



CUANDO EL CLIENTE 'RESCATA' AL BANCO

La banca aprovecha el tirón de sus sucursales para sanearse con los ahorros de clientes inexpertos en finanzas. Tras emitir 30.000 millones en preferentes, coloca más de 62.000 millones en pagarés. **Por María Vega**

Si hay algo que la banca extranjera envidió durante años del sistema financiero español es la fuerza de su red de sucursales. Esas oficinas en las que cientos de miles de ahorradores –por lo general con pocos conocimientos financieros– confiaban a comerciales, directores, interventores y empleados de caja el destino, casi a ciegas, de la hucha que preparaban para su jubilación, herederos o eventualidades. El idilio entre cliente y banco ha permitido a las entidades apoyarse en sus sucursales en tiempos de crisis para reforzar su tesorería, aumentar recursos propios o incluso, salir a Bolsa en momentos en los que los mercados de capitales desconfiaban de su solvencia. Pero, el resultado no ha sido igual de fructífero para el cliente.

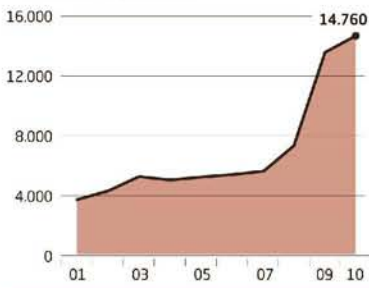
Pensando sólo en obtener unas mayores rentabilidades, muchos particulares han contratado en los últimos años productos complejos como participaciones preferentes, deuda subordinada, cuotas participativas –como las que vendió la CAM, que hoy valen cero euros– o acciones de bancos recomendadas por la propia entidad a pesar de que el sector financiero es el más castigado en Bolsa en los últimos años.

Ahora, las pérdidas ocasionadas por la contratación de ese tipo de productos –que en ocasiones como algunas participaciones preferentes, se vendieron como si se tratase de depósitos– han provocado el malestar de centenares de miles de afectados que no se detuvieron a leer la letra pequeña de sus contratos.

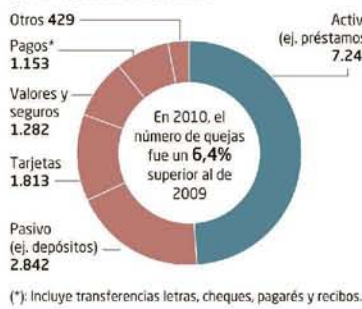
En la mayoría de los casos, «hay una culpa compartida del cliente y la entidad», señala a MERCADOS el presidente en España de la asociación europea de asesores financieros EFPA, Carlos Tusquets, que considera que el problema de raíz es la falta de formación financiera tanto de los comerciales que ofertan estos productos en muchas sucursales, como del cliente medio español.

> LAS RECLAMACIONES DEL SECTOR BANCARIO

■ MÁS QUEJAS DURANTE LA CRISIS
Nº de reclamaciones al año



■ MOTIVOS DE LAS PROTESTAS



■ LOS INFORMES, SEGÚN SU RESOLUCIÓN

1. Informes favorables al reclamante	2.679
2. Informes favorables a la entidad	2.690
3. Sin pronunciamiento	518
Informes de reclamaciones (1+2+3)	5.887
Documentación incompleta	1.735
Asuntos ya resueltos	63
Entidades no supervisadas por BdE	62
4. CNMV	1.274
5. Dirección General de Seguros	384
6. Agencia Española de Prot. de Datos	59
Traslados a otros organismos (4+5+6)	1.717

■ LOS 15 BANCOS CON MÁS RECLAMACIONES JUSTIFICADAS



FUENTE: Banco de España.

Alberto Hernández / EL MUNDO

LOS EXPERTOS RECUERDAN QUE LA RENTABILIDAD REAL SIN RIESGO NO EXISTE

Tusquets recuerda que la rentabilidad real (la que genera ganancias descontada la inflación y los impuestos sobre el capital invertido) sin riesgo no existe. Por ello, hay que «dudar y preguntar» antes de contratar productos muy atractivos.

La presión que sufren muchos comerciales por el cierre masivo de sucursales hace que a veces se primen

los objetivos al asesoramiento al cliente. Esto deriva en evasivas ante las preguntas del usuario profano en finanzas. Un ejemplo es el de los pagarés, que algunas entidades comercializan como si se tratase de depósitos argumentando que están garantizados por el propio banco. El problema es que muchos desconocen la diferencia entre ese aval y el del Fondo de Garantía de Depósitos. Y además, confían en la solvencia intragable de la entidad en la que guardan sus ahorros.

