

# Regulación financiera: calidad *versus* cantidad

< POR S. MARIELA MÉNDEZ P.\* >

Son muchas las críticas del sector financiero a la regulación que ejerce la Junta Bancaria (JB) a través de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (SBS) sobre el costo de los servicios financieros.

La última resolución de esta junta, la JB-2009-1315-6, determina que la fijación de precios a los servicios financieros se realizará de manera trimestral; así desde el 1 de julio de 2009 se ofrecerán gratuitamente los siguientes servicios:

- Retiro de cajero automático en clientes de la propia entidad;
- Actualización de la libreta de ahorros o estado de cuenta;
- Mantenimiento mensual de cuenta corriente y de ahorro;
- Mantenimiento de tarjeta de crédito en pago mínimo o total;
- Mantenimiento mensual de la tarjeta de débito;
- Consulta en cajero automático de la propia entidad;
- Consultas en Internet, banca telefónica y celular.

En total once servicios financieros que ofrecen los bancos, cooperativas, sociedades financieras y mutualistas serán gratuitos, mientras otros 32 tendrán un nuevo costo. La suma del impacto en los ingresos anuales de todas esas instituciones sería de \$ 50 millones, según declaraciones de la superintendente de Bancos.

La SBS determina que el sistema financiero cuenta con 3,2 millones de cuentaahorristas y 620.688 cuentacorrentistas, por lo que el impacto de estas

medidas sería significativo y de amplia cobertura para la población.

Para que la ciudadanía se mantenga informada, la SBS ha creado una línea de atención 1800-Tarifa, en la que se darán a conocer los precios máximos de los servicios que se detallan en el Anexo 1 de la resolución mencionada.

Dicha resolución incluye por primera vez el control de las tarjetas de crédito emitidas por los almacenes, las cuales tarificarán un único valor según el convenio que mantengan con las emisoras/administradoras de tarjetas de crédito.

Las reducciones de los precios van desde \$ 0,67 por transferencias bancarias en Internet hasta \$ 23,73 por la copia del *voucher* del exterior en tarjetas de crédito; en promedio, éstas significan una disminución de 50% y de \$ 4,5 del total.

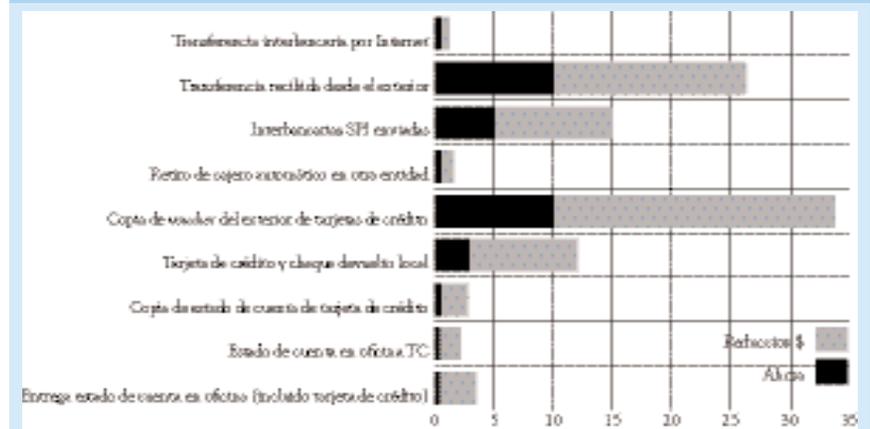
Además, existen reducciones significativas en dólares como la tarjeta de crédito y cheque devuelto del exterior

en \$ 14,63, transferencias hacia y desde el exterior superiores a \$ 14. En general, los servicios del exterior son los que mayor ajuste han sufrido (Gráfico 1).

Lo más significativo para la ciudadanía en general, además de la gratuidad de los servicios como el mantenimiento de cuentas y tarjetas de crédito, es que el retiro por cajero automático (ATM) para clientes de otra entidad bajó de \$ 1,54 a \$ 0,50, mientras que los retiros en los de la propia red son gratuitos. Esta última, según declaraciones de representantes del sector financiero, atenta contra la ampliación del servicio de ATM.

