

40 Unacc

Conectando con el cliente



ON

40 Unacc

Conectando con el cliente

40 Unacc. Conectando con el cliente

Reservados todos los derechos. El contenido de esta obra está protegido por la Ley. No está permitida la reproducción total o parcial de este libro, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin la perceptiva autorización. Se permite la reproducción para fines docentes o sin ánimo de lucro, siempre que se cite la fuente.

© Unión Nacional de Cooperativas de Crédito, (Unacc)

Consejo Editor: Marta de Castro Aparicio, Carmen Motellón García y Patricia Vegas Arjona

Diseño & Maquetación: Edurne Armendáriz/ agdesigno@yahoo.es

Dibujo de Portada: Luis García L. Alemany

Depósito legal: M-48.550-2011

Edita: Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (Unacc)

Calle Alcalá, 55. 28014 Madrid/ T +34 917 819 418/ www.unacc.com

Imprime: Advantia Comunicación Gráfica

Madrid, Mayo de 2013

Impreso en España - Printed in Spain



MINISTERIO
DE EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



Sumario

Introducción

Carlos Martínez Izquierdo Presidente de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (Unacc)	9
---	---

La importancia de la cultura financiera en las decisiones económicas

María Elvira Rodríguez Herrero Presidenta de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)	15
--	----

Marco legal de protección del cliente bancario

Íñigo Fernández de Mesa Vargas Secretario general del Tesoro y Política Financiera del Ministerio de Economía y Competitividad	21
---	----

El servicio de atención al cliente, un servicio básico en la relación

Fernando Tejada de la Fuente Jefe del Servicio de Reclamaciones del Banco de España	29
--	----

El Fondo de Garantía de Depósitos, ¿clave para la confianza del cliente?

Juan Manuel Rodríguez Santamaría Letrado asesor del Fondo de Garantía de Depósito (FGD)	35
--	----

La nueva regulación europea en el ámbito de los servicios bancarios

Francisco Uría Fernández Socio responsable del sector financiero en KPMG y abogado del Estado en excedencia	47
--	----

¿Hacia un fondo de garantía de depósitos europeo?

Joaquín Maudos Villarroya Catedrático de Análisis Económico de la Universidad de Valencia, investigador del Ivie y colaborador de CUNEF	65
--	----

Cooperativas de crédito, community banking y pymes

Emilio Ontiveros Baeza Presidente de Analistas Financieros Internacionales (AFI) Esteban Sánchez Pajares Socio de Analistas Financieros Internacionales (AFI)	71
--	----

El cliente como centro neurálgico de la estrategia bancaria

José Carlos Díez Gangas Economista jefe de Intermoney y profesor de Icade	77
--	----

Educación financiera versus exclusión financiera

Marta de Castro Aparicio Secretaria general de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (Unacc) Carmen Motellón García Directora financiera de la Unión Nacional de Cooperativa de Crédito (Unacc)	83
---	----

Colaboradores	91
---------------------	----

Introducción

Carlos Martínez Izquierdo
Presidente de la Unión Nacional de
Cooperativas de Crédito (Unacc)

Si algo ha demostrado esta crisis es que es vital conocer al cliente. Sus necesidades financieras deben centrar la atención de las entidades de crédito para poder ofrecerle el producto que mejor encaje con su perfil. No todos los productos financieros valen para todos los clientes, ni todos los clientes necesitan el mismo producto. Por ello, un buen conocimiento del cliente permitirá que la relación con la entidad de crédito funcione y perdure en el tiempo, esa es la piedra angular del mecanismo de fidelización del cliente. De ahí la necesidad de realizar este monográfico titulado *Conectando con el cliente*, en el que, tras unos años en los que parte del sector bancario pareció haberlo olvidado, se busca volver a situar la relación entre el cliente y la entidad de crédito en el lugar que se merece.

Una verdadera protección y conexión con el cliente radica, en primer lugar, en una exigente protección regulatoria y supervisora que garantice que los productos en circulación cumplen los estándares adecuados. En segundo lugar, esta protección se debe fortalecer en la propia entidad de crédito, cuando el usuario recibe las explicaciones detalladas de las operaciones que puede realizar. Y, por último, en esta seguridad también desempeña un papel esencial el cliente, al que habrá que acompañarle en el camino de conseguir un nivel mínimo de comprensión financiera que le ayude a decidir racionalmente.

En este monográfico hemos querido analizar y profundizar en todos estos aspectos para poder así cumplir con los objetivos que nos fijábamos en su publicación: en primer lugar, servir de plataforma para aumentar la difusión y comprensión de la regulación existente sobre los servicios bancarios y la protección

al usuario; y en segundo lugar, abordar las claves para reforzar el buen servicio, la confianza y la transparencia, especialmente, en la relación del cliente con las cooperativas de crédito como máximo exponente de “esa otra forma de hacer banca”.

Para la edición de esta publicación hemos reunido a varios de los principales especialistas en esta materia, pertenecientes tanto al campo académico, como al institucional y empresarial, poniendo a su disposición las páginas de este monográfico para que expongan sus ideas, investigaciones y propuestas. Desde aquí queremos darles las gracias, porque sin sus aportaciones esta publicación no habría visto hoy la luz. A pesar de sus apretadas agendas y exigentes vidas profesionales, han encontrado tiempo para analizar y estudiar los diferentes aspectos en los que se asienta esta relación.

Esperamos que este monográfico sirva de reflexión sobre la importancia que tienen las buenas prácticas bancarias en la relación con el cliente, en aras de mejorar la interacción que debe existir entre el cliente, que en nuestro caso muchas veces es socio, y la entidad, aportando una visión crítica en algunos aspectos y esperamos que señalando las claves de hacia dónde debe tender el marco que define esta vital relación.

Estructura del trabajo

Este monográfico comienza con una visión general sobre las bases de la regulación internacional en materia de servicios bancarios, para ir poco a poco centrando la atención en el servicio del cliente y en la importancia de la cultura financiera.

La publicación arranca con el artículo de **Elvira Rodríguez**, presidenta de la Comisión Nacional del Mer-

cado de Valores (CNMV), que aborda el tema de la educación financiera en *La importancia de la cultura financiera en las decisiones económicas*. Partiendo de las conclusiones de numerosos estudios internacionales, que recogen una insuficiente cultura financiera de la población, la presidenta de la CNMV centra su atención en los programas de formación financiera propuestos para erradicar este problema. En este sentido, la CNMV y el Banco de España, con la colaboración de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, vienen desarrollando desde 2008 el Plan de Educación Financiera y está previsto que en breve se apruebe un nuevo Plan para el periodo 2013-2017, con el que se espera potenciar, según la presidenta de la CNMV, “iniciativas que doten a los ciudadanos de las herramientas y conocimientos adecuados para adoptar decisiones financieras apropiadas”.

Este monográfico continúa con la aportación de **Íñigo Fernández de Mesa, secretario general del Tesoro y Política Financiera del Ministerio de Economía y Competitividad** que analiza la regulación para la protección del cliente bancario en España en el artículo *El Marco legal de protección del cliente bancario*. Según recoge el secretario general del Tesoro, la normativa descansa sobre cuatro ejes: la normativa prudencial y de solvencia bancaria, el derecho general de protección del consumidor, la normativa bancaria de protección del cliente y un entramado institucional de resolución prejudicial de conflictos. “Este esquema de protección adquiere una vital importancia en un contexto como el actual en el que diversos acontecimientos de carácter nacional e internacional han erosionado considerablemente la confianza en el sistema bancario”, refleja el artículo.

El servicio de atención al cliente en nuestro país es tratado por **Fernando Tejada, jefe del Servicio de Reclamaciones del Banco de España** en su artículo *El servicio de atención al cliente, un servicio básico en la relación*, donde se hace un repaso del marco regulatorio en el que se desenvuelven tanto los servicios de atención al cliente y los defensores al cliente, así como las labores que realizan ambos en aras de mejorar las buenas prácticas y usos financieros. “La aportación que puede hacer el servicio de atención es indudable. Se trata de una fuente de información directa para conocer el origen de descontentos o de malentendidos de los clientes individualmente considerados y de una herramienta clave para solucionarlos con celeridad, si corresponde hacerlo, evitando así la generación de expectativas negativas sobre su resolución que, a su vez, en una suerte de círculo pernicioso, empeoran la percepción sobre la entidad”, recoge este artículo.

Por su parte, **Juan Manuel Rodríguez, letrado asesor del Fondo de Garantía de Depósitos** también ha participado en esta publicación con el artículo *El Fondo de Garantía de Depósitos, ¿clave para la confianza del cliente?* Partiendo de una introducción en la que se explica la importancia de los sistemas de garantía de depósitos, esta colaboración continúa analizando el marco legal y las funciones del Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito en España. En una segunda parte, se estudian los últimos cambios normativos europeos y las nuevas tendencias regulatorias que buscan crear una nueva red financiera “que tendrá, como principales objetivos, entre otros, preservar la estabilidad financiera protegiendo la confianza del público, dotarse de instrumentos de resolución

de crisis de entidades de crédito creíbles, reducir el riesgo moral y reducir al mínimo posible los costes para las arcas públicas”, refleja el texto.

El impacto de la nueva regulación en los servicios financieros es tratado por **Francisco Uría, socio responsable del sector financiero en KPMG y abogado del Estado en excedencia**, en el artículo *La nueva regulación europea en el ámbito de los servicios bancarios*. En él se abordan dos temas principales: las iniciativas europeas en materia de protección del cliente bancario y la incidencia de las reformas normativas, derivadas del nuevo marco sobre resolución de las crisis bancarias, en el ámbito de la garantía de los depósitos. El autor incluso centra la atención en las últimas medidas implementadas en los depósitos de Chipre y explica la imposibilidad en España de una quita a los depósitos inferiores a 100.000 euros. “En el momento actual y vistos tanto los términos del MoU, como los de las normas que rigen el Fondo de Garantía de Depósitos de las Entidades de Crédito y, sobre todo, la Ley 9/2012, de 14 de noviembre, de reestructuración y resolución de entidades de crédito, en el derecho español no sería en estos momentos jurídicamente posible establecer una ‘quita’ o sacrificio a los titulares de depósitos bancarios hasta el límite de los cien mil euros previstos en nuestras normas de garantía de depósitos”, recoge en su texto.

Joaquín Maudos, catedrático de Análisis Económico de la Universidad de Valencia, investigador del Ivie y colaborador de CUNEF, aborda el tema: *¿Hacia un fondo de garantía de depósitos europeo?* Tras explicar los cuatro pilares en los que se asentaría el mercado único bancario europeo -marco nor-

mativo único en materia de requisitos de capital, supervisión bancaria única, mecanismo y autoridad única de resolución y fondo de garantía único de depósitos (FGD)-, Maudos analiza los pasos que se han dado desde Bruselas para la creación de este último. En el artículo, Maudos refleja que “el FGD europeo es una pieza fundamental para lograr una genuina unión bancaria y para avanzar hacia la consecución de una auténtica Unión Económica y Monetaria. El camino es largo y difícil ya que exige mutualizar riesgos, algo difícil de conseguir en un contexto de recesión y de desequilibrios muy dispares entre los distintos países de la UE”.

Centrando la mirada en la relación del cliente con las cooperativas de crédito, **Emilio Ontiveros y Esteban Sánchez, de Analistas Financieros Internacionales (AFI)**, realizan un repaso al modelo de banca cooperativa en su artículo *Cooperativas de crédito, community banking y pymes*. En él, ambos autores abordan la labor que hace este modelo de banca, asegurando que, en esta crisis, las cooperativas de crédito se perfilan como las entidades de referencia para el sector de las pymes. “Las cooperativas de crédito son los principales actores de la banca de proximidad, un segmento de negocio imprescindible para el desarrollo local y regional”, concluyen.

Por su parte, **José Carlos Díez, economista jefe de Intermoney y profesor de Icade**, recoge el tema de *El cliente como centro neurálgico de la estrategia bancaria*, haciendo especial hincapié en la posición competitiva de las cooperativas de crédito en este momento. “La clave -del negocio de las entidades de crédito- es seguir siendo fiel a los principios y aprovechar las oportunidades de negocio sin caer en los

errores que ha caído la competencia. Como dice Paul Krugman la clave del éxito del negocio bancario es que sea aburrido. La capacidad de diferenciación de un crédito a una empresa o un depósito a un año es prácticamente nula. La clave es fidelizar al cliente y seguir el secreto de éxito en un sistema capitalista: prestar caro y financiarse barato. La fidelización tiene que ver con la cercanía, la confianza y la calidad del servicio. La marca es clave y por eso conviene cuidarla como el trozo de la cruz de Cristo del monasterio de Liébana en Cantabria” recoge el economista jefe de InterMoney.

El monográfico se cierra con la aportación de **Marta de Castro y Carmen Motellón, de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (Unacc)**, que analizan el tema *Educación financiera versus exclusión financiera*. Partiendo de un análisis sobre la exclusión financiera en nuestro país y la labor que han realizado las cooperativas de crédito para impedir esta lacra, ambas autoras centran la atención en una serie de claves determinantes para evitar este nuevo riesgo de la sociedad, que cada día es más palpable, sobre todo, a raíz de la actual crisis económica. El desarrollo tecnológico y la implementación de infraestructuras alternativas van a ser vitales para evitar la multiplicación del porcentaje de población y/o territorios en riesgo de exclusión financiera, derivada de la práctica desaparición de las cajas de ahorros. “El trato cara a cara no es indispensable para poder hacer banca, banca cercana y de calidad. La implantación de cajeros automáticos, de una potente banca telefónica o de una importante banca por Internet son varias de las estrategias que en el sector de las cooperativas de crédito hay que desarrollar aún más para evitar la exclusión financiera”, recogen ambas autoras.

Carlos Martínez Izquierdo
Presidente de la Unión Nacional de
Cooperativas de Crédito (Unacc)

La importancia de la cultura financiera en las decisiones económicas

María Elvira Rodríguez Herrero

Presidenta de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)



Será una prioridad conseguir que a lo largo del curso 2012/2013 se impartan clases de educación financiera en más de 400 centros educativos. Para ello se han elaborado nuevos recursos formativos que faciliten la impartición de las clases por los profesores".

La necesidad de la educación financiera

La educación financiera se concibe, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), como un proceso por el cual "los inversores y los consumidores financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, conceptos y riesgos y, a través de la información, la enseñanza y/o el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza precisas para adquirir mayor conciencia de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber dónde acudir para pedir ayuda y llevar a cabo cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar financiero¹".

La educación financiera es beneficiosa en todas las etapas de la vida de una persona, independientemente de su nivel de renta. A los niños les hace comprender el valor del dinero y del ahorro, a los jóvenes les prepara para vivir el día de mañana de manera independiente y a los adultos les ayuda a planificar decisiones básicas, como la compra de una vivienda, el mantenimiento de una familia, la financiación de los estudios de los hijos o prepararse para la jubilación.

