

Ofrecer oportunidades para el consumo, captar las cuentas sueldo y adaptarse a las nuevas tecnologías serán este año las tareas de las entidades. Por **Alejandro Banzas**

Un comienzo exitoso para los bancos

► El comienzo del año 2011, con datos del primer mes, luce moderadamente aceptable. Por el lado de los depósitos del sector privado, el crecimiento, medido en promedio, alcanzó un incremento del 2,2%. Esto fue sostenido fundamentalmente por las imposiciones a plazo, que evidenciaron un repunte del 3,4% (\$ 2.753 millones), y los depósitos en cuentas corrientes y en cajas de ahorro, que registraron un aumento del 2,1% cada uno. Este comportamiento era por demás esperado en el sistema bancario debido a que la fuerte demanda de pesos producida durante el mes de diciembre último tiene ahora, como contrapartida estacional, la llegada a los bancos nuevamente. Solucionadas, en parte, las dificultades observadas en materia de falta de billetes, la recomposición del orden monetario se trasladó al sistema bancario que retornó a las cuentas en pesos.

Por otra parte, los préstamos al sector privado mostraron un crecimiento, también medido en promedio, del 3,2% lo que anualizaría una tasa de crecimiento del 36%. Este incremento representó \$ 6.124 millones, que se distribuyen en las siguientes líneas: Documentos, que se presentó como la más dinámica y produjo una expansión de \$ 2.960 millones que contrasta con la retracción de más de \$ 300 millones registrado en los adelantos en cuenta corriente. Las líneas de consumo continuaron evidenciando un aumento interesante. Los préstamos personales crecieron \$1.217 millones en tanto que las financiaciones a través de tarjetas de crédito lo hicieron en \$1.182 millones, por encima de los valores promedio del mes anterior. Finalmente, las líneas con



LOS BANCOS PUEDEN GANAR MUCHO OFRECIENDO LA POSIBILIDAD DE USAR EL MOVIL PARA OPERACIONES.

garantía real comenzaron el año 2011 creciendo a un ritmo aceptable, mientras que los préstamos hipotecarios se expandieron \$514 millones y los prendarios, \$423 millones.

Respecto al comportamiento de las tasas de interés, las correspondientes a operaciones pasivas mantuvieron los mismos niveles. En efecto, la tasa Badlar (depósitos superiores al millón de pesos a un plazo que no exceda los 30 días) se mantuvo en promedio en el 11%, mientras que las Lebac a un año, instrumento utilizado por el BCRA para secar el exceso de pesos del mercado, no supera el 13% anual. En el segmento de tasas activas, el BCRA informa con un atraso de sesenta días y manifiesta los siguientes valores (cuota pura, sin gastos): adelantos en cuenta corriente 19,2% y documentos a sola firma 14,8%. En la franja de préstamos con garantía real, las tasas se ubicaron en 14,7% en hipotecarios y 17,3% en prendarios. Finalmente, en el rango de líneas con destino al consumo estrictamente, las personales se ubicaron en el 28,9% y en 31,3% en el caso de financiación a través de tarjetas de crédito.

En consecuencia, el año comenzó

con la inercia favorable del año anterior pero seguramente deberá continuar monitoreándose el comportamiento porque el sistema financiero suele ser un fiel termómetro que anticipa comportamientos del nivel de actividad económica.

Los bancos

Tal como viene sucediendo hace ya muchos años, las entidades financieras apoyan el buen momento del ciclo económico y, en particular, el consumo. A propósito de las actividades de principio de año, algunas entidades han comenzado su batalla por ofrecer servicios y productos con una amplia demanda. El comienzo de las clases el mes próximo es una excelente oportunidad para los grupos de afinidad que se vinculan con las entidades para promocionar sus productos con importantes descuentos y pago en cuotas. Conocidas librerías comerciales han lanzado propuestas junto a los tradicionales super e hipermercados a fin de facilitarles a los consumidores el acceso a un numeroso conjunto de bienes característicamente demandados en el comienzo del ciclo lectivo.

Otro de los servicios donde las entidades harán foco es en la disputa de las cuentas sueldos. Este producto tiene como ventaja adicional un grado de fidelidad importante entre la persona que cobra su sueldo por un banco determinado, que le permite ofrecer una gran cantidad de productos adicionales como tarjetas de crédito y préstamos personales o hipotecarios entre los más significativos.

En otro segmento del negocio, y aplicando avances tecnológicos, las entidades financieras pueden

obtener una rentabilidad de hasta un 300% al ofrecer a sus clientes la posibilidad de usar un dispositivo móvil para comprobar su saldo, realizar transferencias, pagar facturas, solicitar un crédito o gestionar sus finanzas, según señala un estudio realizado por la consultora Accenture.

El análisis apunta a que la rentabilidad fue mayor en aquellas entidades que se centraron en la comodidad de sus clientes e intercambiaron información de interés con ellos, evaluando con precisión el uso que hacían de los teléfonos móviles para interrelacionarse con el banco. "Los bancos pioneros en esta iniciativa que se han analizado en este estudio han demostrado que conseguir una gran rentabilidad depende de que los servicios que se les hayan ofrecido a los clientes sean relevantes, que se les haya instruido sobre cómo utilizar los servicios móviles y que se midan periódicamente los patrones de uso y los índices de satisfacción de los clientes", ha señalado el socio global de Banca de Accenture, Noel Gordon.

En síntesis, el comienzo se vislumbra auspicioso para el sistema financiero local, tal como se preveía el año pasado. De todos modos, será vital continuar monitoreando su desenvolvimiento del mismo modo que acontecen cambios políticos, máxime en un año electoral que por lo observado estos días, promete ser lo suficientemente confrontativo como para desacelerar las expectativas hacia la segunda parte del año. En el mientras tanto, la actividad financiera continúa aceitiéndose sobre el consumo y con mayor selectividad en el financiamiento productivo, en particular en lo que respecta a proyectos de inversión.