Al respecto es necesario citar que, según un estudio de Yellow Pepper, atender a 100 mil clientes a través de un cajero significa a la entidad un costo de \$ 0,45 por transacción, de lo que se concluye que son las propias instituciones las que buscan canales de acceso más económicos como la banca telefónica, banca celular, transacciones por

REDUCCIONES SIGNIFICATIVAS ADEMÁS DE LOS SERVICIOS GRATUITOS



\* LISTA PARCIAL DE LOS SERVICIOS LISTADOS EN LA RESOLUCIÓN.  
FUENTE: WWW.SUPERBAN.GOV.EC, RESOL. JB-2009-1316.



Ilustración: Daniel Unda.

Internet, etc., donde se logran costos de hasta \$ 0,07 por cada una. Se trata de una real eficiencia del uso de medios alternativos, que convendría promocionar para que el público los use con mayor frecuencia.

En un artículo anterior en la revista GESTIÓN, sobre corresponsales no bancarios (julio 2008), esta analista citaba que el costo de un ATM está entre \$ 25 mil y \$ 30 mil, y que la inversión en ellos es efecto de la competencia por ampliar la red de servicios. La alternativa sería crear una agencia bancaria (con costos hasta diez veces superiores) o una red de corresponsales no bancarios (con un costo diez veces inferior).

En algunas instituciones financieras, la inversión del ATM ya ha sido recuperada, por lo que el costo de desinstalación del servicio es mayor que mantenerlo; de allí que los principales afectados por la resolución de la JB serían los bancos que recientemente hicieron su inversión, sin dejar de recordar que estos canales se crean para ser competitivos y tener un mayor alcance en la prestación de servicios de intermediación financiera que en la venta de un servicio de transacción.

Con esta información el lector podrá notar que la implementación de nuevos canales de acceso permiten que el banco amplíe su cobertura y reduzca sus costos, teniendo un beneficio doble al también poder cobrar por ello.

En un escenario donde los bancos realmente perdieran incentivos para mejorar los servicios y canales, cabe la pregunta si los clientes estarían dispuestos a pagar por ellos. Ciertos perfiles de clientes prefieren mantener el dinero en un banco, más que por generar rentabilidad, por el nivel de seguridad y la eficiencia en la transaccionalidad; así, ellos estarían dispuestos a tener hasta una tasa negativa de rendimiento, porque mantener estas cuentas permiten cobrar y pagar rápidamente, en ocasiones, sin necesidad de desplazarse, siendo el mejor ejemplo la banca celular.

## Ventajas de la transparencia de información para el público

El establecimiento de tarifas referenciales del mercado permite transparentar información para las instituciones y así buscar mecanismos de competencia de acuerdo a sus posibilidades. El público decide qué institución brinda servicios a menor costo y conoce de antemano el impacto que tendría el costo de una transacción en su presupuesto.

Se citan, como ejemplo, las variaciones de precios en la obtención de un estado de cuenta: en oficina \$ 4,40, a domicilio \$ 0,95, en ATM \$ 0,51, por Internet \$ 0,10 y por banca celular \$ 0,07. Como se ve, el requerimiento puede satisfacerse por varios canales de distribución y el cliente elige cuál es el más conveniente en términos de su disponibilidad.

Así, una consulta de estado de cuenta por Internet no solo reduce el precio de \$ 4,40 a \$ 0,10 y, paralelamente, reduce los costos a la institución financiera que lo cobra, sino que esta institución recibe un ingreso por prestar el servicio. Así, hay un doble beneficio: por el ahorro de costos y el ingreso que cobra ante el nuevo servicio.

La ciudadanía debe informarse: los bancos fijan tarifas bajas a estos servicios porque les conviene se utilicen canales de menor costo y se evitan que el público acuda a las ventanillas del banco y deban ampliar, por ello, el presupuesto en agencias.

En España es muy común ver una gran cantidad de agencias bancarias, una cada dos o tres cuadras, lo que responde a un modelo de desarrollo que privilegiaba la creación de empleo luego de la dictadura. En los últimos años, tras los procesos de automatización bancaria, esas sucursales han quedado con un personal mínimo: atienden máximo dos o tres personas. Hoy inclusive se dice que, ante la crisis, gran parte de los bancos españoles apuntaría a la reducción del número de agencias para racionalizar los costos.

