entre los bancos

Esta sección estudia las cuestiones de competencia que suscita la cooperación entre los bancos, tales como:

- las barreras de entrada;
- el papel de la regulación y la intervención estatal;
- las restricciones potenciales a la competencia por el comportamiento empresarial, y
- los posibles beneficios de la cooperación y los impedimentos a una competencia efectiva.

Barreras de entrada

En el Informe Interino II, los servicios de la Comisión describieron el alto grado de fragmentación de los mercados bancarios minoristas en áreas tales como las estructuras de mercado, la identidad de los principales jugadores, la concentración y la fijación de precios. La entrada al mercado es difícil por varias razones, tales como la necesidad de redes de sucursales locales, la inmovilidad de los clientes o las dificultades para acceder a plataformas como los sistemas de pagos o los registros de crédito.

Según los participantes en el mercado, la entrada es económicamente viable sólo a una cierta escala mínima (lo que se traduce, por ejemplo, en una cierta cuota mínima para el mercado pertinente) y, debido a la importancia de las relaciones personales banco-cliente, sobre la base de redes de sucursales locales establecidas. Estas características de mercado tienden a dificultar las inversiones *greenfield* (a partir de cero) y a favorecer la entrada mediante la adquisición de bancos minoristas establecidos a escala nacional o que estén en un mercado regional atractivo (p. ej., en las ciudades más grandes).

En consecuencia, parece particularmente difícil entrar en un mercado que, en gran parte, esté en manos de bancos o grupos bancarios que no puedan ser adquiridos debido a las estructuras de propiedad (p. ej., bancos cooperativos y algunas cajas de ahorros) y/o a las restricciones reguladoras (p. ej., algunas cajas de ahorros). Por ejemplo, Francia, donde los bancos cooperativos, incluyendo las cajas de ahorros, representan aproximadamente desde el 60 por

100 hasta el 70 por 100 de los diferentes mercados de productos minoristas, es contemplada generalmente como un mercado difícil para la entrada de bancos extranjeros.

Los bancos cooperativos son prácticamente inmunes a las absorciones debido a la regla de «un hombre, un voto» o a similares limitaciones de voto. En Italia, por ejemplo, donde también han emergido grupos bancarios cooperativos de considerable tamaño, que están sin embargo protegidos de las absorciones, el gobernador del Banco de Italia declaró recientemente que era necesaria una reflexión sobre cómo adaptar las típicas reglas de gobierno interno de los bancos cooperativos a la realidad (91). De manera similar, las cajas de ahorros pueden estar protegidas de absorciones debido a su propiedad pública. La propiedad como tal no levanta problemas de competencia. Puede, sin embargo, explicar por qué en algunos mercados la entrada es particularmente difícil. Además, si ciertas estructuras de propiedad y empresariales están basadas en la regulación y/o están combinadas con intervención estatal o con una actuación de las compañías que distorsiona o restringe la competencia, la evaluación de la competencia puede cambiar.

El papel de la regulación y la intervención estatal

Como se señaló más arriba, las cajas de ahorros poseídas o controladas públicamente están a menudo sujetas a una regulación nacional específica y detallada. Algunos elementos reguladores han provocado repetidas quejas de terceros que alegan la violación de las reglas del Tratado concernientes al libre movimiento de capital o al derecho de establecimiento y libertad para ofrecer servicios. Un ejemplo fue el recientemente cerrado procedimiento de infracción sobre el ya mencionado artículo 40 de la legislación bancaria alemana (Kreditwesengesetz).

Otro procedimiento de infracción (ya señalado más arriba) concierne a los productos libres de impuestos *livret A* y *livret Bleu* distribuidos, por ejemplo, por los franceses *Crédit Mutuel* y *Caisses d'Épargne*. La Comisión abrió un procedimiento de infracción relativo a los derechos especiales otorgados por el gobierno francés a los bancos distribuidores y a sus efectos sobre la libertad de establecimiento y la libertad de provisión de servicios (92). El caso suscita también cuestiones de ayuda estatal con respecto a la posible sobrecompensación por el servicio ofrecido al Estado (por *Crédit Mutuel*).

A lo largo de la última década, los bancos de propiedad pública han estado sujetos a varias investigaciones y decisiones por ayuda estatal que atañían, por ejemplo, al acceso privilegiado a capital *tier 1* o a casos de ayudas de salvamento y reestructuración (93). La Comisión también emprendió acciones para abolir las garantías estatales generales para los bancos públicos, incluyendo las cajas de ahorros, en Alemania (2005) y Austria (2007) (94). Tales garantías estatales reducían los costes de refinanciación de los beneficiarios y les permitían expandir su negocio a expensas de los competidores. Con su abolición, la Comisión ha abierto el camino para una competencia no distorsionada y más efectiva en el sector bancario europeo.

Como las quejas muestran regularmente, sin embargo, el seguimiento continuo de la intervención estatal potencialmente favorecedora de ciertos bancos es necesario. Recientemente, por ejemplo, la Comisión ha abierto diligencias por ayuda estatal contra Austria debido a una supuesta elusión de la abolición de garantías en caso de una caja de ahorros (95).

Potenciales restricciones a la competencia por el comportamiento de las compañías

Las cajas de ahorros y los bancos cooperativos colaboran estrechamente con respecto al negocio bancario minorista doméstico. Esto suscita la cuestión clave de si la competencia es restringida de manera apreciable entre los jugadores independientes del mercado, esto es, entre compañías que no se controlan unas a otras, no están controladas por una tercera compañía y no forman un grupo (una entidad económica) en el sentido de control de la fusión. En otras palabras, la cooperación, dependiendo de su materia y alcance, puede reducir o incluso eliminar la competencia entre compañías que se supone que compiten unas con otras. En algunos países, el principio regional, por ejemplo, elimina una verdadera y/o potencial competencia entre compañías independientes por medio de territorios reservados. Aun cuando puede que no haya en todos los casos una estricta prohibición para entrar en otros territorios, permitiendo una competencia marginal, por ejemplo, con respecto a la banca por Internet, es probable que el principio regional tenga el efecto de eliminar o limitar extremadamente la competencia entre las compañías correspondientes.

Otro ejemplo de cooperación que puede restringir la competencia es la fijación conjunta de precios

(por ejemplo, en el contexto de campañas comunes de *marketing* y publicidad), o el cálculo conjunto de intereses para los préstamos mediante directrices internas, eliminando la competencia para los correspondientes productos. Otras medidas, tales como el intercambio de información sensible de negocio, pueden tener efectos similares. Estos ejemplos muestran que, mientras se mantienen como agentes económicos independientes en algunos aspectos (inclusivo desde la perspectiva de la ley de competencia), algunas cajas de ahorros y bancos cooperativos tienden a actuar como una sola entidad económica en lo relativo a parámetros esenciales tales como el desarrollo de productos y servicios, el ámbito regional de actividad o la fijación de precios.

Las autoridades de la competencia en varios estados miembros han mostrado una cierta tolerancia en lo tocante a la cooperación dentro de las cajas de ahorros o bancos cooperativos. Esto es, en primer lugar, explicable por los beneficios económicos que algunas formas de cooperación traen consigo (véase más adelante). En segundo lugar, parece haber una variedad tan grande de disposiciones minuciosas y específicas de cada país que el cuadro puede no ser siempre completamente transparente, incluso para las autoridades nacionales. En tercer lugar, la legislación específica, las medidas estatales y los lazos políticos con los gobiernos locales, regionales o centrales parecen dificultar las investigaciones y la acción *antitrust* (96). Por último, ciertas formas de cooperación bancaria pueden ser explícitamente dispensadas de las reglas nacionales *antitrust*. Éste es, por ejemplo, el caso de Austria, donde la ley nacional de la competencia fue enmendada en 2002 para permitir ciertas formas de cooperación dentro del llamado sector descentralizado que comprende las cajas de ahorros y los bancos cooperativos (97).

Sin embargo, hay signos de que las autoridades de la competencia pueden adoptar un enfoque algo más estricto en el futuro. Un ejemplo es la reciente decisión del Tribunal de la Competencia austriaco dictaminando que ciertos elementos de la cooperación entre las cajas de ahorros austriacas infringían el artículo 81 (1) y no cumplían con los criterios del artículo 81 (3) (98). Otro ejemplo es la retirada de una campaña de publicidad conjunta que incluía precios de las cajas de ahorros alemanas, siguiendo las preocupaciones del Bundeskartellamt sobre la fijación de precios de los productos (*Leuchtturmprodukte*) en cuestión (99). De manera similar, el Tribunal de Defensa de la Competencia de España ha abierto una investigación sobre supuestas prácticas

anticompetitivas, en particular por reparto de mercado, de las cajas de ahorros regionales (100).

Posibles beneficios de la cooperación e impedimentos a una competencia efectiva

Ciertas formas y áreas de cooperación pueden ser indispensables para producir eficiencias adicionales y beneficios al consumidor. La cooperación, por ejemplo, es necesaria para ponerse de acuerdo sobre estándares e infraestructuras comunes para el funcionamiento de redes tales como los sistemas de pagos. Además, la cooperación que mejora el riesgo o la gestión de costes de los pequeños bancos, y por tanto permite a estos últimos competir con los grandes, puede también beneficiar a los consumidores; por ejemplo, en las regiones rurales donde sólo operan uno o dos pequeños bancos.

Por otro lado, los beneficios potenciales resultantes de ciertas áreas y formas de cooperación no pueden justificar todas las potenciales restricciones a la competencia. En particular, es improbable que severas restricciones a la competencia como el reparto del mercado o la fijación de precios sean compensadas por los beneficios económicos. Además, es bastante cuestionable que este tipo de restricciones a la competencia traigan consigo beneficios significativos.

Incluso si los acuerdos de cooperación traen consigo beneficios económicos, los efectos sobre la competencia de mercado han de ser analizados concienzudamente caso a caso. Entre otros factores, esto depende en gran medida de la fuerza combinada de mercado de los bancos que restringen la competencia. Ciertamente, las respuestas rápidas y generales no son posibles.

Por último, las restricciones a la competencia pueden ser el resultado de medidas legislativas o estatales de otra índole. En estas circunstancias, debe evaluarse si las medidas estatales llevan a (o refuerzan) el comportamiento anticompetitivo. Los estados miembros tienen una obligación de abstenerse de tomar medidas que tengan el potencial de distorsionar la competencia en el mercado común y despojen a los artículos 81 y 82 CE de sus efectos mediante, por ejemplo, el requerimiento (o reforzamiento) de una conducta anticompetitiva o la delegación de poderes reguladores (artículo 3 (1) (g) CE y artículo 10 (2) CE aplicados conjuntamente, y artículos 81 CE u 82 CE). De manera similar, en el caso de compañías públicas o privilegiadas, la Comisión tiene que asegurarse de

que los estados miembros no promulguen o mantengan en vigor medidas estatales que refuercen o conduzcan a estas compañías a adoptar una conducta anticompetitiva (artículo 86 (1) aplicado conjuntamente con los artículos 81 CE u 82 CE). En ese contexto, la potencial justificación de las restricciones a la competencia por objetivos de interés público conforme al artículo 86 (2) del Tratado puede jugar un papel. El análisis de si una derogación de las prohibiciones contenidas en el artículo 86 (1) es o no necesaria para el logro de un propósito de interés económico general es, sin embargo, complejo y debe ser realizado conforme a un esquema caso a caso.

A.4.5. Conclusiones

Los bancos minoristas cooperan en una variedad de áreas tales como el establecimiento de estándares e infraestructuras o el funcionamiento de sistemas de pagos. Las cajas de ahorros y los bancos cooperativos tradicionalmente tienen vínculos de colaboración incluso más estrechos. Estos tipos específicos de bancos cubren una proporción significativa de las actividades bancarias minoristas en Europa y desempeñan un importante papel en varios estados miembros, como Alemania, Francia, Austria, Italia y España. Por cuanto las cajas de ahorros y los bancos cooperativos siguen siendo legalmente independientes, tienden a colaborar en una variedad de campos. A menudo desarrollan sus propias infraestructuras de pago, tienen una gestión conjunta de riesgos y comparten un esquema de protección de los depósitos, o incluso pueden tener una estrategia común de negocio y *marketing* que incluya una marca común. Además, algunas cajas de ahorros y/o bancos cooperativos aplican restricciones territoriales —el «principio regional»— que reservan una determinada área geográfica para las actividades de un banco minorista particular.

Ciertas formas y áreas de cooperación son indispensables por traer consigo eficiencias y beneficios al consumidor. Habitualmente es así donde los bancos implicados son PYME y/o conjuntamente no poseen una cuota significativa de mercado. La cooperación es también necesaria para ponerse de acuerdo sobre estándares e infraestructuras comunes para el funcionamiento de redes tales como los sistemas de pagos. Por otro lado, los beneficios resultantes de ciertas áreas y formas de colaboración no pueden justificar todas las potenciales restricciones a la competencia. En particular, es improbable que severas restricciones a la competencia

como el reparto del mercado o la fijación de precios sean compensadas por los beneficios económicos. Incluso si los acuerdos de colaboración traen consigo beneficios económicos, los efectos sobre la competencia de mercado han de ser analizados concienzudamente caso a caso.

Sería muy apreciable una evaluación adicional de ciertos asuntos de competencia que surgen en el contexto de estrechas cooperaciones bancarias, tales como:

- estructuras empresariales y áreas de colaboración entre esas cajas de ahorros y bancos cooperativos que juegan un papel sustancial en uno o más mercados bancarios minoristas;
- comportamiento que resulta en sustanciales restricciones a la competencia entre los participantes y en el mercado;
- beneficios económicos que se derivan de estos tipos de cooperación;
- medidas estatales que potencialmente requieran, conduzcan a, o refuercen, un comportamiento anticompetitivo, y
- regulación e intervención estatal que potencialmente infrinjan otras disposiciones del Tratado (p. ej., libre movimiento de capital, libertad de establecimiento) y/o potencialmente distorsionen la competencia mediante ayudas estatales favorecedoras de ciertas compañías.

Las evaluaciones deberían ser realizadas mediante un análisis concienzudo caso a caso. Si se demostrara que una o más de estas cooperaciones suscitan cuestiones *antitrust*, la Comisión abordaría esos casos con una dimensión comunitaria. Lo mismo es aplicable si están involucrados aspectos reguladores u otras clases de medidas estatales. Dependiendo de los asuntos en cuestión, las autoridades nacionales pueden ser emplazadas a abordar ciertos casos.

A.5. FIJACIÓN DE POLÍTICAS Y PRECIOS

Empleando datos reunidos en la encuesta de mercado, este capítulo examina la fijación de los precios y las políticas de los bancos, particularmente en relación con las cuentas corrientes. El capítulo está estructurado como sigue:

- la sección 1 examina la práctica bancaria del *tying* de productos (modelo de productos atados), y
- la sección 2 analiza la variabilidad de precios en relación con las cuentas corrientes.

A.5.1. Práctica bancaria del *tying* de productos

Esta sección trata de:

- la definición del *tying* de productos;
- los posibles efectos anticompetitivos del *tying* de productos;
- los datos de la encuesta de mercado de la Comisión sobre *tying* de productos;
- la compatibilidad general del *tying* de productos con la ley de competencia, y
- las acciones tomadas por los estados miembros en relación al *tying* de productos.

La definición del tying de productos

El Informe Interino II trataba de las prácticas bancarias de *tying* y *bundling* de productos (101). Son prácticas distintas. El *bundling* ocurre cuando dos o más productos son vendidos conjuntamente en un paquete, aunque cada uno está también disponible por separado. El *tying* ocurre cuando dos o más productos son vendidos conjuntamente en un paquete, y al menos uno de estos productos no se vende por separado. Esto es, el cliente se ve forzado a comprar productos extra con objeto de asegurarse el producto particular deseado. Esta discusión se centra aquí específicamente en la práctica del *tying* de productos, puesto que, a diferencia del *bundling*, representa una coerción a los clientes para contratar productos adicionales y quizá innecesarios.

El *tying* de productos es una estrategia común para los bancos minoristas a lo largo de toda la UE. Debido a que es relativamente caro y difícil para los bancos ganar nuevos clientes, a menudo deciden centrar su estrategia de crecimiento en el aumento de las ventas cruzadas a clientes existentes. El *tying* de productos ofrece una manera sencilla de aumentar las ventas cruzadas. Tales vínculos de productos se encuentran en una amplia gama de productos bancarios minoristas esenciales, por ejemplo:

- la venta de una cuenta corriente a un consumidor que compra una hipoteca o préstamo personal;
- la venta de un seguro de protección de pagos o de un seguro de vida a un cliente hipotecario, o
- la venta de una cuenta corriente a una PYME que suscribe un préstamo comercial.

Posibles efectos anticompetitivos del tying de productos

Desde el punto de vista de la competencia, el *tying* de productos en la banca minorista puede debilitar ésta de varias maneras. En primer lugar, al forzar a los clientes a comprar más productos del mismo banco, el *tying* de productos eleva los costes del cambio de banco, y por tanto es probable que reduzca la movilidad del cliente. En segundo lugar, al forzar a los clientes a comprar varios productos del mismo banco, es probable que el *tying* desaliente la entrada de nuevos jugadores, especialmente de proveedores de una sola línea de producto (102). En tercer lugar, al introducir, quizás innecesariamente, productos adicionales en la transacción, el *tying* reduce la transparencia de los precios y la comparabilidad entre proveedores (103).

Es probable que los posibles efectos anticompetitivos descritos sean más fuertes en mercados donde uno o más bancos grandes practican el *tying* de productos.

El *tying* de productos por una o más empresas en un estado miembro particular puede constituir un abuso de exclusión bajo el artículo 82 CE, en el que tales empresas tengan una posición dominante en un mercado de producto que esté sujeto al *tying*. Las posibles cuestiones de competencia que surgen a este respecto se tratan más adelante en términos generales. Claramente, la valoración de una práctica de *tying* particular dependería de las especificidades del caso; p. ej., de los productos vinculados, de la extensión de la posición dominante y de la extensión y efecto del *tying* del producto.

Datos de la encuesta de mercado de la Comisión sobre tying de productos

Este epígrafe presenta un análisis de las prácticas de *tying* en los mercados hipotecario y prestamista sobre la base de los datos reunidos en la encuesta de mercado de la Comisión, y trata de:

- la metodología para recoger los datos y las posibles advertencias;
- los patrones de *tying* a escala de estado miembro, y
- el impacto del *tying* por los bancos grandes sobre la conducta de los bancos más pequeños.

La metodología para recoger los datos y las posibles advertencias

La encuesta cubre un porcentaje estimado del 75-85 por 100 de la actividad bancaria minorista en la UE; por tanto, las cuotas de mercado aquí descritas son límites superiores de la cuota de las empresas particulares en cada estado miembro. En algunos casos, dependiendo de la cobertura de la muestra, las verdaderas cuotas de mercado de productos pueden ser considerablemente menores que las cifras aquí presentadas. Claramente, sería necesaria una completa evaluación de los mercados pertinentes de productos para ofrecer la base para un caso de infracción.