Por tanto, la educación financiera contribuye a que los ciudadanos adopten decisiones financieras ajustadas a sus características personales y familiares y a

sus necesidades y expectativas, propiciando una mejor gestión de los riesgos y una mayor estabilidad del sistema financiero.

Sin embargo, la realidad muestra que los conocimientos financieros de los consumidores han quedado ampliamente superados por la evolución de los mercados financieros. Numerosos estudios internacionales concluyen que la cultura financiera de la población es, en general, insuficiente, lo que aumenta las posibilidades de que los ciudadanos adopten decisiones que no sean adecuadas a sus intereses o a su situación financiera particular.

En concreto, en el año 2005 la OCDE llevó a cabo un estudio (*"Improving Financial Literacy. Analysis of issues and policies"*) en el que se presentan los resultados del análisis realizado en 15 países sobre los niveles de alfabetización financiera de los individuos. Las conclusiones, similares en todas las jurisdicciones, sugieren un estado de situación caracterizado por los siguientes aspectos:

- Los conocimientos financieros de los consumidores y potenciales inversores son relativamente escasos.
- Los individuos creen que la información financiera es difícil de obtener y de comprender.

1. OCDE. Principios y buenas prácticas para la concienciación y educación financieras. Julio 2005.

La importancia de la cultura financiera en las decisiones económicas

María Elvira Rodríguez Herrero
Presidenta de la CNMV

- En general, los individuos sobrevaloran sus conocimientos en materia financiera, ya que se sienten más capacitados en cuestiones financieras de lo que lo están en realidad.
- Gran parte de la población tiene dificultades para gestionar su situación financiera, asimilar la información que está a su alcance y evaluar los riesgos que está asumiendo.
- La planificación de la mayoría de los hogares es escasa, con lo que el riesgo de endeudarse de manera inadecuada es elevado.
- Existe una correlación positiva entre los conocimientos financieros y el estatus socioeconómico de los consumidores, por lo que son los hogares con los niveles de renta más bajos los que presentan un menor nivel de educación financiera.

Conscientes de las deficiencias puestas de manifiesto por los distintos estudios, la OCDE, el Fondo Monetario Internacional y la Comisión Europea, entre otros organismos, han recomendado a sus miembros que impulsen programas de formación financiera dirigidos a toda la población o a segmentos específicos de la misma. Se trata, en suma, de elevar la cultura financiera de cada país, en el entendimiento de que la

cultura financiera forma parte del capital humano con que cuenta una sociedad para desarrollarse.

Es una tarea considerable que va a requerir un esfuerzo continuado con objetivos a corto, medio y largo plazo y la concurrencia de iniciativas desde el ámbito público y el privado.

Con el objetivo de avanzar coordinadamente en esta complicada tarea, en junio de 2012 los ministros de finanzas del G-20 manifestaron su apoyo a estos programas, estableciendo unos principios de alto nivel para la implementación de estrategias nacionales de educación financiera (*"High-Level Principles on National Strategies for Financial Education"*) cuyo desarrollo encomendaron a la OCDE.

La educación financiera y las decisiones económicas

Como ya se ha indicado, la formación de los usuarios de servicios financieros es, en general, escasa, lo que incrementa la probabilidad de que adopten decisiones económicas inconvenientes.

Además, en el momento de la adquisición de productos financieros existe una clara asimetría de información ya que los emisores y los intermediarios financieros que ofrecen los productos cuentan con

La importancia de la cultura financiera en las decisiones económicas

María Elvira Rodríguez Herrero
Presidenta de la CNMV

más datos que el inversor que decide sobre su compra.

La normativa intenta corregir este desequilibrio estableciendo con carácter general la obligación para la entidad de actuar en el mejor interés del cliente. La información que la entidad está obligada a aportar a sus clientes y el cumplimiento de las normas de conducta referidas a la comercialización de productos y servicios financieros se convierten, por tanto, en piezas esenciales para la protección de los inversores.

No obstante, hay que tener en cuenta que los inversores no siempre actúan de un modo racional. La Organización Internacional de Comisiones de Valores (IOSCO, en sus siglas en inglés) ha analizado el comportamiento de los inversores minoristas en el momento de tomar una decisión de inversión², concluyendo que esta decisión se ve afectada, entre otros, por los siguientes factores:

- Emociones. En ocasiones, los inversores toman decisiones basándose en cómo se sienten, en lugar de guiarse por lo que realmente saben o creen que saben.

- Exceso de confianza y sobrevaloración de sus propios conocimientos en el campo de la inversión. Los inversores minoristas pueden interpretar sus éxitos pasados como fruto de su propia maestría, en lugar de atribuirlos a las condiciones de mercado.
- Tendencia a la “representatividad”. Los inversores se encuentran excesivamente influenciados por el pasado más inmediato o reciente.
- Inercia, dejadez y tendencias asociadas al estatus familiar y social. Los inversores se dejan influir por la tradición inversora familiar, sobre todo a la hora de decidir sobre planes de ahorro o inversión.
- Fuentes de información alternativas. Los inversores confían en el consejo de terceras personas, por ejemplo, familiares, cuyo nivel de formación financiera puede no ser muy distinto al que tiene el propio inversor.

IOSCO considera que una forma de contrarrestar o atenuar el impacto de estos factores pasa por aportar información al inversor, con el detalle y claridad suficiente para que entienda los beneficios y riesgos potenciales del producto, así como los gastos inherentes al mismo. En cualquier caso, la comprensión de la

2. IOSCO: “Final report- Principles on Point of Sale Disclosure”. Febrero 2011.

La importancia de la cultura financiera en las decisiones económicas

María Elvira Rodríguez Herrero
Presidenta de la CNMV

información suministrada a los inversores y su uso eficaz, estarán condicionados en última instancia por la destreza y la formación en materia financiera de sus destinatarios. Por lo tanto, resulta esencial avanzar en el área de la educación financiera.

Iniciativas llevadas a cabo en España en el ámbito de la educación financiera

La CNMV, al igual que otros supervisores de valores, dedica sus recursos a la protección de los inversores, a la mejora de la transparencia de los mercados y, en general, a velar por el cumplimiento de las normas de conducta por parte de los intermediarios financieros. En este contexto, la educación financiera es un complemento imprescindible de la regulación y la supervisión. Para que las mejoras en estos ámbitos resulten realmente eficaces, deben ir acompañadas de un adecuado nivel de cultura financiera que permita a los individuos entender las normas, conocer sus derechos y obligaciones y, en definitiva, asumir responsablemente sus decisiones.

Desde el año 2002, la CNMV ha venido desarrollando múltiples iniciativas en el ámbito de la educación del inversor. Cabe destacar, entre ellas, la elaboración de publicaciones (Fichas y Guías) específicamente dirigidas a los inversores sobre temas de interés para los consumidores financieros que, en un lenguaje senc-

llo, dan a conocer en detalle las características y riesgos de los productos y servicios de inversión. Estas publicaciones están disponibles en la página web de la CNMV y se distribuyen de forma directa por la institución y a través de las entidades que prestan servicios de inversión, las cuales, además de distribuir las mismas entre sus clientes, pueden utilizarlas como material formativo para sus empleados.

Además, la CNMV participa asiduamente en actos de diverso tipo orientados a la concienciación y capacitación de los usuarios de servicios financieros, sobre todo de los pequeños inversores. Así, cabe destacar la participación del personal de la CNMV en conferencias donde se tratan temas de interés en materia de protección del inversor y se explica el papel de la CNMV en el campo de la educación de los inversores. Asimismo, es frecuente la presencia de la CNMV en ferias o jornadas sobre bolsa y mercados, donde atiende de forma directa a los inversores para resolver sus dudas.

Un elemento clave en el ámbito de la educación financiera es el Plan de Educación Financiera que la CNMV y el Banco de España, con la colaboración de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, vienen desarrollando desde 2008. Este Plan tiene como objetivo mejorar la cultura financiera de la población

española, de forma que los ciudadanos estén en condiciones de afrontar el nuevo contexto financiero con suficiente confianza. Está previsto que en breve se apruebe un nuevo Plan que establecerá el marco de actuación para el periodo 2013-2017 y que tratará de potenciar iniciativas que doten a los ciudadanos de las herramientas y conocimientos adecuados para adoptar decisiones financieras apropiadas.

Una de las principales prioridades del Plan es la incorporación de la educación financiera en las aulas. Esta necesidad es una convicción ampliamente compartida a escala internacional. Tal convicción se apoya en el hecho de que los jóvenes tienen una mayor capacidad de aprendizaje que los adultos y de que su exposición a creencias erróneas y hábitos poco adecuados en el ámbito financiero, muy comunes en los adultos, es todavía reducida. Asimismo, se tiene en cuenta, que por razones de edad, los jóvenes constituyen el grupo poblacional para el que cabe esperar un mayor rendimiento acumulado de la inversión en educación financiera durante su horizonte vital. Sobre esta convicción, algunos países ya han incorporado la educación financiera en el curriculum escolar, entre ellos Estados Unidos, Nueva Zelanda, Australia y Brasil. Otras naciones tienen previsto incorporarla pronto, como Inglaterra, que lo hará de manera obligatoria a partir de septiembre de 2014.

En España existe un debate en estos momentos en torno a este tema que podría sustanciarse con la incorporación de la educación financiera en el plan de estudios de la enseñanza secundaria obligatoria, actualmente en revisión por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. De hecho, se están llevando a cabo ya programas que buscan transmitir un conjunto de conocimientos financieros básicos a alumnos del tercer curso de ESO a los que se les está dedicando una especial atención desde 2011. Además, como se recoge en el Plan de Actividades de la CNMV para 2013, será una prioridad conseguir que a lo largo del curso 2012/2013 se impartan clases de educación financiera en más de 400 centros educativos. Para ello se han elaborado nuevos recursos formativos que faciliten la impartición de las clases por los profesores.

Este es, sin duda, el camino a seguir para dotar a la sociedad española de una mayor cultura financiera tan necesaria en el mundo actual.

María Elvira Rodríguez Herrero
Presidenta de la CNMV

Marco legal de protección del cliente bancario

Íñigo Fernández de Mesa Vargas
Secretario general del Tesoro y
Política Financiera del Ministerio de
Economía y Competitividad



La gran diversidad y complejidad de los productos bancarios requiere un tratamiento particularizado de determinados productos. (...) Se ha desarrollado un

marco específico de transparencia y de protección para los clientes de depósitos, créditos al consumo, préstamos hipotecarios y servicios de pago".

Ya desde sus orígenes, las cooperativas de crédito desempeñaron un papel esencial en el desarrollo económico y social de las zonas menos favorecidas de la geografía española al poner a disposición de la población un conjunto de servicios bancarios a los que hasta entonces habían tenido un acceso limitado. Uno de los factores fundamentales a la hora de extender el uso de estos servicios fue la confianza e implicación de los socios y clientes en las cooperativas.

En los últimos años, la mayor complejidad de los productos bancarios comercializados ha suscitado ciertos recelos por parte de los clientes minoritarios hacia las entidades de crédito. En este sentido, el marco legal de protección del cliente bancario adquiere una especial relevancia no sólo a la hora de evitar la desprotección de los clientes menos informados sino también como garante de la estabilidad financiera ya que, en un sector tan dependiente de la confianza, si los clientes bancarios se consideran masivamente desprotegidos frente a los intereses contrapuestos de las entidades o defraudados por éstas, podría desestabilizarse el conjunto del sistema.

En España se ha venido desarrollado una amplia normativa en materia de protección del cliente bancario cuyos aspectos fundamentales se repasarán a lo largo de este artículo.

Normativa orientada a garantizar la estabilidad financiera

Para un consumidor de productos bancarios, conocer la solvencia de la entidad que le proporciona los servicios resulta fundamental. Sin embargo, pocos son los consumidores que cuentan con la capacidad y los medios para llevar a cabo este análisis. Por ello, toda la normativa orientada a garantizar la estabilidad del sistema financiero como la normativa prudencial y de solvencia de las entidades de crédito o el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito actúan como un primer anillo de protección del cliente bancario.

Normativa general de protección del consumidor

Además, como cualquier otro consumidor, el cliente bancario se encuentra protegido por el Derecho general de protección de los consumidores y usuarios. En este sentido destacan la Ley 7/1998 sobre condiciones generales de contratación, que impone requisitos relativos al contenido e interpretación de las cláusulas generales, o la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios que, en el caso de los contratos bancarios, impone la nulidad de las condiciones generales abusivas.

Sin embargo, las particularidades de los productos bancarios frente a otro tipo de bienes o servicios ha-

Marco legal de protección del cliente bancario

Íñigo Fernández de Mesa Vargas

Secretario general del Tesoro y
Política Financiera del Ministerio de Economía y Competitividad

cen que el Derecho general del consumidor sea insuficiente para garantizar un nivel adecuado de protección del cliente bancario. Por ello existe una normativa de carácter específico de protección al cliente bancario y un entramado institucional de resolución de conflictos entre clientes y entidades. Esta normativa se despliega sobre normas de carácter transversal y de carácter concreto para determinados servicios bancarios.

Normativa transversal de protección del cliente bancario

Entre esas normas de carácter transversal cabe destacar en primer lugar la Ley 26/1988 sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito (LDI), que faculta al Ministro de Economía para el desarrollo del régimen de transparencia y protección del cliente bancario en tres áreas: la publicidad bancaria, la información precontractual y la información contractual. En base a dicha habilitación, la Orden EHA/1718/2010 de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios, desarrollada posteriormente mediante la Circular 6/2010 del Banco de España establece un régimen regulatorio de la publicidad bancaria que se asienta en unos principios generales de claridad y objetividad de la información proporcionada.

Asimismo, en base a esta Orden, las entidades están obligadas a implantar procedimientos internos de

protección de los clientes frente a los riesgos de su propia publicidad. Dicha publicidad está además sujeta a un régimen de sanción y control administrativo que permite al Banco de España requerir el cese, la rectificación o la modificación de la publicidad que no se ajuste a la regulación.

Más recientemente, la Ley 2/2011 de Economía Sostenible facultó al Ministro de Economía y Hacienda para aprobar las normas necesarias para garantizar la protección de los usuarios de servicios financieros, facultad que se plasmaría en la Orden EHA/2899/2011 de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios (OTPC). Esta Orden, en aras de mejorar la accesibilidad para el ciudadano, concentra en un único texto la normativa básica de transparencia y actualiza el esquema de protección del cliente vigente hasta entonces.

Entre las disposiciones relativas a la conducta de las entidades en la comercialización de servicios contenidas en la OTPC destacan el régimen de información sobre comisiones y tipos de interés y las previsiones sobre los datos que las entidades deben poner a disposición de sus clientes en cada fase de la comercialización.

