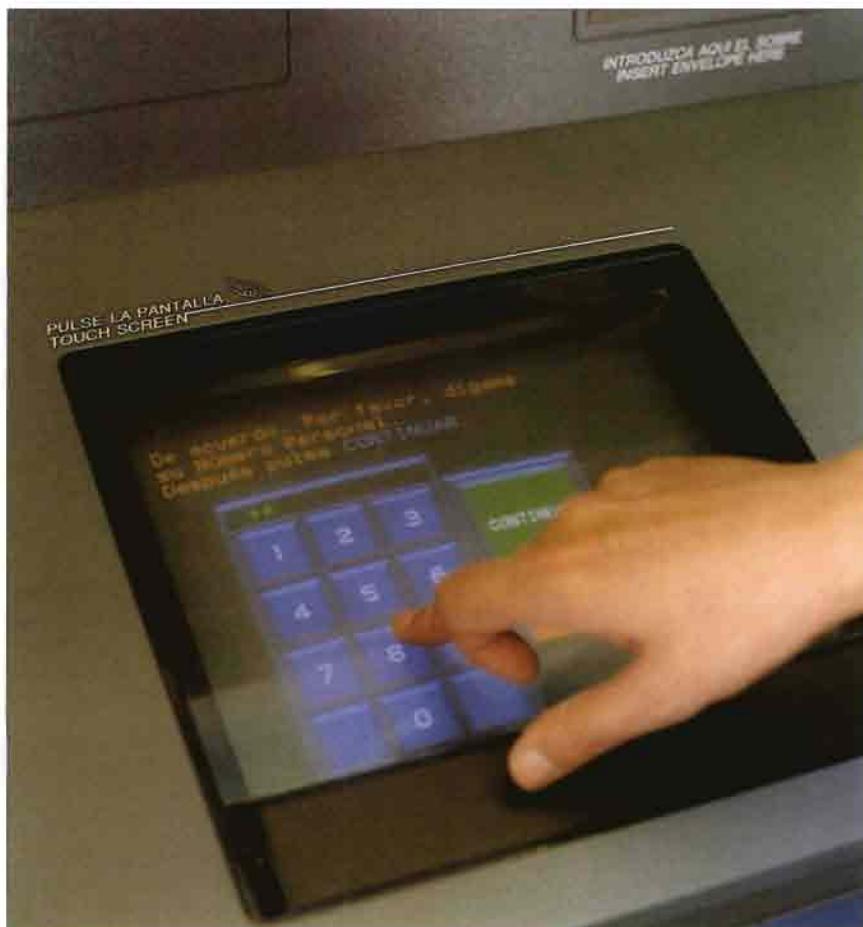


# SERVICIOS FINANCIEROS AL CONSUMO EN ESPAÑA

JOSE IGNACIO GONZALEZ RODRIGUEZ



**E**n base a la concepción moderna de servicio, podemos definirlo como un cambio en la condición de la persona, o de un bien perteneciente a una mitad económica, que se origina como consecuencia de la actividad de alguna otra unidad económica (1). Dentro del amplio abanico de servicios existentes abordamos en este artículo el estudio de un segmento determinado, concretamente los servicios financieros que por su naturaleza especial, derivada de su importancia dentro del ámbito general de la política económica, se diferencia claramente del resto de actividades incluidas bajo dicha denominación.

En base a la definición anterior, resulta evidente, por tanto, la inclusión

de todas las actividades financieras dentro del sector terciario o de servicios, por cuanto en la mayoría de ellas se producen cambios en la situación inicial de los diferentes agentes económicos participantes, articulados normalmente a través de la eficiente asignación de los recursos financieros existentes en una economía, canalizando los recursos ociosos desde las unidades económicas con superávit, hacia las unidades económicas con déficit.

Para abordar este estudio dividimos el trabajo en cuatro partes diferenciadas, que analizan los aspectos más relevantes de los servicios financieros al consumo existentes en nuestro país, centrándonos especialmente en los vinculados con el consumo.

Para el logro de este objetivo, en primer lugar procedemos a localizar este tipo de actividades dentro del sector terciario, delimitando los diferentes factores que han diferenciado su legislación y funcionamiento interno.

Posteriormente, en los apartados segundo y tercero se analizan, respectivamente, las instituciones financieras nacionales y los diferentes servicios y facilidades financieras que ofrecen al consumidor. No obstante, en un entorno de perfecta movilidad de capitales a nivel comunitario no podemos ceñir nuestro estudio únicamente al ámbito nacional, por lo que daremos una visión internacional vinculada al desarrollo y efectos de la implantación de la Unión Económica y Monetaria.

Finalmente, intentaremos anticipar la evolución futura del sector y extraer las conclusiones más significativas tras el análisis de las tendencias y dinámica actual del mercado financiero nacional, que establecerá el colofón final a este artículo.

