

# FINANZAS



El Banco Santander ha integrado las oficinas de Banesto en su red.

Los bancos y las antiguas Cajas todavía no dan por finalizados los recortes de sucursales y personal. Desde que comenzó la crisis en 2008 han echado el cierre 12.352 oficinas y han quedado unas 40.000, un 26,7% de las que había al comienzo de la crisis. Sólo el año pasado, desaparecieron 4.451 sucursales de las calles, una cifra

nunca vista hasta ahora. Pero la sangría no ha terminado. Incluso los ejecutivos bancarios aseguran que no ha hecho más que empezar. Los expertos, en cambio, son más cautos en sus cálculos: a las entidades financieras todavía les sobran al menos 5.000 oficinas, lo que supondría la pérdida de otros 20.000 puestos de trabajo.

## Los expertos prevén el cierre de 5.000 sucursales y la pérdida de 20.000 empleos

# La banca retoma la tijera

### ■ Esmeralda Gayán

La red de de sucursales de las entidades financieras "va a tener que seguir disminuyendo, no sé si atreverme a decir que hasta la mitad". Así de tajante se ha mostrado la consejera delegada de **Bankinter**, **María Dolores Dancausa**. Según sus cálculos, el sector se encamina a una cifra más cercana a las 20.000 oficinas que a las 40.000 con las que dispone en la actualidad.

Dancausa es la más extrema en sus cálculos. Pero igual que ella piensan muchos ejecutivos del sector, comenzando por **Javier Marín**. El consejero delegado del **Banco Santander** y mano derecha de **Emilio Botín** coincide con su colega de Bankinter en que el ajuste de la red instalada no ha terminado. Más bien acaba de empezar. Pese a que el

número de oficinas se ha reducido cerca de un 30% en lo que va de crisis, Marín lanza advertencias al sector: sobran 15.000 sucursales y hay que seguir con el ajuste de la sobrecapacidad.

No obstante, diversos expertos y servicios de estudios reducen estas cifras sensiblemente. Así, entre los servicios de estudios de las grandes entidades, destaca un informe de **BBVA Research** que augura un descenso de las oficinas hasta que

**Bankia, con 7.696 empleos menos, y Caixabank, con 7.000, encabezan el ranking de las entidades que más han metido la tijera en los últimos cuatro años**

queden en unas 30.000 totales. Este ajuste supondría el cierre adicional de 3.500 sucursales en toda España, muy lejos de las 15.000 que pronostica Marín.

Por su parte, el Servicio de Estudios de La Caixa no aporta una cifra concreta, pero da a entender que el ajuste no ha terminado y que es necesario incrementar el margen por trabajador. "La productividad por empleado en España es algo superior" a otros países euro-

**En los cinco años que han transcurrido desde 2008 hasta 2013, los bancos y las antiguas Cajas han echado el cierre a 12.352 oficinas**

peos, pero está por debajo de esta media en cuanto al margen financiero "por el bajo diferencial al que se concedieron los préstamos a la vivienda". Según la entidad que preside **Isidro Fainé**, "el principal reto consiste en aumentar el margen por trabajador", sobre todo "en las nuevas operaciones de activo, aunque el impacto en resultados tardará en ser significativo".

### Oficinas más grandes

En España pueden encontrarse unas ocho oficinas por cada 10.000 habitantes frente a las menos de cinco oficinas financieras por cada 10.000 del resto de la Unión Europea, según los cálculos de Bankinter. Lo común en el extranjero es un mayor número de empleados en menos oficinas, 14 de media por sucursal frente a los seis de España, "un modelo que

ha funcionado" muchos años pero que ahora la banca española debe cambiar, según postula la entidad financiera.

Así, el Santander planea transformar sus actuales sucursales, con una media de cinco a seis empleados, en oficinas mucho más grandes y con un número bastante mayor de empleados.

Sin embargo, **Joaquín Maudos**, no está muy de acuerdo en extrapolar el perfil de la sucursal bancaria europea a la española. El catedrático de Análisis Económico de la Universidad de Valencia e investigador del IVIE descarta que España rebaje tanto hasta tener la misma media europea de oficinas por habitante. Según su argumento, "la cercanía de la oficina para captar al cliente se valora más en España que fuera".

Maudos, no obstante, considera que aún faltan más cierres, "al menos 2.000 oficinas de las entidades socorridas y quizá otras 2.000 sucursales más por las fusiones pendientes y los recortes de los bancos que no pidieron ayudas". Si se cumplieran estos pronósticos, es decir, el cierre adicional de 4.000 sucursales, se traduciría unos 20.000 trabajadores menos, señala este experto.

