

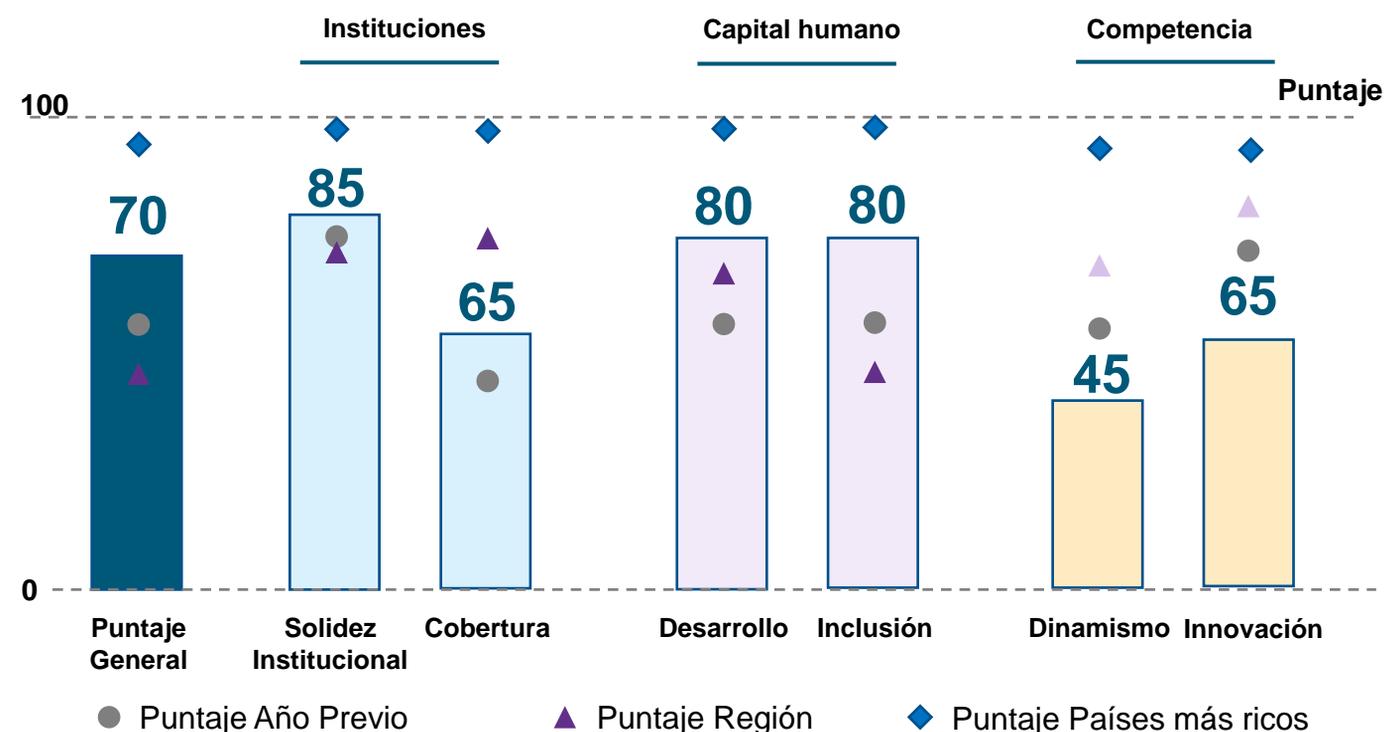
## Performance 2022

1. El desempeño del sector financiero es fundamental para el desarrollo sostenible de la economía del país. Esto, pues sirve como intermediario para la obtención de capitales que permitirían el desarrollo de nuevos negocios, mayor innovación, nuevas inversiones, entre otros.
2. La Fiscalía de Competencia de Ardenia (FCA), en el marco de sus facultades, junto con el apoyo del Banco de Desarrollo (BD), evaluaron el desempeño de este mercado. Este proyecto tuvo como objetivo realizar una evaluación de las condiciones de competencia que tiene la industria.
3. Del análisis realizado, se desprenden las siguientes observaciones que podrían distorsionar el proceso de libre competencia: (i) existencia de riesgos de coordinación entre los agentes del sistema financiero, (ii) existencia de directores cruzados, (iii) incremento constante y estable en comisiones y tasas de los bancos.
4. Asimismo, el BD ha provisto un *overview* del mercado en base a 3 pilares: (i) instituciones, (ii) capital humano y (iii) competencia. En el siguiente cuadro se detallan los ítems analizados en cada pilar:

