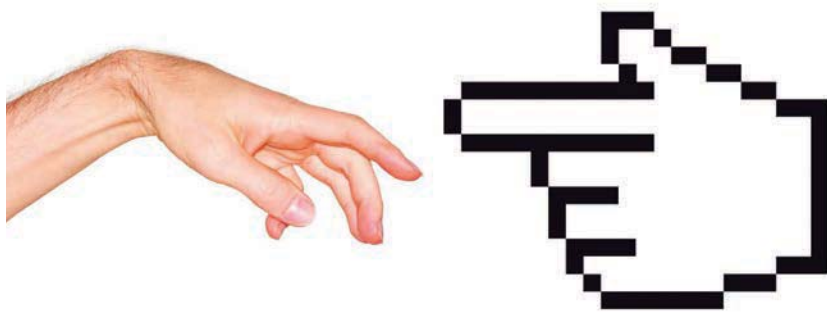


Lecciones de una crisis financiera

Por CARLOS TUSQUETS
Presidente de EFPA España



La crisis financiera estalló y dejó al descubierto algunas prácticas irregulares que se habían generalizado dentro del sector durante demasiado tiempo. Después de estos años de turbulencias financieras, nos encontramos ante un nuevo panorama en el que tendremos que aplicar enseñanzas muy valiosas de estos últimos años para no caer en los mismos errores. Bienvenida sea la crisis financiera (entiéndaseme la licencia) si con ello conseguimos recuperar las buenas prácticas que se habían dejado a un lado.

La banca es uno de los sectores que menos ha evolucionado en los últimos siglos y debe cambiar de forma radical. Adaptarse a los nuevos tiempos es prioritario. Recuperar la confianza del cliente es el reto al que mayor esfuerzo debemos dedicar los profesionales del sector en los próximos meses. Y para ello es necesario un cambio de 180 grados en la forma de actuar de los profesionales, que pasa por priorizar la atención al cliente, que ahora es mucho más exigente, más informado y quiere entender todo lo que se le explica.

La crisis ha dejado tocado al sector en términos de solvencia y viabilidad, pero también en cuanto a la imagen y la confianza. Queda mejorar la transparencia y el comportamiento ético del sector. Precisamente la ética es un concepto difuso y de difícil aplicación en nuestra sociedad. Debemos entenderlo, no ya como un término de beneficio personal, sino también laboral y social, ya que si no somos capaces de hacerlo, no seremos conscientes de que es el cesto el que está pudriendo las manzanas y no al revés.

Esta crisis financiera, de la que todavía hoy sufrimos sus consecuencias, nace de una cadena de comportamientos poco éticos de muchos actores encadenados. Y sin nadie en medio que sacara una tarjeta roja y alertara de lo mal que se estaban haciendo las cosas. Espero que nos demos cuenta de que el comportamiento ético es rentable porque nuestro único patrimonio, como profesionales, es la relación que tenemos con el cliente final. Se le puede engañar una vez, pero lo habre-

mos perdido para siempre. En cambio, si el cliente detecta en su asesor/planificador un comportamiento ético y alineado con sus intereses, ese es un patrimonio que nunca perderemos.

Pero más allá de la crisis financiera que nos ha azuzado en los últimos años, existe otro factor clave que debemos tener en cuenta: la incidencia de las nuevas tecnologías y su implantación en la nueva banca del siglo XXI.

España ha sido un país tradicionalmente muy bancarizado, con el ratio de oficinas más alto del mundo. En los últimos años se han cerrado 12.000 oficinas y se han perdido cerca de 70.000 empleos en el sector. Tras el ajuste, toca adaptarse. Mientras las entidades trataban de capear el temporal, han surgido nuevos competidores del sector financiero que buscarán su hueco en el mercado.

Por ello, el sector debe apostar por nuevos canales de comunicación y de venta para salir más reforzados de la crisis. Las posibilidades son múltiples y muchas, aún desconocidas. Uno de los retos más importantes de todo el sector pasa por realizar una transformación de la banca de oficinas a la nueva banca digital, sobre todo en lo referente a los servicios administrativos que proporciona un banco a su clientela y que no requieren asesoramiento.

Otra de las claves para que no se repitan capítulos de este tipo pasa por una buena supervisión por parte de los reguladores. Algo que no servirá de mucho si no viene acompañado de los mecanismos necesarios y eficaces de saneamiento y reestructuración. El sector del asesoramiento financiero ya se ha puesto las pilas y está construyendo los mecanismos para solucionar problemas del pasado. La clave reside en certificar la idoneidad de aquellos profesionales que se quieran sentar frente a un cliente y ayudarle a planificar sus ahorros. España se debe homologar al resto de los países europeos con respecto a la obligatoriedad de certificar una formación adecuada del asesor financiero y comprometerse con un código ético.

Las entidades deben asumir que el asesoramiento adecuado es el auténtico valor de una entidad. La base de nuestro sector es la confianza, que solo se gana con un entendimiento mutuo entre cliente y asesor. Debemos exigir una mayor formación a todos los profesionales del sector, pero también trabajar juntos entidades, organismos y administraciones para promover la cultura financiera del ciudadano, otra de las carencias que ha destapado la crisis financiera. ■

LA BANCA ES UNO DE LOS SECTORES QUE MENOS HA EVOLUCIONADO EN LOS ÚLTIMOS SIGLOS Y DEBE CAMBIAR DE FORMA RADICAL.