En su encuesta de mercado de los bancos minoristas, la Comisión preguntó a los bancos si ellos ligaban ciertos conjuntos de productos bancarios minoristas. El propósito de estas preguntas era identificar qué bancos ofrecían sólo productos vinculados a sus clientes; esto es, aquellos bancos que practicaban un *tying* «forzoso». A partir de la especificación de estas preguntas, la Comisión cree que los bancos respondieron a la cuestión basándose en si practicaban o no el *tying* para las combinaciones de productos pertinentes. Así pues, las respuestas de la encuesta de mercado deberían ofrecer una reflexión precisa de la medida en que los bancos minoristas en los estados miembros vinculan actualmente sus productos.

El cuadro n.º 7 muestra los resultados de la encuesta de mercado sobre cuestiones relativas al *tying* de los productos bancarios minoristas. Los porcentajes mostrados están ponderados para cada estado miembro, basándose en su cuota porcentual intra-muestra de todos los clientes que tenían el producto principal (p. ej., hipotecas o préstamos personales, más que cuentas corrientes) (104). Los datos del cuadro

CUADRO N.º 7

BANCOS DE LA MUESTRA QUE MANIFESTABAN TYING DE PRODUCTOS, PONDERADOS POR EL PORCENTAJE COMBINADO DE NÚMERO DE CLIENTES DE LOS BANCOS EN EL MERCADO DE PRODUCTO PRINCIPAL

	Hipoteca + + cuenta corriente	Préstamo al consumo + + cuenta corriente	Préstamo PYME + + cuenta corriente	Hipoteca + + Seguro de vida
Austria	0	0	29	0
Bélgica	44	0	73	0
Chipre	35	30	100	6
República Checa.....	32	41	100	0
Dinamarca.....	93	62	53	0
Finlandia	75	85	13	0
Francia	86	71	91	0
Alemania.....	5	0	11	0
Grecia	69	89	81	39
Hungría.....	100	80	100	0
Irlanda.....	0	0	0	0
Italia.....	48	58	73	2
Lituania.....	100	100	100	0
Malta	48	39	67	0
Holanda	0	55	58	38
Polonia.....	29	26	85	25
Portugal	100	100	100	54
Eslovaquia.....	100	100	100	2
Eslovenia.....	24	38	100	11
España	67	65	91	0
Suecia	1	17	13	0
Reino Unido	1	1	0	0
UE-25.....	39	35	63	6

Notas: Los datos para los países con menos de tres observaciones válidas no están señalados de manera separada, pero sí incluidos en el agregado de la Unión Europea.
Fuente: Investigación del sector bancario minorista de los servicios de la Comisión, 2005-2006.

se refieren a cuatro conjuntos de productos potencialmente vinculados:

- una hipoteca que está vinculada a una cuenta corriente;
- un préstamo no hipotecario al consumo que está vinculado a una cuenta corriente;
- un préstamo PYME que está vinculado a una cuenta corriente PYME, y
- una hipoteca que está vinculada a una póliza de seguro de vida.

Dos advertencias deberían ser apuntadas aquí acerca de las respuestas de los bancos concernientes al *tying*. La primera es que las respuestas de los bancos reflejan una instantánea de su actual política, y por tanto de la práctica aplicada a eventuales nuevos clientes. No se pidió a los bancos que confirmaran si ellos han vinculado siempre los productos en cuestión. Así pues, es posible que un banco que actualmente vincule las hipotecas y las cuentas corrientes sólo recientemente haya adoptado esta política y tenga un gran *stock* de hipotecas «no vinculadas». El caso contrario es también posible, por el cual los bancos ya no vinculan productos, pero tienen un gran *stock* de clientes «vinculados». En segundo lugar, la simple respuesta sí/no que se pidió a los bancos puede no ser aplicable estrictamente a todas sus actuales transacciones. Puede haber un pequeño número de excepciones donde, quizá como resultado de la negociación, un banco que generalmente vincula sus productos eximirá a algunos clientes particulares del requerimiento de comprar una cuenta corriente. Además, puede haber muchos casos en los que los bancos que no siempre vinculan sus productos puedan todavía, en la práctica, ofrecer a algunos clientes sólo una combinación vinculada de hipoteca y cuenta corriente (105).

Patrones de *tying* a escala de estado miembro

Los datos muestran algunos patrones claros a escala de estado miembro. La práctica del *tying* de la cuenta corriente parece estar generalizada en el sector bancario minorista de la UE, ya sea mediante la adquisición de una hipoteca, un préstamo al consumo o un préstamo PYME. En seis estados miembros, todos los bancos encuestados manifiestan vinculación de cuentas corrientes a los tres productos principales. En cinco estados miembros más —Dinamarca, Francia, Grecia, Hungría y España—, una mayoría de

los bancos vinculaba los tres productos sobre la base de una cuota ponderada. Hay un pequeño número de estados miembros, todos en la UE-15, en los que el *tying* es raro o no se practica.

La incidencia total del *tying* parece ser más alta para los préstamos PYME, donde una media ponderada del 63 por 100 de los bancos de la UE manifestaron la vinculación con una cuenta corriente. Niveles significativos de *tying* de cuentas corrientes fueron también observados en el mercado hipotecario y en los mercados de préstamos personales, con unas medias ponderadas en el ámbito de la UE del 39 y el 35 por 100 respectivamente. En contraste, la incidencia del *tying* de pólizas de seguro de vida a las hipotecas era mucho menos común: sobre la base de una media ponderada, sólo el 6 por 100 de los bancos en la UE manifestaron esta práctica. Portugal fue el único estado miembro donde se observó una mayoría ponderada de bancos practicando *tying*.

Claramente, la incidencia del *tying* es generalmente más alta en los nuevos estados miembros, donde el sector bancario minorista está menos desarrollado que en la UE-15. Hay varias posibles explicaciones para este patrón, tales como la respuesta de los bancos a un riesgo crediticio más alto. Una explicación alternativa para la más alta incidencia del *tying* en los nuevos estados miembros puede estar en las actitudes de los reguladores financieros. Puede ser que, en su deseo de promover el crecimiento y el desarrollo del sector bancario, los reguladores hayan ejercido un menor escrutinio de los posibles efectos anticompetitivos del *tying*.

El impacto del *tying* por los bancos grandes sobre la conducta de los bancos más pequeños

Como se argumentó antes, es probable que la práctica del *tying* de productos aumente los costes del cambio de banco y reduzca la movilidad de los clientes. Donde dicho *tying* esté generalizado (según la medida de cuota de mercado ponderada de la Comisión), esto será porque los bancos más grandes lo practiquen. Y donde los bancos más grandes vinculan sus productos esto cambia la estructura de incentivos para los bancos más pequeños. Específicamente, los bancos pequeños que busquen expandirse encontrarán difícil alentar un cambio de los clientes, tanto en el mercado del producto principal como en el mercado del producto vinculado, a causa del aumento en los costes de cambio de entidad. Con menos oportunidad para expandir su base de clientes a expensas de los bancos más grandes, la estrategia

CUADRO N.º 8

HIPOTECAS: ¿EMULA LA MAYORÍA DE LOS BANCOS MÁS PEQUEÑOS AL LÍDER EN EL TYING?

Sí	Dinamarca, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Letonia, Lituania, Portugal, Eslovaquia
No.....	Bélgica, Italia

obvia para los bancos más pequeños es la de concentrarse en retener a los clientes existentes y en incrementar la extensión de la venta cruzada. En breve, la hipótesis es que donde los bancos más grandes vinculen sus productos, el incentivo para los bancos más pequeños es reflejar esta conducta mediante el *tying* de conjuntos similares de productos.

Esta hipótesis ha sido verificada examinando la conducta de los bancos más pequeños en cada estado miembro en respuesta a la política de *tying* del banco más grande en la muestra. El tamaño es medido por el número de clientes mantenidos por cada banco en el mercado del producto principal pertinente. Así pues, donde el mayor banco hipotecario en cada estado miembro vincule sus productos, la investigación ha estudiado también la conducta de sus competidores en la muestra. El criterio para el comportamiento convergente es si más de la mitad (medida por la cuota de mercado hipotecario ponderada) de los bancos más pequeños también vinculan sus hipotecas. El resumen del cuadro n.º 8 muestra que en once estados miembros el mayor banco hipotecario en la muestra de la Comisión vinculó una cuenta corriente a su hipoteca. Los datos muestran que en nueve de esos once estados miembros la mayoría de los bancos más pequeños también siguieron esta política de *tying*. Los dos estados miembros en los que la mayor parte de los bancos no reflejó la política de *tying* del banco más grande fueron Bélgica e Italia. Sin embargo, la práctica de los bancos en la clara mayoría de los estados miembros pertinentes apoyó la hipótesis.

Un análisis similar fue desarrollado para los préstamos personales, donde de nuevo el banco más grande fue seleccionado conforme a su volumen de

clientes de préstamos personales. En diez de los estados miembros el jugador más grande vinculó una cuenta corriente a su préstamo personal. Los resultados mostraron que en siete estados miembros una mayoría de los bancos competidores reflejó la política de los líderes de vincular el préstamo personal. Aunque ligeramente menos marcado que el patrón observado en las hipotecas, esto también sugiere que los bancos más pequeños afrontan un fuerte incentivo para emular las políticas de *tying* del banco más grande (cuadro n.º 9).

La evidencia también sugiere que algunos bancos extranjeros adaptan su estrategia de *tying* y *bundling* según las competiciones competitivas domésticas. Donde el *tying* está generalizado entre los bancos nacionales, estas entidades entrantes extranjeras tienden a imitarlo. Esto sugiere que las recompensas comerciales a los entrantes extranjeros son mayores de seguir este tipo de conducta llevada a cabo por los bancos en ejercicio que de competir en un nuevo modelo de producto. Así pues, es probable que una alta proporción de *tying* de productos en un particular estado miembro se autorrefuerce, debilitando el impacto de los nuevos entrantes sobre la competencia.

Compatibilidad general del tying de productos con la ley de competencia

Como se señaló anteriormente, la práctica bancaria del *tying* de productos puede constituir en algunas circunstancias una infracción de la ley de competencia de la CE. Este epígrafe introduce algunas cuestiones generales a tener en consideración, específicamente:

CUADRO N.º 9

PRÉSTAMOS PERSONALES: ¿EMULA LA MAYORÍA DE LOS BANCOS MÁS PEQUEÑOS AL LÍDER EN EL TYING?

Sí	Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Lituania, Portugal, Eslovaquia
No.....	Dinamarca, Italia, Holanda

- posible definición de los mercados de productos pertinentes;
- posible definición de los mercados geográficos;
- disposiciones relevantes de la ley de competencia de la CE, y
- posibles justificaciones a favor y eficiencias que surgen del *tying* de productos.

Las cuestiones referidas al *tying* de productos se discuten sólo en términos generales. Cualquier evaluación específica de una potencial infracción de la competencia sólo podría hacerse siguiendo una concienzuda investigación; incluyendo una definición de los mercados de productos y geográficos pertinentes, de las posiciones de mercado y de la extensión de la competencia, y de los efectos beneficiosos y anti-competitivos de la conducta.

Posible definición de los mercados de productos pertinentes

Para los fines de esta encuesta de la práctica del *tying* por los bancos, se toman los siguientes productos bancarios minoristas como indicadores de los mercados de productos pertinentes:

- Cuentas corrientes personales: las que, a la vista de su típica gama de complejas funciones de pago, no tienen sustitutos cercanos (aunque para el ahorro y los giros en descubierto pueden ser sustituidas por depósitos en efectivo y préstamos personales, respectivamente).
- Cuentas corrientes PYME: las que, a la vista de su típica gama de complejas funciones de pago, no tienen sustitutos próximos (aunque para el ahorro y los giros en descubierto pueden ser sustituidas por depósitos en efectivo y préstamos PYME, y líneas de crédito, respectivamente).
- Hipotecas: las que, debido a su gran escala y naturaleza a largo plazo, tienen pocos sustitutos cercanos, aunque los préstamos personales pueden ser una alternativa para el préstamo de bajo valor.
- Préstamos personales: que tienen una gama de sustitutos dependiendo del valor y duración del préstamo. Para los préstamos a corto plazo de menor valor, las cuentas corrientes, las tarjetas de crédito y los préstamos de cooperativas de crédito pueden ser sustitutos. Para préstamos de mayor valor a largo

plazo, hay pocos sustitutos, aunque el *equity release* (liberación o movilización de capital) y los productos de refinanciación de hipotecas pueden ser alternativas para los propietarios de viviendas.

- Préstamos a término para PYME: que tienen una gama de sustitutos, entre los que se incluyen las líneas de crédito fijas y abiertas, la financiación de activos y *leasing*, y varias formas de financiación del mercado de capital.

Claramente, la definición y el uso de productos bancarios particulares varía entre los estados miembros, así como la disponibilidad de productos complementarios y sustitutos. Cualquier investigación específica de *tying* de productos requeriría una valoración completa de los mercados de productos pertinentes y de las posiciones de mercado de los proveedores.

Posible definición de los mercados geográficos

Para los fines de esta encuesta, los estados miembros particulares son tomados como indicadores de los mercados geográficos pertinentes para los productos en cuestión. Sin embargo, es posible que el mercado geográfico para algunos productos y servicios pueda ser regional e incluso local (106). Factores tales como la preferencia general de los clientes bancarios por los suministradores locales, la importancia de una densa red de sucursales y la necesidad para el banco de estar físicamente cerca de sus clientes (107) fueron mencionados por la Comisión como criterios para definir el ámbito geográfico de los mercados bancarios pertinentes en las pasadas decisiones de fusiones. Claramente, la definición de mercados geográficos pertinentes puede variar entre los estados miembros. Cualquier investigación específica del *tying* de productos requeriría una completa evaluación de los mercados geográficos pertinentes.

Disposiciones relevantes de la ley de competencia de la CE

En relación con el artículo 82 CE, varios criterios deben ser cumplidos por el *tying* de productos para ser considerado como un abuso de exclusión o de posición dominante por parte de una empresa individual. En primer lugar, tendría que demostrarse que el proveedor es dominante en el mercado del producto principal. En segundo lugar, el producto principal y los productos vinculados tendrían que ser dos productos diferentes (108). En tercer lugar, se requeriría evidencia de que la práctica de *tying* fuese

probablemente a distorsionar o impedir la competencia en el mercado del producto vinculado. Por último, tendría que demostrarse que la práctica de *tying* no está justificada objetivamente o fundada sobre la base de eficiencias.

También es posible que pueda hallarse que el *tying* de productos sea un abuso de posición dominante colectiva. El artículo 82 prohíbe cualquier abuso por una o más empresas de una posición dominante, y esto es también aplicable cuando dos o más empresas ejercen conjuntamente esa posición. Además de cumplir con al menos uno de los criterios para la posición dominante colectiva, los criterios para un abuso de ésta (especificados antes) también deben claramente constituir una infracción del artículo 82 bajo la forma de posición dominante colectiva.

Posibles justificaciones a favor y eficiencias que surgen del *tying* de productos

Según las explicaciones ofrecidas por la industria a la investigación, el *tying* de productos en la banca minorista puede estar justificado, o generar eficiencias, por las siguientes razones:

- la reducción del riesgo crediticio;
- la creación de economías de alcance, y
- la dificultad técnica del *unbundling* (venta por separado de los productos).

En primer lugar, los bancos han argumentado que la práctica de vincular cuentas corrientes, particularmente para los créditos más grandes tales como las hipotecas y los préstamos a PYME, es un medio de reducir el riesgo crediticio del banco. Tal justificación se basaría en dos presuntas fuentes de eficiencia: (i) las eficiencias que surgen de coercionar a un cliente a ingresar su renta principal en la cuenta corriente vinculada por la duración del crédito, y (ii) las eficiencias resultantes de limitar el acceso del cliente a otras fuentes de crédito.

Los bancos también argumentan que una cuenta corriente vinculada les permite controlar eficazmente las finanzas del cliente y así reducir los riesgos crediticios. Esta justificación descansa en la suposición de que otros medios eficaces de control de riesgos no estaban disponibles para el banco (particularmente, un registro crediticio del cliente que comprenda información crediticia positiva o negativa). Esta justificación también descansa sobre la suposi-

ción de que la evaluación continua del riesgo crediticio a través de la cuenta corriente es de igual importancia para una correcta evaluación del riesgo inicial, es decir, para la decisión de otorgar el crédito y los plazos acordados.

En segundo lugar, los bancos podrían justificar el *tying* de productos tales como las hipotecas y las cuentas corrientes sobre la base de que generan importantes economías de alcance, que podrían ser traspasadas a los consumidores. En otras palabras, un banco podría ofrecer la combinación vinculada de productos de manera más barata que si hubiesen sido comprados por separado (109). Parece irrefutable que tal práctica podría conducir a ahorros en los costes para un banco si se compara con la venta de productos no vinculados, y que, dependiendo de la intensidad de la competencia, estos ahorros podrían ser traspasados al consumidor. Sin embargo, no está claro que esta práctica de *tying* sea, por lo general, económicamente más eficiente que la venta de productos no vinculados. Cuando un consumidor desea genuinamente comprar una hipoteca y una cuenta corriente del mismo banco, el *tying* puede ser eficiente tanto para el banco como para el consumidor. Sin embargo, la mayoría de los clientes que buscan una hipoteca o préstamo ya tendrán una cuenta corriente operativa, muchos de ellos con otro banco. El hecho de que el mismo consumidor pueda ahora obtener una cuenta corriente adicional, incluso bastante barata, no parece crear un beneficio marginal significativo para el cliente (110). En tales casos, el principal efecto del *tying* no sería la creación de economías de alcance para traspasar a los consumidores, sino la captura de cualquier excedente que el consumidor pueda disfrutar en el producto principal.

En tercer lugar, la dificultad técnica del *unbundling* (venta por separado de los productos) podría ser también utilizada para justificar el *tying* de productos; por ejemplo, cuando los costes de vender por separado ambos productos no fuesen económicos para un banco. La Comisión preguntó a varios bancos si éste era el caso, particularmente en relación con las cuentas corrientes vinculadas. Un banco grande en un nuevo estado miembro manifestó dificultades técnicas para otorgar una hipoteca sin una cuenta corriente vinculada (111). Sin embargo, no es obvio por qué el atender una hipoteca, un préstamo personal o un préstamo PYME desde una cuenta corriente con otro banco debería ser técnica o económicamente inviable (112). Normalmente, atender tales créditos requiere sólo una transacción rutinaria mensual; una transacción que sería tráfico normal en un sistema de pagos nacional. Además, la

implementación de la Zona Única de Pagos en Euros hará tales pagos rutinarios todavía más fáciles, no sólo dentro de un estado miembro, sino también entre fronteras. Así pues, el advenimiento de la SEPA debería asegurar que cualesquiera requerimientos «técnicos» que queden (113) para una cuenta corriente vinculada sean pronto eliminados.

Acciones tomadas por los estados miembros en relación con el tying de productos

La Comisión preguntó a las autoridades nacionales de la competencia y a los reguladores bancarios en los estados miembros sobre la práctica pertinente en el área del *tying* de productos y cualquier actividad ejecutiva previa. La práctica pertinente existe en al menos tres estados miembros: el Reino Unido, Hungría e Irlanda.