## METODOLOGÍA PARA FIJAR EL TECHO DE TARIFAS DE LOS SERVICIOS BANCARIOS

Tarifa (en \$)	Número de transacciones	Transacciones acumuladas	Transacciones acumuladas (en % del total)	Ingreso por nivel de tarifa (en \$)
50	100	1.000	100%	5.000
45	100	900	90%	4.500
40	100	800	80%	4.000
35	100	700	70%	3.500
30	100	600	60%	3.000
25	100	500	50%	2.500
20	100	400	40%	2.000
15	100	300	30%	1.500
10	100	200	20%	1.000
5	100	100	10%	500

FUENTE: WWW.SUPERBAN.GOV.EC



EL ESTABLECIMIENTO DE TARIFAS REFERENCIALES DEL MERCADO PERMITE TRANSPARENTAR INFORMACIÓN PARA LAS INSTITUCIONES Y ASÍ BUSCAR MECANISMOS DE COMPETENCIA DE ACUERDO A SUS POSIBILIDADES. EL PÚBLICO DECIDE QUÉ INSTITUCIÓN BRINDA SERVICIOS A MENOR COSTO Y CONOCE DE ANTEMANO EL IMPACTO QUE TENDRÍA EL COSTO DE UNA TRANSACCIÓN EN SU PRESUPUESTO.



### Marco de acción

La medida de regulación de precios en los bancos se da en el marco de la Ley de Transparencia de Información y del Plan Maestro de Administración del presidente **Rafael Correa** que tiene cuatro áreas de aplicación, los cuales atienden a paliar los efectos de la crisis financiera, según sus propias declaraciones.

“Entre los incentivos financieros figuran el incremento de 0,5% a 1% del impuesto a la salida de capitales, la capitalización de utilidades de la banca y la suspensión de la reducción de las tasas de interés hasta junio de 2009. En los estímulos crediticios, figuran la creación de líneas de crédito para la economía

popular, es decir, se creará un fondo para crédito de segundo piso, al cual podrán acceder las entidades financieras que sustentan sus operaciones con remesas del exterior”, ha dicho Correa.

Existe el temor latente de los exportadores por la caída de sus ventas, debido a que EEUU es el primer mercado de sus productos y, de parte del Gobierno, se está pendiente del riesgo de balanza de pagos por la reducción de las remesas y exportaciones no petroleras, en tanto que si el precio del barril del petróleo se mantiene por encima de los \$ 35, precio al que está calculado el presupuesto actual, no habrá mayor impacto en cuanto a lo fiscal.

### Definición de precio por transaccionalidad

Según documento disponible en [www.superban.gov.ec](http://www.superban.gov.ec), “La SBS fija un techo de tarifa por debajo del cual el mercado realiza un porcentaje mayoritario de las operaciones, con ello tiene la ventaja de internalizar la situación efectiva del mercado y así minimizar las distorsiones que comporta una tarifa máxima escogida en forma más discrecional”.

Es importante que esto sea conocido, ya que la forma acumulativa de las transacciones a un nivel de 70% como lo muestra el cuadro no corresponde a una tarifa máxima escogida o por promedios generales.

De acuerdo al cuadro, contando con el número de transacciones y rango de precios, se determinan los niveles

acumulados de transacciones, siendo discrecional la inclusión del marcador de 70% de las transacciones. Se elige el precio a ese nivel como referencia, el mayor de los precios que en suma recoja 70% de las transacciones ordenadas desde el precio más bajo del mercado.

Además, se cita en la presentación de la reforma que “esta metodología satisface los cuatro criterios de eficiencia esperables de un techo de tarifas:

1. Minimiza la renta de las instituciones financieras no justificadas por el costo total de provisión del servicio, el riesgo asumido y un margen competitivo de ganancia.

2. El ahorro resultante representa una mejora directa en el bienestar de los usuarios.

3. Se fija de acuerdo a un criterio claro, transparente, uniforme y técnicamente sólido.

4. No desalienta la provisión del servicio a ningún grupo de consumidores ni resiente la calidad de los mismos.

5. No reduce la rentabilidad final de las entidades al punto de amenazar la viabilidad y crecimiento de largo plazo del sistema financiero”.

Al respecto, el trabajo de fijación de techos a los precios de los servicios financieros se han dado desde 2007, lo que empezó con el control de las tasas de interés que, al día de hoy, permiten contar con mayor transparencia de información, aparte de que, de acuerdo al desempeño, estos costos se redujeron significativamente.

El impacto en las utilidades serán conocidos al cierre del ejercicio de 2009, en el que se recogerán los efectos de la regulación total: de las tasas de interés en la primera fase y de los servicios financieros en esta segunda parte.

