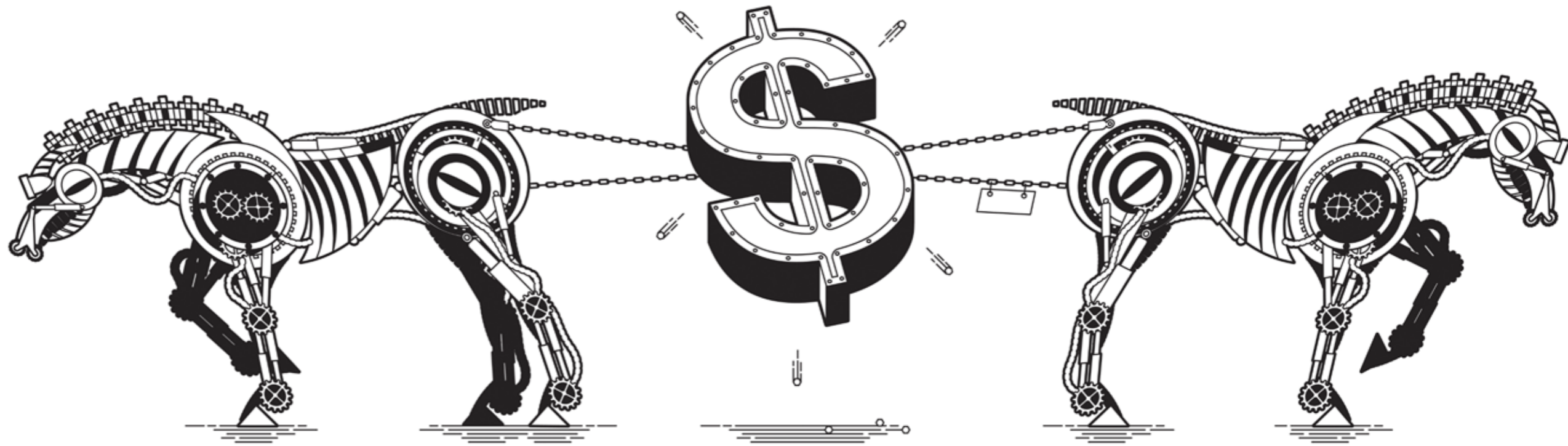


# El banco del frente, del lado o el de más allá

La competencia actual entre los bancos chilenos no significa un mejor mercado para los consumidores de productos financieros. Y la Super de bancos parece estar sufriendo un síndrome de Estocolmo.

Por Claudio Agostini\*

\*Ph.D. en Economía, University of Michigan, Estados Unidos.



Luego de haber negado que existieran y estar de acuerdo con sancionar a los bancos que incurrieran en ellas, 'en diciembre pasado, el presidente de la Asociación de Bancos Hernán Sommerville dijo que "era posible" que la banca haya concedido créditos hipotecarios a través de lo que se conoce como "ventas atadas" (la práctica de un vendedor de condicionar la venta de un producto o servicio a la compra de otro producto o servicio). Del tono de sus palabras se desprendía que esto era casi un hecho aislado o, en el mejor de los casos, sin mucha importancia, pues, de acuerdo a él, "nadie está obligado a tomar un crédito hipotecario. Los bancos dan la opción y esta es absolutamente voluntaria. Hay mucha competencia entre los bancos en Chile". También señaló que quien se sienta incómodo, tiene la posibilidad de irse "al banco del frente, del lado o de más allá".

Algo similar debe haber pensado la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras cuando en noviembre autorizó la venta conjunta de productos financieros, en circunstancias que meses antes venía pronunciándose justamente por la idea contraria.

Mientras en el Congreso se ve el proyecto de ley que otorga atribuciones para intervenir en el mercado de los bancos al Sernac –una idea que provino de la propia campaña del presidente Piñera–, los datos

duros y la experiencia de los consumidores de productos financieros niegan el paraíso de la libre competencia que observa el señor Sommerville.

El año pasado, un informe del Institute for Management Development puso a la banca chilena en el banquillo de los acusados al señalar que se encuentra en el lugar 46 (de 57 países) en el *spread* promedio que cobra, lo cual tendría efectos negativos en la competitividad del país.

La banca ya había estado sentada antes en el mismo banquillo por el lento traspaso de la baja de tasas del Banco Central y por las altas utilidades en un año de crisis financiera.