En el Reino Unido, en 2002, la Comisión de Competencia (CC) investigó la oferta de servicios bancarios a las PYME y halló evidencia de «monopolio complejo» entre los principales bancos comerciales británicos. Con objeto de fortalecer la competencia y mejorar la capacidad de las PYME para cambiar de entidad, la CC recomendó varias medidas, incluyendo la limitación del *tying* de productos tales como préstamos y cuentas corrientes (114). Como resultado, en otoño de 2002 los principales bancos comerciales británicos adoptaron compromisos que incluían no dedicarse a requerir directa o indirectamente a las PYME para que abriesen o mantuviesen una cuenta corriente como una condición del otorgamiento o mantenimiento de un préstamo o cuenta de depósito. Sólo se hicieron excepciones a este compromiso cuando una cuenta corriente empresarial vinculada a un préstamo PYME era: (i) un requerimiento legal por la ley británica; (ii) necesaria debido a restricciones técnicas (115), o (iii) necesaria para permitir al banco adoptar un cargo fijo sobre la deuda registrada y otras deudas de esa PYME. La Oficina de Comercio Equitativo está actualmente revisando la competencia en el mercado bancario británico de las PYME, incluyendo el estudio del cumplimiento con, así como el impacto de, los compromisos de 2002 adoptados por los principales bancos minoristas británicos.

En diciembre de 2005, la Autoridad de la Competencia de Hungría (GVH) concluyó su investigación sectorial del mercado hipotecario. La investigación consideró el *tying* de productos entre otros asuntos. La GVH encontró que un banco tenía una cuota del 52 por 100 del mercado hipotecario. Sin embargo,

a la vista de la considerable entrada en el mercado, de la intensa competencia y de la cuota de mercado declinante del banco líder, la GVH halló que el banco no tenía una posición dominante dentro del mercado hipotecario húngaro. Así pues, el *tying* de cuentas corrientes a las hipotecas del banco podría no ser estimado como un abuso de exclusión bajo el artículo 82 del Tratado de la Comunidad Europea.

Pese al hallazgo de una ausencia de posición dominante, la GVH encontró evidencia de un *tying* generalizado en el mercado hipotecario húngaro. La GVH encontró esta práctica económicamente injustificada y argumentó que la motivación de los bancos para vincular productos era principalmente para aumentar los beneficios. La GVH advirtió que vincular una cuenta corriente a una hipoteca podría aumentar la capacidad de control de los bancos, pero dejó claro que la capacidad de un cliente para devolver el crédito era independiente de si éste tenía o no una cuenta corriente con el mismo banco. Por tanto, en total, el GVH halló que el *tying* en el mercado hipotecario húngaro distorsionaba y limitaba la competencia. Por consiguiente, el GVH recomendaba al supervisor financiero de Hungría que la práctica del *tying* de hipotecas estuviese prohibida o restringida.

En Irlanda, un nuevo Código Estatutario de Protección del Consumidor, promulgado por el supervisor financiero en julio de 2006, hace una prohibición del *tying* de todos los productos de servicios financieros (incluyendo los productos de banca minorista) a los clientes. La prohibición de realizar la venta de un eventual producto sobre la compra de otro producto se describe en el capítulo 2, norma 4 del Código (116). Los principios generales y las disposiciones existentes traspasadas de los actuales códigos y manuales deben ser cumplidos inmediatamente. El Regulador Financiero esperaba que todos los cambios necesarios estuviesen implantados antes de finales de agosto de 2006.

A.5.2. Fijación de precios en las cuentas corrientes

La conducta de fijación de precios (117) de los bancos y la evolución de los precios en el tiempo son potenciales indicadores del grado de competencia e integración en el sector. Los bancos pueden desarrollar su estrategia de precios para los productos minoristas siguiendo diferentes parámetros, aunque interrelacionados, tales como los tipos de interés, las tarifas de pagos y otras tarifas cargadas por diversos servicios. Por ejemplo, los bancos pueden

optar por una estrategia de ofrecer altos tipos de depósito sobre las cuentas de ahorro, mientras que simultáneamente cargan tarifas sustanciales por la gestión diaria de estas cuentas y las operaciones sobre ellas. La estrategia contraria podría ser también perseguida (118). En consecuencia, la comparación de precios entre bancos y estados miembros es difícil.

Fijación de precios para nuevos clientes

La literatura económica (119) sugiere que si los proveedores pueden discriminar entre nuevos clientes y clientes retenidos, ellos cargarán menores precios para atraer nuevos clientes. Sin embargo, una vez que los clientes queden enganchados a una relación bancaria, el proveedor puede cargar precios mayores, ya que los clientes tenderán a imputar sus costes de cambio de entidad a cualquier decisión de cambiar de proveedor (los asuntos interrelacionados de la movilidad del cliente y los costes de cambio de entidad son explorados en el siguiente capítulo).

En su encuesta de mercado, se pidió a los bancos consultados que indicasen si ofrecían condiciones preferenciales a los nuevos clientes de cuentas corrientes. Los resultados de la encuesta sugieren que los bancos generalmente ofrecen especiales alicientes a los nuevos clientes de cuentas corrientes. Sólo en unos pocos estados miembros (p. ej., Holanda y Bélgica) la mayoría de los bancos encuestados no ofrece alicientes específicos para los nuevos clientes de cuentas corrientes. Los típicos incentivos ofrecidos por los bancos a los nuevos clientes (tanto a los principiantes como a los procedentes de otras entidades) son los siguientes:

- actividad bancaria gratuita (p. ej., cuenta corriente gratis, tarjetas de pago gratuitas), descuentos en tarifas de transacciones y de gestión de la cuenta durante un período específico (generalmente, entre los 3 los 18 meses);

- tipos de interés preferenciales, y reducidas, incluso nulas, tasas de descubierto por un período limitado de tiempo (120);

- descuentos sobre otros productos y servicios (tales como préstamos e hipotecas, seguros, combustibles o servicios de telecomunicaciones), e

- incentivos en metálico, que también son ofrecidos a los clientes existentes que presenten a nuevos clientes.

En algunos casos, el valor de los alicientes financieros para los nuevos clientes de cuentas corrientes puede ser considerable. Por ejemplo, algunos bancos británicos ofrecen incentivos en metálico por valor de alrededor de 75 euros a los nuevos clientes. Cuando se confronta el ingreso bruto anual medio por consumidor de los bancos (la media de la UE era de 119 euros en 2005) queda claro que las cuentas corrientes para los nuevos clientes están en algunos casos subvencionadas cruzadamente por los mayores precios para los clientes establecidos. Esta subvención cruzada puede también ser vista como intertemporal, ya que los nuevos clientes dejarán finalmente de recibir tratos preferenciales y, por tanto, afrontarán precios más altos.

El análisis de la dispersión de precios entre los diferentes productores para productos similares es uno de los elementos que puede ayudar a evaluar la medida de la competencia en los mercados de servicios financieros. Aunque algunas características de los mercados bancarios minoristas hacen particularmente difícil la comparación de productos similares y la construcción de indicadores fiables de dispersión de precios, las sencillas comparaciones del comportamiento de fijación de precios de los bancos pueden dar algunos indicios iniciales sobre el grado de competencia en el mercado.

Sobre la base de la información recogida en la encuesta de mercado, esta sección analiza la variabilidad de precios (121) dentro y a lo largo de los estados miembros para servicios seleccionados de cuenta corriente, específicamente:

- tarifas de gestión de cuenta;
- tarifas de cierre;
- tarifas por exceso de crédito;
- tarifas por retirada de efectivo en cajeros automáticos, y
- tarifas por transferencias de crédito.

Por lo que respecta a los tipos de interés, el apéndice II del Informe Interino II presenta una detallada comparación de los tipos minoristas armonizados. El análisis halló que en la zona del euro hay una mayor variación en los tipos de interés para los depósitos que para los préstamos. Los hogares parecen afrontar unos tipos más dispersos que las corporaciones no financieras. La evidencia preliminar también sugiere que algunos estados miembros de la zona del euro

tienden a agruparse en conjuntos que presentan márgenes de intermediación y diferenciales de interés relativamente altos o bajos. El análisis concluyó que una serie de factores puede explicar estos patrones de dispersión de precios, y enfatizó la dificultad de aislar los efectos de factores específicos sobre las diferencias en los tipos de interés entre países o productos. En total, el análisis sugirió que una parte sustancial de las divergencias tendría su origen en los regímenes reguladores nacionales y otros determinantes estructurales.

Primero vale la pena advertir que la intensidad del uso de las cuentas varía entre los 25 estados miembros (122). Este aspecto fue también enfatizado por los bancos que respondieron a la consulta pública. En sus respuestas a la encuesta de mercado de la Comisión, algunos bancos indicaron que las transacciones en cuenta corriente no son cargadas por separado, sino que están incluidas en un paquete.

Tarifas de gestión de cuentas

Las tarifas de gestión de cuentas son las tarifas fijas que los bancos cargan por el mantenimiento de una cuenta corriente, con independencia del saldo financiero o de los volúmenes de transacción. Con objeto de permitir comparaciones entre los ingresos

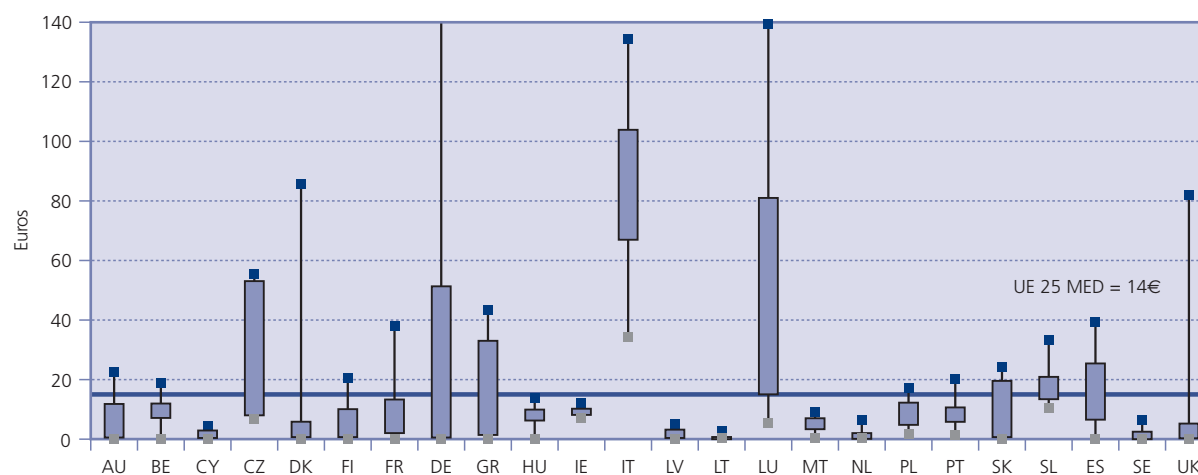
de los bancos derivados de tales paquetes, la investigación examinó, sobre una base anual, el ingreso tarifario bruto medio de los bancos procedente de las cuentas corrientes. Las estimaciones son generadas al dividir la renta total reportada por los bancos por la gestión de la cuenta corriente por el número total de cuentas corrientes (123).

El gráfico 5 muestra para cada estado miembro los ingresos anuales por cliente más altos y más bajos por las tarifas de gestión de cuentas. El gráfico también muestra los percentiles 25 y 75, con la barra mostrando el grado de heterogeneidad de los precios para el 50 por 100 de la muestra. La media ponderada de la UE-25 (aproximadamente 14 euros) es también señalada como referencia.

Los datos de ingresos reportados por los bancos indican que el nivel de las tarifas de gestión de cuentas varía significativamente entre los estados miembros: las cifras parecen particularmente altas en algunos países (124) (40 euros y 90 euros en Alemania e Italia, respectivamente), mientras que en varios estados miembros (Chipre, Dinamarca, Letonia, Lituania, Holanda, Suecia) las tarifas medias son menores de 2,5 euros.

En relación con la variabilidad de los precios, las estrategias de precios de los bancos consultados va-

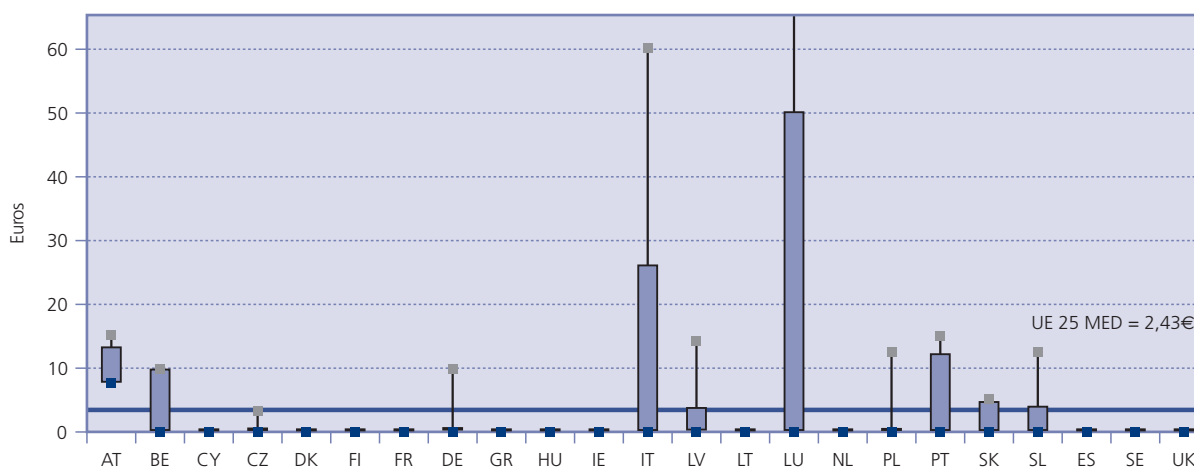
GRÁFICO 5
VARIABILIDAD DE LA RENTA POR TARIFAS DE GESTIÓN DE CUENTAS. UE-25



Notas: Truncamiento a 140 euros.

Fuente: Investigación del sector bancario minorista de los servicios de la Comisión, 2005-2006.

GRÁFICO 6
VARIABILIDAD DE LAS COMISIONES DE CIERRE. UE-25. CLIENTES



Notas: Truncamiento a 65 euros.
Fuente: Investigación del sector bancario minorista de los servicios de la Comisión, 2005-2006.

rían tanto dentro como a lo largo de los estados miembros. Cuatro países (República Checa, Alemania, Italia y Luxemburgo) muestran una alta variabilidad de las tarifas anuales obtenidas por los bancos consultados por la gestión de cuentas corrientes.

Tarifas o comisiones de cierre

Las tarifas o comisiones de cierre son el coste financiero directo que los clientes deben pagar al cerrar su cuenta bancaria. Las comisiones de cierre pueden ser impuestas sobre varios productos, incluyendo las cuentas corrientes, las cuentas de depósito a plazos o los fondos de inversión. El estudio de mercado de la Comisión pidió a los bancos que especificaran el nivel típico de cargos por cierre de cuentas corrientes. Los resultados de la encuesta se presentan en el gráfico 6.

Como puede observarse en el gráfico, la práctica varía considerablemente entre los estados miembros. En más de la mitad de éstos los clientes no soportan cargos por cerrar su cuenta corriente. En aquellos estados miembros en los que una comisión de cierre es generalmente cargada a los clientes por la finalización de la relación de cuenta corriente, los niveles de tarifas exhiben un alto grado total de variabilidad. En países tales como Italia y Luxemburgo, los car-

gos máximos impuestos por los bancos de la muestra por el cierre de una cuenta corriente alcanzan los 60 y los 100 euros, respectivamente. Sin embargo, debería señalarse que, siguiendo un dictamen de la autoridad de la competencia de Italia en septiembre de 2006, los miembros de la Associazione Bancaria Italiana fueron instados a eliminar las comisiones de cierre de las cuentas corrientes (125).

Tarifas por exceso de crédito

Las tarifas por exceso de crédito para las cuentas corrientes son cargadas por los bancos cuando un cliente excede su límite de crédito acordado y cuando los pagos son hechos mientras un cliente está más allá de su límite de crédito. En la encuesta de mercado de la investigación se pidió a los bancos que indicaran el ingreso anual total de las tarifas por exceso de crédito. Estos resultados fueron comparados con los niveles totales de ingreso tarifario (no de interés) reportados por los bancos para las cuentas corrientes. Claramente, las tarifas por exceso de crédito son sólo una fuente de renta tarifaria por las cuentas corrientes.

En general, de un lado a otro de la UE, la renta total de los bancos procedente de las tarifas por exceso de crédito representa un porcentaje bastante bajo del

ingreso tarifario bruto total sobre las cuentas corrientes; en la mayoría de los estados miembros, el nivel en 2004 estaba por debajo del 10 por 100 de la renta tarifaria total por cuenta corriente (126). Sin embargo, en Francia, España, el Reino Unido y Chipre, más de una cuarta parte de la renta tarifaria por cuenta corriente de los bancos se deriva de tarifas por exceso de crédito. Así pues, las tarifas por exceso de crédito juegan generalmente un pequeño papel en la corriente de ingresos de los bancos en los nuevos estados miembros, y son una importante fuente de ingresos en sólo un puñado de países de la UE-15. Este hallazgo suscita la cuestión de en qué medida los bancos en los diferentes estados miembros utilizan estas tarifas, por un lado, simplemente para cubrir los costos resultantes de los clientes que exceden sus límites de crédito, y por otro lado, como una fuente adicional de ingresos.

Es perceptible que los grandes bancos privados, las cajas de ahorros y los bancos cooperativos, tanto en Francia como en España, generan porcentajes importantes de su renta no tarifaria de esta fuente. En Francia, por ejemplo, los mayores bancos generaron entre el 30 y el 70 por 100 de la renta tarifaria sobre la cuenta corriente en 2004 de las tarifas por exceso de crédito. Mientras tanto, en el Reino Unido la proporción de renta tarifaria para los cinco mayores bancos estaba entre el 16 y el 58 por 100. En el Reino Unido, la OFT está realizando actualmente un ejercicio de investigación factual sobre los cargos por fallidos en cuentas corrientes impuestos por los bancos minoristas británicos (127).

Tarifas por retirada de efectivo en cajeros automáticos

Los bancos dentro de la UE aplican varias fórmulas de fijación de precios para los servicios de pagos, separadamente o en combinación con otros servicios. Estas fórmulas incluyen fijación de precios explícita para un solo producto, bajo la forma de tarifas relacionadas de transacción; tarifas por un paquete de productos, cargos por conversión de moneda y otros elementos. Además, hay algunos precios menos visibles que incluyen prácticas de *value dating* (otorgamiento de crédito para fondos transferidos entre bancos) y subvención cruzada con otros productos. Adicionalmente, por cada instrumento de pago, las fórmulas concretas de fijación de precios pueden depender de una serie de variables (p. ej., el canal utilizado, el montante y la urgencia de la orden, el tiempo en el cual la orden ha sido remitida, etc.) que hacen más complejas las comparaciones.