El régimen de comisiones bancarias y de tipos de interés establece la obligación de que las comisio-

Marco legal de protección del cliente bancario

Íñigo Fernández de Mesa Vargas

Secretario general del Tesoro y
Política Financiera del Ministerio de Economía y Competitividad

nes se correspondan con servicios efectivamente prestados y que hayan sido aceptados previamente por el cliente. Además, las entidades están obligadas a poner a disposición de los clientes en formato unificado los gastos e intereses más habitualmente aplicados por ellas. Esta información puede consultarse gratuitamente en todos los establecimientos de las entidades, en sus páginas web y en la página web del Banco de España, lo cual facilita al cliente la comparabilidad entre los productos de las distintas entidades.

En cuanto a las disposiciones sobre los datos que las entidades deben poner a disposición de sus clientes, la OTPC obliga a las entidades a proporcionar al cliente en la fase precontractual los datos necesarios para que este pueda comparar el servicio ofertado con otros similares y adoptar una decisión fundada. Es por ello que esta información debe tener además un carácter gratuito y objetivo y debe entregarse con suficiente antelación.

Por lo que respecta a la información contractual, se exige que ésta sea recogida en soporte escrito o electrónico y trasladada al cliente en el momento de la firma. El contrato deberá expresar como mínimo la TAE aplicada, la periodicidad del devengo de intereses, las comisiones y gastos repercutibles, la dura-

ción del contrato y los términos para su modificación o cancelación.

Sin embargo, la relación contractual no termina tras la firma del contrato. Por ello, una vez que el servicio bancario está siendo prestado, la entidad debe comunicar a su cliente toda la información relevante sin ocultar riesgos inherentes. Además, cada liquidación de intereses o comisiones habrá de ser comunicada en un documento que recoja el tipo de interés aplicado, las comisiones, los impuestos retenidos y otros posibles gastos.

Normativa específica de protección del cliente bancario

La gran diversidad y complejidad de los productos bancarios requiere un tratamiento particularizado de determinados productos. En este sentido, se ha desarrollado un marco específico de transparencia y de protección para los clientes de depósitos, créditos al consumo, préstamos hipotecarios y servicios de pago.

Los depósitos constituyen uno de los productos bancarios más utilizados por los ahorradores. Por ello, la captación de depósitos se reserva legalmente a las entidades de crédito, las cuales deberán estar debidamente autorizadas y reguladas. Asimismo, la OTPC exige requisitos de objetividad, suficiencia y gratuidad

Marco legal de protección del cliente bancario

Íñigo Fernández de Mesa Vargas

Secretario general del Tesoro y

Política Financiera del Ministerio de Economía y Competitividad

de la información a proporcionar a los clientes en las diferentes fases de comercialización. Esta Orden, además, pone especial énfasis en la transparencia de los depósitos estructurados por la complejidad que podría entrañar la combinación de un depósito tradicional a plazo con un producto de inversión.

Por su parte, la protección al cliente de créditos al consumo gira en torno al régimen establecido por la Directiva 2008/48/CE relativa a los contratos de crédito al consumo. Su transposición se llevó a cabo a través de la Ley 16/2011 de contratos de crédito al consumo. Esta ley establece en la fase precontractual una serie de obligaciones de información sobre elementos como el tipo de interés, los potenciales recargos, el importe total del crédito o la TAE aplicable. Durante la fase puramente contractual del contrato se exige la constancia por escrito o soporte similar y una redacción legible. En cuanto al contenido, existen cláusulas obligatorias relativas al importe y periodicidad de los pagos, las garantías y los seguros a los que se condiciona la concesión del crédito.

Por último, conviene destacar que el cliente cuenta con la capacidad para concluir gratuitamente un contrato de crédito al consumo de duración indefinida salvo que exista un plazo de preaviso que, en ningún caso, podrá exceder de un mes y para liqui-

dar anticipadamente su crédito, estando legalmente limitada la compensación a la entidad al 1% del importe del crédito.

Debido a factores como su relación con el acceso a la vivienda, el elevado volumen de endeudamiento que supone para el cliente y los largos periodos de duración de sus contratos, el préstamo hipotecario requiere una especial regulación. Por ello, la OTPC prevé dos etapas en el marco de protección de los clientes de este producto bancario. Durante la primera, de carácter aún precontractual, se ponen a disposición del cliente tres documentos informativos, todos ellos gratuitos:

- Una guía general de acceso al préstamo hipotecario, elaborada por el Banco de España, donde se recogen en lenguaje sencillo los principales elementos a considerar antes de la contratación de un préstamo.
- En segundo lugar, cada entidad debe ofrecer al cliente una ficha estandarizada que recoja las condiciones generales, tipo de interés y otros costes del préstamo.
- Finalmente, cuando el cliente facilite la información necesaria sobre su situación financiera, la

Marco legal de protección del cliente bancario

Íñigo Fernández de Mesa Vargas

Secretario general del Tesoro y
Política Financiera del Ministerio de Economía y Competitividad

entidad le entregará una ficha estandarizada con las condiciones del préstamo adaptadas a su situación que podrá transformarse en oferta vinculante durante un plazo mínimo de catorce días.

La segunda fase de protección regula el contenido mínimo del contrato y atribuye al notario la potestad de desautorizar el préstamo que incumpla la normativa de transparencia. Asimismo, dada la preponderancia en España de los préstamos hipotecarios a tipo variable, la normativa de transparencia establece requisitos para garantizar que los tipos de referencia empleados hayan sido calculados sin posibilidad de influencia por la propia entidad y conforme a un procedimiento matemático objetivo.

Merece una mención especial la hipoteca inversa, un tipo de préstamo hipotecario surgido con la Ley 41/2007 cuyo objeto es ofrecer liquidez al patrimonio inmobiliario. Dado que este producto se destina fundamentalmente a mayores de 65 años y discapacitados, la protección del cliente resulta esencial. En este sentido la OTPC desarrolla un esquema de protección basado en tres pilares: la obligatoriedad de entregar una oferta vinculante al cliente, una mínima adaptación de la documenta-

ción precontractual y la exigencia de que se preste al cliente un servicio de asesoramiento independiente que concluya con una recomendación que tenga en cuenta los demás servicios disponibles en el mercado y las características del cliente. Sin embargo, parece escasa la disposición de las entidades para recomendar un producto ofertado por otra entidad.

Por último, aunque sus importes son muy inferiores a los de los productos vistos hasta ahora, la regulación española y europea presta una especial atención a los servicios de pago (servicios de caja, ingreso y retirada de efectivo, adeudos en cuenta, transferencias...) dada la alta frecuencia con que se usan. Así, la Directiva 2007/64/CE sobre servicios de pago en el mercado interior trató de armonizar la regulación de los distintos países de la Unión Europea mediante una serie de normas de transparencia y de derechos y obligaciones de las partes. Este marco sería integrado en el Derecho español mediante el Título III de la Ley 16/2009 de servicios de pago y por la Orden EHA/1608/2010 sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago cuyas líneas fundamentales se orientan al traslado adecuado y gratuito de información sobre los precios y las principales características de los servicios prestados.

Marco legal de protección del cliente bancario

Íñigo Fernández de Mesa Vargas

Secretario general del Tesoro y

Política Financiera del Ministerio de Economía y Competitividad

Marco institucional de protección del cliente bancario

A pesar del marco legal descrito, en muchas ocasiones, el cliente renuncia a la defensa de sus derechos por considerar mayores los costes judiciales que los potenciales beneficios. Por ello existen herramientas de carácter institucional que ofrecen la oportunidad de resolver los conflictos de un modo más económico. Este esquema institucional se basa en los servicios de atención al cliente de las entidades, los Defensores del cliente y el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

La integración de los servicios de atención al cliente en la estructura de las entidades podría limitar la independencia de estos servicios. Por ello, la Orden ECO/734/2004 sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras exige que los gestores de estos servicios sean personas de reconocida honorabilidad, que posean conocimientos y experiencia adecuados y que operen con autonomía de decisión. Además, las reclamaciones presentadas deberán resolverse en el plazo máximo de dos meses.

A pesar de los requisitos anteriores no puede presumirse el carácter imparcial de los servicios de atención al cliente. Por ello, la Ley 44/2002 previó la posi-

bilidad de las entidades de constituir una figura a medio camino entre el arbitraje y la mediación, los llamados Defensores del cliente. Según la norma, los Defensores habrán de ser personas de reconocido prestigio en el ámbito jurídico, económico o financiero sin vínculos profesionales con las entidades y con autonomía de criterio.

Por su parte, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, nacido en cumplimiento de lo previsto en la Orden de 3 de marzo de 1987, sobre liberalización de tipos de interés y sobre normas de actuación de las entidades de depósito, desarrolla funciones de resolución de las reclamaciones formuladas y funciones de carácter divulgativo, especialmente a través de su Memoria anual. Los procedimientos de resolución del Banco de España concluyen con un informe en el que se hace constar si la entidad ha menoscabado algún derecho del cliente. Si así fuese, se informará a los servicios de supervisión del Banco de España. Sin embargo, la resolución del procedimiento no resulta vinculante para ninguna de las partes ni puede ser recurrida, lo que ha suscitado críticas sobre su utilidad. Asimismo, se ha criticado la ubicación del Servicio de Reclamaciones dentro de un organismo cuyo objetivo prioritario es la estabilidad financiera. No obstante, conviene subrayar el elevado nivel de aceptación de los informes del Servicio de Reclamaciones por las

partes y el valor como prueba pericial de los mismos en los procedimientos judiciales iniciados.

Así pues, el marco de protección del cliente bancario descansa sobre cuatro ejes: la normativa prudencial y de solvencia bancaria, el Derecho general de protección del consumidor, la normativa bancaria de protección del cliente y un entramado institucional de resolución prejudicial de conflictos. Este esquema de protección adquiere una vital importancia en un contexto como el actual en el que diversos acontecimientos de carácter nacional e internacional han erosionado considerablemente la confianza en el sistema bancario.

Íñigo Fernández de Mesa Vargas

Secretario general del Tesoro y Política Financiera
del Ministerio de Economía y Competitividad

El servicio de atención al cliente, un servicio básico en la relación

Fernando Tejada de la Fuente
Jefe del Servicio de Reclamaciones
del Banco de España



Los servicios de atención son puntos de contacto directo con los clientes y que, por lo tanto, constituyen una fuente óptima de información acerca del grado de adaptación de la oferta de productos y servicios de la entidad a sus necesidades y de la percepción que estos tienen de la entidad".

Aunque a título voluntario algunas entidades financieras ya contaban con un departamento o servicio encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones de sus clientes, no es hasta el año 2002 cuando, mediante el artículo 29 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, se introduce por primera vez la obligación para las entidades de crédito, las entidades aseguradoras y las empresas de servicios de inversión de contar en su organización con un *Servicio de Atención al Cliente*. Más adelante esta obligación se hizo extensiva a las sociedades de tasación, a los establecimientos de cambio de moneda, a las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva, a las entidades de servicios de pago y a otros grupos de entidades prestadoras de servicios financieros. La norma citada también habilitaba a las entidades financieras para que, de forma potestativa, instituyeran, bien individualmente, bien agrupadas por diferentes criterios, la figura de *Defensor del Cliente*.

En desarrollo de lo establecido en la citada Ley 44/2002 se dictó la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, que reguló detalladamente los requisitos y procedimientos que han de cumplir tanto los departamentos y servicios de atención al cliente,

como los defensores del cliente. Las obligaciones contenidas en la Orden se refieren a las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios, entendiéndose por tales las personas físicas o jurídicas que pudieran ver perjudicados sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Ambas figuras aparecen así estrechamente vinculadas a la regulación tendente a fomentar la transparencia informativa y la protección de la clientela bancaria y de las buenas prácticas y usos financieros y, en especial, al sistema de consultas y reclamaciones que, instaurado a partir de 1987, fue modificado y extendido en su ámbito de aplicación por la referida Ley 44/2002 y su derivado Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros. Esta regulación fue, de nuevo, modificada por la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, cuyo desarrollo en lo que aquí interesa se materializó en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

El servicio de atención al cliente, un servicio básico en la relación

Fernando Tejada de la Fuente

Jefe del Servicio de Reclamaciones del Banco de España

De acuerdo con el procedimiento señalado para resolver las quejas o reclamaciones que presenten sus clientes, los servicios de atención al cliente disponen de dos meses para pronunciarse. La Orden ECO/734/2004 regula las particularidades de la correspondiente tramitación, entre las que destaca el hecho de que la decisión de un defensor del cliente favorable a la reclamación vinculará a la entidad, aunque ello no es obstáculo para que el cliente pueda interponer una demanda judicial o reclamar extrajudicialmente por los mismos hechos. Transcurrido el plazo de dos meses, o previamente si la resolución del servicio de atención al cliente o del defensor del cliente es contraria a las pretensiones del cliente reclamante, éste tiene expedita la vía de recurrir a los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, según corresponda en razón de la materia.

Las entidades están obligadas a elaborar un Reglamento de funcionamiento para la Defensa del Cliente, regulando la actividad del departamento o servicio de atención al cliente, y en su caso, del defensor del cliente, así como las relaciones entre ambos. Este Reglamento se somete a la consideración del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos

de Pensiones, que verifican que contiene la regulación necesaria y que se ajusta a la normativa aplicable. Los tres organismos mantienen registros públicos en los que pueden consultarse los nombres de las personas que ostentan la titularidad de los servicios de atención al cliente y de las defensorías del cliente, así como el detalle de los correspondientes datos de contacto. En todo caso las entidades financieras tienen la obligación de poner a disposición de sus clientes, ya sea en las oficinas de forma física como en las páginas web, información, entre otras cuestiones, sobre la existencia de los departamentos o servicios, o en su caso, del defensor del cliente, de su reglamento y las obligaciones de la entidad en la resolución de las quejas y reclamaciones.

Procede en este punto señalar las cautelas previstas en la normativa para garantizar un adecuado funcionamiento de los servicios de atención al cliente. La primera se refiere al modelo de organización, de modo que, por un lado, las entidades dispongan de medidas de separación respecto de los restantes servicios comerciales u operativos y, por otro, incluyan en su memoria anual un resumen con los aspectos más destacables de la actuación del departamento o servicio de atención al cliente y del defensor del cliente durante el ejercicio que corresponda. Adicionalmente, en el caso de los defensores del cliente

El servicio de atención al cliente, un servicio básico en la relación

Fernando Tejada de la Fuente

Jefe del Servicio de Reclamaciones del Banco de España

se requiere independencia respecto de la entidad y total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones. No obstante esta autonomía, las entidades deberán asegurarse de que los servicios de atención al cliente estén dotados de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones y, en especial, deberán adoptar las acciones necesarias para que el personal destinado en dichos departamentos disponga de los conocimientos adecuados.