Pilar	Ítem analizado	¿Qué se evalúa?
Instituciones	Solidez institucional	Capital social, transparencia de la información, políticas anti lavado de dinero, facilidad de realizar operaciones.
	Cobertura	Número de agencias, provincias atendidas, facilidad de acceso aplicativos, tiempos de demoras en atención.
Capital humano	Desarrollo	Capacitación a personal, años de estudio de personal, programas de cuidado de personal.
	Inclusión	Ambientes apropiados en agencias, programas de desarrollo social, programas de equidad de género.
Competencia	Dinamismo	Número de competidores, independencia entre directorios, evolución de tarifas, casos de insolvencia.
	Innovación	Desempeño fintechs, desarrollo mejoras en plataformas digitales, nuevos productos ofertados.

5. Las evaluaciones del BD permiten establecer un puntaje que permite comparar el desempeño de Ardenia con la región y los países de altos ingresos. A continuación, se muestran las cifras correspondientes a Ardenia:

## Performance 2022



## Indicadores coyunturales

Población (millones)	30	PBI Ardenia (% PBI Global)	0.22
PBI per cápita (dólares)	6,500	Flujo de entrada de IED en últimos 5 años (%PBI)	3.7
Crecimiento promedio de PBI en últimos 10 años (%)	3.9		

## Desempeño social y ambiental

Huella ambiental gha/cápita	30	Índice global de brecha de género (0-1)	0.8
Participación de consumo de energía renovable (%)	25.5	Coeficiente de Gini 0 (equidad perfecta) - 1 (desigualdad perfecta)	50.3
Tasa de desempleo (%)	4.1		

## Performance 2022

6. Finalmente, la FCA realizó una encuesta a diversos consumidores de productos financieros, lo cual permitiría caracterizar la preferencia de uso de los diversos canales con los que cuentan los consumidores para realizar operaciones financieras. A continuación, se muestran los resultados de la encuesta realizada:

### Encuesta

- a. ¿Cuál es el tiempo promedio de demora usual para realizar sus operaciones financieras?

Tiempo	Oficina presencial	Aplicativo propio de bancos	Aplicativos de terceros
Máximo 5 minutos	0%	40%	46%
Máximo 10 minutos	15%	32%	34%
Máximo 15 minutos	20%	10%	11%
Más de 20 minutos	55%	10%	3%
No sabe	10%	8%	6%

- b. ¿Con qué frecuencia realiza sus operaciones financieras dentro de cada canal?

	Oficina presencial	Aplicativo propio de bancos	Aplicativos de terceros
Más de 10 veces por semana	5%	35%	34%
Entre 2 y 9 veces por semana	10%	40%	39%
Una vez por semana	40%	15%	16%
Una vez cada dos semanas	34%	7%	8%
Una vez al mes	7%	1%	2%
Menos de una vez al mes	2%	1%	0%
No sabe	2%	1%	1%

- c. ¿Cuán reemplazable es para ud. realizar operaciones financieras de mediante oficinas presenciales por las operaciones en las siguientes categorías?

	Reemplazable	No reemplazable	No sabe
Aplicativo propio de bancos	40%	50%	10%
Aplicativos de terceros	20%	70%	7%

- d. ¿Cuán reemplazable es para ud. realizar operaciones financieras de mediante aplicativos propios de los bancos por las operaciones en las siguientes categorías?

	Reemplazable	No reemplazable	No sabe
Oficina presencial	60%	35%	5%
Aplicativos de terceros	85%	9%	6%

## Encuesta

e. ¿Cuán reemplazable es para ud. realizar operaciones financieras de mediante aplicativos de terceros por las operaciones en las siguientes categorías?