## LOCALIZACION E IMPORTANCIA DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Como en casi todos los ámbitos del análisis económico resulta difícil encontrar criterios clasificadores mayoritariamente aceptados, no constituyendo el sector servicios la excepción a esta norma general, pudiendo encontrar numerosas clasificaciones en base a otros tantos criterios o pautas (2).

Por razones obvias, vamos a eludir una relación exhaustiva de todas ellas, centrándonos en la que consideramos más acorde a la ortodoxia económica, aunque ello suponga la aplicación de criterios más restringidos que los existentes en otros modelos. Concretamente nos vamos a remitir a la utilizada en la Contabilidad Nacional de España, que únicamente distingue entre servicios destinados a la venta, dentro de los

## Servicios Financieros

cuales se incluyen los servicios financieros, y servicios no destinados a la venta, como puede comprobarse en el cuadro nº 1:

A su vez, podemos realizar una mayor desagregación de los servicios financieros en base a la subclasificación realizada por la secretaría del GATT, que distingue entre (3):

- Servicios bancarios mayoristas.
- Servicios bancarios minoristas.
- Servicios relacionados con valores.
- Servicios interbancarios.
- Servicios financieros internacionales.

Antes de comenzar propiamente con el estudio de los servicios financieros en nuestro país es preciso delimitar las características más relevantes que definen el funcionamiento y evolución de los mismos, pudiendo distinguir las siguientes:

- Se trata de un sector que disfruta de un gran dinamismo e innovación, promovidos por factores exógenos tales como (4):

- Las altas tasas de inflación características de la economía española.

- La gran volatilidad del tipo de cambio de la peseta, cuya inclusión dentro del Mecanismo de Cambios Europeo, dentro del Sistema Monetario Europeo, no ha logrado la estabilidad necesaria (5).

- El proceso de renovación tecnológica, sobre todo en la informática y las telecomunicaciones (6).

- La liberalización progresiva, desde mediados de la década de los sesenta, del sistema financiero español, reduciendo las diferencias entre las entidades financieras existentes y permitiendo una mayor presencia de las entidades extranjeras (7).

- Juegan un importante papel en algunas políticas macroeconómicas esenciales, como la política monetaria, lo que justifica la articulación de complejos mecanismos de supervisión y control por parte de las autoridades económicas competentes.

- Gran heterogeneidad, característica extrapolable en este caso al sector terciario en general.

- Internacionalización de los mercados financieros, manifestada tanto en

### CUADRO N° 1 CLASIFICACION DE LOS SERVICIOS UTILIZADA EN LA CONTABILIDAD NACIONAL ESPAÑOLA

#### SERVICIOS DESTINADOS A LA VENTA

- RECUPERACION Y REPARACION
  - COMERCIO
- RESTAURANTES Y ALOJAMIENTOS
  - FERROCARRILES
- TRANSPORTE POR CARRETERA, OLEODUCTOS Y GASEODUCTOS
- TRANSPORTE MARITIMO Y DE CABOTAJE, NAVEGACION INTERIOR
  - TRANSPORTE AEREO
- SERVICIOS ANEXOS A LOS TRANSPORTES
  - COMUNICACIONES
  - CREDITO Y SEGUROS
- PRODUCCION IMPUTADA DE SERVICIOS BANCARIOS
- SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS
  - ALQUILER INMOBILIARIO
  - INVESTIGACION Y ENSEÑANZA DESTINADA A LA VENTA
  - SANIDAD DESTINADA A LA VENTA
- SERVICIOS DESTINADOS A LA VENTA N.C.O.P.

#### SERVICIOS NO DESTINADOS A LA VENTA

- SERVICIOS GENERALES DE LAS ADMINISTRACIONES PUBLICAS
- INVESTIGACION Y ENSEÑANZA NO DESTINADA A LA VENTA
- SANIDAD NO DESTINADA A LA VENTA
- SERVICIOS NO DESTINADOS A LA VENTA N.C.O.P.

FUENTE: Contabilidad Nacional Española.

el comercio transfronterizo de servicios como en la implantación de entidades extranjeras en los respectivos mercados nacionales.

### AGENTES E INSTITUCIONES FINANCIEROS EN ESPAÑA

En una primera aproximación podemos definir los intermediarios financieros como "el conjunto de instituciones especializadas en la mediación entre los prestamistas y los prestatarios últimos de la economía" (8).

De su actividad se derivan importantes ventajas para ambas vertientes del servicio, debido a la importante reducción de costes generada y la adecuación de las características de los

### CUADRO N° 2 INSTITUCIONES FINANCIERAS QUE OPERAN EN ESPAÑA

#### BANCOS

- BANCOS PRIVADOS
  - BANCOS PUBLICOS
  - BANCA NACIONAL
  - BANCOS EXTRANJEROS
- #### CAJAS DE AHORROS
- CAJAS DE AHORROS
- #### CONFEDERACION ESPAÑOLA DE LAS CAJAS DE AHORRO