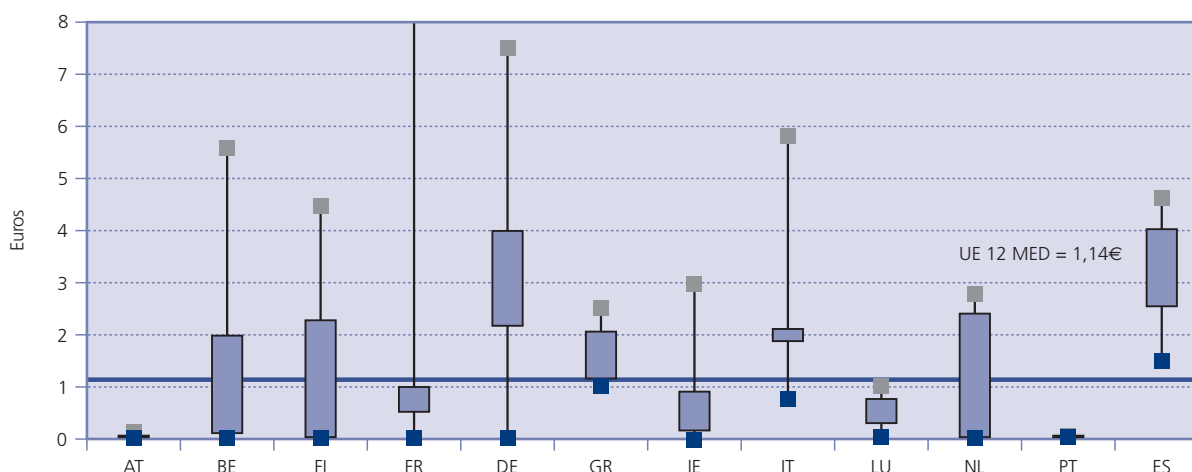
En relación tanto con las retiradas de efectivo en cajeros automáticos como con las transferencias de crédito, las tarifas impuestas a los clientes varían entre los bancos y entre los estados miembros no sólo en términos de nivel, sino también de estructura de los precios. Algunos bancos cargan realmente un importe fijo por transacción, otros cargan un porcentaje del montante de la transacción (estableciendo generalmente también un montante mínimo), otros aplican una estructura mixta que combina estos dos componentes. Para las retiradas de efectivo en cajeros, la mayoría de los bancos también cargan diferentes tarifas según el tipo de tarjeta de pago empleada (esto es, tarjeta de débito o de crédito).

La comparación de la investigación está basada en una simulación de las tarifas de los bancos para una retirada con tarjeta de débito de 100 euros (128) en cajeros ajenos a la red (129). Las tarifas medias para las retiradas de efectivo en cajeros están ponderadas basándose en el número total de cuentas corrientes por banco y estado miembro. Debido a los problemas de cobertura informativa, la comparación sólo cubre los estados miembros de la zona del euro (130). El gráfico 7 presenta los resultados de la simulación, y también muestra los percentiles 25 y 75, con la barra mostrando el grado de heterogeneidad de los precios para el 50 por 100 de la muestra. La tarifa media ponderada en la UE-25 (aproximadamente 1,14 euros) es también señalada como referencia.

Los bancos en cinco países (Bélgica, Finlandia, Alemania, Holanda y España) exhiben una alta variabilidad de las tarifas para las retiradas de efectivo en cajeros ajenos a la red. En Austria, Finlandia, Irlanda, Luxemburgo, Holanda y Portugal, la tarifa media ponderada es más baja que la mitad de la media ponderada de la UE-12 (1,14 euros), mientras que estados miembros tales como Alemania y España exhiben cifras mayores de 2,8 euros por transacción. Los restantes estados miembros presentan un cierto grado de homogeneidad. Es interesante advertir que en Francia e Italia, donde las tarifas más altas y más bajas difieren sustancialmente, el 50 por 100 de los bancos en torno a la mediana de la muestra cargan tarifas bastante similares.

Es interesante señalar que, para las retiradas de efectivo en los cajeros ajenos a la red, los estados miembros generalmente reportan tarifas medias ponderadas que son más bajas que los simples valores medios. Esto sugiere que los bancos más grandes

GRÁFICO 7
VARIABILIDAD DE LOS PRECIOS DE LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS (AJENOS A LA RED). UE-12



Notas: Truncamiento a 8 euros.
 Fuente: Investigación del sector bancario minorista de los servicios de la Comisión, 2005-2006.

(en términos de número de cuentas corrientes) tienden a cargar menores tarifas en los cajeros que los más pequeños.

Tarifas por transferencias de crédito

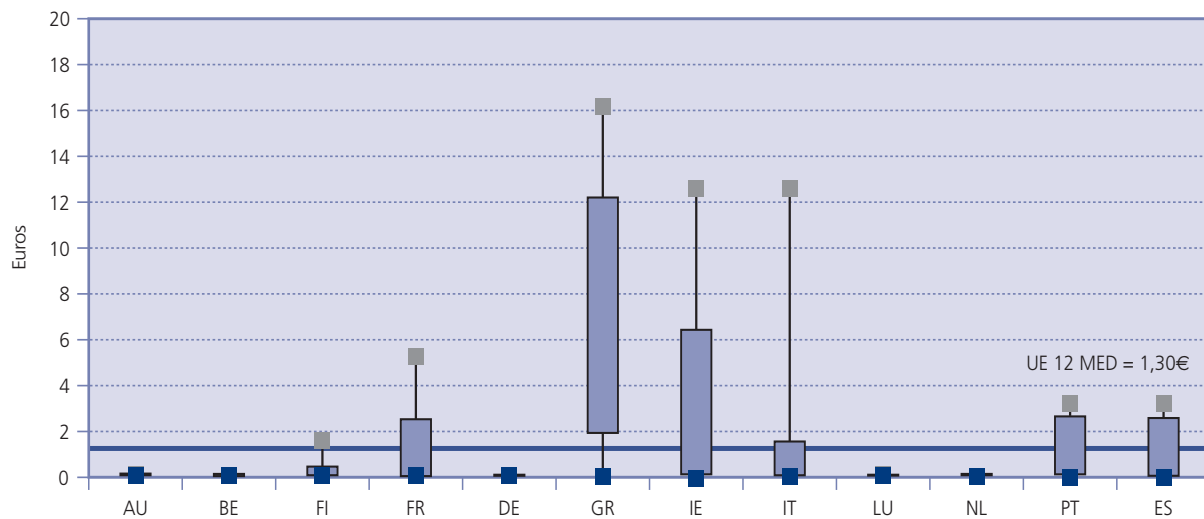
Las transferencias de crédito son pagos realizados entre cuentas bancarias por instrucción del pagador. La investigación ha llevado a cabo una comparación de precios de las transferencias de crédito utilizando una metodología similar a la ya señalada para las retiradas de efectivo en cajeros automáticos. La comparación se basa en una simulación de las tarifas cargadas por una transferencia de crédito de 100 euros para transacciones tanto internas como externas (131). Los resultados del ejercicio de simulación son señalados en los gráficos 8 y 9 respectivamente.

Los resultados muestran que para una transferencia de crédito nacional de 100 euros, las tarifas medias ponderadas en la UE-12 son de 1,30 y 2 euros para las transacciones internas y externas respectivamente. Las tarifas medias ponderadas muestran una alta variación entre los estados miembros. Para las transferencias de crédito internas, las tarifas oscilan desde cero hasta 9,77 euros, y para las transferencias de crédito externas, desde cero hasta 10,85 euros.

Por lo que respecta a la variabilidad de los precios, en siete estados miembros la mayoría de los bancos consultados no cargan tarifas por las transferencias de crédito internas (esto es, transferencias entre cuentas dentro de la misma institución). En los restantes cinco estados miembros (Francia, Grecia, Irlanda, Portugal y España), a los clientes se les carga generalmente una tarifa para las transacciones internas que varía de banco a banco. Los resultados muestran que de los estados miembros de la zona del euro, las transferencias de crédito internas son más caras en Grecia.

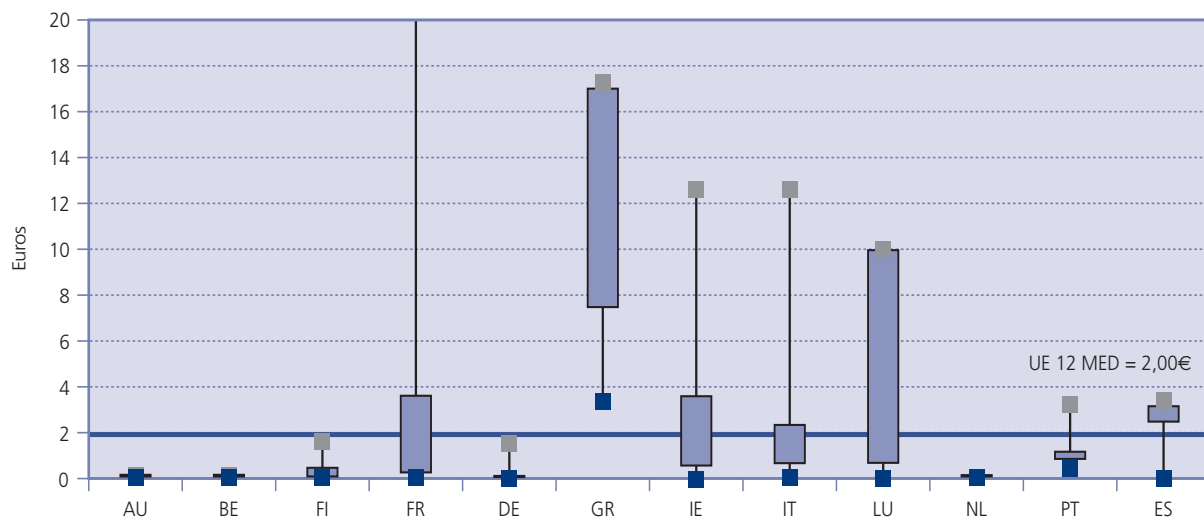
Para las transferencias de crédito externas, los bancos en cinco estados miembros (Austria, Bélgica, Finlandia, Alemania y Holanda) reportaron tarifas medias ponderadas nulas o muy bajas. Las tarifas medias ponderadas fueron mayores en Grecia y Luxemburgo, donde el 50 por 100 de los bancos en torno a la mediana de la muestra cargaron tarifas desde 7,30 hasta 17 euros y desde 0,56 hasta 10 euros, respectivamente. La tarifa media ponderada para una transferencia de crédito externa en Grecia (10,85 euros) superaba en más de cinco veces a la media de la UE-12 (132). Los bancos en Francia, Italia e Irlanda reportaron tarifas ponderadas medias en torno a la media de la UE-12 de 2 euros. Sin embargo, la variación de precios en esos tres estados miembros era grande, con las tarifas reportadas más altas por encima de los 10 euros.

GRÁFICO 8
**VARIABILIDAD DE LOS PRECIOS DE UNA TRANSFERENCIA DE CRÉDITO
 (100 EUROS) (INTERNA). UE-12**



Fuente: Investigación del sector bancario minorista de los servicios de la Comisión, 2005-2006.

GRÁFICO 9
**VARIABILIDAD DE LOS PRECIOS DE UNA TRANSFERENCIA DE CRÉDITO
 (100 EUROS) (NACIONAL EXTERNA). UE-12**



Fuente: Investigación del sector bancario minorista de los servicios de la Comisión, 2005-2006.

A.5.3. Conclusiones

Las características de la industria bancaria minorista hacen difícil comparar productos similares y construir indicadores fiables que permitan una evaluación de la estructura competitiva. No obstante, el comportamiento de los bancos al fijar los precios ofrece algunas indicaciones iniciales sobre el grado de competencia en el mercado. Con base en la encuesta de mercado de la investigación, se observó que generalmente los bancos tienden a competir menos agresivamente por los clientes que cambian de banco que por los recién llegados al mercado, aunque la intensidad varía entre los estados miembros.

En relación con las cuentas corrientes, la investigación ha examinado una gama de tarifas y encontrado evidencia de una variación significativa en los precios dentro de los estados miembros y también entre ellos. Tales patrones son evidentes en relación con la fijación de precios de varios parámetros, incluyendo las tarifas de gestión de cuentas, los cargos de cierre, las tarifas por exceso de crédito, las tarifas por retirada de efectivo en los cajeros y las tarifas para las transferencias de crédito.

Pese a las significativas diferencias entre los estados miembros para algunos tipos de tarifas de cuentas corrientes, también puede ser observada una convergencia en el comportamiento de fijación de precios de los bancos en varios estados miembros. Por ejemplo, los bancos en Italia y Luxemburgo reportaron los más altos niveles de tarifas tanto para la gestión de cuentas como para el cierre de una cuenta. De manera similar, las tarifas por exceso de crédito generan normalmente un pequeño porcentaje de la renta tarifaria total de los bancos sobre las cuentas corrientes; menos del 10 por 100 en más de la mitad de los estados miembros. Sin embargo, tales tarifas generan más de una cuarta parte de la renta tarifaria sobre la cuenta corrientes: para los bancos en Francia, España, el Reino Unido y Chipre. En cuanto a las transferencias de crédito, los bancos en cerca de la mitad de los estados miembros consultados no cargan tarifas para las transacciones nacionales, mientras que los bancos en Grecia cargan típicamente tarifas muy por encima de la media de la zona del euro.

La encuesta de mercado de la investigación sugiere que en la mayor parte de los estados miembros la mayoría de los bancos vinculan una cuenta corriente a hipotecas, préstamos personales y préstamos a PYME. Además, donde el mayor ban-

co en un estado miembro vincula sus productos, los datos de la investigación sugieren que la mayoría de sus competidores, incluyendo los entrantes extranjeros, optan por emularlo. Desde un punto de vista de la competencia, el *tying* de productos en la banca minorista puede debilitar la competencia de tres maneras. Primero, el *tying* eleva los costes de cambio de banco y, por tanto, es probable que reduzca la movilidad del consumidor. Segundo, al compeler a los clientes a la compra de varios productos del mismo banco, es probable que el *tying* desaliente la entrada de nuevos jugadores y el crecimiento de los jugadores más pequeños. Tercero, al introducir en la transacción productos adicionales, quizá innecesarios, el *tying* reduce la transparencia de los precios y la comparabilidad entre los proveedores.

Es probable que los posibles efectos anticompetitivos sean más fuertes en los mercados donde uno o más bancos grandes vinculan productos. El *tying* de productos por una o más empresas en un particular estado miembro puede constituir un abuso de posición dominante según el artículo 82 CE, cuando tales empresas tengan una posición dominante. Claramente, la evaluación de una práctica de *tying* particular dependería de las especificidades del caso.

A.6. ELECCIÓN DEL CLIENTE Y MOVILIDAD

Los bancos minoristas compiten típicamente en una serie de características de producto tales como la calidad de los servicios, el precio (los tipos de interés y las tarifas para los productos particulares), la localización y la reputación. Los clientes consideran todas estas características al elegir la oferta más atractiva. Así pues, los proveedores más eficientes, que ofrecerán servicios más baratos o de mejor calidad, deberían asistir a un aumento de sus cuotas de mercado por cuanto los clientes tienden a elegir sus productos. Para que la competencia sea efectiva, los clientes necesitan tener información clara con la que escoger la mejor oferta en el mercado, y necesitan ser capaces de cambiar de proveedores cuando aparezca una oferta significativamente mejor. De esta manera, la elección y movilidad del cliente en los mercados bancarios minoristas ejerce una presión competitiva sobre los proveedores existentes y potenciales para mejorar continuamente su desempeño. Por tanto, la movilidad del cliente debería ser vista como un factor que contribuye de manera importante a la competencia en los mercados bancarios minoristas.

La investigación no considera un alto nivel de movilidad del cliente como un fin en sí mismo, ni como una simple medida de éxito. La investigación ha examinado el asunto de la movilidad del consumidor solamente con vistas a identificar y ofrecer evidencia sobre obstáculos innecesarios a la movilidad del consumidor. Ayudar a eliminar tales obstáculos debería, con el tiempo, ayudar a fortalecer la competencia entre la banca minorista en toda Europa.

El Informe Interino II de la investigación del sector examinó con detalle la cuestión de la movilidad del consumidor, particularmente en relación con las cuentas corrientes. El informe estudió con qué frecuencia los clientes cambian de cuenta corriente, la duración media de las relaciones bancarias y el número medio de productos de la banca minorista comprados por los clientes. Además, el informe llevó a cabo un análisis estadístico preliminar de la relación entre estas variables y el desempeño financiero de los bancos minoristas, para examinar si el nivel de movilidad del cliente, de concentración del mercado o de venta cruzada aumenta generalmente la capacidad de los bancos para ejercer poder de mercado.

Este capítulo refina el análisis preliminar y los hallazgos recogidos en el informe interino, basándose en un análisis suplementario y en las respuestas de los interesados a la consulta pública. El capítulo se estructura como sigue:

- La sección 1 aborda la relación entre la movilidad del cliente y la competencia.
- La sección 2 examina los costos de cambio de entidad en la banca minorista.
- La sección 3 resume la evidencia de la investigación acerca de la movilidad del cliente en la banca minorista.
- La sección 4 examina la relación empírica entre la movilidad del cliente y el desempeño de mercado.
- La sección 5 ofrece las conclusiones.

A.6.1. Relación entre la movilidad del cliente y la competencia

Hay una serie de características de mercado que influyen en el nivel de elección y movilidad del cliente en un mercado particular. Estas características incluyen la naturaleza del negocio y los productos, la

dinámica de mercado, el ritmo de innovación de productos, la estructura competitiva y las preferencias del cliente. Teóricamente, en una industria homogénea bajo competencia perfecta no hay razón para el cambio de entidad, ya que todos los proveedores de servicios ofrecen la misma calidad de servicio al mismo precio. Sin embargo, bajo competencia imperfecta, el verdadero nivel de movilidad del cliente en una industria dada está determinado por una compleja interacción de las características señaladas más arriba.

Hay ciertas características especiales de la banca minorista que influyen en las preferencias del cliente al elegir un proveedor. La complejidad y la perspectiva a largo plazo de algunos productos hace que los clientes prefieran proveedores de servicios con los que puedan desarrollar una relación. En esta relación son importantes la confianza y la credibilidad, que pueden pesar fuertemente junto a las implicaciones financieras de elegir un banco u otro (133). La proximidad también importa. Aunque nuevos canales eficaces de distribución (teléfono, Internet, cajeros automáticos, etc.) ganan rápidamente cuota en un sistema multi-canal, el contacto directo a través de una sucursal bancaria sigue siendo la principal forma de mantener la confianza del cliente y de establecer nuevas relaciones de cuentas. Por tanto, aunque la banca en Internet ofrece tipos atractivos y se está expandiendo rápidamente como un canal de distribución, los servicios de Internet generalmente siguen siendo un complemento más que un sustituto para la banca a través de sucursales (134), al menos en el previsible futuro.

Los bancos son plenamente conscientes de que el suministro continuo de servicios de alta calidad es una clave para la lealtad del cliente y el éxito comercial. Quienes respondieron a la consulta, particularmente de la industria, citaron encuestas sobre la satisfacción del consumidor en estados miembros particulares. En tales encuestas, la proporción de clientes que expresaban satisfacción con su banco oscilaba desde el 56 por 100 (Italia) (135) hasta el 94 por 100 (Holanda) (136). Deberían apuntarse dos cosas en relación con tales encuestas. Primero, puesto que éstas se llevan a cabo empleando diferentes metodologías, es probable que sus resultados sean válidos sobre la base de una serie temporal, pero no comparables entre países (salvo que se realicen en varios países). Segundo, la satisfacción del consumidor depende del contexto del mercado. Los consumidores en un estado miembro pueden estar satisfechos con niveles de precios y servicios que los clientes en otro estado miembro encontrarían inaceptables.