La segunda cautela tiene que ver con las cualidades y cualificaciones de las personas que estén al frente de los servicios de atención al cliente y de quienes ostenten el cargo de defensor del cliente. Deberán ser, en todo caso, personas con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. La honorabilidad comercial y profesional se pone en relación con el respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como a las buenas prácticas comerciales y financieras. Por su parte el conocimiento y la experiencia que requiere la Orden ECO/734/2004 es el previo desempeño de funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad. En el caso concreto del defensor del cliente se exige, además,

tener reconocido prestigio en el ámbito jurídico, económico o financiero y ser ajeno a la entidad a la que presta servicios.

Adicionalmente, como tercera y última cautela, la normativa prevé un sistema especial para el nombramiento de los titulares de los servicios de atención al cliente y de los defensores del cliente. En su virtud, tales nombramientos deben ser acordados por el consejo de administración u órgano equivalente de la entidad, y, en el segundo caso, el de los defensores, se posibilita establecer estatutariamente la ratificación de la designación por la junta o asamblea general.

Hasta aquí se ha descrito de una manera resumida el marco regulatorio en el que se desenvuelve la actuación de los servicios de atención al cliente y de los defensores del cliente, así como la función que ambos desempeñan por imperativo legal en los ámbitos de la transparencia informativa y la protección de la clientela bancaria y de las buenas prácticas y usos financieros. Sin embargo su alcance es, sin duda, mucho más amplio y adecuadamente gestionados, y apalancados en su obligada separación con respecto a las áreas operativas y comerciales, pueden llegar a convertirse en piezas fundamentales dentro de la estructura organizativa de las entidades.

El servicio de atención al cliente, un servicio básico en la relación

Fernando Tejada de la Fuente

Jefe del Servicio de Reclamaciones del Banco de España

En este sentido hay que tener presente que los servicios de atención son puntos de contacto directo con los clientes y que, por lo tanto, constituyen una fuente óptima de información acerca del grado de adaptación de la oferta de productos y servicios de la entidad a sus necesidades y de la percepción que estos tienen de la entidad. Adicionalmente la información disponible en los servicios de atención al cliente puede servir, en determinados casos, como indicador avanzado de eventuales conflictos y de catalizado de actuaciones preventivas. A continuación se analiza con cierto grado de detalle cada uno de estos tres aspectos.

Es sabido que el marco competitivo en el que se desenvuelve la actuación de las entidades financieras obliga a una constante renovación de la gama de productos, tanto en el lado del activo como en el del pasivo, y servicios que ofrecen a sus clientes actuales y potenciales. Aunque hay múltiples técnicas y herramientas de mayor o menor complejidad para captar los gustos y las preferencias del público, el contacto directo con los clientes aporta un valor añadido innegable. Este contacto se materializa principalmente a través de los diferentes canales de distribución y, de manera muy relevante, a través de la red comercial. Sin embargo la capacidad de la red para captar información útil en el diseño de nuevos productos y servi-

cios se puede ver difuminada por la confluencia de otros intereses que, a menudo, resultan más apremiantes y en algunos casos contradictorios. Por el contrario los servicios de atención al cliente sufren en menor medida este tipo de interferencias y pueden captar con mayor claridad los deseos y preferencias de los clientes, de modo que pueden aportar mucho valor añadido a la hora de establecer los procedimientos con los que debe contar la entidad para el diseño de nuevos productos.

En relación con la percepción que los clientes tienen sobre la entidad, la aportación que puede hacer el servicio de atención es indudable. Se trata de un fuente de información directa para conocer el origen de desconcentos o de malentendidos de los clientes individualmente considerados y de una herramienta clave para solucionarlos con celeridad, si corresponde hacerlo, evitando así la generación de expectativas negativas sobre su resolución que, a su vez, en una suerte de círculo pernicioso, empeoran la percepción sobre la entidad. La conclusión es que los servicios de atención al cliente tiene mucho que decir en el diseño de las políticas de calidad de la entidad y pueden colaborar decisivamente en la mejora de su reputación.

La información recibida en los servicios de atención al cliente es, por último, susceptible de ser utilizada

como detector avanzado de eventuales conflictos de escala que, además de incorporar el componente reputacional que se acaba de referir en el párrafo anterior, podrían llegar a generar costes significativos para la entidad. La captación de señales en este sentido a través de las consultas y de las quejas permite la adopción de medidas tempranas que disipen o, al menos, atenúen estos riesgos, eludiendo así futuros y cada vez más costosos procesos de solución de conflictos.

En las líneas anteriores ha quedado, pues, de manifiesto como los servicios de atención al cliente de las entidades financieras aparecen configurados en estrecha relación con disposiciones normativas y vinculados a la promoción de la transparencia informativa y de las buenas prácticas. Sin embargo también se ha puesto de relieve que esconden un potencial innegable no sólo para desempeñar ése rol, sino también para convertirse en piezas clave en la estrategia de las entidades frente a la clientela real y potencial.

Fernando Tejada de la Fuente

Jefe del Servicio de Reclamaciones del Banco de España

El Fondo de Garantía de Depósitos, ¿clave para la confianza del cliente?

Juan Manuel Rodríguez Santamaría
Letrado asesor del Fondo de Garantía de Depósitos (FGD)



Los sistemas de garantía de depósitos europeos (...) han pasado a ser objeto de una especial atención como importantes instrumentos para la estabilidad de los sistemas financieros, estándose en la actualidad perfeccionándose sus mecanismos de funcionamiento".

1. Los sistemas de garantía de depósitos como «garantes» de la confianza del depositante en las entidades bancarias

La confianza es el elemento fundamental para el funcionamiento de las entidades bancarias. El dinero que las entidades de crédito reciben de sus clientes a título de depósitos a corto plazo, lo transforman en préstamos o créditos a terceros a medio plazo. Las entidades de crédito son por tanto más vulnerables a problemas de liquidez e insolvencia que otras empresas. Cuando, por los motivos que sean, esa confianza se quiebre, los depositantes reclamarán su dinero y el banco se enfrentará a problemas que pueden desembocar en graves problemas de inestabilidad financiera.

Pues bien, precisamente el papel fundamental atribuido a los «sistemas de garantía de depósitos» (también llamados «sistemas de seguro de depósitos») es el de «contribuir a estabilizar el sistema financiero, garantizando a los depositantes el acceso a sus fondos en caso de quiebra o insolvencia bancaria».

Dichos sistemas, si están adecuadamente diseñados y financiados, infunden confianza a los depositantes reduciendo la posibilidad de «corridas» o retiradas masivas de depósitos («bank runs»), o situaciones de pánico bancario, que afectarían tanto a bancos en di-

ficultades como a bancos sólidos, cumpliendo así primordialmente una «función preventiva». Su objetivo es impedir que de una crisis individual de una entidad de crédito se pase a una sistémica.

Por otro lado, los seguros de depósitos existen para asegurar a los depositantes el reintegro de sus depósitos en caso de problemas en una entidad de crédito, cumpliendo así una «función protectora» de los mismos, especialmente del pequeño y poco sofisticado ahorrador, con poca capacidad para efectuar el control y seguimiento de las actividades desarrolladas por las entidades.

Además, los sistemas de garantía de depósitos suelen estar facultados en algunos países, como el nuestro, para adoptar medidas que permitan un «proceso eficaz de resolución de quiebras bancarias», mediante el cual las entidades débiles e insolventes son objeto de una rápida resolución evitando así los costes a largo plazo de las mismas y que se debiliten otras entidades más sólidas, facilitando la adquisición del negocio bancario de la entidad insolvente por parte de una entidad adecuada y proporcionando a los depositantes acceso inmediato a sus fondos.

A la hora de diseñar las características de un sistema de garantía de depósitos, es importante que se miti-

El Fondo de Garantía de Depósitos, ¿clave para la confianza del cliente?

Juan Manuel Rodríguez Santamaría
Letrado asesor del FGD

que el denominado «*riesgo moral*», es decir, el incentivo que tienen los bancos a asumir mayores riesgos en busca de una mayor rentabilidad al poder disponer de recursos a coste inferior al que deberían satisfacer en ausencia del seguro de depósitos, o los depositantes a colocar sus ahorros en las entidades que ofrecen mayor retribución sin entrar a considerar la mayor o menor solvencia de las mismas, al sentirse protegidos o creer que no se dejará que un banco entre en quiebra. Para ello pueden establecerse límites de cobertura, exclusión de la protección a determinadas categorías de depositantes, o un sistema de primas o contribuciones de las entidades de crédito a los sistemas de garantía de depósitos en función de su nivel de riesgo.

Un requisito igualmente importante para que los sistemas de garantía de depósitos sean creíbles y generen confianza en el cliente bancario es el de que dispongan de los recursos financieros necesarios para asegurar un reembolso rápido de las reclamaciones de los depositantes.

A este respecto, las autoridades pueden elegir entre constituir anticipadamente y mantener un «*fondo*» (sistema «*ex ante*») o establecer gravámenes a cobrar una vez se produzca la insolvencia de un banco miembro (sistemas «*ex post*»), o una mezcla de los dos. Los sistemas *ex ante* tienen la ventaja de que pueden consti-

tuirse mientras las condiciones económicas son buenas, para utilizarse después cuando éstas sean menos favorables y las pérdidas de los bancos más elevadas, reduciendo así el carácter pro cíclico de la financiación. Además, minimizan la dependencia de los fondos públicos durante los periodos de crisis financiera, al autofinanciarse mediante las aportaciones periódicas de sus entidades miembros.

Por último, señalar que los sistemas de garantía de depósitos forman parte de toda una red de protección –que debe incluir también un «*prestamista de última instancia*» (el «*banco central*»), un «*sistema de regulación y supervisión prudencial*», y «*mecanismos de intervención y resolución bancaria*»- que ha sido necesario articular alrededor de las entidades de crédito debido al papel esencial que éstas cumplen en la economía y a la repercusión que sus eventuales problemas pueden acarrear derivados de la especial naturaleza de la actividad bancaria.

2. El «*sistema español de garantía de depósitos*»: marco legal, funciones y financiación

El sistema español de garantía de depósitos está integrado por un único «*Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito*», resultante de la unificación en octubre de 2011 de los hasta entonces existentes tres fondos de garantía de depósitos (el

El Fondo de Garantía de Depósitos, ¿clave para la confianza del cliente?

Juan Manuel Rodríguez Santamaría
Letrado asesor del FGD

«Fondo de Garantía de Depósitos en Cajas de Ahorro», el «Fondo de Garantía de Depósitos en Establecimientos Bancarios» y el «Fondo de Garantía de Depósitos en Cooperativas de Crédito»), cuyos patrimonios se han integrado en el nuevo Fondo.

2.1 Marco legal y funciones

El régimen legal aplicable actualmente al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito se contiene en el Real Decreto-ley 16/2011, de 14 de octubre, por el que se crea el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, parcialmente modificado por el Real Decreto-ley 19/2011, de 2 de diciembre, por la Disposición Final cuarta del Real Decreto-ley 2/2012, de 3 de febrero, y finalmente por la Disposición Final octava del Real Decreto-ley 24/2012, de 31 de agosto, reiterada por la Disposición Final octava de la Ley 9/2012, de 14 de noviembre, de reestructuración y resolución de entidades de crédito.

Desde principios de los años ochenta, los fondos de garantía de depósitos sectoriales primero y, más tarde, el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, han sido entidades jurídicas creadas por ministerio de la Ley, cuyas funciones eran, por un lado, la de «*garantizar los depósitos en dinero*» (y más tarde también «*en valores*») en las entidades de crédito y, por otro, el «*reforzamiento de la solvencia y fun-*

cionamiento de dichas entidades», también conocida como «*función de resolución*». Recientemente se ha incluido además la posibilidad de que el Fondo pueda adoptar «*medidas tendentes a facilitar la implementación de la asistencia financiera europea para la banca española*». Analizamos a continuación con más detalle las citadas funciones:

a) Función de garantía de depósitos

En relación a su primera función, el importe máximo garantizado ha quedado fijado en la actualidad en la cantidad de 100.000 euros por depositante, sea persona natural o jurídica, y entidad, cualquier que sea el número y clase de depósitos en los que figure como titular en una entidad de crédito.

El alcance de la cobertura abarca a los depósitos («*saldos acreedores*») mantenidos en cuentas nominativas -incluidos los fondos procedentes de situaciones transitorias por operaciones de tráfico-, cualquiera que sea la moneda en que estén nominados y siempre que estén constituidos en España o en otro Estado miembro de la Unión Europea, y se incluyen como tales a los fondos confiados a la entidad para la realización de algún servicio de inversión.

Existen determinadas exclusiones al alcance, tales como los depósitos constituidos por otras entidades

El Fondo de Garantía de Depósitos, ¿clave para la confianza del cliente?

Juan Manuel Rodríguez Santamaría
Letrado asesor del FGD

financieras (entidades de crédito, sociedades y agencias de valores, entidades aseguradoras, etc), por las Administraciones Públicas, por empresas del mismo grupo económico que la entidad de crédito, por sus cargos de administración y/o dirección, los del auditor de cuentas, etc, así como los valores representativos de deuda emitidos por la propia entidad.

El Fondo satisfará a sus titulares el importe garantizado de los depósitos cuando se produzca alguno de los siguientes hechos («*supuestos de indisponibilidad*»):

- i. que la entidad de crédito haya sido declarada o se tenga judicialmente por solicitada la declaración en concurso de acreedores o,
- ii. que, habiéndose producido impago de depósitos vencidos y exigibles, el Banco de España determine -a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, dentro de los 5 días hábiles siguientes a haber comprobado por primera vez que la entidad no ha logrado restituir depósitos vencidos y exigibles- que, en su opinión y por razones directamente derivadas de la situación financiera de la entidad de que se trate, ésta se encuentra en la imposibilidad de restituirlos inmediatamente.

El Fondo deberá satisfacer las reclamaciones debidamente comprobadas dentro de los veinte días hábiles siguientes a la fecha en que el Banco de España haga la declaración sobre la indisponibilidad de los depósitos o la autoridad judicial declare el concurso de acreedores de la entidad de crédito o tenga por solicitada dicha declaración. El Fondo podrá no obstante solicitar al Banco de España una prórroga no superior a diez días hábiles.

El importe garantizado a los inversores, que es independiente del previsto para los depósitos, alcanza igualmente como máximo la cantidad de 100.000 euros por inversor y entidad, si bien en este caso lo que se cubre es «*la no restitución de los valores o instrumentos pertenecientes al inversor*», pero en ningún caso la pérdida de valor de la inversión o cualquier otro riesgo de crédito. En este caso, los importes garantizados se abonarán en su equivalente dinerario. Para ello, el importe se calculará al valor de mercado de dichos valores o instrumentos en el día en que se produzca el hecho desencadenante de la ejecución de la garantía.