#### COOPERATIVAS DE CREDITO

- CAJAS RURALES
- COOPERATIVAS DE CREDITO PROFESIONALES

#### ENTIDADES DE CREDITO DE AMBITO COOPERATIVO LIMITADO

- SOCIEDADES MEDIADORAS EN EL MERCADO DE DINERO
- ENTIDADES DE FINANCIACION
  - SOCIEDADES DE LEASING
  - SOCIEDADES DE FACTORING
- SOCIEDADES DE CREDITO HIPOTECARIO

#### ENTIDADES ASEGURADORAS

- ENTIDADES ASEGURADORAS PRIVADAS
- MUTUALIDADES DE PREVISION SOCIAL
- CONSORCIO DE COMPENSACION DE SEGUROS

#### OTROS INTERMEDIARIOS FINANCIEROS

- SOCIEDADES DE GARANTIA RECIPROCA
  - SOCIEDAD MIXTA DE SEGUNDO AVAL
  - SOCIEDADES DE REAFIANZAMIENTO
- SOCIEDADES Y FONDOS DE CAPITAL-RIESGO
  - ENTIDADES EMISORAS DE TARJETAS DE CREDITO

FUENTE: Elaboración propia.

activos negociados en los mercados financieros, lo que facilita la adquisición de activos reales de gran valor a las economías domésticas, al permitirles realizar gastos superiores a sus ingresos corrientes.

Sin embargo, no podemos analizar las instituciones financieras de nuestro país de una manera uniforme puesto que no todas ellas prestan todos los servicios demandados por la clientela, y aunque existe un elevado grado de "universalización" de la actividad financiera, podemos encontrar una



serie de participantes vinculados desde sus orígenes a segmentos muy concretos del mercado.

Dentro del sistema financiero español podemos distinguir diferentes tipos de entidades financieras, como puede comprobarse en el cuadro nº 2. En nuestro país, siguiendo la tendencia imperante a nivel comunitario, el modelo adoptado por los bancos fue el de universalidad operativa, abandonando la tradicional distinción entre banca comercial e industrial pese a los intentos institucionales durante los primeros años de la década de los sesenta (9).

A su vez, las diferentes entidades bancarias que operan en nuestro país no constituyen un todo uniforme, pudiendo destacar por su relevancia dos grandes criterios clasificadores:

- Según su nacionalidad, en base a la cual distinguimos entre bancos nacionales y extranjeros.
- Según su naturaleza, distinguiendo entre bancos públicos y privados.

La legislación vigente define a los bancos extranjeros como aquellas entidades constituidas en el exterior, con capital extranjero y domicilio social en otros países. Desde que la Segunda Ley de Ordenación Bancaria de 1946 autorizó su implantación en nuestro país han estado sometidas a severas restric-

ciones, referidas fundamentalmente a su operativa bancaria. Dicha tendencia se ha modificado recientemente debido al proceso comunitario de libre prestación de servicios, reflejado en la legislación española a través de la Ley 3/94 de 14 de Abril.

A diferencia de la banca privada, el principio regulador de la banca pública no es el ánimo de lucro, sino la cobertura financiera de determinados objetivos de naturaleza social o política que permanecen fuera de los principales circuitos financieros debido a motivos de rentabilidad, riesgo o coste-beneficio.

La tendencia actual de privatización de la banca pública (recuérdese en este sentido la privatización parcial del grupo Argentaria) puede inducir modificaciones en sus principios sociales reguladores que, a nuestro parecer, supondrían un notable perjuicio para el funcionamiento eficiente del sistema financiero español generando importantes lagunas financieras que podrían afectar a los sectores más desprotegidos y necesitados de dicha financiación.

La composición actual del grupo Argentaria, como holding más representativo de la banca pública, con las diferentes instituciones que la componen y las principales ventajas e incon-

### CUADRO N° 3 COMPOSICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL GRUPO ARGENTARIA DENTRO DE LA BANCA PÚBLICA EN ESPAÑA

#### ENTIDADES INCLUIDAS

- BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA
- BANCO DE CRÉDITO AGRÍCOLA
- BANCO DE CRÉDITO LOCAL
- BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA
- CAJA POSTAL

#### VENTAJAS

- PERMITE APOYAR SECTORES SOCIALMENTE SENSIBLES Y EN RECONVERSIÓN
- APOYA LA FINANCIACIÓN DE INVERSIÓN INTENSIVAS EN TECNOLOGÍA Y CAPITAL HUMANO
- FAVORECE LA REDISTRIBUCIÓN DE LA RENTA Y LA RIQUEZA

#### INCONVENIENTES

- ENCARECE LA INVERSIÓN LIBRE
- DIFICULTA LA LIBERALIZACIÓN DE LA ECONOMÍA
- SUPONE LA REALIZACIÓN DE AGRAVIOS COMPARATIVOS RESPECTO A LOS SECTORES NO PRIVILEGIADOS

FUENTE: PAREJO GAMIR et alii: "Manual de ...", op. cit. págs. 159 y ss. y elaboración propia.

venientes de la existencia de entidades de crédito de capital público puede apreciarse en el cuadro nº 3 adjunto.