No obstante, es probable que una gran proporción de clientes bancarios, probablemente la mayoría en la mayor parte de los estados miembros, se describirían a sí mismos como satisfechos con su banco actual. Estos clientes pueden creer que la oferta de productos y servicios de su banco se halla entre las de mejor calidad y que sus precios son competitivos. Para estos clientes, la cuestión de cambiar de banco (y sus costes relacionados) no se plantea. Así pues, el ámbito del análisis de la investigación de la movilidad del cliente es el de los consumidores y PYME que no están plenamente satisfechos con su actual proveedor o están buscando cambiar de banco por otras razones.

La capacidad de los clientes para cambiar fácilmente de proveedor y su propensión a cambiar puede tener una influencia significativa sobre el proceso competitivo. En los mercados en los que los clientes pueden cambiar de proveedor libremente y una alta proporción lo hace regularmente, hay presión sobre los proveedores existentes y potenciales para mejorar continuamente su desempeño. Los obstáculos que reducen la capacidad de los clientes para cambiar de proveedor reducen de manera correspondiente la presión competitiva sobre las empresas para retener a sus clientes existentes y limitan el número de potenciales nuevos clientes. En el caso de la banca, donde los proveedores son conscientes de que es improbable que los clientes cambien de proveedor, los bancos pueden ser capaces de extraer renta en el largo plazo de sus clientes existentes.

No sólo las características del mercado determinan la movilidad del cliente, sino que también la movilidad del cliente influye en las características del mercado; de manera efectiva, en la estructura de competencia. La movilidad del cliente como un mecanismo de retroalimentación introduce una presión competitiva sobre los bancos para ganar y retener clientes. Por tanto, el asunto de la movilidad del cliente tiene profundas implicaciones para la intensidad y naturaleza de la competencia en la industria bancaria minorista.

A.6.2. Costes de cambio de entidad en la banca minorista

Los costes de cambio de entidad son costes en los que los clientes existentes incurren cuando cambian de proveedores. Antes de decidir el cambio de su negocio a un competidor, el cliente tiene que decidir si los beneficios de dicho cambio compensan los costes, incluyendo los financieros y otros deriva-

dos del cambio de proveedores. Así pues, la presencia de costes de cambio reducirán, siendo iguales otras cosas, la propensión de los clientes a cambiar de banco.

Esta sección trata de:

- las fuentes de los costes de cambio en la banca minorista;
- los efectos de los costes de cambio en la banca minorista, y
- las posibles medidas para reducir los costes de cambio en la banca minorista.

Fuentes de los costes de cambio en la banca minorista

La investigación del sector identificó cuatro fuentes de costes de cambio que es probable que reduzcan la capacidad de los clientes para cambiar de banco:

- carga administrativa;
- asimetría en la información y baja transparencia en los precios;
- *bundling* y *tying*, y
- cargos de cierre.

Carga administrativa

La carga administrativa es un coste de cambio transaccional que ocurre cuando se implementa el cambio del proveedor de servicio. Cambiar de proveedores bancarios requiere trabajo y esfuerzo de los clientes. La escala del esfuerzo administrativo requerido variará según el producto bancario en cuestión. El cambio de cuentas corrientes es una operación compleja, debido a la gama de funciones cotidianas que son llevadas a cabo a través de la cuenta. Rellenar los impresos necesarios para abrir la nueva cuenta, cerrar la antigua, transferir los saldos, transferir los débitos directos, establecer las instrucciones de pago e informar a los clientes del nuevo número de cuenta requiere tiempo y esfuerzo por parte del cliente que hace el cambio. Además, la actual confianza de un cliente en una única cuenta para recibir sueldos y pagar recibos y hacer transacciones cotidianas significa que puede que haya

mayores riesgos en el cambio de proveedor. En particular, el cambio de cuentas corrientes creará una obligación para los clientes de transferir sus esquemas de pagos de un banco a otro. Esta compleja operación puede disuadir a clientes que, de otro modo, querrían cambiar de cuenta.

Asimetría en la información y baja transparencia en los precios

En la banca minorista, la relación entre banco y cliente tiene un valor económico y psicológico. Una relación bancaria conduce a menudo a una mejor comprensión por el banco de la calidad crediticia de sus clientes. Esta información sobre la calidad crediticia puede perderse cuando un cliente cambia de banco. Los clientes de bajo riesgo crediticio son juntados con los de mayor riesgo al cambiar de banco y, en consecuencia, se les cargan mayores tipos de interés. Por tanto, un coste de oportunidad del cambio de banco es el valor capitalizado abandonado de su relación anteriormente establecida (137).

Además, la información de precios ofrecida a los clientes de la banca minorista en su cuenta corriente y otros productos puede ser inadecuada o compleja, haciendo difícil comparar precios y escoger entre bancos. La complejidad fuerza a los clientes a hacer una sustancial inversión de tiempo para buscar al mejor proveedor. Hay una buena razón para creer que un cliente buscaría un proveedor alternativo sólo si la ganancia esperada compensara los (esperados) costes de búsqueda. Como parte de la investigación del sector, se enviaron cuestionarios a una serie de asociaciones de consumidores en la UE para obtener sus puntos de vista en relación con la banca minorista. La falta de transparencia en los precios fue mencionada en algunas respuestas (138). Esta complejidad de la información y la baja transparencia desde el lado de la oferta pueden también reducir la movilidad del cliente.

Bundling y tying de los productos bancarios

El *tying* y el *bundling* son prácticas comunes en la banca minorista. En algunos casos pueden permitir a los bancos ofrecer una gama de productos que están mejor adaptados a las necesidades del cliente, al tiempo de generar ahorros en la producción, distribución y costes de transacción que pueden ser traspasados al cliente en forma de menores precios (139).

Sin embargo, en algunos casos el *bundling* de productos, y particularmente el *tying*, puede debilitar la competencia bancaria. Puesto que ofrece un modo de diferenciar servicios individuales de otro modo idénticos, el *bundling* puede hacer difícil para el cliente comparar los precios de su cuenta corriente con los de los competidores. Por esta razón los precios podrían mantenerse a un nivel más alto que de otra manera. Además de los potenciales problemas de transparencia en los precios, cuantos más servicios sean vendidos al cliente más crecerán sus costes de cambio de entidad, haciendo más difícil el cambio de proveedor de servicio. El *tying* se ha tratado específicamente desde una perspectiva de ley de la competencia en el capítulo A.5.

Cargos de cierre

Los bancos pueden cargar a los clientes por la finalización de ciertos servicios. En algunos casos, estos cargos pueden ser usados para cubrir el coste administrativo para el banco de rellenar impresos u ofrecer ciertos documentos; en otros casos, pueden ser usados para compensar la exposición al riesgo del tipo de interés (p. ej., cuando un préstamo o depósito a plazo es cerrado tempranamente). Existe también la posibilidad de que los bancos puedan imponer cargos de cierre con objeto de disuadir a los clientes de cerrar su cuenta. Puesto que los cargos de cierre son cargos financieros explícitos, son el tipo de coste de cambio más fácil de cuantificar en la banca minorista. En la mayoría de los países, los bancos no aplican cargos de cierre a las cuentas corrientes. Sin embargo, esta práctica es común en otros estados miembros, tales como Austria, Eslovaquia y Eslovenia. Los niveles de cargos de cierre para las cuentas corrientes se han considerado con detalle en el capítulo A.5.

La finalización temprana o la devolución parcial de préstamos al consumidor activa varios niveles de cargos en los estados miembros. En el caso de las hipotecas, el cuadro parece más complicado debido a la naturaleza a largo plazo y a los distintos requerimientos legales de los productos hipotecarios. El producto tiene también más variaciones en el precio. En el caso de hipotecas a tipo de interés flotante, la tarifa por devolución temprana es a menudo cero, o menor que en hipotecas a tipo fijo, de acuerdo con las exposiciones y riesgos restantes a los tipos de interés. En Bélgica y Francia, donde tales tarifas no pueden ser cargadas, los bancos tienden a vincular productos adicionales a la hipoteca. Esto ayuda a explicar las ratios de venta cruzada

mucho más altos para las hipotecas en ambos países (vendiendo una cantidad extra de 3,53 y 3,27 productos respectivamente, en comparación con una media de la UE de 1,97 productos).

Efectos de los costes de cambio de entidad en la banca minorista

El Informe Interino II de la investigación señaló tres conjuntos de efectos que podrían resultar de altos niveles de costes de cambio en la industria bancaria minorista. En primer lugar, los costes de cambio podrían aumentar el poder de mercado de los bancos, permitiéndoles fijar precios más altos para los clientes establecidos que parecen enganchados a una relación bancaria (140). Este efecto es examinado con más detalle en la sección 4 de este capítulo y, basándose en el análisis de la información de mercado de la investigación del sector, parece tener apoyo empírico.

En segundo lugar, el Informe Interino II argumentó que los costes de cambio en la banca podrían desalentar la entrada en el mercado, ya que podría convertirse en no económico para los nuevos entrantes el brindar una oferta suficientemente competitiva para inducir a los clientes a cambiar. Aquí es necesario hacer una distinción entre, en primer lugar, los nuevos entrantes a nichos de mercado tales como las tarjetas de crédito y los préstamos personales y, en segundo lugar, los nuevos proveedores de banca minorista de servicio completo. Parece que los nuevos proveedores son capaces de entrar y adquirir rápidamente escala en algunos nichos de mercado de productos a lo largo de la UE, dependiendo de las circunstancias particulares (141). Sin embargo, para un servicio bancario completo, la práctica de mercado sugiere que los costes de cambio de entidad tienden a limitar las expectativas para la entrada al mercado. Desde luego, los bancos extranjeros que buscan establecer un gran operativo de servicio completo en otro estado miembro lo hacen propiamente a través de una fusión y adquisición. La entrada *greenfield* (a partir de cero) a una actividad bancaria de servicio completo es percibida generalmente como arriesgada, y la baja movilidad del cliente hace difícil adquirir escala en un período de tiempo comercialmente viable.

En tercer lugar, se supuso que altos costes de cambio de entidad en la banca minorista tenderían a desalentar la innovación de producto. El razonamiento era que los mercados con una menor movilidad del cliente ofrecen generalmente menores rendimientos

potenciales para una innovación exitosa, reduciendo así el ritmo de innovación. Es difícil evaluar en qué medida esta inquietud teórica se aplica en la práctica a la banca minorista.

Posibles medidas para reducir los costes de cambio en la banca minorista

El capítulo 7 del Informe Interino II examinó una gama de medidas ya tomadas por los estados miembros con objeto de reducir los costes de cambio y permitir la movilidad del cliente en la banca minorista.

Las posibles medidas para reducir la carga administrativa del cambio de cuentas corrientes incluyen:

- regulaciones de cambio: disposiciones que requieran a los bancos observar ciertos procedimientos y plazos al transferir los detalles de la cuenta de un cliente a un nuevo banco, y

- códigos de cambio: compromisos voluntarios entre bancos que tienen rasgos similares a las regulaciones de cambio, aunque son implementados a través de una autorregulación de la industria.

El diseño de las regulaciones y códigos de cambio puede influir significativamente en su eficacia. Por ejemplo, una crítica común al código de cambio recientemente introducido en Irlanda es que el requerimiento de cerrar la «vieja» cuenta poco después de cambiar desalienta a los clientes de usar el servicio, por cuanto muchos clientes prefieren un período de prueba. El código de cambio holandés, por el contrario, tiene un período de transición predeterminado de trece meses, durante el cual ambas cuentas permanecen abiertas.

Las posibles medidas para reducir los problemas de asimetría en la información y baja transparencia en los precios podrían incluir:

- el ofrecimiento de información comparable transparente *ex ante* sobre los precios de los productos bancarios (142);

- la revelación de precios y cargos aplicados *ex post* por los bancos para los productos particulares, y

- el incremento de la conciencia financiera y del conocimiento de los productos por los clientes.

El Informe Interino II también identificó los cargos de cierre como un posible obstáculo a la movi-

lidad del cliente en el mercado de cuentas corrientes. El nivel de tales cargos parecía ser más problemático en Italia. Sin embargo, la legislación italiana abolió, en agosto de 2006 (143), las tarifas relacionadas con el cierre de contratos abiertos, tales como cuentas bancarias, de valores y de ahorros, y la industria bancaria italiana ha introducido recientemente varias iniciativas relacionadas para facilitar la movilidad del cliente (144).

Como señaló en su libro blanco *Financial Services Policy 2005-2010*, la Comisión ha constituido un Grupo Experto sobre Movilidad del Cliente en relación a las Cuentas Bancarias. Este grupo experto está trabajando para facilitar la apertura y cierre de cuentas bancarias sobre una base nacional y transfronteriza. De manera separada, los servicios de la Comisión prepararán un Libro Blanco del Crédito Hipotecario para ser publicado en la primera mitad de 2007. Algunos de los asuntos considerados en el mercado hipotecario están estrechamente relacionados con la movilidad del cliente y la transparencia en los precios; por ejemplo, cuestiones sobre información y consulta precontractual, la tasa porcentual anual de cargos (APRC, en inglés) y las tarifas por devolución temprana. Ambas iniciativas son desarrolladas por la DG de Mercado Interno y Servicios, asistida por otros servicios de la Comisión entre los que se incluye la DG de Competencia.

A.6.3. Evidencia de la investigación del sector sobre la movilidad del cliente en la banca minorista

Esta sección resume algunos de los hallazgos clave de la investigación del sector en relación con la movilidad del cliente y los patrones de comportamiento de éste. La sección examina:

- el abandono de mercado y la duración de las relaciones bancarias;
- la extensión de la venta cruzada en la banca minorista, y
- la práctica de multi-banca por los clientes.

El abandono de mercado y la duración de las relaciones bancarias

Es probable que la movilidad del cliente en la banca minorista varíe de producto a producto. Hay indicaciones de que se realizan mayores compras en re-

lación con la adquisición o cambio de hipotecas y préstamos, debido a las mayores ventajas potenciales de precios (145). El informe interino observó específicamente la movilidad relacionada con las cuentas corrientes. Primero, las cuentas corrientes son el producto bancario minorista más ampliamente mantenido y empleado. Segundo, a diferencia de algunos otros productos, tales como los préstamos al consumidor que expiran tras un período de tiempo determinado, las cuentas corrientes son abiertas. Había razón para creer que no era factible obtener datos sobre el cambio de hipoteca o préstamo de los bancos encuestados. Tercero, y en parte debido a la naturaleza abierta de la relación de cuenta corriente, ésta juega un papel de puerta: los bancos a menudo utilizan la cuenta corriente como base para la venta cruzada de otros productos a sus clientes.

La movilidad del cliente se relaciona por definición con la conducta de éste, aunque la investigación del sector estuvo recogiendo datos de los bancos y no de los clientes. La movilidad del cliente, por tanto, sólo podría ser ilustrada por los indicadores de abandono y longevidad con ciertas limitaciones importantes. El abandono intenta capturar el porcentaje de clientes que cambian de proveedores en un año dado. La longevidad es una medida de la edad media de las relaciones bancarias existentes. El cuadro n.º 10 muestra los resultados de la investigación del sector para el crecimiento del número de cuentas corrientes, el abandono ajustado por el crecimiento del mercado y la longevidad en los estados miembros de la Unión Europea.

Hay que subrayar que la longevidad mide la edad media de las cuentas corrientes existentes activas; no su expectativa de vida. Tenemos dos razones para creer que la expectativa de vida de estas cuentas es significativamente más alta que su actual «longevidad». En primer lugar, y evidentemente, la mayoría de las cuentas actualmente abiertas permanecerán en ese estado durante algún tiempo en el futuro (146). En segundo lugar, una estimación de la expectativa de vida de las cuentas corrientes podría deducirse de la medida de abandono empleada en la investigación. Se podría tomar el abandono medio anual del consumidor del 7,8 por 100 y ajustarlo con el 1,2-2,4 por 100 a la demografía.

Si en un año entre el 5,4 y el 6,6 por 100 de los clientes bancarios cambian de proveedor de servicios, entonces todos los clientes cambian por término medio cada 15-18 años. Las estimaciones de la investigación sobre la duración de las relaciones existentes de cuenta corriente podrían no ajustar los efectos del

CUADRO N.º 10

**CRECIMIENTO DEL NÚMERO DE CUENTAS CORRIENTES, ABANDONO Y LONGEVIDAD.
MEDIA PONDERADA. AÑO 2005. CONSUMIDORES Y PYME**

	CRECIMIENTO		ABANDONO TRAS AJUSTE		LONGEVIDAD	
	Consumidor	PYME	Consumidor	PYME	Consumidor	PYME
Austria.....	1,12	-1,49	6,57	10,42	11,64	8,42
Bélgica.....	3,39	-1,67	5,27	8,90	10,04	9,99
Chipre.....	6,28	16,81	10,33	13,00	6,65	4,63
República Checa.....	1,76	-0,07	8,61	10,70	7,91	7,87
Dinamarca.....	-0,20	3,71	10,02	15,43	12,06	9,75
Estonia.....						
Finlandia.....	0,67	-0,84	4,23	6,27	17,44	13,98
Francia.....	1,82	2,31	6,84	12,26	11,06	8,39
Alemania.....	2,55	0,01	8,46	15,15	11,55	9,85
Grecia.....	8,34	12,75	2,36	3,55	4,34	5,23
Hungría.....	3,43	12,33	10,41	17,59	6,26	4,29
Irlanda.....	5,04	4,08	5,44	6,95	8,13	10,14
Italia.....	-1,54	1,45	7,68	11,23	9,39	8,23
Letonia.....	8,82	6,31	6,74	7,13	3,11	4,81
Lituania.....	6,99	9,02	7,73	3,34	6,23	4,46
Luxemburgo.....	-2,98	1,50	6,46	11,29	7,20	6,45
Malta.....	9,06	4,93	5,39	6,49	8,83	6,64
Holanda.....	0,24	1,72	4,17	8,88	14,33	10,45
Polonia.....	4,30	1,09	9,11	17,00	6,18	4,04
Portugal.....	2,02	1,70	11,88	14,34	11,21	8,87
Eslovaquia.....	6,26	2,40	10,81	15,80	4,49	5,54
Eslovenia.....	1,02	1,21	5,97	10,89	7,02	3,06
España.....	3,61	1,58	12,12	10,34	6,91	6,02
Suecia.....	1,66	1,55	5,62	8,80	11,82	12,33
Reino Unido.....	3,64	0,81	5,07	13,72	10,66	7,66
Media UE-15.....	2,08	1,42	7,55	12,21	10,40	8,56
Media NEM.....	4,17	3,28	9,02	14,82	6,28	4,67
Media UE-25.....	2,42	1,72	7,78	12,63	9,74	7,93

Notas: Tasa de crecimiento: número de cuentas corrientes a finales de año / número de cuentas corrientes a principios de año.

Abandono tras ajuste: (nuevas cuentas corrientes + cuentas corrientes cerradas)/(2* número de cuentas corrientes a comienzos de año) - valor absoluto de la tasa de crecimiento/2

Longevidad en años.