Por lo que respecta a los valores garantizados, tienen esta consideración los valores negociables e instrumentos financieros previstos en el artículo 2 de la Ley del Mercado de Valores, que hayan sido confiados a

El Fondo de Garantía de Depósitos, ¿clave para la confianza del cliente?

Juan Manuel Rodríguez Santamaría
Letrado asesor del FGD

una entidad de crédito en España o en cualquier otro país, para su depósito o registro o para la realización de algún servicio de inversión.

Es importante destacar que no gozarán de garantía los valores e instrumentos financieros confiados a sucursales de entidades de crédito españolas localizadas en países no comunitarios que dispongan de sistemas nacionales de indemnización de los inversores equivalentes a los españoles.

En cuanto a las exclusiones subjetivas al alcance, rigen las mismas que para la garantía dineraria (valores de los que sean titulares otras entidades financieras, las Administraciones Públicas, las empresas del mismo grupo económico que la entidad, etc).

En los casos de valores e instrumentos financieros, se prevén también dos supuestos para la ejecución de la garantía: (i) que la entidad de crédito haya sido declarada o se tenga judicialmente por solicitada la declaración de concurso de acreedores, y esas situaciones conlleven la suspensión de la restitución de los valores o instrumentos financieros; o (ii) que, habiéndose producido la no restitución de los valores o instrumentos financieros, el Banco de España determine que la entidad de crédito se encuentra en la imposibilidad de restituirlos en el futuro inmediato por razones

directamente relacionadas con su situación financiera, siempre que el inversor hubiera solicitado a la entidad de crédito la devolución de los valores e instrumentos financieros que le hubiera confiado y no hubiera tenido satisfacción en un plazo máximo de 21 días hábiles por parte de aquélla.

En el caso de los inversores, el Fondo deberá satisfacer sus reclamaciones a más tardar, tres meses después de haber determinado la posición del inversor y su importe. Al igual que en el caso de los depósitos, el Fondo puede solicitar al Banco de España una prórroga pero en este caso no superior a tres meses.

Por último, hay que tener en cuenta que en España existe otro Fondo, el «*Fondo General de Garantía de Inversiones*» o «*FOGAIN*», que ofrece una cobertura en supuestos parecidos a los del Fondo pero cuando el servicio de inversión ha sido prestado por empresas de servicios de inversión, no por una entidad de crédito.

b) Función de apoyo a la resolución de una entidad de crédito

La justificación de la segunda función de los entonces tres fondos de garantía de depósitos y del hoy Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito radicaba, por un lado, en el elevado coste de la fun-

El Fondo de Garantía de Depósitos, ¿clave para la confianza del cliente?

Juan Manuel Rodríguez Santamaría
Letrado asesor del FGD

ción de garantía que asumían los mismos y por otro, en el propósito de reforzar la confianza de los depositantes, de forma que se alejase el fantasma de una retirada masiva de depósitos ante una situación de crisis de una entidad de crédito, evitando en última instancia un eventual, y posiblemente más costoso, pago de depósitos.

Ello determinó que, excepcionalmente, y de forma coadyuvante con la función de garantía, los fondos de garantía de depósitos pudieran adoptar medidas preventivas y de saneamiento tendentes a facilitar la viabilidad de la entidad en crisis, en el marco de un plan de actuación acordado por la entidad y aprobado por el Banco de España, que podían comprender ayudas financieras a fondo perdido o sujetas a reembolso total o parcial, siempre que financieramente supusiesen un coste menor a los desembolsos que hubiera tenido que hacer si se hubiera optado por el pago de los depósitos garantizados por el propio Fondo en la misma entidad bancaria, de forma que se preservase el patrimonio del mismo para otras posibles intervenciones.

El Real Decreto-ley 16/2011 actualizó y fortaleció la función de resolución del ya Fondo único, previendo asimismo la posibilidad de adoptar dichas medidas en el marco de procesos de reestructuración o en el

caso de que se adoptasen medidas de apoyo financiero para el reforzamiento de los recursos propios de una entidad de crédito al amparo de lo previsto en el Real Decreto-ley 9/2009, de 26 de junio, sobre reestructuración bancaria y reforzamiento de los recursos propios de las entidades de crédito (vigente hasta el 31 de agosto de 2012). El principio esencial de dicha reforma radicaba en que los costes ocasionados por la reestructuración del sector financiero —«la más importante reestructuración financiera de nuestra historia democrática», en palabras de la exposición de motivos del Real Decreto-ley 16/2011— fueran asumidos por el propio sector, con el fin de que no se trasladasen dichos costes al erario público, es decir, al contribuyente.

Finalmente, en virtud de la última de las modificaciones citadas del Real Decreto-ley 16/2011, el Fondo ha perdido la citada «función de refuerzo de la solvencia y funcionamiento de las entidades de crédito», habiendo quedado ésta subsumida en las de «reestructuración y resolución de entidades de crédito» atribuidas al «Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria» («FROB»).

Paralelamente, sin embargo, la Disposición Final octava del Real Decreto-ley 24/2012 (reiterada por la Disposición Final octava de la Ley 9/2012), ha introdu-

El Fondo de Garantía de Depósitos, ¿clave para la confianza del cliente?

Juan Manuel Rodríguez Santamaría
Letrado asesor del FGD

cido, a su vez, bajo el título «Medidas de apoyo a la resolución de una entidad de crédito», un nuevo artículo 11 en el Real Decreto-ley 16/2011, en cuyo apartado primero se prevé que «para el cumplimiento de la función prevista en el artículo 4 (se refiere a la de «garantía de depósitos») y en defensa de los depositantes cuyos fondos están garantizados y del propio Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, el Fondo podrá adoptar medidas de apoyo a la resolución de una entidad de crédito», añadiendo que «A estos efectos, cuando una entidad de crédito se encuentre en un proceso de resolución conforme a lo dispuesto en la Ley 9/2012, de 14 de noviembre, de reestructuración y resolución de entidades de crédito, el Fondo, dentro del marco del plan de resolución aprobado, podrá ejecutar cualquier medida de apoyo financiero de las previstas en el apartado siguiente que facilite la resolución de la entidad», no pudiendo el Fondo «asumir un coste financiero superior a los desembolsos que hubiese tenido que realizar de optar, en el momento de apertura del proceso de resolución, por realizar el pago de los importes garantizados en caso de liquidación de la entidad».

En cuanto a las medidas de apoyo financiero, éstas pueden concretarse en una o varias de las siguientes: «a) el otorgamiento de garantías»; «b) la concesión de préstamos o créditos»; o «c) la adquisición de activos

o pasivos, pudiendo mantener su gestión o encomendarla a un tercero».

De este modo, el régimen actualmente vigente ha vuelto a otorgar un papel destacado al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito al prever la realización por el mismo de operaciones que faciliten la «resolución» (término éste que hace referencia a la «extinción ordenada» de una entidad y eventual transmisión de su negocio, evitando su «liquidación concursal») de bancos con problemas («entidades inviables», en la terminología de la Ley 9/2012), si bien con la única finalidad de garantía de los depósitos y en el marco del plan de resolución aprobado, sin que dichas operaciones puedan tener ya por exclusiva el refuerzo de la solvencia y funcionamiento de las entidades de crédito, finalidad ésta que ha quedado reservada al Estado, a través del FROB, quién podrá otorgar apoyo financiero público para garantizar la «viabilidad» de las entidades que se encuentren inmersas en «procesos de reestructuración», siempre que cuenten con capacidad para devolver tal apoyo financiero en los plazos previstos para cada instrumento de apoyo en la Ley 9/2012.

c) Medidas tendentes a facilitar la implementación de la asistencia financiera europea para la recapitalización de las entidades de crédito españolas

El Fondo de Garantía de Depósitos, ¿clave para la confianza del cliente?

Juan Manuel Rodríguez Santamaría
Letrado asesor del FGD

La Disposición Adicional quinta del Real Decreto-ley 21/2012, de 13 de julio, de medidas de liquidez de las Administraciones públicas y en el ámbito financiero, habilitó al Fondo de Garantía de Depósitos para adoptar medidas tendentes a facilitar la implementación de la asistencia financiera europea para la recapitalización de las entidades de crédito españolas.

Para la adopción de estas medidas no se requiere la previa aprobación de un determinado plan, sino que es suficiente que las mismas se incardinan en el marco de la asistencia financiera citada y de sus funciones, se tenga en cuenta el beneficio del conjunto del sistema de entidades adheridas al Fondo, y siempre que el coste de dichas medidas sea inferior a los desembolsos que hubiera tenido que realizar el Fondo de optar, en el momento de apertura del correspondiente proceso de restructuración o resolución, por realizar el pago de los importes garantizados.

2.2 Financiación

El Fondo de Garantía de Depósitos español es un fondo *ex ante*, asemejándose por sus características a un aseguramiento mutual o colectivo obligatorio, al nutrirse de las aportaciones (primas) realizadas a lo largo del tiempo por sus entidades miembros –al menos todas la entidades de crédito españolas–, hasta

que el patrimonio del Fondo alcance una cuantía suficiente para el cumplimiento de sus fines. Si éste fuese negativo se podrían realizar «derramas», que se registrarán como patrimonio una vez acordadas.

Esta forma de autofinanciación es congruente con lo señalado en la «Directiva 94/19/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 1994, relativa a los sistemas de garantía de depósitos» –cuyo principal hito fue la armonización de un nivel mínimo de cobertura de los depósitos (20.000 euros) en el conjunto de la Unión Europea–, que si bien no armonizó los métodos de financiación de los sistemas de garantía de depósitos, dejó sentado en su expositivo el principio de que «los gastos de la financiación de estos sistemas deberían recaer, en principio, en las propias entidades de crédito», principales beneficiarias, junto a sus clientes, de dichos sistemas, minimizándose el coste final para el contribuyente (muchas veces coincidente con el propio cliente bancario), sin perjuicio de contribuir a la realización de los intereses generales en el ejercicio de las funciones que tiene asignadas por ley.

Las «aportaciones anuales» ordinarias pueden llegar hasta el 3 por mil de los depósitos garantizados existentes al final del ejercicio, en función de la tipología de las entidades de crédito, si bien el Ministro de Eco-

El Fondo de Garantía de Depósitos, ¿clave para la confianza del cliente?

Juan Manuel Rodríguez Santamaría
Letrado asesor del FGD

nomía, a propuesta del Banco de España, puede disminuirlas cuando el patrimonio del Fondo alcance una cuantía suficiente. En la actualidad están fijadas en el 2 por mil para todos los tipos de entidades de crédito, habiendo ascendido el importe ingresado en febrero de 2012 a 1.848 millones de euros. En todo caso, se suspenden las aportaciones cuando el fondo patrimonial no comprometido en operaciones propias del objeto del Fondo iguale o supere el 1 por 100 de los depósitos garantizados.

Finalmente el Fondo puede también financiarse mediante los recursos captados en los mercados de valores, préstamos u otras operaciones de endeudamiento. Además, el artículo 23.2.c) de la Ley 9/2012, de 14 de noviembre, prevé específicamente la posibilidad de que el FROB pueda otorgar financiación, en condiciones de mercado, al Fondo de Garantía de Depósitos, a fin de que éste pueda acometer las funciones de apoyo financiero a los planes de resolución de entidades de crédito.

3. La creación de una «red de seguridad paneuropea»

Desde el inicio de la crisis financiera en 2007, los gobiernos se han visto obligados a la adopción de medidas de apoyo económico y financiero para restablecer la confianza incluso en entidades de tamaño

relativamente modesto con el objeto de evitar un efecto dominó sobre otras entidades. Medidas que en última instancia han sido soportadas por los contribuyentes. Para evitar que dicha situación se repita nuevamente, las autoridades nacionales e instituciones internacionales han adoptado iniciativas encaminadas a proponer medidas para reforzar el sistema financiero internacional y, en particular, las redes de seguridad financiera, de las que, como hemos visto, los sistemas de garantía de depósitos son un elemento esencial.

En Europa, la Comisión Europea ha considerado fundamental alcanzar una armonización suficiente de las redes de seguridad financiera, evitando el coste a largo plazo que supondría un funcionamiento inadecuado de las mismas especialmente en caso de una situación de crisis transfronteriza.

En el año 2009, y respondiendo a la necesidad urgente en aquel momento de infundir confianza en el sistema financiero, la «Directiva 2009/14/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de marzo de 2009, por la que se modifica la Directiva 94/19/CE relativa a los sistemas de garantía de depósitos, en lo que respecta al nivel de cobertura y al plazo de pago», introdujo una serie de reformas esenciales en la regulación de los sistemas de garantía de depósitos euro-

El Fondo de Garantía de Depósitos, ¿clave para la confianza del cliente?

Juan Manuel Rodríguez Santamaría
Letrado asesor del FGD

peos –transpuestas a nuestra legislación por el Real Decreto 628/2010, de 14 de mayo-, como fueron: el fomento de la cooperación entre sistemas europeos, el incremento de las obligaciones de información de las entidades de crédito a los depositantes, el aumento del nivel de cobertura mínima de los depósitos (pasando de 20.000 a los 100.000 euros actuales de cobertura mínima «y máxima») o la reducción del plazo para hacer efectivo el pago por los sistemas de garantía de depósitos nacionales (reduciéndose de tres meses a 20 días hábiles).

Poco después, el 12 de julio de 2010, la Comisión adoptó una nueva propuesta legislativa para una profunda revisión de la Directiva 94/19/EC, con vistas a implementar a largo plazo una estrategia dirigida a la consecución de un sistema paneuropeo de garantía de depósitos, y en la que, como primer paso, figura el establecimiento a medio plazo de una red de sistemas de garantía a nivel de la Unión Europea, con caracteres comunes como son el ser financiados ex ante y mediante aportaciones o primas «variables» de sus entidades miembros «en función del perfil de riesgo de las mismas».

Con esta última medida se pretende que aquellas entidades con mayor volumen de riesgos, que tienen mayor probabilidad de quiebra, aporten más, en lugar de una cantidad fija que penalizaría a las entidades

mejor gestionadas. Se trata en definitiva de establecer un incentivo para que las entidades de crédito lleven a cabo una gestión de riesgos sensata, y un mecanismo disuasorio para la propensión al riesgo, al establecer una distinción clara entre el nivel de contribución de los bancos con un menor o mayor riesgo (oscilando entre 75% y el 200% de la aportación ordinaria).

Ello reduce además el impulso de los depositantes a desplazar sus depósitos de las entidades más seguras a las entidades más arriesgadas y que ofrecen mayor remuneración, lo que incrementa el riesgo soportado por el sistema de garantía de depósitos a límites inaceptables, y cuya única alternativa sería la adopción de una política activa de expulsión de los bancos con perfiles de mayor riesgo.