### Libre mercado frente a control de precios

“Ningún sistema de política de precios ha mejorado el poder adquisitivo de las personas ni les ha brindado buenos productos o servicios”, cita un artículo de prensa, que recoge el pensamiento de la gran mayoría de detractores de este mecanismo de control.

Por todos es conocido que el libre mercado tiene sus ventajas en muchos

## TARIFAS DE SERVICIOS BANCARIOS VIGENTES DESDE JULIO 1 DE 2009 RESOLUCIÓN JB-2009-1315-6 (EN DÓLARES)

#		Tipo de servicio *	Antes	Ahora
1	Cheques	Cheque de gerencia/certificado (3,28)	3,76	2,5
2		Cheque devuelto nacional	3,49	2,79
3		Cheque y su costo	0,4	0,3
4	Estado de cuenta	Entrega estado de cuenta a domicilio	2,91	1,66
5		Entrega estado de cuenta en oficina (incluido tarjeta de crédito)	3,41	0,3
6		Impresión consulta cajero automático	0,45	0,35
7		Reposición de la libreta/cartola/estado de cuenta	2,23	0
8		Corte estado de cuenta	2,29	1,83
9	Mantenimientos y referencias	Referencias bancarias/tarjetas de crédito (3,31)	3,6	2,65
10		Mantenimiento mensual de cuenta corriente y de ahorro (0,12)	5,17	0
11	ATM	Retiro de cajero automático en otra entidad	1,54	0,5
12		Retiro de cajero automático en clientes de la propia entidad	0,42	0
13	Tarjeta de crédito	Tarjeta de crédito y cheque devuelto del exterior	39,63	25
14		Tarjeta de crédito y cheque devuelto local	12,01	2,79
15		Consumo con tarjeta de crédito en gasolineras	0,33	0,26
16		Copia de voucher local de tarjetas de crédito	2,84	2
17		Copia de voucher del exterior de tarjetas de crédito	33,73	10
18		Copia de estado de cuenta de tarjeta de crédito	2,71	0,5
19		Estado de cuenta a domicilio TC	2,08	1,66
20		Estado de cuenta en oficina TC	2,09	0,3
21		Mantenimiento de tarjeta de crédito en pago mínimo o total	11,18	0
22		Mantenimiento mensual de la tarjeta	11,52	0
23	Tarjeta de débito	Emisión de tarjeta de debito	6,44	5,15
24		Renovación de tarjeta de debito	4,62	3,7
25		Reposición de tarjeta de debito	6,18	4,94
26	Transferencias	Transferencia al exterior en oficina	69,36	55,49
27		Transferencia interbancaria por Internet	1,17	0,5
28		Transferencia recibida desde el exterior	26,29	10
29		Transferencias nacionales a otras entidades en oficina	18,98	15,18
30		Interbancarias SPI enviadas	14,95	5
31		Interbancarias SPI recibidas	0,53	0,3

NOTA: LA VARIACIONES SON DE 43 SERVICIOS, SE HAN CONCENTRADO PARA EFECTOS DE SIMPLIFICACIÓN.

FUENTE: WWW.SUPERBAN.GOV.EC

campos, pero el área financiera es un sector de gran sensibilidad que no puede ser descuidado por el ente regulador. En esa línea, debe haber lineamientos o parámetros generales que permitan cuidar los intereses de los ciudadanos, para llegar a puntos de racionalidad de precios que solo se lograrían después de la aplicación de esta medida.

Ni control excesivo que impida que el negocio sea rentable en función de los riesgos asumidos ni libertades totales que desvirtúen su razón de ser, en este caso, la intermediación financiera, para la mayoría del grupo.

Por ejemplo, si en un fondo de inversión de \$ 1.500 colocados a un mes plazo se ganó una rentabilidad de \$ 3,50, pero la emisión y envío de estado de cuenta costó \$ 2, se podría concluir que sería mejor tener una empresa de reparto de correspondencia que desempeñara el papel de inversionista.

Casos como éste se multiplican, pero recuérdese lo dicho más arriba que las instituciones financieras, aparte de brindar seguridad, facilitan la transaccionalidad del dinero y eso para muchos usuarios es un servicio por el que estarían dispuestos a pagar.

En otro artículo, esta analista proponía que fueran las instituciones de capital público como el Banco del Pacífico las que redujeran sus precios para que las demás instituciones actuaran por efecto competencia como lo acontecido con Hipoteca 9.

