

JOAQUÍN LÓPEZ PASCUAL



Nuevas realidades para la Banca Minorista

Abu Zaid Abdurrahman Ibn Jaldún al-Hadrami (1332-1406) fue uno de los más importantes pensadores musulmanes. Pertenece a una familia árabe-española que se había instalado en la provincia de Sevilla, y sus antepasados habían jugado un papel relevante en la historia de la Sevilla musulmana, él mismo se enorgullecía de su pasado andaluz.

Ibn Jaldún fue probablemente uno de los principales pensadores económicos de todos los tiempos, así como un importante historiador que situó al ser humano como el gran protagonista de la historia, siendo testigo excepcional de una época cambiante en la que la agonía del Al-Andalus y la reconquista cristiana hacía presagiar un cambio histórico.

El nuevo perfil del cliente bancario y del concepto de banca minorista, como bien se desprende del reciente "World Retail Banking Report 2007", está sufriendo importantes cambios, a los que es preciso prestar atención.

Tradicionalmente, para algunos autores ha sido previsible que el negocio bancario del futuro se haya llevado a cabo por tres tipos de organizaciones:

- bancos globales
- bancos multinacionales
- bancos nacionales

Los bancos globales presentes en los países y mercados financieros más significativos. De número reducido, serían capaces de

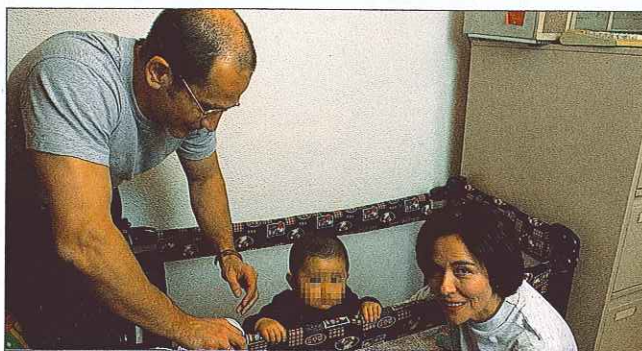
EL NUEVO PERFIL DEL CLIENTE BANCARIO Y DEL CONCEPTO DE BANCA MINORISTA SUFRE IMPORTANTES CAMBIOS

asimilar todas las transformaciones que ya ha sufrido el sistema y aprovechar plenamente las posibilidades que ofrece el mercado globalizado. En lo que hoy es el negocio bancario estos bancos trabajarían en banca al por menor altamente especializada y banca al por mayor.

El segundo tipo de bancos, los multinacionales, no alcanza-

totalidad o de especializarse para ocupar "nichos" regionales o sectoriales de acuerdo con su dimensión.

La actualidad, sin embargo, está marcada por una constante básica y fundamental: la innovación. Múltiples ejemplos avalan esta teoría: el Banco de Sabadell recientemente, se ha convertido en la primera entidad financiera en



rían la escala de globalidad, pero operarían en extensas áreas geográficas, con dimensión suficiente para hacer rentable su operatoria en buen número de mercados nacionales y sectoriales, y con un elevado grado de independencia respecto de los grandes bancos globales. Su objetivo estratégico consistiría en lograr a medio y largo plazo su transformación en instituciones globales.

Finalmente, en el tercer grupo se encontrarían las instituciones nacionales que trabajarían dentro de su mercado de origen, con la intención de abarcarlo en su

otorgar en España una escritura cuya liquidación de impuestos e inscripción en el registro notarial se lleva a cabo por medios telemáticos, este sistema permite reducir el tiempo de tramitación en más de un 70 % agilizando el proceso y ofreciendo mejor servicio a los clientes.

Otra iniciativa lo constituía la posibilidad de pedir cita previa con el médico de su centro de salud a través de los cajeros de Bancaja mediante el acceso al teclado su número de tarjeta SIP, experiencia que en un primer momento se aplicará en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma

Valenciana. Tal vez, sea la inmigración el exponente más claro, en nuestro país, de un concepto de cambio sustancial y profundo, en el ámbito macroeconómico y en el puro negocio estratégico bancario que demanda más atención. Este negocio que se materializa para los clientes en las facilidades en los envíos de remesas, créditos rápidos, seguros de repatriación y servicios de asesoramiento en general, marcan una nueva área de negocio. En este sentido la iniciativa del BBVA, mediante la creación del servicio Dinero Express es un punto de referencia sobre esta materia.

Se destaca en el World Retail Banking Report 2007 que los bancos apuntan hacia una tendencia de fidelización e interacción con un cliente, que a nuestro juicio es cada vez más plural, pluricultural y con más formación financiera, con el que desean constituir un vínculo más fluido y estable que un incremento directo de ganancias vía repercusión de comisiones.

Los planteamientos de **Jaldum**, especialmente los referentes a los cambios sociales, recogidos en su famosa obra Muqqaddimah o "Introducción a la Historia" podrían aplicarse en cierta medida a los momentos actuales, y su corriente de pensamiento, supone un nexo de unión entre culturas que históricamente han buscado siempre, a veces con escaso éxito, un marco común para el entendimiento.