Para evitar abusos bancarios con clientes que por falta de cultura fi-

nanciera no pueden comprender el producto que contratan, nació la normativa MIFID, que exige a las entidades someter a sus clientes a un examen antes de venderles productos financieros. Varios casos llegados a esta redacción revelan que es una práctica común entregar cuestionarios con las casillas premarcadas a ordenador a los clientes. Desde la CNMV justifican esta práctica cuando el banco tenga información previa del cliente en sus bases de datos.

El supervisor del mercado –que es el encargado de autorizar las emisiones de participaciones preferentes, deuda subordinada o pagarés– reconoce que se han cometido abusos en la comercialización de muchos de

estos productos, pero se ampara en la imposibilidad material de contar con un inspector por entidad para controlar las prácticas bancarias.

Desde la asociación de usuarios de banca Adicae denuncian que las entidades utilizan sus bases de datos (en las que figura por ejemplo, el vencimiento del depósito del cliente) para dirigir sus campañas en función de los productos que el banco necesite colocar en cada momento.

Y así pudieron colocar entre particulares más de 30.000 millones de euros en participaciones preferentes, de los que todavía hay unos 10.000 millones en el mercado, o más de 62.370 millones de euros en pagarés, según datos de Aiaf.

> PARTICIPACIONES PREFERENTES

CUATRO EXPEDIENTES Y 700.000 AFECTADOS

«Compré participaciones preferentes porque la directora de la sucursal, que me conoce de toda la vida, me dijo que ella había comprado también». Con esta frase, justificaba una pensionista su inversión en preferentes de una caja. Su argumento es recurrente entre los más de 700.000 afectados que compraron esta compleja deuda perpetua a cambio de altas rentabilidades que hoy han desaparecido en muchos casos junto con parte de la inversión inicial. Ahora, muchos inversores han denunciado a las entidades que les vendieron este producto perpetuo cuyo canje, por contrato, está en manos del emisor. Fuentes financieras se sorprenden de que el escándalo de las preferentes haya saltado justo cuando las entidades están ofreciendo soluciones a sus clientes. Reconocen que por norma no se recupera toda la inversión, pero sí una cuantía mayor al valor actual de las participaciones. No obstante, los canjes de deuda no son altruistas. Con la nueva normativa, las preferentes emitidas han perdido valor para la banca porque ya no son consideradas capital básico. Además, la CNMV ha abierto cuatro expedientes a entidades por irregularidades.

> ACCIONES Y CUOTAS PARTICIPATIVAS

AHORRADORES PARA SOSTENER COTIZACIONES

En julio de 2011, cuando la CAM se desplomó en Bolsa no sólo se desató el pánico entre los inversores de renta variable que se habían posicionado en el valor. También cientos de ahorradores, la mayoría de ellos residentes en la Comunidad Valenciana, vieron cómo perdían prácticamente toda su inversión en las llamadas cuotas participativas –un producto equivalente a las acciones pero sin derechos políticos que fue utilizado por las cajas de ahorros para cotizar–. A día de hoy, centenares de ahorradores –que en la mayoría de los casos no seguían las cotizaciones al día y por tanto, no pudieron vender a tiempo sus participaciones en la CAM– han perdido todo el capital que invirtieron en cuotas de un banco a la deriva que ahora valen cero euros. La estrategia de apoyarse en los clientes para salir a Bolsa o cubrir ampliaciones de capital ha sido utilizada por muchas entidades en los últimos meses, en los que los inversores institucionales han deshecho posiciones en banca. Gracias a los ahorradores, Bankia y Banca Cívica pudieron salir a Bolsa el pasado verano y esquivar las turbulencias. Estas entidades pierden un 32% y 39% respectivamente desde su debut bursátil.

> RENTA FIJA 'VITALICIA'

PRODUCTOS CONFUSOS PARA MAYORES DE 78

JAVIER GONZÁLEZ
María tenía 78 años cuando firmó el producto 'Renta Inversión Caja Madrid' en 2002. Pensaba que era un depósito normal de su oficina de toda la vida. Sin embargo, ha descubierto 10 años más tarde que perderá parte de los 36.000 euros que aportó si los retira. No era un depósito garantizado, como pensaba, sino una inversión en bonos referenciados al Euribor, algo de lo que no entiende a su edad. No es la única afectada, hay más mayores que contrataron lo mismo: el pago de una prima única a cambio de una renta vitalicia a un interés del 3,6% anual, unos 100 euros mensuales. Lo que quede de la inversión, para los herederos. El problema es que la esperanza de vida es de 84 años y que el contrato fue redactado de forma confusa: garantiza hasta 37.141 euros durante los dos primeros años, pero no advierte de que a partir de 2005 podría perderlo todo. Además, un cuadro con límites de rescate le hizo pensar que esto era el dinero que podría sacar. No es así, de haber funcionado su inversión, este año recibiría apenas 200 euros más de lo que aportó hace una década.