No obstante, cabe recordar que todavía falta un recorte adicional en Catalunya Banc antes de que sea substancial. Se calcula que 1.000 trabajadores podrían ir a la calle.

Entre las razones para recortar oficinas tampoco hay que perder de vista la caída del margen financiero de la inmensa mayoría de los bancos, como consecuencia principalmente del descenso del crédito, su principal fuente de negocio. "Si cae el crédito, se necesitarán menos oficinas, y se generará menos margen financiero. Para los bancos, la oficina es el principal elemento de gasto, por lo que siempre recortarán por esta vía", señala Maudos.

### Las Cajas recortan más

En los cinco años que han transcurrido desde 2008 hasta 2013, los bancos y las antiguas Cajas han echado al cierre 12.352 oficinas. Esto supone que han bajado la persiana el 26,7% de las sucursales que había al comienzo de la crisis, según el **Banco de España**. En términos de empleo, el sector ha despedido o ha prejubilado a 62.000 trabajadores, lo que supone un 22,3% de los que trabajaban en el sector en 2008, según los cálculos de **UGT** en base a las afiliaciones sociales.

Pero la mayor parte de los ajustes se lo han llevado las Cajas. El número de empleados en estas entidades se ha reducido un 29,5% desde 2008, según los datos aportados por la **Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA)**. Como apunte, destaca que los servicios centrales, que en 2008 suponían el 19% de la plantilla, ahora están en el 15% del total. Lo mismo sucede con el número de oficinas, que ha descendido un 33,9%, de acuerdo con las cifras de la patronal.

Por su parte, **Comfia-Comisiones Obreras** cifran el recorte en el sector de las Cajas en 26.132 personas desde diciembre de 2009. Por entidades, **Bankia**, con 7.696 empleos menos y **Caixabank**, con 7.000, encabezan el ranking de las entidades que más han metido la tijera en los últimos cuatro años. Le siguen **CEISS**, con 2.500 puestos de trabajo perdidos y **BMN**, con otros 2.000 empleos que han desaparecido, seguidas de cerca por **Novacaixa Galicia (NCG)**, con 1.930 empleados menos. En el lado de las entidades que menos han recortado están **Unicaja**, que sólo ha prescindido de 408 trabajadores, junto a **BBK**, que ha reducido su plantilla en 729 empleados.

## Los canales no presenciales, en auge

■ "Los canales no presenciales cada vez van a tener mayor relevancia no solo para aquellas oficinas bancarias que no impliquen ventas", sostiene **María Dolores Dancausa**, consejera de delegada de **Bankinter**. Como ella, otros ejecutivos de banca defienden que la banca para móviles o tabletas "ha venido para quedarse y hay que jugar un papel fundamental", invirtiendo en ellas, "si no queremos que lo hagan otros". Una de las entidades que

más está apostando por estos nuevos canales para comunicarse con los clientes es el **BBVA**. Según explica, la entidad que preside **Francisco González** está trabajando en el desarrollo y aplicación de nuevas tecnologías que pondrá en marcha en más de 30 países, ofreciendo soluciones adaptadas a las necesidades específicas de cada uno. Un ejemplo de ello es el **Drivethru**, un dispositivo con el cual los clientes de **BBVA Compass** pueden acceder (sin la necesidad

de bajarse del coche), a muchos de los servicios que se ofrecen desde la oficina y en tiempo real. Si los usuarios tienen cualquier duda, pueden contactar con un gestor operativo a través de video conferencia de alta definición. Con ello, el sistema no pierde el "toque humano" y permite seguir ofreciendo el servicio personal al cual están acostumbrados los clientes. Para ello, se ha contado con la colaboración de compañías como **Wincor Nixdorf** (software y

hardware), **Atento** (proveedor del sistema de videoconferencia) y **Gravity** (diseño e imagen del dispositivo e interfaz de usuario). **BBVA** acaba de instalar el primer **Drivethru** en Houston, Texas, y en los próximos meses continuará el despliegue de pilotos en Estados Unidos. Por su parte, **CaixaBank** presume de ser la entidad financiera líder en innovación y banca electrónica en España. La entidad que preside **Isidro Fainé** con 3,3

millones de clientes de servicios móviles; 1,7 millones de usuarios operan mensualmente con su canal de banca móvil y su servicio de descarga de aplicaciones para móviles acumula más de 5 millones de descargas. Además, dispone de nueve millones de clientes de banca online y, según **Comscore**, su portal es el sexto sitio web más visto de España, con una cuota de mercado del 32% en comparación con otras entidades financieras.