

El sector cree que debe lavar su reputación con ética y transparencia

## La banca asume que la litigiosidad de la clientela seguirá alta tras la crisis

Los escándalos financieros han dado lugar a una clientela más contestataria que mantendrá elevado el nivel de litigiosidad con la banca, reconocen desde el propio sector, donde asumen que necesitarán más ética y transparencia para lavar su reputación y recuperar la confianza perdida.

JUANDE PORTILLO *Madrid*

La crisis fue un tsunami para la banca, supuso una reestructuración sin precedentes", ilustró ayer Estel Martín, directora de estrategia bancaria de CaixaBank durante el encuentro "Modelando el sistema bancario español", organizado por el Consejo General de Economistas. Martín expuso que de 2007 a 2014 el sector financiero se instaló en un "modo supervivencia" en el que primaba "preservar de lo que podías morir, capital y liquidez, e intentar limitar la dilución de los accionistas". "En 2015 y 2016 hemos pasado a una fase de recuperación", prosiguió relatando la directora de estrategia bancaria de la entidad catalana aseverando que tan importante como "recuperar gradualmente la rentabilidad" es "restablecer la confianza" de los clientes.

"Malas prácticas, la venta incorrecta de productos complejos, todo ha pasado factura", reconoció Martín, subrayando que "la confianza se pierde rápido pero se recupera lento". "El cliente hoy se atreve más a protestar. La litigiosidad han ido aumentando y probablemente no vuelvan a los niveles de antes, estaremos en niveles de litigiosidad que estarán permanente en otro nivel, cosa que después de todo lo que ha pasado me parece lógico", sostuvo mostrando cómo las reclamaciones presentadas por los consumidores ante el Banco de España han pasado de 7.449 en 2008 a 20.262 en 2015 tras el pico de 2013, con 34.645.

### El Banco de España dice que los avisos de un solo inspector, como en Bankia, no bastan para actuar

alertó a sus superiores de los riesgos que suponían sacar a Bolsa la entidad de aquella manera y la posibilidad de que fuera necesario nacionalizarla, como así acabó pasando. "Ojo con el ruido sobre la inspección financiera, porque algunos piden que la opinión de un solo inspector baste para tomar decisiones", criticó el consejero del Banco de España. Bajo su punto de vista, la verdadera garantía es que la visión de esos inspectores sea analizada por una comisión ejecutiva que analice los riesgos reales y tome las decisiones oportunas. "Hace falta un modelo basado en valores, con principios éticos y sostenibles", remató diciendo, en todo caso, en una llamada de atención al modelo de negocio de la banca, a la que reclama mayor apego al cliente.

"Después de años en que la confianza se ha visto dañada, recuperarla es una

Como respuesta, adujo Martín, la banca está haciendo serios esfuerzos en recuperar su reputación y CaixaBank, defendió, ha puesto el foco en la comercialización de productos simples, en el mantenimiento de una red de oficinas capilar -la mayor del país con 5.089 sucursales- que permita dar cercanía al cliente y ha tomado la iniciativa eliminando todas las cláusulas suelo de su cartera hipotecaria, por ejemplo, o tratando de que los afectados por preferentes no pierdan el nominal de su inversión. Con todo, en 2015 solo un 17% de clientes confiaba en la banca y aunque hoy ese porcentaje ha aumentado al 30%, la representante de la entidad catalana remachó que queda mucho por hacer.