Más recientemente, la Comisión ha presentado el 6 de junio de 2012 otra propuesta de Directiva –en cuyo contenido está basada en gran medida la Ley 9/2012– por la que se establece «un marco para el rescate y la resolución de entidades de crédito y empresas de inversión», uno de cuyos elementos clave es la posibilidad que, si la situación de una entidad se deteriora hasta el punto de que el banco quiebre o amenace quiebra, las autoridades apliquen instrumentos de resolución tales como la venta de la totalidad o partes de un banco a otra entidad bancaria, la segregación

El Fondo de Garantía de Depósitos, ¿clave para la confianza del cliente?

Juan Manuel Rodríguez Santamaría
Letrado asesor del FGD

de los activos sanos o funciones esenciales a un nuevo banco («*bridge bank*»), y el rescate interno («*bail-in*»), conforme al cual el banco se recapitalizaría mediante la eliminación o la dilución de las acciones y la reducción o la conversión en acciones de los créditos de los acreedores (que no sean depositantes garantizados), de manera que sean los accionistas y acreedores, y no los contribuyentes, los que contribuyan a la resolución del banco con problemas. Para ello, se exigirá a los bancos que mantengan un porcentaje mínimo del total de sus pasivos en forma de instrumentos aptos para el rescate interno.

Con el objeto de evitar que las medidas de resolución sean financiadas por el Estado, la propuesta prevé que se aportará financiación adicional a través de «*fondos de resolución*», que recaudarán contribuciones de los bancos en proporción a sus pasivos y perfil de riesgo. Dichos fondos deberán acumular recursos suficientes para alcanzar el 1% de los depósitos cubiertos en un plazo de 10 años. Además, con vistas a una utilización óptima de los recursos, la propuesta se sirve asimismo de la financiación ya disponible en los 27 sistemas de garantía de depósitos, de forma que éstos proporcionarán financiación, junto con el fondo de resolución, para la protección de los depositantes minoristas. Para lograr la máxima sinergia, los Estados miembros podrán incluso fusionar el

sistema de garantía de depósitos y el fondo de resolución, siempre que se garantice que el sistema mantenga la capacidad de reembolsar a los depositantes en caso de quiebra.

Señalar por último que, aunque la prioridad inmediata es la armonización de los sistemas nacionales de garantía de depósitos y de resolución bancaria, la Comisión Europea tiene intención de proponer un «*Mecanismo Único de Resolución*» para los Estados miembros que participen en el futuro «*Mecanismo Único de Supervisión*» (compuesto por el «*Banco Central Europeo*» y los «*supervisores nacionales*»), como complemento indispensable de este último.

4. Conclusión

El Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito cumple un papel clave a la hora de mantener la estabilidad y confianza del cliente en el sistema financiero español:

- a) previniendo las crisis bancarias;
- b) contribuyendo a resolver las crisis de las entidades de crédito, una vez éstas se hayan producido;
- c) protegiendo a los pequeños y menos sofisticados ahorradores;

-
- d) facilitando la implementación de la asistencia financiera europea para la recapitalización de la banca española;
 - e) y, si llegase a implantarse un sistema de primas en función del nivel de riesgo, creando un marco que incentive una gestión de riesgos sensata por parte de las entidades de crédito.

Junto a ello, la existencia del Fondo de Garantía de Depósitos minimiza la necesidad de los apoyos financieros públicos que, con carácter extraordinario, pueda ser necesario conceder.

Dados los objetivos del Fondo, su mecanismo de funcionamiento se sustenta en dos elementos fundamentales: la adecuación de su patrimonio de cara a asegurar la cobertura de los depósitos garantizados con un nivel de solvencia mínimo y la definición de las primas de contribución de las entidades participantes.

A raíz de la reciente crisis financiera, los sistemas de garantía de depósitos europeos, que hasta entonces habían sido objeto de una mínima armonización, han pasado a ser objeto de una especial atención como importantes instrumentos para la estabilidad de los sistemas financieros, estándose en la actualidad per-

feccionándose sus mecanismos de funcionamiento de cara a ser integrados en la nueva red de seguridad financiera que se está construyendo a nivel europeo, y que tendrá, como principales objetivos, entre otros, preservar la estabilidad financiera protegiendo la confianza del público, dotarse de instrumentos de resolución de crisis de entidades de crédito creíbles, reducir el riesgo moral y reducir al mínimo posible los costes para las arcas públicas.

Juan Manuel Rodríguez Santamaría
Letrado asesor del FGD

La nueva regulación europea en el ámbito de los servicios bancarios

Francisco Uría Fernández

Socio responsable de sector financiero en KPMG

Abogado del Estado-excedente



Las entidades de crédito deben disponer de fortalezas que les permitan afrontar ciclos económicos difíciles sin incumplir o situarse en riesgo de incumplir sus obligaciones con sus clientes”.

1. Introducción.

La crisis financiera internacional ha tenido, sin duda, un fuerte impacto en Europa, especialmente a partir del año 2008.

Muchas entidades han desaparecido, otras han sido nacionalizadas al verse obligadas a solicitar su recapitalización con fondos públicos y, en general, todo el sector ha sido sometido a una intensa reestructuración.

Durante estos años, la actividad regulatoria europea se ha centrado en los aspectos más relacionados con la agenda internacional de reacción frente a la crisis, de modo que la transposición de los acuerdos de Basilea III (la CRD IV actualmente en tramitación) o la agenda sobre gobierno corporativo y políticas retributivas de las entidades de crédito han ocupado un lugar central en la preocupación de las autoridades europeas.

Sin embargo, a lo largo de estos años ha existido también una agenda regulatoria específicamente europea, entre cuyos contenidos, me atrevería a diferenciar cuatro aspectos distintos:

- El reforzamiento de la protección a los depositantes.
- Las nuevas normas sobre protección a los consumidores de servicios financieros.

- La gestión y resolución de las crisis bancarias.
- La construcción de la Unión Bancaria Europea.

A pesar de que se trate de elementos aparentemente diferenciados, existen conexiones importantes entre todos ellos.

Y es que la protección del cliente bancario y de sus depósitos no se articula sola, ni principalmente, a través de las normas e instrumentos jurídicos que garantizan sus depósitos o le protegen en la contratación de diversos productos y servicios bancarios sino que, mucho más allá, entronca con el conjunto de la regulación bancaria.

Las normas que establecen recursos propios mínimos para las entidades de crédito, o que, más recientemente, tienden a obligar a las entidades a disponer de niveles determinados de liquidez contribuyen con la misma o mayor intensidad a proteger los intereses y derechos de los clientes bancarios, especialmente en su faceta de depositantes.

Mucho antes de que puedan entrar en funcionamiento los sistemas de garantía de depósitos, las entidades de crédito deben disponer de fortalezas que les permitan afrontar ciclos económicos difíciles sin

La nueva regulación europea en el ámbito de los servicios bancarios

Francisco Uría Fernández

Socio responsable de sector financiero en KPMG

Abogado del Estado-excedente

incumplir o situarse en riesgo de incumplir sus obligaciones con sus clientes.

Tampoco pueden olvidarse, en este ámbito, las nuevas normas tendentes a establecer procedimientos ordenados y predeterminados para la reestructuración o resolución bancaria. En parte, el objetivo de esas normas consiste en establecer un orden en el "sacrificio" de los distintos interesados hasta llegar a los depositantes, tratando de preservar sus derechos en la mayor medida posible.

Pocos días antes de la entrega de este trabajo, se han sucedido acontecimientos que han venido a resaltar la importancia de todo lo anterior. Se trata de la polémica evolución de las medidas incluidas en el rescate a Chipre y su sector financiero.

En un primer momento, pareció que entre esas medidas podrían encontrarse "quitas" -aunque configuradas formalmente como impuestos- a los depósitos no sólo superiores sino también inferiores (y esto fue la gran novedad) a los cien mil euros protegidos por las normas que analizaremos en este trabajo.

La conmoción que esta noticia provocó en los mercados, y la inquietud que provocó entre los depositantes en toda Europa (realmente, en todo el mundo) obligó a

una rápida rectificación de modo que, finalmente, sólo los depositantes con depósitos superiores a los referidos cien mil euros resultarían finalmente afectados.

En todo caso, y aun reconociendo la singularidad del caso "chipriota", no puede desconocerse que se ha sentado un precedente muy importante para la resolución de las crisis bancarias en Europa: la afectación a los depósitos, al menos en un importe superior a esos cien mil euros.

Se debate en estos momentos la propuesta de Directiva de Resolución de Crisis Bancarias y, en ella, habrá de incluirse la decisión definitiva a esta cuestión: si en el caso de una crisis que afecte a una entidad, y con el objetivo de minimizar la cuantía de las ayudas públicas (europeas o nacionales) necesarias para el rescate de la entidad pueden o no establecerse medidas que afecten a los depositantes y, de ser así, bajo qué circunstancias y en qué grado.

Lo que en todo caso parece claro después de los acontecimientos relacionados con la crisis de Chipre es que los depósitos de importe inferior a los cien mil euros mantendrán un tratamiento jurídico diferenciado.

El presente trabajo no abordará todas las cuestiones enunciadas sino que se centrará, básicamente

La nueva regulación europea en el ámbito de los servicios bancarios

Francisco Uría Fernández

Socio responsable de sector financiero en KPMG

Abogado del Estado-excedente

te, en dos: las iniciativas europeas en materia de protección del cliente bancario y la incidencia sobre las reformas normativas en el ámbito de la garantía de los depósitos derivadas del nuevo marco sobre resolución de la crisis bancarias. No obstante, y dada la interrelación que existe entre todas las cuestiones apuntadas, no faltarán referencias a todas ellas.

2. El reforzamiento de la protección del cliente bancario: novedades regulatorias.

Al margen de sus depósitos, el cliente bancario está necesitado de protección en ámbitos muy diversos de su relación con una entidad de crédito.

Dejando al margen otros aspectos de su relación concernidos por una regulación financiera distinta a la que constituye el objeto de este trabajo (contratación de productos de seguro o prestación de servicios de inversión), la Unión Europea ha manifestado una preocupación constante por armonizar esa protección, siguiendo, a menudo, un enfoque ligado a la prestación de servicios o la comercialización de productos determinados o, incluso (como sucede en el caso de la comercialización a distancia de servicios financieros) poniendo en primer término el canal de distribución de esos productos o servicios.

Puede recordarse, en este sentido, la Directiva sobre 2008/48/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los contratos de crédito al consumo, la Directiva 2002/65/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros y la Directiva 2007/64/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007, sobre servicios de pago en el mercado interior que, al margen del contenido regulatorio que le era propio, contenía normas de gran importancia destinadas a la protección del receptor de servicios de pago.

Todas estas normas se encuentran ya incorporadas a nuestro ordenamiento jurídico.

Sin embargo, debe destacarse que la protección del cliente financiero sufrió una transformación conceptual de gran intensidad como consecuencia de la aprobación y entrada en vigor de la MIFID (Directiva 2004/39/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a los mercados de instrumentos financieros) y sus normas derivadas.

Aunque referida a un ámbito de actividad no bancario, la MIFID comenzó una nueva era en la protección de los derechos de los clientes de las entidades financieras, básicamente centrada en los

La nueva regulación europea en el ámbito de los servicios bancarios

Francisco Uría Fernández

Socio responsable de sector financiero en KPMG

Abogado del Estado-excedente

mecanismos de mejora de la calidad de la información suministrada (pre y postcontractual), la prevención y gestión de conflictos de interés o la transparencia.

Se encuentran en estos momentos en tramitación diversas normas que tienden a profundizar en el camino abierto por la MIFID, entre las que cabe destacar la Propuesta de un Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre documentos de información clave en los productos de inversión (también conocida como "KID": *Key Investor Documents*), la Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a los mercados de instrumentos financieros, por la que se derogará la MIFID (y que cruzará la frontera hacia lo "bancario" al acoger expresamente en su objeto los depósitos estructurados) o la Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a los mercados de instrumentos financieros y por el que se modifica el Reglamento (EMIR, nombre por el que es conocida esta norma entre los especialistas) relativo a los derivados OTC, las entidades de contrapartida central y los registros de operaciones, mucho menos centrada en la protección de los inversores pero complemento necesario de las anteriores, dada la importancia creciente de los mercados de derivados y los productos estructurados.

A la primera de estas iniciativas prestaremos atención algo más adelante, por su directa conexión con los aspectos centrales de este trabajo.

En el ámbito más relacionado con la actividad de banca minorista, debe también llamarse la atención sobre la Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre los contratos de crédito para bienes inmuebles de uso residencial, que aspira a la creación de un auténtico mercado interior de crédito hipotecario y con el trasfondo de la grave crisis financiera actual, particularmente grave en este ámbito en el caso del sector financiero español.

Se trata de una iniciativa largamente perseguida por la Comisión Europea que ha chocado durante años con las dificultades derivadas de la falta de armonización del derecho civil y registral europeo, de modo que una garantía hipotecaria española poco o nada tienen que ver con la que puede constituirse en otros Estados europeos.

Sin embargo, entre todas las iniciativas actualmente en tramitación, la Comisión ha tendido a agrupar algunas de ellas en un "paquete" dirigido a aumentar la protección de los consumidores de clientes financieros.

La nueva regulación europea en el ámbito de los servicios bancarios

Francisco Uría Fernández

Socio responsable de sector financiero en KPMG

Abogado del Estado-excedente

El Comisario de Mercado Interior y Servicios, Michel Barnier, declaró a ese respecto que "tras la mayor crisis financiera de los últimos tiempos, el sector financiero debe centrarse en los consumidores. Los productos al por menor deben ser más seguros, la información sobre las normas deberá ser más clara y quienes vendan los productos han de atenerse siempre a las normas más exigentes. Por eso hemos adoptado un paquete dedicado exclusivamente a los consumidores, de forma que puedan elegir productos financieros tras obtener información y asesoramiento profesional claros y sólidos que den prioridad a los intereses de los consumidores". (Comunicado de prensa de la Comisión europea de 3 de julio de 2012, IP/12/736).

Este "paquete", tal y como lo ha denominado la Comisión, estaría formado por tres propuestas legislativas actualmente en tramitación:

- La propuesta de Reglamento sobre los documentos informativos clave en relación con los productos preempaquetados de inversión minorista (PPIM)
- La propuesta de modificación de la Directiva sobre la mediación en los seguros
- La propuesta de refuerzo de la protección de quienes compren fondos de inversión, que se rigen ac-

tualmente por la Directiva sobre los organismos de inversión colectiva en valores inmobiliarios.

Aunque entrar en el análisis prolijo de estas propuestas rebasaría los límites de este trabajo, especialmente en lo relativo a la revisión de la Directiva sobre mediación o la nueva normativa sobre protección a quienes invierten a través de fondos, sí parece necesario dedicar atención específica sobre la propuesta de Reglamento sobre los documentos informativos clave en relación con los productos preempaquetados de inversión minorista.