Lo cierto es que tampoco hay libertad de elección para muchos usuarios, pues los empleados públicos, por la regulación de distribución de operaciones en Costa y Sierra, reciben sus sueldos en bancos con altos precios de servicios. Para ellos, la regulación representa una ventaja y sería preferible tener la libertad de elegir la institución en que se desea el depósito.

En el noveno encuentro financiero internacional auspiciado por Caja Madrid en España, **Xavier Sala i Martín**, reconocido profesor de la Universidad de Columbia y autor de impor-

tantes libros de economía, mencionaba que “crisis sucedidas con Freddie Mac y Fannie Mae se dieron no por la falta de regulación, pues en EEUU hay un exceso de ellas, sino que el problema del control a las instituciones se da en el vacío o en las contradicciones que aquéllas pueden generar”.

En el caso de EEUU, “la regulación permitía apalancarse más de la cuenta a base de sacar fuera de balance determinadas partidas”.

Generalmente las regulaciones se desarrollan una vez que se genera un problema y lo que se debe procurar es que unas medidas no desemboquen en la pérdida de eficacia de otras o en que generen distorsiones. De allí la importancia de la calidad de la regulación frente a la cantidad, que tiende a asfixiar al regulado y a desmotivarlo no por la medida en sí, sino por la acumulación ilimitada de controles.

Las instituciones buscarán canales más eficientes para llegar al público. Indiferente de la forma, libre o controlada, en que el precio se determine, los usuarios ganarán siempre porque se garantiza su transaccionalidad. Si, como la experiencia demuestra, el mayor uso de tecnología como Internet o banca celular permiten reducir sus costos y ampliar el nivel de cobertura, éste es un camino por el que podría optar la banca, dado que el Ecuador cuenta con altos niveles de cobertura de telefonía celular, aunque conviene que la banca realice las promociones necesarias para ganar más adeptos a este canal.

El ente regulador se ha ganado puntos a favor, pues los consumidores esperaban un mejor control de los precios, pero debe ponerse atención a los excesos que puedan causar distorsiones en el mercado. El impacto que realmente tenga la medida solo se conocerá con el tiempo, por lo que hay que estar atento a los próximos resultados. 

\* Profesora de la Facultad de Economía y Negocios de Espol.  
smendez@espol.edu.ec

## DESASTRE EN LA MISA

El nuevo padre de la parroquia estaba tan nervioso en su primer sermón, que casi no consiguió hablar. Antes de su segundo sermón, preguntó al arzobispo que podía hacer para relajarse. Éste le sugirió lo siguiente:

7

El domingo siguiente, el padre aplicó la sugerencia y, en efecto, se sintió tan bien que pudo hablar tranquilo.

Luego del sermón, encontró una nota del arzobispo que decía:

Apreciado padre:

La próxima vez, coloque unas gotas de vodka en el agua, y no unas gotas de agua en el vodka. Aprovecho para hacerle unas aclaraciones:

1. No hay necesidad de poner una rodaja de limón el borde del cáliz.
2. Aquella casita al lado del altar es el confesionario, y no el baño.
3. Evite apoyarse en la imagen de la Virgen y mucho menos abrazarla y besarla.
4. Existen 10 mandamientos y no 12.
5. Los apóstoles eran 12 y no 7... y ninguno era enanito.
6. No nos referimos a Nuestro Señor Jesucristo y sus apóstoles como J. C. & Company.
7. David derrotó a Goliat con una honda y una piedra. Nunca le partió la madre.
8. No nos referimos a Judas como “El gran marica”.
9. Bin Laden no tuvo nada que ver con la muerte de Jesús.
10. El agua bendita es para bendecir y no para refrescarse la nuca.
11. En el ofertorio, los fieles entregan su limosna voluntaria, saque el letrado que dice: “Su propina es mi sueldo”.
12. Los pecadores se van al infierno y no a la concha de su madre.
13. El Padre Nuestro se debe rezar alzando las manos, no haciendo la “ola”.
14. La iniciativa de llamar a bailar al público fue buena, pero hacer el trencito por toda la iglesia ¡¡¡¡NO!!!!

Importante: Quien estaba sentado en el rincón del altar, al cual usted se refirió como “maricón”, “travesti con pollerita colorada”, ¡era YO! Espero que esas fallas sean corregidas el próximo domingo.

Atentamente,

El señor arzobispo 