Una presión reputacional continuamente tensionada por la retahíla de escándalos judiciales que rodean al sector, pero ante los que el catedrático de Economía aplicada de la Universidad Pom-

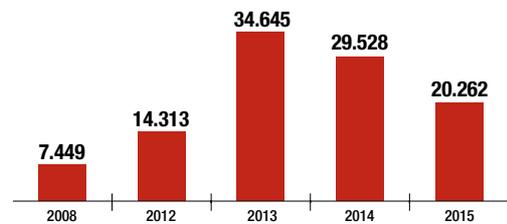
peu Fabra y consejero del Banco de España Guillem López Casanovas pidió cautela. López hizo referencia, sin citarlo expresamente, a la polémica desatada en torno al caso Bankia al conocerse que el inspector José Antonio Casaus



El director general de Triodos Bank, Mikel García; la directora de estrategia bancaria de CaixaBank, Estel Martín; el presidente del Consejo General de Economistas, Valentín Pich, y el director de la GABV, Marcos Eguiguren, ayer.

### Reclamaciones al Banco de España

Evolución del número de reclamaciones



Fuente: Banco de España

BELÉN TRINCADO / CINCO DÍAS

### LAS CIFRAS

**17%**

es el grado de confianza que generaba la banca el año pasado, según el barómetro Edelman Trust.

**30%**

es el porcentaje de confianza que le conceden este ejercicio los consumidores al sector financiero.

**39**

entidades internacionales están adscritas a la Alianza Global por una Banca con Valores. Ninguna es española.

de los retos de la banca. Es preciso regresar a operaciones básicas", agregó Antonio Cortina, director adjunto del servicio de estudios Banco Santander. "Hay que poner el énfasis en que el cliente es hoy más exigente y está más informado. La confianza es la base para tener clientes vinculados que son los más rentables", argumentó.

"Hay otra manera radicalmente distinta de hacer las cosas en el sector bancario y que es rentable, tanto o más que la de la banca tradicional", defendió por su parte Marcos Eguiguren, director ejecutivo de la Alianza Global por una Banca con Valores (GABV, por sus siglas en inglés), una plataforma que engloba 39 bancos a nivel mundial y que promueve valores sociales y el buen gobierno corporativo como señas de identidad para competir con la banca tradicional.

"La misión del empleado de un banco hoy no es el compromiso con el cliente, sino la venta de productos", criticó por su parte Mikel García, director general de Triodos, entidad que pertenece a la GABV, reclamando un nuevo modelo "socialmente responsable". "La crisis fue algo más que financiera", concluyó, aseverando que supone la falta de nuevas respuestas de entidades e instituciones.

## El 'efecto Trump' podría acelerar un alza de tipos

La inesperada victoria de Donald Trump en las recientes elecciones a la presidencia de los Estados Unidos podría suponer un detonante que acelere las subidas de tipos a nivel internacional. Así lo asumieron ayer varios representantes de la banca reunidos por el Consejo General de Economistas en un encuentro sobre el sector financiero español. "El esce-

nario de tipos lo esperamos bajo. Probablemente, el efecto Trump pueda acelerar un poco las subidas. Se está viendo un repunte en los implícitos que puede acelerarlo en EE UU", admitió Estel Martín, directora de estrategia bancaria de CaixaBank. "Habrà que ver la reacción aquí", añadió en todo caso en referencia a Europa, vaticinando "repun-

tes el año que viene" pero siempre con carácter moderado. "A nivel europeo manejamos mantener el escenario de tipos actual con pequeñas oscilaciones para los próximos años", agregó por su parte Marcos Eguiguren, director ejecutivo de la Alianza Global por una Banca con Valores (GABV, por sus siglas en inglés). "Con el efecto Trump se

abre la incertidumbre, es posible que se adelante algún repunte de tipos", adujo Eguiguren, advirtiendo, sin embargo, que habrá que esperar a ver el calado real de la elección del magnate como nuevo presidente de Estados Unidos para calibrar los distintos efectos macroeconómicos y en política monetaria. Más allá de la preocupación

por los tipos en un entorno de fuerte presión para el negocio bancario, Martín reclamó una labor pedagógica para hacer entender a la ciudadanía que si un banco gana 1.000 millones, "aunque parece mucho, aún debe ser mucho más rentable" para hacer frente a las exigencias regulatorias, las dificultades de negocio y el coste del capital.