El fundamento de esta iniciativa europea se expresó de forma clara en la Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo de 30 de abril de 2009¹, en la que se señalaba que, aunque existe un buen número de normas europeas dedicadas a la protección de los inversores en el ámbito financiero, esa regulación tiende a variar "dependiendo de la forma jurídica del producto y del canal de distribución", lo que "no permite disponer de una base coherente para la protección del inversor minorista o para el desarrollo equilibrado de productos preempaquetados de inversión minorista".

En la categoría de "productos preempaquetados de inversión minorista" la Comisión engloba una serie de

1. COM (2009) 204 final.

La nueva regulación europea en el ámbito de los servicios bancarios

Francisco Uría Fernández

Socio responsable de sector financiero en KPMG

Abogado del Estado-excedente

“familias de productos” entre las que se encuentran:

- a) Los fondos de inversión.
- b) Las inversiones preempaquetadas en pólizas de seguro de vida.
- c) Los valores estructurados al por menor (basados en un valor único, una cesta de valores, un índice...).
- d) Los depósitos a plazo estructurados que combinan un depósito a plazo con una opción implícita o una estructura de tipos de interés.

El riesgo para el cliente, y lo que justifica la iniciativa europea en este ámbito, en relación con estos productos se encuentra, utilizando, de nuevo, las palabras de la Comisión, en la “marcada asimetría entre la información y experiencia de que disponen los originadores y los distribuidores de los productos y la de los inversores particulares”.

Por ello, resulta fundamental regular la información que se debe proporcionar al inversor minorista, con independencia de su “puerta de entrada”, bancaria, aseguradora, servicios de inversión.... Se trata, en definitiva, de una propuesta de regulación “horizon-

tal” de la protección al consumidor de productos financieros.

Y es que lo más novedoso de esta iniciativa es que apunta a una nueva generación de normas sobre protección al cliente de modo que se produzca una aproximación “horizontal” a la garantía de los derechos del inversor con independencia del producto o canal de venta concretamente implicado, y al margen de que el destino final de su inversión termine siendo una institución de inversión colectiva, un seguro o un depósito bancario.

De lo que se trata, en definitiva, es de establecer un nuevo instrumento, conocido como “KID” (*key investor document*) que agregue, en términos comprensibles, toda la información esencial que el inversor necesitaría para entender la auténtica naturaleza, las ventajas y los riesgos asociados al producto de inversión de que se trate.

Otro ámbito al que deberíamos prestar alguna atención es la labor desarrollada en los últimos años por la Comisión Europea en el ámbito de las cuentas bancarias.

Esta preocupación de la Comisión Europea se plasmó en diversas iniciativas que, en parte, culminaron

La nueva regulación europea en el ámbito de los servicios bancarios

Francisco Uría Fernández

Socio responsable de sector financiero en KPMG

Abogado del Estado-excedente

en la adopción por parte del sector bancario europeo de unos "principios comunes aplicables al cambio de cuenta bancaria", adoptado por las asociaciones bancarias europeas a lo largo del año 2009.

Tras ese avance, los servicios de la Comisión han continuado trabajando en el ámbito de las cuentas bancarias y, como reflejo de esa actividad, se publicó el 20 de marzo de 2012 una consulta sobre las cuentas bancarias en la que se planteaban cuestiones tan relevantes como la "cuenta de pago básica" o la transparencia y comparabilidad de las comisiones bancarias.

La cuestión de la cuenta de pago única constituye una novedad relativa por cuanto la Comisión ya había publicado una Recomendación dirigida a los Estados en julio de 2011 en la que esa figura constituía el centro de una reflexión sobre el efecto de las dificultades de acceso a una cuenta bancaria sobre la libertad de circulación de los ciudadanos, el libre suministro de bienes y servicios en el mercado interior e, incluso, los problemas de "exclusión social".

Es pronto para afirmar en qué terminarán estas iniciativas. Dado el calendario político actual, con una legislatura europea que encara ya su recta final, parece evidente que la Comisión habrá de centrarse en las iniciativas más maduras desde el punto de vista

de su maduración y también, y no en menor medida, de su acuerdo político. Por ello, no resultan previsibles nuevas iniciativas legislativas en el ámbito de las cuentas bancarias en esta legislatura si bien, dada la importancia del trabajo ya realizado por los servicios de la Comisión, parece probable que pueda existir una iniciativa normativa en un futuro no lejano en la que, previsiblemente, el acceso a la cuenta de pago única, puede ocupar un lugar destacado.

3. La normativa sobre resolución de crisis bancarias y su efecto sobre la protección de los depósitos bancarios en Europa, evolución reciente

Sin embargo, y al margen de lo mencionado en el apartado anterior, no cabe duda de que el instrumento fundamental de protección de los clientes bancarios es el funcionamiento adecuado de los sistemas de protección de los depósitos bancarios.

Se trata de uno de los ámbitos en los que, de forma más evidente, se ponen de manifiesto las limitaciones del proceso de armonización de la normativa europea. En este sentido, compartimos plenamente las acertadas consideraciones realizadas por MÉNDEZ y HERNANGÓMEZ².

2. Méndez Álvarez-Cedrón, José María y Hernangómez Cristóbal, Francisco en "La insuficiente armonización de los fondos de garantía de depósitos en la Unión Europea", publicado por el Observatorio sobre la reforma de los mercados financieros europeos, Fundación de Estudios Financieros (2008), pág. 135.

La nueva regulación europea en el ámbito de los servicios bancarios

Francisco Uría Fernández

Socio responsable de sector financiero en KPMG

Abogado del Estado-excedente

La Directiva 94/19/CE, relativa a los sistemas de garantía de depósitos había tenido una eficacia armonizadora realmente limitada y básicamente reducida a dos aspectos: una cifra mínima de garantía de 20.000 euros y unos plazos máximos para la realización del pago a los depositantes. Sin embargo, aspectos tan importantes como la fórmula de financiación de los fondos y, sobre todo, su carácter "ex ante" o "ex post" no estaban en absoluto armonizados.

El agravamiento de la crisis financiera internacional en septiembre de 2008, así como las medidas unilaterales de garantía adoptadas por algunos Estados europeos (singularmente, Irlanda, que llegó a garantizar las obligaciones de sus bancos nacionales con un carácter "universal"), forzaron una aceleración en el proceso de armonización.

Aunque razones de calendario político obligaron a limitar la primera reforma de la normativa europea en este ámbito a una Directiva "de urgencia" limitada a la elevación sustancial del importe mínimo garantizado hasta los cien mil euros, el Consejo de la Unión Europea instó a la Comisión Europea en su reunión de 7 de octubre de 2008 a presentar una propuesta adecuada para promover la convergencia de los sistemas de garantía de depósitos en Europa.

De este modo, aunque se aprobó con relativa rapidez una modificación de la Directiva 94/19/CE, a través de la Directiva 2009/14/CE, quedó pendiente una reforma más ambiciosa, anunciada por la propia Directiva. Posteriormente, una comunicación de la Comisión Europea de 4 de marzo de 2009, titulada "Gestionar la recuperación europea", reiteró el objetivo político de avanzar en este ámbito.

El 12 de julio de 2010 la Comisión Europea presentó "un paquete de medidas para potenciar la protección del consumidor y la confianza en los servicios financieros", como lo denominó la nota de prensa publicada ese día. Como parte de ese paquete se incluyó una propuesta de modificación muy amplia de la directiva 94/19/CE que abarcaría cinco aspectos clave:

1. Una mayor cobertura, confirmando el importe mínimo de 100.000 euros.
2. Una agilización de los reembolsos de modo que los titulares de los depósitos deberían ser reembolsados en un plazo de siete días.
3. Un sistema más eficiente que facilite la cooperación entre los sistemas nacionales de garantía de depósitos.

La nueva regulación europea en el ámbito de los servicios bancarios

Francisco Uría Fernández

Socio responsable de sector financiero en KPMG

Abogado del Estado-excedente

4. Una mejora de la información de que habrán de disponer los depositantes sobre los sistemas de garantía que protegen los fondos de su propiedad.
5. Un nuevo régimen de financiación, que pasa a basarse en el sistema de financiación "ex ante" que podría completarse tanto con financiación adicional "ex post" como por medio de préstamos mutuos entre los sistemas de garantía europeos, con la posibilidad extrema de recurrir a otros mecanismos de financiación de emergencia. En todo caso, el sistema debería financiarse mediante aportaciones de las entidades bancarias.

La propuesta de Directiva continúa su tramitación, si bien, por su contenido, parece más sencillo avanzar en la armonización progresiva de los sistemas de garantía de depósitos actualmente existentes que en la constitución de un auténtico sistema europeo de garantía.

Sin embargo, la iniciativa política conocida como "Unión Bancaria Europea" que pasa fundamentalmente por la constitución de un mecanismo europeo de supervisión bancaria único, tutelado por el Banco Central Europeo, contempla la posible construcción de ese sistema único europeo de garantía de depósi-

tos, coherente con el principio de regulación y supervisión común.

En realidad, esa sería la manera de garantizar la máxima armonización en la protección de que disfrutan los clientes bancarios en toda Europa, al menos para el caso de los bancos sujetos a la supervisión directa del Banco Central Europeo.

Llevando esta evolución europea al caso español, debemos recordar que nuestro sistema de garantía de depósitos descansaba, en un primer momento, en tres fondos diferenciados, financiados por separado por las aportaciones "ex ante" procedentes de bancos, cajas de ahorros y cooperativas de crédito, de modo que existían tres fondos distintos para atender a las eventuales necesidades de los depositantes de cada uno de esos tres tipos de entidades financieras.

El agravamiento de la crisis financiera en el año 2008, y el paquete de medidas adoptado en Europa en octubre de ese año, en el que se incluía alguna de las medidas ya descritas, provocó una primera modificación normativa en este ámbito como fue su adaptación a las nuevas normas europeas fundamentalmente para elevar el importe de la cobertura desde los 20.000 euros vigentes en octubre de 2008 hasta los 100.000 euros derivados del Real Decreto

La nueva regulación europea en el ámbito de los servicios bancarios

Francisco Uría Fernández

Socio responsable de sector financiero en KPMG

Abogado del Estado-excedente

1642/2008, de 10 de octubre, que fijó los nuevos importes garantizados por los Fondos de Garantía de Depósitos.

Posteriormente, el Real Decreto 628/2010, de 14 de mayo, efectuó la transposición a nuestro ordenamiento de la mencionada Directiva 2009/14/CE. Aunque los cambios introducidos fueron más allá de la modificación de las cuantías garantizadas, no se trató de una modificación sustancial del sistema español de garantía de depósitos.

Sin embargo, la transformación del sector financiero español y, singularmente, la de las cajas de ahorros, que han pasado a desarrollar de forma abrumadoramente mayoritaria su actividad financiera a través de bancos, y el propio volumen en que se hizo necesaria la contribución de los fondos, hizo conveniente, a juicio del Gobierno de turno, la unificación de los tres fondos de garantía de depósitos existentes hasta ese momento, constituyendo un fondo único.

A ello se dedicó el Real Decreto-ley 16/2011, de 14 de octubre, por el que se crea el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito.

Al margen de la unificación, el sistema seguía siendo el tradicional: un mecanismo basado en la financia-

ción ex ante mediante aportaciones de las entidades de crédito y que tenía capacidades relacionadas con los procesos de resolución bancaria y no sólo con el pago de los depósitos.

En todo caso, y a los fines de este trabajo interesa sobre todo indicar que, en línea con la normativa europea, la parte de los depósitos cubierta por el sistema de garantía de depósitos, llegaba hasta un importe de cien mil euros.

De este modo, el régimen jurídico aplicable a los depósitos bancarios y, más concretamente, su protección, deriva de su consideración o no como depósitos garantizados y, más allá de esa primera calificación, de que su importe supere o no la cifra de los cien mil euros de modo que, como veremos, la garantía del Fondo solamente cubre hasta ese importe máximo.

El funcionamiento práctico de esta garantía se describe con detalle cuando en el artículo siete del Real Decreto-ley 16/2011, que determina que el Fondo satisfará a sus titulares (de los depósitos) el importe de los depósitos garantizados cuando la entidad en que se hubieran constituido haya sido declarada o se tenga judicialmente solicitada la declaración en concurso de acreedores y también, y, esto será más im-

La nueva regulación europea en el ámbito de los servicios bancarios

Francisco Uría Fernández

Socio responsable de sector financiero en KPMG

Abogado del Estado-excedente

portante, cuando se haya producido impago de depósitos y siempre y cuando no se haya acordado la apertura de un proceso de resolución de la entidad y el Banco de España determine que la entidad se encuentra en la imposibilidad de restituirlos inmediatamente por razones directamente relacionadas con su situación financiera (texto derivado de la modificación introducida por la Ley 9/2012, a la que se hará posterior referencia).

Es decir, que el depositante tiene, respecto de la parte de su depósito bancario que no supere los cien mil euros una garantía "personal": la cobertura del fondo de garantía de depósitos, con lo que no estará de ningún modo afectado por el concurso de la entidad ni quedará a la espera de sus resultados. Tendrá el derecho a percibir del fondo de garantía de depósitos esos cien mil euros de forma muy rápida (20 días hábiles, en estos momentos).

A su vez, el Fondo de Garantía de Depósitos, como acreedor de una entidad en curso, dispone de un régimen jurídico singular establecido en la Ley Concursal que, en primer lugar, establece que en caso de concurso de una entidad de crédito el administrador concursal será nombrado por el Juez "entre los propuestos...por el Fondo de Garantía de Depósitos".

El Fondo de Garantía de Depósitos, una vez efectuado el pago, se subrogará, por ministerio de la ley, en la posición acreedora que hubiera correspondido al depositante hasta el importe que se hubiera materializado la garantía de sus depósitos.

Debe matizarse el caso de los titulares de depósitos garantizados por razón de su cuantía respecto de los que pudieran existir circunstancias que permitieran presumir su relación o participación con las causas motivadoras de la obligación de indemnizarse, en que el Fondo de Garantía de Depósitos tiene la facultad de suspender el pago de las indemnizaciones correspondientes mientras no se declare judicialmente la inexistencia de dichas circunstancias.

Obviamente, titulares de los depósitos no garantizados y los de depósitos garantizados en la parte no cubierta por la garantía al superar el límite de los cien mil euros, mantendrán su condición de acreedores ordinarios de la entidad por el importe no cubierto por aquél.

Sin embargo, y como anticipa el título de este apartado, la evolución europea y española en materia de garantía de depósitos se ha visto influida por los acontecimientos recientes en materia de reestructuración y resolución bancaria.

La nueva regulación europea en el ámbito de los servicios bancarios

Francisco Uría Fernández

Socio responsable de sector financiero en KPMG

Abogado del Estado-excedente

En España, el régimen "tradicional" español de los Fondos de Garantía de Depósitos, alterado ya con la integración en un Fondo único en diciembre de 2011 se vio nuevamente modificado, de forma importante, por la Ley 9/2012, de 14 de noviembre, de reestructuración y resolución de entidades de crédito.