Igualmente, esta función social es la que delimita las actividades tanto de las Cajas de Ahorro como de las Cooperativas de Crédito, aunque su evolución a lo largo del tiempo ha ido diluyendo dicha labor social en aras de una mayor competitividad y eficacia dentro del entorno financiero, aunque todavía en la actualidad deben destinar por precepto legal un determinado porcentaje de sus beneficios, si los hubiera, a cuentas de reservas que financien dicha actividad.

Hasta el momento todas las instituciones analizadas responden al modelo de banca universal y, aunque con ellas abarcamos un elevado porcentaje del volumen de operaciones financieras no podemos concluir aquí nuestro estudio, puesto que fuera de esta universalidad se encuentran las Entidades de Crédito



*Ser la compañía más puntual de Europa es mucho más que volar. Mucho más que volar, es unir 63 destinos en 47 países. Lo*

*es, ser la Compañía líder en el tráfico en Latinoamérica. Mucho más que volar es el programa Iberia Plus, que premia la*

*fidelidad por volar, por hospedarse en hoteles, por alquilar coches... Lo es Business Class, que cuida que los viajes de negocios*

*sean más que simples viajes de negocios. Mucho más que volar es ofrecer a nuestros clientes vacaciones y fines de semana*

*maravillosos a través de Iberia Hobby. Todo lo que hace Iberia es mucho más que volar.*

**IBERIA**

de ámbito operativo limitado, denominadas comúnmente ECAOL (10), que incluyen a las entidades de financiación, las sociedades de leasing, las sociedades de crédito hipotecario y las sociedades de factoring, cuyo objeto social se adapta en cada ocasión a un segmento muy concreto de la operativa financiera (ver cuadro nº 4).

La realización de operaciones de seguro constituye otro de los servicios financieros más importantes desde el punto de vista cuantitativo en nuestro país, pudiendo distinguir tres grupos diferentes de entidades vinculadas con el sector asegurador:

- Entidades aseguradoras privadas
- Mutualidades de previsión social
- Consorcio Nacional de Seguros

Realmente, su labor dentro de los servicios financieros destinados a favorecer al consumo es complementaria a la realizada por otro tipo de entidades, derivada fundamentalmente de la exigencia establecida en los créditos personales de contratar un seguro que respalde cualquier tipo de eventualidades que se puedan presentar.

Finalmente, dentro de la denominación general de otros intermediarios y auxiliares financieros incluimos un conjunto de entidades cuyo volumen de operaciones es muy inferior al del resto de entidades analizadas anteriormente, y entre las que podemos destacar como más relevantes las siguientes:

- Las Sociedades de Garantía Recíproca, que conceden avales a las pymes para facilitarles los recursos financieros necesarios.

- La Sociedad Mixta de Segundo Aval, de naturaleza pública que reavalía subsidiariamente a las sociedades de garantía recíproca.

- Las Sociedades de Reafianzamiento, cuyo objeto social es prestar fianzas, avales u otras garantías de forma solidaria a las sociedades de garantía recíproca.

- Las Sociedades y Fondos de Capital riesgo, cuya actividad como intermediario financiero consiste en poner en contacto a las empresas con proyectos de inversión con los posibles inversores.

CUADRO N° 4

### ENTIDADES DE CREDITO DE AMBITO OPERATIVO LIMITADO

ENTIDADES	OBJETO SOCIAL	OPERACIONES
ENTIDADES DE FINANCIACION	<p>FINANCIAR LAS VENTAS REALIZADAS POR LOS FABRICANTES, CONSTRUCTORES, DISTRIBUIDORES Y LAS COMPRAS A PLAZO DE LOS CONSUMIDORES.</p> <p>ACTUAN COMO MEROS INTERMEDIARIOS FINANCIEROS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CONCESION DE PRESTAMOS Y CREDITOS A COMPRADOR O VENDEDOR PARA REALIZAR COMPRAS A PLAZO DE TODO TIPO DE BIENES, EJECUCIONES DE OBRAS, SERVICIOS Y SUMINISTROS.</li> <li>• PRESTACION DE AVALES Y GARANTIA, ASI COMO EL DESCUENTO Y NEGOCIACION DE LOS EFECTOS COMERCIALES SURGIDOS DE LAS CITADAS OPERACIONES.</li> <li>• GESTION COBRO DE CREDITOS.</li> </ul>
SOCIEDADES DE LEASING	REALIZACION DE OPERACIONES DE LEASING: UN EMPRESARIO COMPRO EN NOMBRE PROPIO DETERMINADOS BIENES PARA ALQUILARLOS AL ARRENDATARIO, QUE LOS UTILIZA POR UN PERIODO IRREVOCABLE, A CUYO TERMINO TENDRA LA FACULTAD DE ADQUIRIRLO.	<p>LOS BIENES OBJETO DE LEASING DEBEN CUMPLIR LOS SIGUIENTES REQUISITOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SER APROPIABLES.</li> <li>• SER BIENES DE PRODUCCION, DE EQUIPO O CONSUMO DURADERO.</li> <li>• BIENES RELACIONADOS CON LA ACTIVIDAD COMERCIAL.</li> </ul>
SOCIEDADES DE FACTORING	COBERTURA DEL RIESGO Y LA FINANCIACION.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• COBERTURA DE RIESGOS.</li> <li>• GESTION DE DEUDORES.</li> <li>• FINANCIACION.</li> </ul>
SOCIEDADES DE CREDITO HIPOTECARIO	CONCESION DE CREDITOS A LARGO PLAZO PARA LA ADQUISICION DE INMUEBLES.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CONCESION DE CREDITOS Y AVALES HIPOTECARIOS.</li> <li>• EMISION DE CEDULAS, BONOS Y PARTICIPACIONES HIPOTECARIAS.</li> <li>• CONTRATACION DE DEPOSITOS A LARGO PLAZO Y DE AHORRO VINCULADO.</li> </ul>