	Reemplazable	No reemplazable	No sabe
Oficina presencial	70%	15%	15%
Aplicativo propio de bancos	95%	3%	2%

f. Señale, según grado de importancia, los siguientes atributos de decisión al utilizar canales de operaciones financieras:

Oficina presencial	Muy relevante	Relevante	Poco relevante	Irrelevante	No sabe
Tiempo de demora	10%	15%	35%	35%	5%
Variedad de operaciones	50%	35%	7%	5%	3%
Atención personalizada	80%	10%	5%	2%	3%
Costos de servicio	20%	20%	35%	15%	10%

Aplicativo propio	Muy relevante	Relevante	Poco relevante	Irrelevante	No sabe
Tiempo de demora	70%	24%	3%	1%	2%
Variedad de operaciones	40%	20%	25%	10%	5%
Atención personalizada	5%	10%	43%	33%	9%
Costos de servicio	60%	30%	5%	1%	4%

Aplicativo terceros	Muy relevante	Relevante	Poco relevante	Irrelevante	No sabe
Tiempo de demora	86%	10%	2%	1%	1%
Variedad de operaciones	10%	15%	35%	35%	5%
Atención personalizada	10%	10%	45%	20%	15%
Costos de servicio	56%	30%	6%	6%	2%

g. Si las oficinas presenciales no estuvieran disponibles, ¿qué otro canal usaría?

Aplicativo propio de bancos	65%
Aplicativos de terceros	32%
No sabe	3%

h. Si los aplicativos propios de bancos no estuvieran disponibles, ¿qué otro canal usaría?

Oficina presencial	40%
Aplicativos de terceros	55%
No sabe	5%

i. Si los aplicativos de terceros no estuvieran disponibles, ¿qué otro canal usaría?

Oficina presencial	10%
Aplicativo propio de bancos	85%
No sabe	5%

## Performance 2022

7. Teniendo en cuenta tanto los resultados de la encuesta como los presentados por el Banco de Desarrollo, la FCA se encuentra analizando el desempeño de estos mercados, debido a las siguientes observaciones encontradas que podrían distorsionar el proceso de libre competencia: (i) existencia de riesgos de coordinación entre los agentes del sistema financiero, (ii) existencia de directores cruzados, (iii) incremento constante y estable en comisiones y tasas de los bancos.
8. Lo previamente señalado no implica un prejujuamiento sobre la existencia de dichos riesgos observados. En ese sentido, la FCA solicita a los interesados, participantes del mercado, asociaciones de consumidores y otros a enviar sugerencias sobre lo expuesto.
9. Las personas, empresas e instituciones interesadas en aportar información o ser entrevistados por la FCA también pueden contactarse a: [comisión\\_fca@fca.gob.arden](mailto:comisión_fca@fca.gob.arden) y (987) 0 8000 9999 anexo 666.

## Anexo metodológico

### a) Método de recolección de datos

1. El Instituto Estadístico de Ardenaria (IEA) realizó una encuesta en línea, utilizando la plataforma Giraffe Ardenia Survey. La encuesta estuvo disponible para ser contestada durante 15 días, desde el 1 de junio al 15 de junio del 2022.
2. Cabe resaltar que, para efectuar la presente Encuesta, la IEA ha seguido los lineamientos de la *Autoridad de Competencia y Regulación de Mercados* (“ACRM”) del vecino país de Corto Maltés de acuerdo con lo establecido en la guía ACRM del año 2019.

### b) Población objetivo

3. La población objetivo de la encuesta corresponde a usuarios de los aplicativos móviles propios de los bancos y de aplicativos de terceros, que hayan realizado al menos una operación financiera en alguno de los canales vigentes en Ardenia (canal presencial, canal de aplicativos propios y canal de aplicativos de terceros) anteriores a la fecha de la encuesta.

### c) Diseño muestral

4. Para poder acceder a la población objetivo, los aplicativos móviles facilitaron información de las personas registradas en sus respectivos aplicativos móviles y que hubieran realizado alguna operación financiera, a través de la aplicación móvil.

#### Selección de la muestra

5. Con la base de datos de contacto facilitada los aplicativos, se realizó un muestreo aleatorio simple, determinándose un tamaño muestral apropiado. Lo anterior considerando un error muestral estimado *a priori* de un 5%, con varianza máxima y 95% de confianza.

### d) Caracterización de la encuesta

6. Encuesta *online* creada utilizando la plataforma Giraffe Ardenia Survey, enviada por el IEA vía correo electrónico, a una muestra representativa de usuarios de los aplicativos móviles seleccionados.



Fiscalía de Competencia de Ardenia

Ardenia con el Pueblo

Julio, 2022

[www.fca.gob.arden](http://www.fca.gob.arden)