

elEconomista.es | Firmas  
Martes, 17 de Abril de 2012

Portada Mercados y Cotizaciones Opinión Empresas Economía Tecnología Vivienda Ecoley Ecotrader Ecosula Ecomotor Evasión EcoDiario  
Ibex35 Continuo Índices Divisas Fondos M. Primas Finanzas P. A. Técnico Gestión Bolsa Liga Renta 2011 EcoDiano GLOBAL ESPAÑA DEPORTES Tendencias

¿Cómo invertir 40000€ con solo 100€?  
Operar en forex/CFDs conlleva riesgos considerables

IBEX35 ▼ -0,96% | EURUSD ▼ -0,32% | I. GENERAL DE MADRID ▼ -1,11% | DOW JONES ▼ -0,54% | ECO10 ▼ -0,75% | BRENT ▲ +1,48%

ÚLTIMA HORA: Goldman Sachs ganó 2.070 millones en el primer trimestre (13:40)

Expropiación de YPF La Unión Europea pospone su reunión con Argentina prevista el 19 y 20 de abril

## ¿Alguien se acuerda del cliente?

Josep Soler 16/04/2012 - 10:39

3 comentarios Puntúa la noticia: Nota de los usuarios: 10.0 (1votos)

Opinión y blogs Firmas Selección eE

1 El Gobierno quiere que la reestructuración del sector financiero se complete este año. Las entidades ya han marcado en su calendario dos fechas muy importantes: 30 de mayo y 31 de diciembre. La primera, porque es cuando finaliza el plazo para anunciar fusiones; y la segunda, para acabar el proceso de saneamiento que supondrá una provisión de 50.000 millones de euros.

12

17

El Flash del mercado Conversaciones sobre el futuro Sabadell

13:20 Goldman Sachs ganó 2.070 millones en el primer trimestre

13:27 Ikea venderá una línea muebles con televisión integrada

13:30 El alto nivel de liquidez de los gestores augura un rally del 6% en un mes

Ver cotización empresas Ver todos

¿Cómo invertir 40000€ con solo 100€?  
Aprende a operar con apalancamiento ¡Recibe tu guía PDF gratuita ya!

# ¿Alguien se acuerda del cliente?

Josep Soler

El Gobierno quiere que la reestructuración del sector financiero se complete este año. Las entidades ya han marcado en su calendario dos fechas muy importantes: 30 de mayo y 31 de diciembre. La primera, porque es cuando finaliza el plazo para anunciar fusiones; y la segunda, para acabar el proceso de saneamiento que supondrá una provisión de 50.000 millones de euros.

## Otra forma de "hacer banca"

Este proceso de reestructuración habla de saneamiento, activos inmobiliarios, provisiones de cifras astronómicas, ayudas públicas... Sin duda, todos son procesos necesarios e importantes para reformar nuestro sistema financiero, pero **en las medidas anunciadas por el Gobierno no hay ni rastro de los clientes. ¿Acaso no debe cambiar la relación entre la banca y los clientes?** ¿No deberíamos preocuparnos también por reformar la manera de "hacer banca"?

Lo cierto es que existen toda una serie de prácticas y rutinas bancarias que han contribuido a la actual situación de crisis, fomentando la desconfianza de los ciudadanos en el sector financiero. Según la hoja de ruta diseñada por el Gobierno, muchas de estas prácticas tienen el riesgo de quedar inalteradas en el proceso.

Para empezar, la banca debe hacer un esfuerzo para -exceptuando nichos de mercados muy específicos- realizar **un back to basics o "vuelta a los orígenes" hacia el negocio de siempre con productos tradicionales.** Por otra parte -y esto lo constatan diversas

encuestas internacionales- el sistema financiero tiene que esforzarse por reducir sus conflictos de interés en las relaciones con los clientes, ya sea explicitándolos o mejorando muchos aspectos de transparencia en productos, costes, funcionamiento y retribuciones internas.

## Vender menos y asesorar más

Otra de la claves es la formación. En este tema se ha avanzado, pero deberíamos tomar ejemplo del mundo anglosajón y seguir insistiendo en la cualificación profesional de los empleados del sector, en especial de aquellos que asesoran o aconsejan a clientes. No tiene sentido que alguien sin una cualificación reconocida y actualizada, y sin estar sometido a un código de conducta profesional, oriente sobre el presente y el futuro financiero de tanta gente.

El día después de la reforma bancaria -aunque sería mejor que se planteara cuanto antes- la banca deberá asumir e implementar cambios drásticos vinculados a la imprescindible recuperación de la confianza que el sector financiero, más que cualquier otro, necesita de forma ineludible. Se trata en este caso de revolucionar la "forma" de hacer banca para dar un giro radical a la presente insatisfacción que reina en la clientela y que resalta cualquier encuesta o estudio sobre el tema. Hay que hacer banca explicitando los conflictos de interés y minimizando los inevitables. Hay que hacer banca con mayor transparencia y, añadiría, simplicidad. **Hay que hacer banca con mayor cualificación profesional y con mayor cultura y educación financiera -tanto de los profesionales como de los clientes-**. Hay que hacer banca vendiendo menos y asesorando más. Como diría un buen amigo, hay que hacer menos de farmacéutico y más de médico porque, tras la crisis, sólo sobrevivirán aquellas entidades financieras que tengan en cuenta al cliente.

*Josep Soler, vicepresidente de EFPA Europa.*