FUENTE: PAREJO GAMIR el alii: "Manual de...", op. cit. págs. 313 y ss, y elaboración propia.

- Las entidades emisoras de tarjetas de crédito, que como indica su denominación facilitan el uso del denominado "dinero plástico" como forma de pago en las relaciones comerciales.

### SERVICIOS FINANCIEROS AL CONSUMO

Vamos a proceder a continuación al estudio de los servicios financieros más relevantes, prestando especial atención a aquellas operaciones que de manera especial facilitan el consumo, bien proporcionando los recursos financieros necesarios o bien potenciando el uso de nuevas formas de pago que incrementen la velocidad de circulación del dinero, lo cual a su vez termina por repercutir positivamente sobre el nivel de consumo.

Pero sin duda alguna, de todos ellos, los créditos y préstamos constituyen el servicio financiero al consumo por antonomasia, siendo su finalidad básica facilitar los recursos necesarios a las unidades económicas que proyecten realizar compras o inversiones por un valor superior al de sus ingresos corrientes. Aún cuando se engloban normalmente dentro del mismo epígrafe, existen notables diferencias entre ambas, entre las que podemos destacar:

- Respecto a la cuantía, en un crédito el cliente recibe una cantidad determinada, mientras que en una línea de crédito se adquiere el derecho a disfrute de dinero hasta un cierto límite.

- En el momento de su amortización, en un préstamo el prestatario debe devolver el importe íntegro de la operación, mientras que la cuantía a

devolver en un crédito depende del importe dispuesto.

- Los gastos financieros en un préstamo se determinan con exactitud al momento de concertar la operación, contrario que en las líneas de crédito donde dependen directamente del saldo medio utilizado.

Como puede comprobarse, las variables más reseñables de estas operaciones –el tipo de interés, la cuantía y el vencimiento– condicionan las características propias de cada operación, que van a depender tanto de las necesidades financieras del solicitante como de las garantías que pueda aportar ante el prestamista para garantizar el pago de las cuotas de amortización a su vencimiento, correspondientes tanto al principal como a los intereses devengados (11).

Respecto al tipo de interés, en el cuadro nº 5 se recoge la descripción de los tipos preferenciales (12) aplicados por los principales bancos, tanto nacionales como extranjeros, así como las cajas de ahorro a su mejor clientela (13), con los datos disponibles a principios de 1995.

Igualmente, se considera como forma de crédito los descubiertos en cuenta corriente, aunque en este caso se aplica un tipo de interés penalizador sensiblemente superior, como puede verse en el cuadro nº 5 (14), y el crédito comercial, que facilita en este caso las operaciones inter-empresariales.

Muy vinculadas a este tipo de servicios se encuentran las denominadas operaciones de ahorro vinculado, en virtud de las cuales se establece un plan de ahorro durante un período de tiempo prefijado, al término del cual el titular adquiere el derecho a la concesión de un crédito, normalmente hipotecario, en condiciones ventajosas relativas a la cuantía, vencimiento y tipo de interés, a las que hay que unir igualmente las ventajas de tipo fiscal.

Además del comportamiento del sistema bancario, este tipo de operaciones depende de la evolución de las entidades ECAOL, especializadas algunas en ellas en operaciones de crédito específicas, hipotecarias en el caso de

