



José Luis Martínez Campuzano

OPINIÓN

¿Por qué siempre los bancos?

Las entidades españolas ofrecen más servicios financieros a sus clientes y a unos precios menores. Y mantienen varios servicios gratuitos, algo que no sucede en Europa



La crisis sanitaria ha sacado lo mejor de un sector que se ha volcado con todos sus recursos humanos y económicos en **minimizar el impacto de la pandemia sobre familias y empresas**. Los bancos españoles son ahora un referente a nivel europeo por la eficacia de las medidas tomadas, y por las garantías y seguridad que ofrecen a la hora de prestar sus servicios digitales, imprescindibles en estos momentos tan difíciles que nos está tocando vivir. En una situación terrible y excepcional como la actual, su principal éxito es que todo funcione con normalidad.

Sin embargo, es un sector al que **algunos menosprecian y cuestionan constantemente**, ajenos al buen desempeño y dedicación de sus miles de trabajadores, ya sea por la búsqueda de negocio interesado de terceros, por el desconocimiento de su función, que es ayudar a las personas y los negocios a

seguir adelante y hacer realidad sus proyectos, o por otros motivos más bien subjetivos.

La menor competencia en el sector es una crítica recurrente que obvia, entre otras cosas, la visión de las autoridades europeas que **alertan de los riesgos derivados del exceso de capacidad instalada en el sector**.

Estas advierten de **la necesidad de que los bancos cobren por los servicios que prestan** y den financiación a un precio adecuado, a la altura del riesgo asumido. Al mismo tiempo, insisten en las bondades de la consolidación de un sector que ha de competir en desigualdad de condiciones con los nuevos operadores digitales, aún libres de la pesada mochila supervisora y reguladora que sí cargan los bancos.

Las autoridades, los supervisores a escala mundial, defienden la consolidación como fórmula idónea para reducir la sobrecapacidad instalada existente y **seguir dando un buen servicio** sin que su sostenibilidad futura se vea cuestionada.

No es precisamente la falta de competencia bancaria lo que les inquieta sino el impacto de los oligopolios que suponen las grandes empresas tecnológicas, proveedoras de servicios bancarios. **Esto requiere que la regulación y la supervisión se adapten** y garanticen la competencia tanto por la protección del cliente como por la estabilidad financiera.

Servicios gratis

Las comisiones también aparecen en las críticas que obvian el hecho de que todo buen servicio requiere un precio adecuado. Todos debemos ser conscientes de ello. No asumirlo nos podría llevar a un deterioro del servicio en el mejor de los casos y a su desaparición en caso extremo. Con todo, según un informe de Deloitte sobre los servicios bancarios en Europa, **los bancos españoles ofrecen más servicios financieros a sus clientes y a unos precios menores**.

Y mantienen varios servicios gratis, algo que no sucede en Europa. **La elevada competencia que existe entre los bancos en España beneficia al consumidor**, que tiene muchas opciones donde elegir productos y servicios, y **se declara satisfecho**: 7,42 sobre 10 es la nota media de satisfacción del cliente bancario, según la última encuesta de Funcas.

Hace poco en una entrevista en la radio, un oyente afirmaba que **los bancos pagan poco por los ahorros**. Le aclaraba yo que **los tipos de interés oficiales son negativos**, que en estos momentos hay que pagar por comprar buena parte de la deuda pública europea y que a los bancos privados se les cobra por los depósitos en el propio banco central.

En definitiva, según la información pública existente los bancos asumen el esfuerzo de no cobrar a las familias por los depósitos. Este escenario excepcional de tipos negativos es precisamente una de las razones de la expectativa de **baja rentabilidad que pesa sobre el sector**.

En cualquier actividad la rentabilidad es imprescindible para garantizar la continuidad del servicio. Y el sector bancario no es una excepción a la regla. Lo que sí le ha caracterizado siempre es **su capacidad de adaptación** a cualquier escenario difícil e innovación que siempre han beneficiado al cliente.

Medidas sectoriales generosas

La coordinación entre los agentes económicos en Europa y a escala mundial está siendo clave para aminorar el impacto de la crisis sanitaria. Los bancos han colaborado en la puesta en marcha de las medidas dispuestas por las autoridades económicas, **han canalizado de forma transparente y responsable la liquidez del banco central** y además han adoptado medidas sectoriales de forma voluntaria más generosas que las del sector público.

Todo ello ha sido posible porque al comienzo de la crisis **el sector contaba con reservas de liquidez y de capital, gracias al importante esfuerzo llevado a cabo en la última década**. Naturalmente, esto no le hace inmune a un escenario prolongado de incertidumbre y debilidad económica. Los bancos son conscientes de ello, y sin dejar de cumplir con su objetivo final -que es dar la financiación y los mejores servicios posibles a familias y empresas- se empeñan en reforzarse y en ser más eficientes. Para que sigan teniendo éxito en su empeño, un éxito que todos vamos a compartir, es importante que se actúe con responsabilidad hacia el sector.

* José Luis Martínez Campuzano es portavoz de la Asociación Española de Banca (AEB).