Las estimaciones para la UE-15, los nuevos estados miembros y la UE-25 son medias nacionales ponderadas por la población.

Fuente: Investigación del sector bancario minorista de los servicios de la Comisión, 2005-2006.

crecimiento del mercado; por tanto, en países en los que la proporción de nuevas cuentas sea más alto, como en los nuevos estados miembros, la diferencia entre las cifras de expectativa de vida de las cuentas corrientes y de longevidad actual podrían ser significativamente más altas que en otros estados miembros (147).

La demografía era un factor conocido de incremento del indicador de abandono, y tampoco estaba ajustada. Básicamente, la tasa de abandono sobrestimaba la tasa de clientes que cambiaban de cuentas por el promedio de las tasas de natalidad y mortalidad. Se estima que esta cifra se encuentra entre el 1,2 y el 2,4 por 100 en diferentes países para los consumidores; y entre el 5,6 y el 13,6 por 100 para las PYME (148). Las cifras demográficas de PYME

son más altas en los nuevos estados miembros, un patrón que también es observable en las estadísticas de abandono. Parte del cambio del consumidor tiene lugar debido a los cambios en las situaciones vitales; por ejemplo, nuevo trabajo, mudanza, boda. No hay tampoco datos comparativos de la UE-25 relativos a este elemento.

La extensión de la venta cruzada en la banca minorista

El grado de venta cruzada en una industria es a menudo percibido como un indicador de la estructura competitiva de un mercado. La banca minorista es una actividad multi-producto. Los clientes a menudo consumen de un único banco una amplia gama de productos financieros incluyendo cuentas

CUADRO N.º 11

RATIO DE VENTAS CRUZADAS. MEDIA PONDERADA (a). AÑO 2005.

Consumidores	Producto de enganche: cuentas corrientes	Producto de enganche: cuentas de depósito	Producto de enganche: hipotecas	Todos los productos de enganche (b)
Media UE-15 (c).....	2,24	1,86	3,07	2,07
Media NEM (c).....	1,62	1,54	2,45	1,58
Media UE-25 (c).....	2,14	1,81	2,97	1,99
PYME	Producto de enganche: cuentas corrientes	Producto de enganche: préstamos	Producto de enganche: líneas de crédito/giros en descubierto	Todos los productos de enganche
Media UE-15 (c).....	2,15	2,88	3,12	2,42
Media NEM (c).....	1,34	2,46	2,59	1,51
Media UE-25 (c).....	2,02	2,81	3,03	2,27

Notas:

(a) Peso de los bancos: venta cruzada al consumidor.

(b) Ratio suma de todos los productos vendidos cruzadamente/suma de todos los productos de enganche.

(c) Las estimaciones para la UE-15, los nuevos estados miembros y la UE-25 son medias nacionales ponderadas por la población.

Fuente: Investigación del sector bancario minorista de los servicios de la Comisión, 2005-2006.

corrientes, hipotecas, depósitos, tarjetas de crédito, seguros y otros productos financieros. Los clientes pueden perfectamente estar comprando múltiples productos de un solo proveedor debido a la existencia de economías de alcance que permiten al cliente alcanzar un nivel más alto de satisfacción con la concentración de sus compras.

La venta cruzada puede ser medida como el número medio de productos que los clientes que compran un producto específico están comprando en total del mismo banco. Esta línea de producto específico utilizada como referencia se llama producto de «enganche». El cuadro n.º 11 exhibe medias de ventas cruzadas ponderadas a escala nacional con respecto a varios productos de enganche, para los consumidores y las PYME respectivamente.

Las hipotecas son el producto de enganche ligado a un consumo más alto de otros productos en cada país para los consumidores minoristas. En promedio, en la UE-25 un consumidor que adquiere una hipoteca de una institución financiera consume 2,97 productos en total. El número medio de productos consumidos por las PYME tiende a ser más alto que para los consumidores individuales. Las líneas de crédito son el producto de enganche más efectivo entre las PYME. Los préstamos son también una forma muy efectiva de venta cruzada a las PYME. En promedio, una PYME consume 2,81 productos en total de un banco que le ofrece un préstamo. La venta cruzada también difiere mucho entre países y tiende a ser más baja en los nuevos estados miembros.

La práctica de multi-banca por los clientes

Hay evidencia de que los clientes que abren una nueva cuenta corriente no siempre cierran inmediatamente la antigua. Los datos del BCE sugieren (149) que en varios estados miembros hay más cuentas corrientes activas que habitantes. Los mismos datos también sugieren que en el Reino Unido y Finlandia hay cerca de dos cuentas corrientes per cápita. Esto apunta a la tendencia creciente de la multi-banca: tener cuentas paralelas en diferentes instituciones.

La elección de los clientes de mantener más de una cuenta corriente estará influida por la estructura de costes establecida por los bancos en ese mercado. En algunos estados miembros, mantener una cuenta corriente es gratis (esto es, no hay tarifas de gestión de cuentas) y, por tanto, muchos clientes que cambian de banco deciden mantener su vieja cuenta corriente, al menos durante un período sustancial. En otros estados miembros, sin embargo, las tarifas de gestión de cuentas son sustanciales y comprenden un porcentaje significativo de los ingresos de los bancos procedentes de las cuentas corrientes. El capítulo A.5 señala, utilizando datos de 2004, que varios bancos en Italia cargaron tarifas anuales de gestión de cuentas de 90 euros. Este tipo de estructura de precios eleva claramente el coste de la multi-banca para los clientes y reduce el número de cuentas mantenidas por éstos (150).

Una respuesta común de los bancos en la consulta pública era que el análisis de la movilidad del cliente de la investigación no lograba capturar el

efecto de la multi-banca, y que sus positivos efectos sobre la competencia eran significativos en algunos mercados. De hecho, la multi-banca aparecía en los datos de la Comisión como una contribución al crecimiento total del mercado. El Informe Interino II presentaba tasas de abandono para 2005, antes y después del ajuste al crecimiento total del mercado. Las tasas ponderadas de crecimiento del mercado de cuentas corrientes en 2005, incluyendo el efecto del creciente tipo de movilidad de la multi-banca, fueron del 2,42 por 100 para los consumidores (151) y del 1,72 por 100 para las PYME. Buena parte de este crecimiento total resultará del cambio demográfico o de la creciente penetración de mercado. No puede excluirse que en algunos estados miembros en particular la difusión de la multi-banca pueda aumentar significativamente la competencia. Sin embargo, en el conjunto de Europa parece jugar a lo sumo un modesto papel.

A.6.4. Relación empírica entre la movilidad del cliente y el desempeño de mercado

Utilizando los datos recogidos en la encuesta de mercado, la investigación del sector ha intentado analizar la relación empírica entre movilidad del cliente y desempeño de mercado en la banca minorista. El propósito de este análisis es comprender cómo los efectos competitivos varían según las diferentes características de mercado, incluyendo la concentración de mercado, la movilidad del cliente y el nivel de ventas cruzadas. Esta sección trata:

- los hallazgos interinos de la investigación sobre la movilidad del cliente y el desempeño de mercado, y
- los hallazgos adicionales basados en un análisis multivariante a escala bancaria.

Hallazgos interinos de la investigación sobre la movilidad del cliente y el desempeño de mercado

El Informe Interino II analizó los datos de la encuesta de mercado utilizando correlaciones univariantes. Sobre esta base, el informe señaló algunos hallazgos preliminares, fundamentándose en un análisis de los datos a escala nacional y de empresa (esto es, de banco). A escala nacional, el informe interino halló:

- una débil correlación negativa entre el abandono y la concentración de mercado, y ninguna relación con la rentabilidad;

- una clara correlación positiva entre la longevidad y el nivel de ventas cruzadas, y
- ninguna correlación fuerte entre el nivel de ventas cruzadas y la concentración de mercado o la rentabilidad (152).

A escala de banco, el informe interino halló:

- una significativa relación positiva entre la longevidad y la rentabilidad del banco;
- una significativa relación negativa entre el abandono del consumidor y la rentabilidad del banco;
- una significativa relación negativa entre la movilidad del cliente y la concentración de mercado, y
- una relación positiva y significativa entre las ventas cruzadas y la cuota de mercado, pero
- ninguna relación positiva sólida entre las ventas cruzadas y los beneficios.

En total, el análisis a escala de banco ofreció unos resultados más claros y robustos, lo que podía esperarse, dado el mayor número de observaciones. El cuadro total del análisis preliminar era que las medidas de movilidad del cliente (específicamente, un abandono de mercado más alto y una menor longevidad) tendían a estar negativamente correlacionadas con las medidas de poder de mercado (específicamente, ratios de beneficios y cuota de mercado). Estas correlaciones entre indicadores de movilidad del cliente y de poder de mercado tendían a tener más altos niveles de significación cuando la longevidad era usada como un indicador de movilidad.

Por más que, como quedó aclarado en el Informe Interino II, la evidencia fuese sugestiva, el análisis no había ajustado los efectos sobre la movilidad del cliente de terceras variables ausentes en el análisis. Por tanto, los hallazgos fueron presentados como provisionales, para ser más desarrollados sobre la base de un análisis de correlación multivariante.

Hallazgos adicionales basados en el análisis multivariante a nivel de banco

Basándose en los hallazgos preliminares del Informe Interino II, la investigación ha llevado a cabo un análisis multivariante de la relación entre movilidad del cliente y desempeño de mercado. En la consulta pública sobre el Informe Interino II, muchos

CUADRO N.º 12

ESTIMACIONES DE CORRELACIÓN PARA LA RENTABILIDAD DE LA BANCA MINORISTA

PARA CONSUMIDORES Y PYME (T DE STUDENT)	RENTABILIDAD DE LA BANCA MINORISTA				
	Reg-1	Reg-2	Reg-3	Reg-4	Reg-5
Cuota de mercado	0,428 (228)*	0,334 (1,42)	0,328 (1,32)	0,443 (2,07)*	0,102 (0,36)
Abandono de consumidores		-1,132 (-1,87)			-1,615 (2,48)*
Abandono de PYME		0,323 (0,99)			0,642 (1,82)
Longevidad de consumidores			-1,52 (-1,07)		-3,1 (-1,71)
Longevidad de PYME			3,9 (2,23)*		7,3 (3,57)**
Venta cruzada a consumidores				0 (0,01)	4,4 (0,56)
Venta cruzada a PYME				6,7 (1,35)	5,5 (0,87)
Observaciones	207	148	1,47	158	124
Coefficiente de determinación	0,38	1,5	0,52	0,5	0,61

Notas: Valor absoluto de t de Student entre paréntesis.

* Significativo al nivel del 5 por 100.

** Significativo al nivel del 1 por 100.

Fuente: Investigación del sector bancario minorista de los servicios de la Comisión, 2005-2006.

miembros de la industria comentaron que el análisis cuantitativo de esta relación fallaba en tener en cuenta: (i) el efecto directo de los costos de cambio de entidad sobre la movilidad del cliente; (ii) los niveles de satisfacción del cliente para explicar la movilidad del cliente; (iii) el impacto de los diferentes niveles de estabilidad del sector bancario sobre el desempeño de mercado. Estos comentarios son válidos. Sin embargo, no ha sido posible incorporar estas variables (costes de cambio, satisfacción del cliente y estabilidad del banco) al análisis multivariante. La razón, en todos los casos, es que las medidas objetivas y fiables no están disponibles para su uso en el análisis multivariante (153). Esto no significa que la investigación descarte que dichos factores tengan poder explicativo: como muestra el análisis de correlación del cuadro n.º 12, los factores analizados aquí tienden a explicar sólo del 50 al 60 por 100 de la varianza total. En las regresiones del cuadro n.º 12 hemos utilizado variables ficticias de país que deberían ayudar a controlar parte de esta variabilidad nacional que existe en estas variables. No obstante, es dudoso que el análisis multivariante puede estimar fiablemente los efectos directos de los costes de cambio o de la satisfacción del cliente sobre los niveles observados de

movilidad del cliente; o el efecto de la estabilidad financiera sobre el desempeño de mercado de la banca minorista.

Una cuestión importante es si una rentabilidad más alta del banco está relacionada con los patrones de consumo observados de las ventas cruzadas y la movilidad del cliente, o, como sugiere el paradigma de conducta-estructura-desempeño, la rentabilidad de la industria está positivamente correlacionada con la concentración de mercado y la cuota de mercado del banco. Evaluamos estas relaciones en el cuadro n.º 12 practicando regresiones de la rentabilidad del banco sobre la cuota de mercado de éste, las ventas cruzadas, el abandono y la longevidad, ajustando los efectos nacionales. Las medidas de rentabilidad y cuota de mercado empleadas aquí se refieren a todas las actividades bancarias minoristas; esto es, la suma de la actividad minorista con consumidores y PYME. Por tanto, estimamos un modelo que incluye medidas tanto para las PYME como para los consumidores como regresores (154).

Los resultados muestran una relación positiva y significativa entre rentabilidad y cuota de mercado

(regresión 1). Sin embargo, cuando añadimos a esta especificación básica nuestras medidas de abandono, longevidad y ventas cruzadas, esta relación positiva entre cuota de mercado y rentabilidad ya no es estadísticamente significativa. Por otro lado, observamos una fuerte relación negativa entre movilidad más alta, vía menor longevidad para las PYME o mayor abandono de consumidores, y menor rentabilidad bancaria.

En particular, la medida de abandono de consumidores muestra una fuerte correlación negativa con la rentabilidad de la banca minorista. El coeficiente de correlación en la regresión 5 sugiere que un incremento de un punto porcentual en el nivel de «abandono» en la clientela del banco reducirá su margen de beneficio antes de impuestos en 1,6 puntos porcentuales (155). Sin embargo, este resultado puede sobrestimar el verdadero efecto del abandono de consumidores sobre los márgenes de beneficio de los bancos. La razón para una posible sobrestimación es que, en comparación con los resultados del análisis univariante, en este análisis de correlación multivariante los coeficientes de abandono de PYME y longevidad del consumidor cambian de dirección: los primeros se vuelven positivos y los últimos negativos. Parece probable que este resultado esté causado por la colinealidad entre las variables del consumidor y de la PYME para el abandono y la longevidad (156). Así que parte del más alto coeficiente negativo para el abandono de consumidores resulta del coeficiente positivo compensatorio (157) para el abandono de PYME; un efecto que es evidente en las regresiones 2 y 5. En total, sin embargo, parece haber una fuerte y significativa relación negativa entre abandono de consumidores y rentabilidad: el análisis univariante en el Informe Interino II estimó el coeficiente de correlación en -1,05, mientras que el análisis multivariante excluyendo el abandono de PYME produce un coeficiente de correlación de -0,84 (158).

En total, los resultados del análisis a escala bancaria confirman que un más alto abandono y una menor longevidad están relacionados con una menor rentabilidad antes de impuestos en la banca minorista. Este efecto es sólido y estadísticamente significativo, sugiriendo que los bancos afrontan una mayor presión sobre los márgenes donde los clientes tienen mayor movilidad.

En contra de lo que se podría esperar, la relación entre rentabilidad y ventas cruzadas o cuota de mercado no es significativa. La cuota de mercado no es un determinante significativo de la rentabilidad ban-

caria tras ajustar otras características del banco, tales como su monto de ventas cruzadas o la movilidad del cliente. Esto no es decir que los bancos particulares en mercados altamente concentrados no ejerzan poder de mercado para aumentar sus márgenes (159). Sin embargo, los resultados totales a escala bancaria en la UE indican que la dinámica de la competencia en la industria, y particularmente el nivel de abandono de clientes, juega un papel mayor que la estructura de mercado en la determinación del ámbito en que los bancos ejercen poder de mercado. Por tanto, una conclusión de la investigación es que pasos simples y proporcionados que permitan la movilidad del cliente mejorarán la competencia en la banca minorista.

A.6.5. Conclusiones

Es probable que una gran proporción de clientes bancarios, probablemente la mayoría en la mayor parte de los estados miembros, se describiesen a sí mismos como satisfechos con su actual banco. Para estos clientes, la cuestión de cambiar de banco (y sus costes relacionados) no se plantea. Así pues, el ámbito del análisis de movilidad del cliente de la investigación son los consumidores y PYME que no están plenamente satisfechos con su actual proveedor o están buscando cambiar de banco por otras razones.

El análisis de la investigación sugiere que típicamente entre el 5,4 y el 6,6 por 100 de los clientes de cuentas corrientes en la UE cambiarán de proveedor cada año. Sin embargo, las encuestas de la industria sugieren que la proporción de clientes insatisfechos es típicamente mucho más alta. Para este grupo, el nivel de costes de cambio será una importante preocupación. La investigación del sector ha identificado cuatro fuentes de costes de cambio que es probable que reduzcan la capacidad de los consumidores para cambiar de banco: la carga administrativa, la asimetría en la información y la baja transparencia en los precios, el *bundling* y el *tying*, y los cargos de cierre.

La evidencia reunida por la investigación del sector sugiere que altos niveles de costes de cambio en la industria bancaria minorista pueden debilitar la competencia de dos maneras. Primero, los costes de cambio pueden incrementar el poder de mercado de los bancos, permitiéndoles fijar precios más altos para los clientes establecidos que parecen enganchados a una relación banca-

ria. Segundo, unos altos costes de cambio y una baja movilidad del cliente pueden limitar las expectativas en la banca minorista de servicio completo para la entrada al mercado, notablemente a través de operaciones *greenfield* (a partir de cero).

Basándose en los hallazgos preliminares del Informe Interino II, la investigación ha llevado a cabo un análisis multivariante de la relación entre movilidad del cliente y desempeño de mercado. Debido a problemas de medida, variables tales como la satisfacción del cliente, los costes de cambio y la estabilidad financiera podrían no estar incorporadas directamente al análisis cuantitativo. Sin embargo, la investigación ha estimado el impacto de la movilidad del cliente en el mercado de cuentas corrientes sobre la capacidad de los bancos para ejercer poder de mercado (utilizando la rentabilidad bancaria minorista total como un indicador). El análisis multivariante a escala bancaria sugiere que un incremento de un punto porcentual en el nivel de abandono de mercado se corresponde con una reducción similar en la ratio de rentabilidad antes de impuestos de los bancos. Este efecto es sólido y estadísticamente significativo, sugiriendo que los bancos afrontan una mayor presión sobre los márgenes de beneficio donde los clientes tienen una mayor movilidad. Por tanto, una conclusión de la investigación es que pasos simples y proporcionados para reducir los costes de cambio mejorarán la competencia en la banca minorista.

Como señaló en su libro blanco *Financial Services Policy 2005-2010*, la Comisión ha constituido un Grupo Experto sobre Movilidad del Cliente en relación a las Cuentas Bancarias. Este grupo experto está trabajando para facilitar la apertura y cierre de cuentas bancarias sobre una base nacional y transfronteriza. De manera separada, los servicios de la Comisión prepararán un Libro Blanco del Crédito Hipotecario para ser publicado en la primera mitad de 2007. Algunos de los asuntos considerados en el mercado hipotecario están estrechamente relacionados con la movilidad del cliente y la transparencia en los precios; por ejemplo cuestiones sobre información y consulta precontractual la tasa porcentual anual de cargos (APRC en inglés) y las tarifas por devolución temprana. Ambas iniciativas son desarrolladas por la DG de Mercado Interno y Servicios, asistida por otros servicios de la Comisión entre los que se incluye la DG de Competencia.