CUADRO N° 5

### TIPOS DE INTERES ACTIVOS LIBRES DECLARADOS POR BANCOS Y CAJAS DE AHORROS

	TIPO PREFERENCIAL	DESCUBIERTOS EN C/C EFECTIVO	EXCEDIDOS EN CTA.CTO. EFECTIVO		
		NOMINAL		NOMINAL	
<b>GRANDES BANCOS</b>					
BILBAO-VIZCAYA	7,85	33,18	29,00	32,31	29,00
CENTRAL HISPANOAMERICANO	7,85	33,18	29,00	32,31	29,00
ESPAÑOL DE CREDITO	8,25	33,18	29,00	32,31	29,00
EXTERIOR DE ESPAÑA	8,50	32,31	29,00	32,31	29,00
POPULAR ESPAÑOL	8,25	31,25	27,50	30,47	27,50
SANTANDER	7,75	33,18	29,00	32,31	29,00
MEDIA SIMPLE	8,08	32,71	28,75	32,00	28,75
<b>BANCA EXTRANJERA</b>					
B.N.P.	8,00	21,00	20,00	(3,00)	—
BARCLAYS BANK PLC	8,00	32,31	—	32,31	—
CITIBANK N.A.	9,75	23,00	—	23,00	—
CREDIT COMMERCIAL DE FRANCE	8,00	32,31	29,00	32,31	29,00
DEUTSCHE BANK CREDIT	11,00	29,86	27,00	29,86	27,00
LLOYDS	9,00	21,55	20,00	(4,06)	(4,00)
MEDIA SIMPLE	10,07	24,59	23,14	24,95	23,83
<b>CAJAS DE AHORRO</b>					
BILBAO BIZCAIA KUTXA	7,75	20,40	19,00	20,40	19,00
CASTILLA-LA MANCHA	8,50	26,25	—	26,65	—
GALICIA	8,20	26,56	25,00	(4,00)	—
IBERAJA	9,31	24,00	—	24,00	—
MADRID	9,00	23,88	22,00	23,88	22,00
PENSIONES DE BARCELONA	11,50	20,40	19,00	20,40	19,00
UNICAJA	10,00	26,56	25,00	27,44	25,00
CECA	9,00	18,81	18,00	(2,00)	—
MEDIA SIMPLE	9,09	24,95	22,85	25,38	22,89

FUENTE: Boletín Económico del Banco de España, enero de 1995.

las sociedades de crédito hipotecario, de bienes relacionados con actividades productivas en el caso de las entidades de leasing, y de carácter más amplio para las entidades de financiación.

#### NUEVOS MEDIOS DE PAGO

Hasta el momento, a lo largo de este artículo nos hemos centrado únicamente en aquellos servicios financieros cuya finalidad es facilitar los recursos financieros necesarios para el consumo, pero no podemos olvidarnos que adicionalmente a estos servicios los diferentes intermediarios financieros fomentan la utilización de nuevos

medios de pago que inducirán un aumento en la velocidad de circulación del dinero que repercutirá posteriormente en el volumen de transacciones realizadas por los diferentes agentes económicos.

Entre este tipo de operaciones, incluidos dentro de la denominación genérica de "otros servicios", podemos destacar los siguientes:

- Los cajeros automáticos
- Las tarjetas de crédito
- Cheques
- Cheques de viaje
- Cheques de gasolina

El uso de este tipo de instrumentos ha debilitado el uso de la moneda fidu-

## Servicios Financieros

ciaria como medio exclusivo de pago, lo que sin duda ha favorecido de forma significativa la evolución del consumo en nuestro país.

Igualmente, es preciso destacar la vinculación directa con el consumo de determinadas operaciones realizadas por los intermediarios financieros que, aún cuando su peso específico dentro del volumen total de operaciones es porcentualmente muy reducido, constituyen una prueba más del amplio abanico de posibilidades de que disfrutan este tipo de operaciones. Dentro de estos servicios las partidas más importantes corresponden a la realización de ventas por correo y las agencias de viaje para empleados de las diferentes entidades ya estudiadas.

La prestación de los servicios financieros ha ido evolucionando a lo largo del tiempo, generalizándose su uso en base al aumento de la cultura financiera por parte de los ciudadanos, lo que ha supuesto un gran paso hacia adelante de beneficiosas consecuencias para el sector.

No obstante, durante los últimos años se observa una relación muy estrecha entre los procesos técnicos innovadores y el desarrollo de los servicios financieros, que han superado alguno de sus tradicionales estrangulamientos operativos (15) mediante la aplicación de nuevas tecnologías, referidas fundamentalmente al campo de las telecomunicaciones.

Entre los efectos más importantes de este proceso innovador podemos citar los siguientes (16):

- La relación cliente-entidad han sufrido una profunda transformación, motivada entre otros por los siguientes motivos:

- 1) La extensión generalizada de cajeros automáticos disponibles las 24 horas del día, pudiendo observarse además durante los últimos años su desvinculación de la red de oficinas y la ampliación del menú de operaciones disponibles.

- 2) La prestación de servicios de banco en casa o "home banking", limitados en principio a una clientela muy específica, y cuya generalización no se

producirá en un horizonte temporal excesivamente lejano.

3) La utilización mayoritaria del dinero plástico, empleado ya en algunos países para la compra de bienes tan cotidianos como el periódico, el pan, etcétera (17).

4) La instalación de terminales punto de venta, conectados directamente con la red bancaria, disponibles ya en un gran número de establecimientos comerciales.

- La implantación de las nuevas tecnologías ha aumentado la productividad del sector de forma significativa, tanto en lo relacionado con la administración empresarial como en las operaciones propiamente dichas.

- Se han modificado igualmente las relaciones entre entidades financieras, que han pasado del canje físico de documentos, a las Cámaras de Compensación Bancarias y a las redes telemáticas (18).