Si bien no es fácil determinar el grado de competencia en una industria y el nivel de rentas sobrenormales cuando las hay, hay claros signos de que falta competencia en esta industria y es necesario aumentarla.

Primer ejemplo. En 2003 regresé a Chile después de seis años afuera. Intenté abrir una cuenta corriente y, después de haber llenado varios formularios con la historia de mi vida –o casi– y esperar alrededor de una semana cada vez, fui rechazado por dos bancos. El primer banco argumentó que tenía una bajo rating en Dicom porque tenía más de cinco años sin movimientos financieros, lo cual era obvio dado el tiempo que llevaba fuera de Chile; la buena historia financiera anterior al parecer no

servía de nada. El segundo banco me exigía tres declaraciones de sueldo, pero como llevaba apenas un mes en Chile tenía una solamente y el contrato de trabajo indefinido que tenía no bastó. Al final logré abrir una cuenta corriente a la manera chilena: una amiga de un amigo que me conocía a mí y conocía a un subgerente de un banco logró que me aprobaran.

Cuando volví a vivir en Estados Unidos durante 2009-2010 abrí una cuenta corriente al llegar y las diferencias con la banca en Chile fueron abismantes. Llené un formulario con información básica de apenas dos páginas y en menos de una hora tenía abierta la cuenta.

Segundo ejemplo. Tengo dos cuentas corrientes en el mismo banco en Chile. En ambas tengo tarjeta de crédito y cuando intento pagar la deuda en dólares, el tipo de cambio es mucho más alto en una cuenta que en la otra. ¿Hay alguna explicación posible que no involucre poder de mercado y discriminación de precios para algo así? Las veces que he solicitado una explicación al banco no he obtenido respuesta. Adicionalmente, las comisiones por el "uso de la tarjeta" dependen del monto de la compra. ¿Por qué el costo para el banco de realizar una transacción depende del monto? Tampoco hay respuesta cuando pregunto. En la tarjeta que tengo en mi cuenta en Estados Unidos la comisión no sólo es más baja que

en Chile sino que además es fija por transacción.

Tercer ejemplo. Pedí un crédito hipotecario en un banco distinto al mío y me obligaron a abrir una cuenta corriente en dicho banco: si no, la tasa de interés sería más alta: una forma disimulada de venta atada. Todo el proceso de aprobación duró además casi doce semanas. Con estos ejemplos la pregunta obvia es por qué no me cambio de banco. Lo he hecho ya dos veces y no hay muchas diferencias. El primer año las condiciones son mejores, pero luego hay cambios que dejan casi todo igual. La solución sería cambiarse de banco todos los años, pero eso es un costo de transacción muy alto y dado todo el papeleo que exigen los bancos en Chile es engorroso y desagradable.

La solución de fondo es introducir más intensidad en la competencia entre bancos: ello requiere probablemente cambios en algunas regulaciones y tal vez la introducción de otras que aumenten la transparencia, eliminen las ventas atadas, reduzcan las asimetrías de información y faciliten la comparación entre instituciones.

¿Por qué está regulado el horario de atención, por ejemplo? Siempre se ha dicho que la banca está regulada, así que no hay de qué preocuparse, pero la verdad es que la regulación tiene por objeto garantizar la solvencia de la banca y no la competencia

en la industria. Es así como la Superintendencia ha actuado muchas veces en defensa de la banca, codo a codo con la Asociación de Bancos, cuando se intenta generar mayor competencia o mayor protección para los consumidores.

El hecho de que los bancos quedaran fuera de la Ley del Consumidor es un buen ejemplo de esta especie de Síndrome de Estocolmo que ha sufrido la Superintendencia. La vuelta de carnero de la Superintendencia respecto al mismo tema de ventas atadas confirma las dudas respecto a su verdadera independencia respecto a la banca. Así es difícil avanzar en generar mayor competencia. La propuesta de un Sernac Financiero vuelve a poner la discusión en el tapete. La primera reacción de la banca, como era esperable, fue que iban a subir los costos de los créditos. Si un Sernac financiero aumenta la competencia, es cierto que los costos no van a bajar, pero las comisiones cobradas y los *spread* sí, y eso es lo que importa. ■

"Aquí no existen las ventas atadas, la venta atada es ilegal y si alguien la hace será sancionado". Hernan Sommerville, 19 de Noviembre. Fuente: El Mercurio. <http://www.emol.com/noticias/economia/detalle/detalenoticias.asp?idnoticia=448295>