NOTAS

(*) Traducción no oficial.

(1) El siguiente capítulo resume los hallazgos de la investigación del sector sobre las estructuras de mercado y el desempeño financiero en la banca minorista.

(2) Ver, por ejemplo, MARC IVALDI, BRUNO JULLIEN, PATRICK REY, PAUL SEABRIGHT y JEAN TIROLE, *The Economics of Tacit Collusion*, pág. 48: http://ec.europa.eu/comm/competition/mergers/review/the_economics_of_tacit_collusion_en.pdf.

(3) Ver: documento de la OCDE (2000), *Mergers in Financial Services* DAF/CLP (2000); 17:23.

Ver también: Compecon Limited (2004), *Study of Economic Impact of Increased Competition in Irish Banking Services*, Informe preparado por el Bank of Scotland (Irlanda), pág. 23.

(4) La conducta del supervisor bancario italiano durante el intento de absorción de Antonveneta en 2005 es un ejemplo importante de tales barreras.

(5) Las tasas de cambio tienden a ser mayores en los nuevos estados miembros que en la UE-15. Los datos de la investigación sugieren que entre el 5,4 y el 6,6 por 100 de los consumidores de la UE cambiaron de cuenta corriente en 2005.

(6) La banca de «servicio completo» ofrece una completa gama de productos minoristas a los consumidores y pequeños negocios. En el caso de los consumidores, tales productos podrían empezar con cuentas corrientes y cuentas de depósito y extenderse a productos de crédito (p. ej. hipotecas o préstamos), productos de ahorro (p. ej. fondos de inversión) y seguros.

(7) Este factor fue subrayado particularmente para los bancos extranjeros que buscaban expandirse en otros estados miembros.

(8) En Francia y España el Ministerio de Economía todavía conserva la responsabilidad total.

(9) Véase Informe Interino II, capítulo 3, para un examen de la literatura importante.

(10) Desde la década de 1980 ha habido importantes avances en las herramientas supervisoras y en la calidad del control de riesgo propio de los bancos, especialmente el marco de requerimientos de capital basado en el riesgo desarrollado por el Comité de Basilea. En la UE este marco está siendo mejorado y expandido merced a la Directiva de Requerimientos de Capital. Es probable que estos instrumentos supervisores hayan incrementado la estabilidad del sistema bancario.

(11) La Comisión ha adoptado recientemente dos decisiones concernientes a los llamados *livrets A* y *bleu* en Francia. Bajo las reglas de la ayuda estatal, hay una extensión del procedimiento de investigación formal a las tarifas pagadas por el Estado a Crédit Mutuel por distribuir el *livret bleu*, para determinar si ha habido sobrecompensación. La segunda decisión es una carta de aviso formal en que se pide a las autoridades francesas justificar la necesidad de los derechos especiales concedidos a La Poste, las Cajas de Ahorro y Crédit Mutuel para distribuir los *Livrets A* y *bleu*. La Comisión teme que estos derechos especiales puedan infringir el Tratado al aumentar los obstáculos a la libertad de establecimiento y a la libertad de ofrecer servicios (artículos 43 y 49). Ambas decisiones pretenden eliminar las ventajas a bancos específicos para suprimir las barreras a la entrada en el mercado de ahorro francés y ensanchar las opciones del consumidor en el campo de los servicios financieros.

(12) Esto corresponde a cerca de 550-600 euros por persona dentro de la Unión Europea.

(13) Tal como se describe en el informe interino, capítulo 4, estas estimaciones con propósitos ilustrativos no implicaban un retrato de los mercados relevantes en el sentido de control antimonopolio o de fusiones. Factores tales como los diferentes rasgos de la oferta y la demanda para los diferentes productos minoristas, así como la preferencia general de los clientes bancarios por los proveedores locales,

la importancia de una densa red de sucursales y la necesidad del banco de estar físicamente cerca de sus clientes tienden a apoyar la definición de productos y mercados geográficos relevantes más estrechos.

(14) Véase también página 48 del Informe Interino II; como ya se ha descrito en este informe, algunos estados miembros, en particular los más pequeños, fueron excluidos de esta evaluación debido a discrepancias y distorsión parcial de los datos.

(15) Aquí los bancos «nacionales» son aquellos en los que una institución nacional mantiene un interés de control. En los bancos «extranjeros» es una institución domiciliada en otro estado miembro la que mantiene un interés de control.

(16) Para algunos estados miembros sólo se describen tres o cuatro bancos, dependiendo del número de bancos de la encuesta de mercado de la investigación.

(17) Para los propósitos de la investigación del sector, se definió la banca PYME como los servicios (incluyendo cuentas corrientes, préstamos a plazo, líneas de crédito y *leasing*) para empresas de una facturación anual de hasta diez millones de euros.

(18) La elección de la medida de rentabilidad utilizada en la investigación del sector fue criticada por algunos bancos. Se alegó que la metodología de los servicios de la Comisión no consideraba diferentes niveles de riesgo. Algo de esto fue tenido en cuenta porque a los bancos se les pidió especificar las provisiones de riesgo separadas de los costes y los beneficios antes de impuestos. Sin embargo, es cierto que las estimaciones de la investigación no pueden tener en cuenta plenamente los diferentes niveles de rentabilidad derivados de diferentes condiciones de riesgo. Algunos bancos defendieron el uso de medidas industriales típicas de rentabilidad, tales como la tasa interna de retorno (IRR, en inglés). Sin embargo, las medidas de IRR en la banca minorista exhibirían debilidades metodológicas, sobre todo en el reporte por los bancos de información compatible y exacta de los activos de «banca minorista». Por ejemplo, sería muy difícil para los bancos aplicar definiciones comunes del trabajo, el capital y la tecnología informática empleados en su división minorista. En general, la ratio de rentabilidad de los servicios de la Comisión parece preferible por cuanto se fundamenta en la relación entre un denominador fiable (ingreso minorista bruto) y un numerador relativamente más fiable (beneficios minoristas antes de impuestos).

(19) El examen del principal componente de la ratio costes-ingresos —los costes de personal— también respalda la relación negativa entre la rentabilidad y la ratio de costes. A escala nacional, observamos que los países más ricos y algunos estados miembros muy pequeños tienen mayores costes de personal, mientras que en general los nuevos estados miembros exhiben algunas de las ratios de costes más bajas en la Unión.

(20) Esto también se aplica a largo plazo. Cuando dos estados miembros con niveles similares de desarrollo económico presentan tasas de crecimiento económico marcadamente divergentes en varios ciclos, se esperaría observar una divergencia similar en el desempeño y la rentabilidad del sector bancario. Sin embargo, la rentabilidad de los bancos en una economía de crecimiento rápido no tiene por qué permanecer alta o continuar creciendo donde la entrada al mercado y la competencia ejercen una presión compensatoria.

(21) Por supuesto, el crecimiento económico a largo plazo y el desarrollo de los mercados de crédito están interconectados. Un crecimiento económico fuerte y sostenido puede ser alimentado por una expansión continua del crédito y una creciente deuda privada.

(22) Por ejemplo, en Irlanda la Autoridad de la Competencia produjo un detallado informe en septiembre de 2005 apuntando extensas barreras a la competencia (sobre todo en el sistema de pagos), muchas de las cuales están siendo abordadas. Mientras tanto, en Dinamarca la Comisión es consciente de obstáculos que impiden a algunos participantes en el mercado disfrutar de un terreno de juego nivelado en todos los mercados de productos bancarios minoristas.

(23) Los últimos factores pueden ayudar a explicar la relativamente baja rentabilidad reciente de la banca minorista observada en Alemania y Austria.

(24) Este aspecto es abordado con más detalle en el capítulo A.4 de este informe.

(25) La metodología y las definiciones de la OCDE para estimar la rentabilidad bancaria pueden encontrarse aquí: <http://www.oecd.org/dataoecd/50/44/2373422.pdf>.

(26) Los seis estados miembros de la UE que no forman parte de la OCDE son Chipre, Estonia, Letonia, Lituania, Malta y Eslovenia.

(27) Un hallazgo adicional fue la tendencia general a la baja de los tipos fiscales como porcentaje de los beneficios operativos de los bancos para la clara mayoría de los estados miembros. En algunos casos, los tipos efectivos han caído fuertemente (por ejemplo, en Suecia, Finlandia, Bélgica y Luxemburgo). La conjunción de beneficios crecientes antes de impuestos y tipos fiscales efectivos decrecientes implica que, como media, la rentabilidad después de impuestos de los bancos europeos ha aumentado significativamente desde la década de 1980. Se esperaría que esta tendencia fortaleciese los incentivos al beneficio para los bancos europeos.

(28) Los costes fijos son altos debido a la necesidad de desarrollar tecnología y establecer una red. Los costes marginales tienden a ser bajos debido a que la información crediticia, una vez recogida en un registro, puede ser reproducida sencillamente a los clientes.

(29) Un estudio de la economía de los sistemas de información de crédito es ofrecido por JENTZSCH, N. (2006), *The Economics and Regulation of Financial Privacy* (Springer, Heidelberg/Nueva York).

(30) BARRON, J. M., y STATEN, M. (2003), «The Value of Comprehensive Credit Reports: Lesson from the U.S. Experience», en MILLER, M. (ed.), *Credit Reporting Systems and the International Economy* (MIT Press, Cambridge): 273-311.

(31) Los problemas de selección adversa surgen cuando los prestamistas no pueden distinguir a los prestatarios «buenos» de los «malos», con el resultado de que los prestamistas cargan un tipo de interés medio más alto, que refleja el riesgo medio que asumen al dar dinero a un prestatario. Los buenos prestatarios pagan entonces (en promedio) un precio que es demasiado alto y los malos prestatarios uno que es demasiado bajo, *por lo que los buenos prestatarios subsidian a los malos*.

(32) JAPPELLI, T., y PAGANO, M. (2005), *Role and Effects of Credit Information Sharing*, Dipartimento di Scienze Economiche - Univesità degli Studi di Salerno, Documento de Trabajo n.º 136.

(33) Banco Mundial (2004), *Doing Business in 2004 - Understanding Regulation* (Oxford University Press, Oxford).

(34) Caso C-238/05, Asnef Equifax, Servicios de Información sobre Solvencia y Crédito, SL v Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios (Ausbanc), 23 de noviembre de 2006.

(35) El registro en Chipre recoge solamente información de cheques fallidos.

(36) Por ejemplo, Experian, uno de los proveedores de información crediticia más grandes de Europa, es propiedad de Great Universal Stores plc.

(37) Sólo cuatro de los registros de crédito privados son de propiedad extranjera, y este porcentaje está normalmente por debajo del 20 por 100.

(38) BCE (2002), *Memorandum of Understanding on the Exchange of Information among National Central Credit Registers for the Purpose of Passing it on to Reporting Institutions*. Disponible en: <http://www.ecb.int/pub/pdf/other/moucreditregistersen.pdf>.

(39) Un análisis detallado de las leyes ha sido llevado a cabo por JENTZSCH, N. (2006), *The Economics and Regulation of Financial Privacy*

(Springer, Heidelberg/Nueva York). El autor evalúa a los países en términos de derechos de la autoridad supervisora, materia de los datos, obligaciones de los registros de crédito, flujos de información transfronteriza y obligaciones de los suministradores de información y sanciones.

(40) El texto relevante de la propuesta estipula: «En el caso de crédito transfronterizo, cada estado miembro asegurará el acceso para los acreedores de otros estados miembros a las bases de datos en ese estado miembro bajo condiciones de no discriminación».

(41) Empresas que ofrecen planes de pago diferido, tales como la compra a plazos, pueden también ser consideradas como proveedoras de crédito.

(42) Aunque esto no excluye que tales bancos extranjeros estuviesen sujetos a discriminación a través de otros medios, tales como las estructuras tarifarias para el registro de crédito.

(43) Además, el acceso generalizado puede también presentar el riesgo para algunos consumidores de que un pago fallido a un tipo de proveedor (p. ej. una compañía de telecomunicaciones) pudiese afectar a su *rating* de crédito con otros proveedores, tales como los bancos o las compañías de tarjetas de crédito.

(44) Para un análisis de los efectos discriminatorios de las tarifas de adhesión en las redes de tarjetas de pago, véase capítulo B.8 del Informe Interino I, y en relación con los sistemas de pago minoristas, véase capítulo B.10.

(45) Los dos últimos registros son gestionados, conforme a nuestras fuentes, de manera no lucrativa, aunque debería señalarse que sus tarifas de adhesión son considerablemente mayores que las aplicadas por la mayoría de los registros de crédito lucrativos.

(46) Puesto que la información negativa se refiere a los prestatarios fallidos, cubre sólo un pequeño porcentaje de todos los prestatarios minoristas; normalmente menos del 5 por 100. La cobertura de los reportes de información positiva y completa se aproximará al 100 por 100 de la población activa demandante de crédito.

(47) Por ejemplo, debido a que las definiciones técnicas de los impagos y morosidades difieren, los consumidores en los diferentes estados miembros tendrán sus datos almacenados en registros de crédito bajo diferentes circunstancias.

(48) Así pues, las ratios mostradas en el gráfico 4 pueden ser discretas infraestimaciones del verdadero nivel de cobertura.

(49) Los seis registros de crédito públicos cubren Austria, Francia, Italia, Letonia, Lituania y Eslovenia.

(50) Los tres registros de crédito públicos cubren Bélgica, Portugal y España.

(51) Bélgica y Francia no tienen oficinas de crédito privadas.

(52) Por ejemplo, algunos bancos pueden no revelar saldos acreedores, sólo el límite de crédito. El modelo de calificación de créditos de un prestamista rival tomaría entonces el nivel del saldo más alto por el límite de crédito. «Sustituir el nivel del saldo más alto por el límite de crédito resulta generalmente en una estimación más alta de la utilización del crédito, porque el montante del saldo más alto es normalmente más bajo que el límite de crédito; la mayor estimación conduce, a su vez, a un mayor nivel percibido de riesgo crediticio para los consumidores afectados.» (AVERY, BOSTIC, CALEM y CANNER [2004; 306], op. cit. en nota 53).

(53) AVERY, B. R.; BOSTIC, R. W.; CALEM, P. S. y CANNER, G. B. (2004), «Credit Report Accuracy and Access to Credit», *Boletín de la Reserva Federal* (verano 2004): 297-322.

(54) La gestión del registro afirmó que ésta era una situación transitoria.

(55) No hay claramente un fuerte incentivo comercial si el registro es gestionado de manera no lucrativa, y si es gestionado de manera lu-

crativa, tales beneficios serían generados por las tarifas impuestas a sus miembros (esto es, los bancos que poseen el registro).

(56) Una base específica para el abuso de posición dominante podría ser el «rechazo a la oferta», puesto que las condiciones de acceso fijadas por el registro de crédito podrían implícitamente excluir a algunos tipos de proveedores de crédito del acceso al registro.

(57) Las cuotas de «mercado» de los bancos cooperativos mencionados en los siguientes párrafos están tomadas de las *websites* de los bancos en cuestión o de otros recursos disponibles públicamente. Se refieren a la banca nacional por completo o al sector bancario minorista o a grupos de productos particulares; sirven sólo con propósitos ilustrativos, y no están basadas en datos recogidos durante la investigación.

(58) Véanse estimaciones de la evaluación del *joint venture* Natlix, creado por el Groupe Banque Populaire y el Groupe Caisse d'Epargne, en el *Bulletin Officiel de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes* (DGCCRF) n.º 7 bis, 15 septembre 2006, y las estimaciones propias de la Comisión.

(59) Creación del *joint venture* Natlix; véase *Bulletin Officiel de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes* (DGCCRF) n.º 7 bis, 15 septembre 2006.

(60) Estimaciones propias de Rabobank; véase <http://www.rabobank.com/content/investors/longterm.jsp>.

(61) Estimaciones propias del grupo OP Bank; véase <https://www.op.fi/eng?cid=160115224>.

(62) Valoraciones propias de los bancos en términos de activos y/o pasivos; véase http://www.creditocooperativo.it/template/default.asp?i_menuID=2396; <http://www.icbpi.it/main.asp?tipo=1&ID=71>.

(63) Véase: <http://gb2005.rzb.at/ereport.asp?fCompanyID=12&fAction=SHOWREPORT&freportid=94&fpageid=2542&fLangID=2>; http://www.oenb.at/de/stat_melders/statistische_publika/Finanzinstitutionen/fi_oesterreichische_banken_entwickeln_sich_weiterhin_dynamisch_20060123.jsp.

(64) Véase: <http://www.uni-marburg.de/fb02/ifg/aktuelles/news/plogmann> y estimaciones propias de la Comisión.

(65) Véase también artículo 1 (3) de Reglamento del Consejo (CE) número 1435/2003 de 22 de julio de 2003 sobre el Estatuto para una Sociedad Cooperativa Europea (SCE); *OJ L 207, 18.8.2003, pág. 1-24*.

(66) http://www.rzb.at/eBusiness/rzb_template1/1026359884948-1026359885014_1026067924320-1033775677229-NA-NA-EN.html.

(67) Véase: <http://www.credit-agricole.fr/about-us-172/organisation-173/the-first-banking-group-in-france-174/leading-european-bank-with-operations-worldwide-567.html>.

(68) Véase también artículo 3 de la Directiva 2006/48/CE en *OJ L 177/8 de 30.6.2006*.

(69) Véase, por ejemplo, la evaluación del *joint venture* Natlix en el *Bulletin Officiel de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes* (DGCCRF) n.º 7 bis, 15 septembre 2006.

(70) Véase, por ejemplo, la presentación en Internet del grupo Banque Populaire relativa a sus bancos regionales: <http://www.banquepopulaire.fr/scripts/groupe/publigen/content/templates/show.asp?P=371&L=FR&SYNC=Y>.

(71) Esto, por ejemplo, se aplica a los italianos Banche Popolari.

(72) Sección 2 (2) 3 Kartellgesetz.

(73) Además de por las *Caisse d'Epargne* que han sido transformadas en bancos cooperativos bajo influencia estatal.

(74) Véase, por ejemplo, art. L 512-5 y 512-31 (<http://www.admi.net/jo/codemonnaire.html>).

(75) Véase comunicado de prensa IP/06/746 IP/06/746 de 7 de junio de 2006.

(76) Las cuotas de «mercado» de las cajas de ahorros mencionadas en los siguientes párrafos están tomadas de las *websites* de las cajas en cuestión o de otros recursos disponibles públicamente. Se refieren a la banca nacional por completo o al sector bancario minorista o a grupos de productos particulares; sirven sólo con propósitos ilustrativos; y no están basadas en datos recogidos durante la investigación.

(77) Estimaciones propias de la asociación nacional de cajas de ahorros incluyendo bancos públicos para los diferentes mercados de productos (véase http://www.dsgv.de/download/aktuelles/Geschxftszahlenflyer_2005.pdf).

(78) Estimaciones propias de la asociación nacional para diferentes mercados de productos (véase http://www.ceca.es/CECA-CORPORATIVO/en/caja_B.html).