Como resultado de todos estos cambios tecnológicos, tiende a reducirse la importancia del espacio físico dentro de las relaciones financieras, así como a debilitarse la tradicional relación cliente-empleados y el trato personal, aunque esta última relación resulta todavía hoy en día vital para la correcta evolución del sistema financiero.

### EVOLUCIÓN FUTURA

A lo largo de los epígrafes anteriores hemos ido analizando los aspectos que bajo nuestro punto de vista resultan fundamentales para conformar una visión exhaustiva de la materia objeto de nuestro estudio: los servicios financieros, sobre cuya posible evolución en los próximos años dependerá de una serie de tendencias y acontecimientos del sistema financiero español, que van a condicionar el futuro de los mismos, y entre las que podemos destacar:

- El ya analizado proceso de innovación financiera, referido tanto a las nuevas operaciones introducidas como a la tecnología utilizada.

- La "mundialización de la economía", que para los servicios financieros es especialmente relevante a nivel

### CUADRO N° 6 CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS EN BASE A LA SENSIBILIDAD RESPECTO A LA COMPETENCIA EXTERIOR

#### ACTIVIDADES MUY SENSIBLES

- SERVICIOS A EMPRESAS EN FRONTERA
- SERVICIOS LIGADOS A MERCADOS PÚBLICOS
  - TELECOMUNICACIONES
  - TRANSPORTES TERRESTRES
  - TRANSPORTE AÉREO
- COMUNICACIONES Y MEDIOS AUDIOVISUALES

#### ACTIVIDADES CON SENSIBILIDAD MEDIA

- BANCA Y SERVICIOS FINANCIEROS
  - SEGUROS
  - TRANSPORTE MARÍTIMO
- SERVICIOS A PARTICULARS REGULAMENTADOS
  - SERVICIOS A EMPRESAS EN GENERAL
  - ALQUILER DE INMUEBLES
  - ALQUILER/VENTA DE BIENES MUEBLES
  - AGENCIAS DE VIAJES
  - PUBLICIDAD

#### ACTIVIDADES POCO SENSIBLES

- COMERCIO Y DISTRIBUCIÓN
- HOSTELERÍA Y ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL TURISMO
- SERVICIOS A EMPRESAS ESPECIALIZADOS
  - SERVICIOS A EMPRESAS Y PARTICULARS POCO REGULAMENTADOS
  - RECUPERACIONES DE PRODUCTOS
  - REPARACIONES DE VEHÍCULOS
  - TRANSPORTE URBANO

FUENTE: CUADRADO, J.R.: "El sector servicios: evolución, características y perspectivas de futuro" en GARCÍA DELGADO, J.L. (dir.): "España, economía", Espasa Calpe, sexta edición, Madrid 1993, pág. 377.

comunitario, a raíz de la implantación efectiva del Acta Unica.

En general, a nivel del sector terciario esta tendencia provocará efectos muy positivos, al incrementarse la competencia y los niveles de transparencia en los diferentes mercados, aunque con desigual incidencia en cada una de las ramas, dependiendo de la sensibilidad de cada una ante la competencia internacional.

Como podemos comprobar en el cuadro nº 6, los servicios financieros se incluyen dentro de las actividades con sensibilidad media, aunque tendente a aproximarse paulatinamente a las muy sensibles.

– El aumento de la competencia bancaria, derivado de la ruptura del supuesto "pacto de no agresión", utilizado por las principales entidades bancarias durante años con el objetivo de articular un *statu quo* bancario próximo al oligopolio.

– La creciente sensibilidad de los recursos financieros respecto a las variaciones de los tipos de interés, acrecentada aún más en el caso español al ser el instrumento básico en la lucha contra dos graves problemas que

acechan hoy en día a la economía española: las altas tasas de inflación y la inestabilidad cambiaria de la divisa nacional dentro del Sistema Monetario Europeo.

Todos estos factores conformarán un mercado mucho más tecnificado y especializado, donde las principales innovaciones se manifestarán fundamentalmente en la utilización de nuevas formas de pago alternativas a la moneda fiduciaria, así como el paso de un modelo de oferta, donde los diferen-

tes intermediarios financieros imponen sus condiciones a la clientela, a un modelo de demanda, donde es precisamente esta última la que se decanta por la opción que más se adapta a sus necesidades, debido a la mayor oferta de servicios e intermediarios financieros, lo que obliga al sector a flexibilizar su operativa. □

**JOSE IGNACIO GONZALEZ RODRIGUEZ**

Profesor de Economía Aplicada.  
Universidad de Castilla-La Mancha.

### NOTAS

(1) Vid. CUADRADO, J.R., DEL RIO, C.: "Los servicios en España", Pirámide, Madrid 1993, pág. 53.

(2) Ciñéndonos únicamente a las últimas décadas, podemos destacar como más relevante en el ámbito internacional la realizada por Browning y Singelmann (1978), y la de Cuadrado y Del Río en el nacional (1993).

(3) Vid. DIAZ MIER, M.A.: El comercio internacional de servicios, "Papeles de Economía Española", nº 42, 1990, pág. 90.

(4) Vid. SAEZ, F. (coord.): "Los servicios en España: situación y tendencias", Fundación de Estudios de Economía Aplicada, Madrid 1993, págs. 378 y ss.

(5) El ejemplo más reciente de esta inestabilidad es la reciente devaluación del 7% de la peseta, y del 3,5% del escudo portugués, que pone en entredicho una vez más el funcionamiento del Sistema Monetario Europeo.

(6) Cuyo estudio abordaremos en epígrafes posteriores.

(7) Un análisis exhaustivo de dicho proceso puede encontrarse en PAREJO, J.A.: "La política financiera desde una perspectiva actual", ejemplar mecanografiado, Madrid 1994, págs. 21 y ss.

(8) Vid. PAREJO, J.A., RODRIGUEZ, L., CALVO A.: "Manual de sistema financiero español", Ariel, séptima edición, Barcelona 1994, pág. 7.

(9) Fundamentalmente a través de la Ley de Bases de Ordenación de Crédito y la Banca de 14 de Abril de 1962.

(10) Dicha denominación, en base a los preceptos de la Segunda Directiva de Coordinación Bancaria debe desaparecer antes del 1 de enero de 1997, siendo sustituida por la de establecimientos financieros de crédito, que recogerá a todas aquellas entidades incapacitadas para captar depósitos reembolsables del público. Vid. la disposición adicional primera de la Ley 3/94 de 14 de abril.

(11) Para lo cual puede exigirse la contratación de un seguro.

(12) No se incluyen en este estudio los efectos de la reciente crisis monetaria a nivel comunitario, y sus efectos sobre la peseta, que han provocado un aumento del tipo de interés de intervención del Banco de España que las entidades bancarias han repercutido a sus operaciones con su clientela.

(13) Las diferentes medias que se calculan para tipo de entidades corresponde a la totalidad de instituciones de cada grupo, y no únicamente a las que aparecen en el cuadro, mientras que las cifras entre paréntesis son recargos sobre el tipo contractual de la operación original.

(14) En mayo de 1995 ha entrado en vigor la nueva Ley de Crédito al Consumo, entre cuyos principios figura el establecimiento de límites cuantitativos al coste de dichos descubiertos en base a un tipo de interés de referencia.

(15) El ejemplo más evidente de este "efecto embudo" se encuentra en la incapacidad de la red telefónica tradicional para atender todo el volumen de operaciones realizadas por el sector.

(16) MORENO, A., ESCOLANO, S.: "El comercio y los servicios para la producción y el consumo", Síntesis, 1992, págs. 67 y ss.

(17) En Portugal, por ejemplo, se está introduciendo la utilización de una tarjeta recargable y de importe muy reducido que permite la realización de todas estas operaciones, y que nos acercan cada vez más a la desaparición de la moneda fiduciaria tal y como la concebimos hoy en día.

(18) Entre ellas podemos destacar a nivel internacional las redes SWIFT, CHIPS y VISA, y a nivel nacional SICA, desarrollada por la Confederación Española de Cajas de Ahorro, y SITO, dedicada a la compensación de talones entre entidades bancarias.

### BIBLIOGRAFIA

- BANCO DE ESPAÑA, Boletín económico, enero 1995.
- CASARES, J.: "La política de financiación de la empresa comercial", ejemplar mecanografiado, Madrid 1988.
- CUADRADO, J.R. DEL RIO, C.: "Los servicios en España", Pirámide, Madrid 1993.
- CUADRADO, J.A.: "El sector servicios: evolución, características y perspectivas de futuro", en GARCIA DELGADO, J.A. (dir.): "España economía", Espasa Calpe, sexta edición, Madrid 1993.
- DIAZ MIER, M.A.: "El comercio internacional de servicios", Papeles de Economía Española, número 42, 1990, pág. 84 y ss.
- DIRECCION GENERAL DE COMERCIO INTERIOR: "Medios de pago en el comercio minorista", Servicio de Publicaciones, Madrid 1993.
- GUTIERREZ JUNQUERA, P.: "El crecimiento de los servicios, causas, repercusiones y políticas", Alianza Editorial, Madrid 1993.
- MORENO, A., ESCOLANO, S.: "El comercio y los servicios para la producción y el consumo", Síntesis, Madrid 1992.
- ONTIVEROS, E., BERGES A., MANZANO D., VALERO, F.J.: "Mercados financieros internacionales", Espasa Calpe, Madrid 1991.
- PAREJO, J.A., CUERVO, A., RODRIGUEZ, L., CALVO, A.: "Manual del sistema financiero español", Ariel, séptima edición, Barcelona 1994.
- PAREJO, J.A.: "La política financiera desde una perspectiva actual", ejemplar mecanografiado, Madrid 1994.
- SAEZ, F. (coord.): "Los servicios en España: situación y tendencias", Fundación de Estudios de Economía Aplicada, Madrid 1993.