(79) Véase comunicado de prensa del 11 de abril de 2005 en http://www.bcee.lu/fr/decouvrir_la_bcee/pressroom.

(80) Véase: <http://www.kontakt.erstebankgroup.net/static/upload/downloads/54.pdf>.

(81) Véase: <http://www.swedbank.com/sst/www/inf/out/fil/0,,348319,00.pdf>.

(82) Véase evolución del *joint venture* Natlxis en *Bulletin Officiel de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes* (DGCCRF) n.º 7 bis, 15 septiembre 2006.

(83) Por ejemplo, a las cajas españolas se les exige asignar al menos la mitad de sus beneficios a reservas y el resto a proyectos que caen dentro de su mandato social (Obra Social). En Alemania, las cajas de ahorros también tienen «misiones públicas» reguladas en las correspondientes leyes de cajas de ahorros de los estados (*Länder*); por ejemplo, se supone que los beneficios de las cajas de ahorros que no son asignados a reservas sirven a propósitos de bienestar social, principalmente en la medida en que los superávits son distribuidos a los propietarios (*Träger*); p. ej., municipios o mancomunidades y asociaciones de municipios; estos últimos los usan para financiar cometidos de bienestar general.

(84) Cuando el término «poseído públicamente» se emplea en este documento, significa poseído de facto por organismos estatales tales como los municipios. Aunque estas cajas de ahorros, por ejemplo en Austria y Alemania, a menudo se describen a sí mismas como «sin propietario», su capital es suministrado por organismos públicos que también ejercen una influencia decisiva sobre los consejos de gestión y supervisión de una caja de ahorros particular. En consecuencia, son consideradas como poseídas públicamente. En España, la presencia de personas designadas por entidades públicas en las asambleas generales está legalmente limitada y no puede exceder el 50 por 100. En Italia, las cajas de ahorros han sido reformadas, transformadas en fundaciones y/o privatizadas; algunas de ellas se han fusionado con bancos privados, en otras hay todavía influencia pública.

(85) Hay muy pocas excepciones a la regla; éstas son las Sparkassen («Freie Sparkassen») que son controladas por una fundación basada en el derecho privado.

(86) La representación máxima de entidades públicas, tales como gobiernos locales o regionales, en los órganos de gobierno está limitada legalmente al 50 por 100.

(87) Aunque, como ya se mencionó para los bancos cooperativos, las *Caisses d'Epargne* francesas actúan como un grupo y son consideradas como un grupo.

(88) Sección 2 (2) 4 Kartellgesetz en combinación con sección 30 (2a) de la Ley Bancaria.

(89) Haftungsverbund Erste Bank / Sparkassen, Oberlandesgericht Wien als Kartellgericht, Decisión interina 27 Kt 83/04-71 de 13 de junio de 2006 (recurrída); véase http://www.bwb.gv.at/BWB/Aktuell/haftungsverb_070706.htm.

(90) Véase comunicado de prensa IP/06/1692 de 06/12/2006.

(91) Discurso con ocasión del Día Mundial del Ahorro de 2006, véase <http://www.bis.org/review/r061115b.pdf>.

(92) Véase comunicado de prensa IP/06/746 IP/06/746, de 7 de junio de 2006.

(93) 2006/736-738/CE: Decisiones de la Comisión de 20 de octubre de 2004 sobre la ayuda otorgada por Alemania a 7 Landesbanken, *OJ L 307, 7.11.2006, pág. 1-193*; 2005/345/CE: Decisión de la Comisión de 18 de febrero de 2004 sobre ayuda de reestructuración implementada por Alemania para el Bankgesellschaft Berlin AG, *OJ L 116, 04/05/2005 P. 0001-0054*.

(94) Véase comunicado de prensa IP/03/49, de 15 de enero de 2003 (Alemania); IP/03/476 de 2 de abril de 2003 (Austria).

(95) Decisión de la Comisión para iniciar el procedimiento concierne a Dornbirner Sparkasse; *OJ C 92* de 20 de abril de 2006.

(96) Particularmente donde los bancos en cuestión están controlados o influidos de manera significativa por organismos públicos.

(97) Sección 2 (2) 4 Kartellgesetz en combinación con sección 30 (2a) de la Ley Bancaria.

(98) Haftungsverbund Erste Bank / Sparkassen, Oberlandesgericht Wien als Kartellgericht, Decisión interina 27 Kt 83/04-71 de 13 de junio de 2006 (recurrída); véase http://www.bwb.gv.at/BWB/Aktuell/haftungsverb_070706.htm.

(99) *Handelsblatt* de 9 de octubre de 2006.

(100) http://www.elpais.com/articulo/economia/Competencia/expedienta/cajas/vascas/navarra/repartirse/mercado/elpepieco/20061028/elpepieco_6/Tes.

(101) La página 96 del Informe Interino II ofrece una discusión teórica de las cuestiones principales.

(102) Por ejemplo, un proveedor de una sola línea de cuentas de depósito o cuentas corrientes encontraría más difícil capturar cuota de mercado donde tales productos estuviesen típicamente vinculados a una hipoteca o préstamo personal.

(103) Por ejemplo, la competencia en precios en la banca minorista es considerada generalmente como más intensa en el mercado hipotecario, con una considerable presión sobre los tipos de interés. Sin embargo, a los clientes también se les requiere normalmente que abran cuentas corrientes, para las cuales los precios son mucho menos transparentes. Así pues, es difícil que los clientes estén seguros de cuál es la oferta más barata en total, basada en los costes de la hipoteca, la cuenta corriente y quizás otros productos vinculados.

(104) Los lectores deberían advertir que estas cifras difieren de las presentadas en las páginas 109 a 110 del Informe Interino II. Esas cifras estaban basadas en simples medias: esto es, si un banco de tres en un estado miembro manifestaba *tying*, la ratio simple de *tying* sería del 33 por 100, con independencia de las cuotas de mercado relativas. Las cifras señaladas en el cuadro están ponderadas basándose en la suma de las cuotas de mercado muestrales de los bancos que manifestaban *tying*.

(105) Las ratios de ventas cruzadas para los productos principales pueden ser usadas para verificar cuál es probable que sea el efecto dominante, con una ratio de ventas cruzadas próxima a 1,0 sugiriendo una alta proporción de *tying*.

(106) Véase documento de la OCDE (2000), *Mergers in Financial Services* DAFE/CLP (2000) 17, pág. 22; véase también DoJ Banking Merging Policy, Departamento de Justicia de los EE.UU. (1996), *Consolidation in the Banking Industry: an Antitrust Overview*, disponible en <http://www.usdoj.gov/atr/public/speeches/0657.pdf>.

(107) Decisión de la Comisión de 11 de marzo de 1997 en el Caso IV/M.873 - Banco Austria/Creditanstalt, *OJ C 160, 27.5.1997*.

(108) Es decir, productos que los clientes comprarían de otra manera por separado.

(109) Los potenciales ahorros en los costes que surgen del *tying* es muy probable que resulten de un menor nivel medio de costes de *marketing*, distribución y administración para los dos productos, si se compara con su venta por separado.

(110) Debería recordarse que al aceptar el consumidor una hipoteca o préstamo vinculado también tendría que incurrir en los costes de cambio de entidad asociados con el cierre de sus cuentas corrientes existentes.

(111) Sin embargo, el mismo banco está domiciliado en un país de la UE-15. Su banco matriz no manifestó ninguna dificultad tecnológica en vender por separado sus productos y no reportó vinculación de ninguno de los productos objeto de la encuesta de la Comisión.

(112) Como se ha mencionado en relación con la prohibición británica sobre el *tying* de préstamos a PYME, la CC ha hallado que atender un préstamo PYME desde una cuenta corriente en otro banco británico es tanto factible como eficaz. No está claro por qué esta práctica no sería viable en cualquier otro estado miembro.

(113) Hay una distinción entre cuentas corrientes requeridas por razones «técnicas» (esto es, mantener cuentas para pagos a la cuenta del préstamo) y cuentas corriente a las que, y desde las cuales, se realizan todos los pagos del cliente. Sin embargo, ambos tipos de cuentas generan ingreso para los bancos; las primeras al menos a través del valor «flotante» de mantener un saldo grande durante varios días. Además, los bancos serán conscientes de que una importante proporción de los clientes que mantienen cuentas «técnicas» puede finalmente hacer todos sus pagos a través de ese banco.

(114) Este remedio estaba parcialmente basado en la evidencia que sugiere que el 84 por 100 de las PYME británicas tenía cuenta corriente sólo con un banco. Esto sugería que era probable que el requerimiento de los bancos para usar una cuenta corriente en conjunción con un préstamo limitase la competencia.

(115) Donde los bancos británicos declararon que una cuenta corriente (o cuenta de depósito) para PYME era inicialmente un requerimiento técnico junto al préstamo PYME, la Comisión de Competencia recomendó que: «el Banco utilizará todos los esfuerzos razonables para superar o remediar tal restricción técnica dentro de un plazo de 12 meses desde la publicación del Informe y notificará al Director tan pronto como la haya superado o remediado». En otras palabras, la Comisión de Competencia no estaba convencida de ninguna razón técnica fundamental por la cual las cuentas corrientes o cuentas de depósito de las PYME tuviesen que estar mantenidas con el mismo banco que ofrece un préstamo PYME. Ellos estipularon que cuando dicha cuenta fuese necesaria por razones técnicas, debería ser ofrecida libre de cargos.

(116) Para más información véase: http://www.ifrsa.ie/frame_main.asp?pg=%2Fnews%2Ffw%5Frecs%2Easp&nv=%2FNews%2Ffw_nav.asp.

(117) Esta sección se refiere a los «precios» bancarios en general, aunque debería reconocerse que el precio total o el coste del usuario de los productos bancarios es un compuesto de varios elementos, incluyendo los tipos de interés y las tarifas por los pagos y otros servicios.

(118) Un reciente estudio de McKinsey —McKinsey Quarterly (2006), *How Europe's Banks Should Prepare for Payment Reform*-Febrero 2006— compara distintas aproximaciones a la política de fijación de precios de los bancos. Se ilustran tres aproximaciones generales: las instituciones que son «ganadoras de saldos» (los ingresos se perciben en su mayor parte del interés sobre los saldos de las tarjetas de crédito o de los márgenes de tipos de interés sobre las cuentas corrientes), los bancos «orientados a las tarifas» (que cargan a sus clientes por cualquier cosa desde transacciones hasta mantenimiento de la cuenta) y los bancos «enfocados a la eficiencia», que cargan menores tarifas y perciben una renta más baja de los saldos de las cuentas, pero también mantienen bajos los costes de procesamiento.

(119) Véase, por ejemplo, KLEMPERER, P. (1995), «Competition when consumer have switching costs», *Review of Economic Studies*, 62: 515-539.

(120) Estos tipos de incentivo son ofrecidos particularmente por bancos británicos.

(121) Los países con menos de tres observaciones no están incluidos en el presente análisis.

(122) El capítulo 6 del Informe Interino II presenta los datos de la investigación sobre el uso de varios servicios de cuenta corriente en los estados miembros.

(123) Se ha utilizado el número medio de cuentas corrientes para 2004.

(124) En estos países, la tarifa anual por gestión de cuentas incluye generalmente un paquete de servicios gratuitos.

(125) http://www.agcm.it/agcm_eng/COSTAMPA/E_PRESS.NSF/0af75e5319fead23c12564ce00458021/06cf64f45f96ad23c12571ef003aaf92?OpenDocument.

(126) Es posible que estas cifras infraestimen el uso por los bancos en Europa de las tarifas por exceso de crédito y de los cargos por fallidos. Éste puede ser el caso cuando, en sus respuestas a la investigación, los bancos hayan reportado como renta procedente de las «tarifas por exceso de crédito» sólo los cargos impuestos cuando los consumidores exceden por vez primera su límite de crédito, y no hayan incluido también los cargos impuestos sobre los posteriores pagos hechos mientras los límites de crédito acordados se habían sobrepasado.

(127) Para más detalles sobre la OFT véase: <http://www.ofg.gov.uk/News/Press+releases/2006/130-06.htm>.

(128) La cantidad ha sido elegida sobre la base del valor medio de las retiradas de efectivo en cajeros ofrecido por el RBR en «Los cajeros automáticos y dispensadores de efectivo en Europa occidental 2005».

(129) El término «ajeno a la red» indica que la retirada de efectivo se realiza en un cajero perteneciente a otra red de pagos.

(130) Esto obedece a algunas dificultades técnicas encontradas en la interpretación y evaluación de los datos recibidos por los bancos. Mientras que para los bancos que operan en un país de la zona del euro el nivel de tarifas indicado para las transacciones ajenas a la red es válido tanto para los pagos nacionales como para los transfronterizos, como consecuencia del Reglamento 2560/2001, para los países que no forman parte de la zona del euro muchos bancos no indicaron explícitamente si el nivel de tarifas listadas era aplicable solamente a las transacciones ajenas a la red realizadas dentro del país o también en el extranjero.

(131) Cuando un banco ha indicado más de un precio pertinente, ha sido considerada la tarifa cargada para las transacciones en cumplimiento del Reglamento 2560/2001.

(132) Grecia está también entre los estados miembros de la UE en los que las tarifas de intercambio para las transferencias de crédito son más altas.

(133) Esto ayuda a explicar por qué los consumidores que cambian de bancos tienden a responder más a factores de «expulsión», tales como un pobre servicio o el rechazo de un préstamo, que a factores de «atracción», como unos mejores tipos de interés o gama de productos.

(134) *Financial Services Action Plan: Progress and prospects*, Expert Group on Banking, 2004: 6.

(135) KPMG: Banking beyond borders: will European customers buy it? 2004 <http://www.us.kpmg.com/microsite/FSlibraryDotCom/docs/209-46%20FS%20Banking%20Beyond%20Borders%20survey%20v3.pdf>.

(136) Nederlandse Vereniging van Banken: *Boletijn NVB*, junio 2005: 9.

Otras encuestas incluyen: Federation Bancaire Française: [http://www.fbf.fr/web/internet/content_fbf.nsf/\(WebPageList\)/Observatoire+de+l+opinion/\\$File/IREQ_20emevague_6nov06.pdf](http://www.fbf.fr/web/internet/content_fbf.nsf/(WebPageList)/Observatoire+de+l+opinion/$File/IREQ_20emevague_6nov06.pdf).

EPSI - European Performance Satisfaction Index (2006), *Pan European Customer Satisfaction 2005*, Compilado por Rating Editorial Board, Göteborg, Suecia.

(137) KIM, M.; KLIGER, D., y VALE, B. (2003), «Estimating switching costs: the case of banking», *Journal of Financial Intermediation*, volumen 12, número 1: 25-56.

(138) Por ejemplo, en las respuestas de las asociaciones de consumidores en Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Eslovenia y Suecia.

(139) Documento de discusión de la DG de la Competencia sobre la aplicación del artículo 82 del Tratado a los abusos de exclusión, Rn 40. Disponible en: <http://europa.eu.int/comm/competition/antitrust/others/discpaper2005.pdf>.

(140) KLEMPERER, P. (1995), «Competition when consumers have switching costs», *Review of Economic Studies*, 62 (4): 515-539.

(141) Por ejemplo, puede ser más difícil para los bancos extranjeros entrar y ganar escala en un mercado maduro (p. ej., el mercado de préstamos personales en Suecia) que en un mercado en maduración (p. ej., el mercado de tarjetas de crédito en Hungría). El grado total de movilidad del cliente en un mercado de producto particular puede ser más alto que en otros mercados de productos, lo que podría favorecer la entrada de jugadores especialistas.

(142) Tales comparaciones de precios pueden realizarse empleando formatos comunes tales como la Hoja Informativa Única Europea, y aplicando variables estándares de precios tales como la Tasa Porcentual Anual de Cargos (APRC, en inglés).

(143) Ley de 4 de agosto de 2006 n. 248 - Decreto Ciudadano-Consumidor (Decreto Bersani).

(144) <http://www.pattichiari.it/inside.asp?id=387>.

(145) Una serie de respuestas en la consulta se refirieron a observaciones de tasas más altas de cambio para productos distintos a las cuentas corrientes.

(146) Podemos hacer un paralelismo con la relación en la demografía poblacional entre edad media y expectativa de vida en una población dada.

(147) Véanse, por ejemplo, las bajas cifras reportadas en Letonia, Eslovaquia, e incluso Grecia, donde una gran proporción de nuevas cuentas abiertas produce una baja longevidad media.

(148) *Anuario Eurostat 2005*, datos de 2003 http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page?_pageid=1334,49092079,1334_49092794&_dad=portal&_schema=PORTAL.

(149) Adenda del Libro Azul del BCE que incorpora las cifras de 2003, agosto de 2005: 10.

(150) Las altas tasas de gestión de cuentas en Italia tienen un efecto pronunciado sobre los patrones de consumo de los clientes. Según los datos del BCE, los clientes italianos poseen sólo 0,63 cuentas corrientes

por cabeza, la ratio más baja en la UE-15. Las cuentas conjuntas son comunes en Italia, quizás en parte para distribuir el coste de las altas tarifas de gestión de cuentas.

(151) La tasa de crecimiento medio anual ponderado del mercado de cuentas corrientes personales para la UE-25 entre 2002 y 2005 fue del 2,41 por 100.

(152) Esto sugiere que las diferencias entre países están probablemente más asociadas a diferentes estrategias competitivas entre países que a los indicadores comúnmente usados como medidas de poder de mercado.

(153) Estimaciones fiables de los costes de cambio no están disponibles en los estados miembros de la UE. Como se explicó más arriba, las encuestas del nivel de satisfacción del cliente no parecen robustas ni comparables a escala nacional (esto es, entre los estados miembros), sin tener en cuenta a los bancos particulares. En relación a la estabilidad financiera, no está claro cómo un indicador específico podría ser construido en los estados miembros para medir la estabilidad del sector bancario minorista.

(154) La interpretación de estas estimaciones es como sigue: la estimación es la variación de una variable cuando la otra variable cambia en una unidad. Para las estimaciones de los coeficientes de regresión, hemos medido las variables pertinentes en las siguientes unidades:

- el abandono, en porcentajes;
- los beneficios, en porcentajes;
- la cuota de mercado, en porcentajes;
- la longevidad, en número de años;
- la venta cruzada, en ratios.

(155) Como se señaló en el capítulo A.2 sobre el desempeño financiero de los bancos, la rentabilidad media antes de impuestos en la UE, como porcentaje del ingreso bruto, era del 28,8 por 100 en 2004.

(156) Desde luego, las dos medidas en los dos grupos de clientes están altamente correlacionadas positivamente; 0,66 para el abandono y 0,92 para la longevidad.

(157) Es de esperar que el abandono total de clientes tenga un efecto negativo más fuerte sobre la rentabilidad que el abandono de PYME. Esto es debido a que cerca del 80 por 100 de los ingresos brutos de los bancos minoristas (utilizando las definiciones de la investigación) se derivan de los consumidores, proviniendo el resto de las PYME.

(158) Estos resultados son significativos a niveles razonables, menos del 1 y 5 por 100 respectivamente.

(159) Por ejemplo, es notable que los bancos en mercados relativamente concentrados, tales como Suecia y Finlandia, reporten altos beneficios y niveles bastante bajos de abandono de clientes.