La Ley 9/2012 trae causa de la tramitación parlamentaria, como proyecto de ley, del Real Decreto-ley 24/2012, de 31 de agosto, del mismo título, que daba cumplimiento a una de las obligaciones jurídicas contraídas por España como consecuencia del memorandum de entendimiento (MoU) suscrito con el Eurogrupo en julio de 2012 y que permitió la recapitalización de determinadas entidades del sector financiero español³.

Esta regulación anticipa en buena parte las medidas contenidas en la propuesta de directiva sobre resolución de crisis bancarias a que se ha hecho referencia anterior, a la que vez que modificó, de forma relevante, el régimen jurídico del Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria.

Al margen de la exposición de motivos de la norma, a la que nos referiremos inmediatamente, el primer

3. El Memorando de Entendimiento sobre condiciones de Política Sectorial Financiera, hecho en Bruselas y Madrid el 23 de julio de 2012 y el Acuerdo Marco de Asistencia Financiera, hecho en Madrid y Luxemburgo el 24 de julio de 2012 fueron publicados en el BOE del 10 de diciembre de 2012.

punto de interés de la nueva regulación a los efectos de este trabajo se encuentra en su artículo 3 que, al fijar los objetivos de la reestructuración y regulación diferencia de manera expresa la situación de los depositantes protegidos por el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito (letra d) y la otros clientes bancarios aludidos con la expresión: "proteger los fondos reembolsables y demás activos de los clientes de las entidades de crédito" (letra e).

Dentro de las medidas establecidas en el proceso de resolución de una entidad de crédito, podrán transmitirse los activos y pasivos de la entidad, y entre ellos, lógicamente, los depósitos, a otra entidad o a un "banco puente" (definido en el artículo 27 de la ley 9/2012).

Además, y como ya venía siendo tradicional en su régimen jurídico "propio", el Fondo de Garantía de Depósitos puede adoptar medidas tendentes a facilitar la implementación de la asistencia financiera europea para la recapitalización de las entidades de crédito y, de forma más genérica, puede adoptar "medidas de apoyo a la resolución de una entidad de crédito", en la terminología de la Ley.

La condición, en estos supuestos, será la de que el Fondo no pueda asumir "un coste financiero superior a los desembolsos que hubiese tenido que realizar de

La nueva regulación europea en el ámbito de los servicios bancarios

Francisco Uría Fernández

Socio responsable de sector financiero en KPMG

Abogado del Estado-excedente

optar, en el momento de apertura del proceso de resolución, por realizar el pago de los importes garantizados en caso de liquidación de la entidad".

No obstante lo anterior, debe realizarse una matización. El régimen jurídico del Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB) contenido en la Ley 9/2012 atribuye a éste buena parte de las funciones que, en supuestos de reestructuración, saneamiento y resolución de entidades de crédito, asumieron históricamente los fondos de garantía de depósitos. En estos momentos, esas funciones han pasado fundamentalmente al FROB, como auténtica autoridad administrativa de resolución bancaria por lo que el nuevo papel del Fondo de Garantía de Depósitos pasa a estar claramente subordinado a aquél.

En todo caso, y analizado el conjunto de la regulación actualmente vigente, no cabe duda de que nuestro ordenamiento jurídico establece un régimen de protección muy intenso para los titulares de depósitos de importe inferior a los cien mil euros de continuada referencia y, sin embargo, deja convertidos a los titulares de depósitos en la parte superior a dicho importe en meros acreedores ordinarios por lo que estarán al éxito o al fracaso de las medidas adoptadas en el proceso de resolución o, en el peor de los casos, a las resultas de un proceso concursal.

De este modo, comprobamos que en el momento actual y vistos tanto los términos del MoU, como los de las normas que rigen el Fondo de Garantía de Depósitos de las Entidades de Crédito y, sobre todo, la Ley 9/2012, de 14 de noviembre, de reestructuración y resolución de entidades de crédito, en el derecho español no sería en estos momentos jurídicamente posible establecer una "quita" o sacrificio a los titulares de depósitos bancarios hasta el límite de los cien mil euros previstos en nuestras normas de garantía de depósitos.

No podemos, en todo caso, concluir esta apresurada revisión de los efectos de los cambios regulatorios asociados a la resolución bancaria sobre los sistemas de garantía de depósitos sin hacer referencia a la reciente modificación operada en este ámbito de la mano del Real Decreto-ley 6/2013, de protección a los titulares de determinados productos de ahorro e inversión y otras medidas de carácter financiero.

Este Real Decreto-ley guarda relación directa con la aplicación del principio de "minimización del coste de la resolución bancaria para los contribuyentes" (también conocido como "*burden sharing*") ya conocido en la normativa y en la doctrina europea sobre ayudas de Estado.

La nueva regulación europea en el ámbito de los servicios bancarios

Francisco Uría Fernández

Socio responsable de sector financiero en KPMG

Abogado del Estado-excedente

El principio significa, en términos sencillos, que antes de que la recapitalización con fondos públicos de una entidad en dificultades pueda tener efecto, es preciso anteponer el sacrificio de ciertos titulares de derechos entre los que se encuentran, en primer lugar, la propia entidad (que debe sufrir determinados "sacrificios" en forma de desinversiones obligatorias, limitación a su actividad...), sus accionistas y otros titulares de derechos, entre los que se encuentran los "titulares de determinados productos de ahorro e inversión", a que se refiere la rúbrica del Real Decreto-Ley 6/2013.

En la práctica, esto ha significado que, ya desde el MoU, parte de las ayudas públicas destinadas a la recapitalización de entidades de crédito españolas han podido evitarse sobre la base del sacrificio de los titulares de participaciones preferentes u otros títulos, como deuda subordinada, que perderán una parte de su inversión.

De hecho, esos títulos serán canjeados obligatoriamente por acciones de las entidades "recapitalizadas", aplicándose unos descuentos en porcentaje variable de modo que, salvo supuestos acreditados de mala comercialización, los inversores no podrían recuperar su inversión inicial.

Sin embargo, esta medida, factible sin mayores dificultades en una entidad cotizada, puede encontrar

dificultades prácticas de no sencilla superación en el caso de entidades no cotizadas, de forma que la falta de liquidez de los títulos se convierte en un problema práctico de no fácil resolución.

Por ello, y con la vocación, expresada por la exposición de motivos del Real Decreto-ley 6/2013, de "ofrecer liquidez a las acciones que los tenedores de estos instrumentos (participaciones preferentes y deuda subordinada, básicamente) recibirán en canje de los mismos", se articula un mecanismo legal que permitirá al Fondo de Garantía de Depósitos de las Entidades de Crédito "de la capacidad legal para crear mecanismos de mercado que permitan una alternativa de liquidez para estas acciones". "Por tanto -continúa la Exposición de Motivos- se dota a este Fondo de la capacidad de poder adquirir las acciones no cotizadas que resulten de los canjes obligatorios de instrumentos híbridos de capital y deuda subordinada de estas entidades, a precios de mercado".

Esto supone, en primer término, atribuir al Fondo de Garantía de Depósitos una función hasta ahora inédita: la de adquirir a inversores privados sus acciones en entidades de crédito, aunque las hayan adquirido como consecuencia de un proceso tan singular como el que se ha producido en este caso.

La nueva regulación europea en el ámbito de los servicios bancarios

Francisco Uría Fernández

Socio responsable de sector financiero en KPMG

Abogado del Estado-excedente

A esta función se le añade otra, expresada en el artículo 2 del propio Real Decreto-ley: la de adoptar medidas tendientes a facilitar la implementación de la asistencia financiera europea para la recapitalización de las entidades de crédito españolas o, dicho de otro modo, para contribuir al cumplimiento de los compromisos derivados del MoU.

Concretamente, el Fondo de Garantía de Depósitos de las Entidades de Crédito podrá adquirir acciones o instrumentos de deuda subordinada emitidos por la Sociedad Gestora de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria (SAREB).

Obviamente, para poder acometer esas nuevas "funciones", el Fondo de Garantía de Depósitos puede necesitar recursos adicionales por lo que el Real Decreto-ley 6/2013 establece un incremento "excepcional" de la aportación anual prevista por el artículo 3 del Real Decreto 2906/1996, a realizar por las entidades adheridas sobre los depósitos a 31 de diciembre de 2012, de un 3 por mil adicional.

Ese incremento se hará efectivo en dos tramos:

a) Un primer tramo equivalente a dos quintas partes del incremento total a satisfacer en el plazo de 20 días hábiles desde el 31 de diciembre de 2013.

b) Un segundo tramo equivalente a las tres quintas partes restantes a satisfacer a partir del 1 de enero de 2014 de acuerdo con el calendario de pagos que habrá de fijar la Comisión Gestora del Fondo de Garantía de Depósitos y que no podrá superar un plazo de siete años.

Respecto del primer tramo, el Real Decreto-ley ha establecido una nueva singularidad, la posibilidad jurídica de que la Comisión gestora del Fondo -no es un efecto directo de la norma- pueda, mediante acuerdo adoptado por dos tercios de sus miembros, establecer:

- i. Un desplazamiento hacia el segundo tramo de la aportación correspondiente a este tramo inicial de hasta un máximo del 50%.
- ii. La no aplicación de este tramo a las entidades a las que se refiere la disposición adicional novena de la Ley 9/2012 (entidades recapitalizadas por el FROB).
- iii. Una deducción de hasta un máximo del 50% en las aportaciones de las entidades adheridas cuya base de cálculo no exceda de 5000 millones de euros
- iv. Una deducción de hasta un máximo del 30% de las cantidades invertidas por las entidades, antes

La nueva regulación europea en el ámbito de los servicios bancarios

Francisco Uría Fernández

Socio responsable de sector financiero en KPMG

Abogado del Estado-excedente

del 31 de diciembre de 2013 (con lo que parece tener la vocación de "incentivar" dicha inversión) en la suscripción o adquisición de acciones o instrumentos de deuda subordinada emitidos por la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria.

La atribución de nuevas funciones del Fondo de Garantía de Depósitos de las Entidades de Crédito nos parece una cuestión muy relevante, a la que el legislador debió haber prestado atención, dadas las críticas que inevitablemente iban a surgir.

Hubiera podido sostenerse que el éxito de la reestructuración del sistema financiero español, de la que pudiera considerarse parte tanto la constitución de SAREB, expresamente exigida por el MoU, como el éxito de la operación de canje obligatorio de instrumentos híbridos por acciones de las entidades recapitalizadas por el FROB, es, indirectamente, una medida de apoyo que contribuye a la estabilidad general del sistema y, por lo tanto, a la garantía de los depósitos.

Esa tesis, de haberse formulado expresamente, equivaldría a extender el principio del "*burden sharing*" al conjunto del sistema financiero de modo que éste debería soportar colectivamente una parte del coste de la

reestructuración bancaria evitando así un coste adicional para el contribuyente.

Evidentemente, de haberse expuesto esa tesis u otra similar hubiera tenido partidarios y detractores tanto por la participación general del Fondo en la compra de acciones de entidades nacionalizadas como por la medida, más específica, de posibilitar una exención parcial a favor de las entidades accionistas de SAREB. No obstante, el silencio del legislador al respecto resulta llamativo, ya que la Exposición de Motivos explica las medidas introducidas pero no justifica la elección del Fondo de Garantía de Depósitos como protagonista de las mismas.

En todo caso, debe confiarse en que los cálculos hayan sido adecuadamente realizados de modo que las aportaciones adicionales compensen suficientemente el coste derivado de asunción de las nuevas funciones del Fondo de modo que sus muy relevantes funciones "tradicionales" no puedan bajo ningún concepto verse afectadas.

Conclusión

La crisis financiera internacional que todavía hoy, casi seis años después, no ha conseguido superarse, deja, entre sus muchas víctimas, la secuela de un considerable impacto entre los consumido-

La nueva regulación europea en el ámbito de los servicios bancarios

Francisco Uría Fernández

Socio responsable de sector financiero en KPMG

Abogado del Estado-excedente

res sobre el sector financiero y las entidades de crédito.

Se ha producido un deterioro en la confianza que antes se tenía en su solvencia y en su correcto funcionamiento y, del mismo modo, (en España hemos conocido episodios particularmente controvertidos -y litigiosos-) se ha cuestionado la idoneidad y conveniencia de algunos de los instrumentos y productos financieros que se han comercializado en estos años.

Junto al reforzamiento de los mecanismos de garantía de depósitos, la Comisión Europea ha reaccionado impulsando diversas reformas normativas destinadas a reforzar la protección de los clientes de las entidades financieras. Esas iniciativas afectan a ámbitos diversos: instituciones de inversión colectiva, mediación de seguros, productos "preempaquetados", etc.

Sin embargo, late tras ellas el ánimo común de elevar los estándares de información que se proporciona al consumidor de servicios financieros, muy en línea con lo que significó la MIFID en el ámbito de los servicios de inversión años atrás.

Aunque el calendario político europeo hace difícil prever el destino final de esas diversas iniciativas, no cabe duda de que, tras lo ocurrido, el reforzamiento

de la protección de los consumidores ha entrado de forma decidida en la agenda de las autoridades europeas y está ahí para quedarse.

Las entidades de crédito deberán prestar la mayor atención a esos cambios y entender que, mucho más allá del cumplimiento normativo, las entidades van a competir en la percepción que de ellas tengan sus clientes y en la confianza que sean capaces de despertar. También, para ellas, esta nueva agenda regulatoria debería haber entrado en los bancos para quedarse.

Una última palabra sobre la garantía de los depósitos bancarios. Se ha producido, en este ámbito, y como sin duda explicarán algunos de los trabajos contenidos en esta obra, un impulso reformador, todavía hoy no completado, que entronca directamente con la nueva iniciativa de la Unión Bancaria Europea.

Sea como proceso de armonización y coordinación de los sistemas nacionales -al que parece apuntar la propuesta de Directiva actualmente en proceso de tramitación- o como un auténtico "mecanismo europeo de garantía de depósitos", coherente con el principio de supervisión bancaria única, sería deseable que ese proceso culminase con éxito y no ocurriera, como en tantas ocasiones anteriores, que el final de

la crisis provocase el fin del interés político por este tipo de iniciativas.

Esta evolución paulatina de la protección de los depósitos en Europa se ha visto, sin embargo, "sacudida", como consecuencia de la crisis de Chipre, vivida al mismo tiempo en que se elaboraba este trabajo, planteando frontalmente el problema de la posibilidad de que los depositantes puedan sufrir los efectos derivados de la resolución de una entidad de crédito.

Lo más llamativo de este debate fue que, en un primer momento, las medidas que pretendieron adoptarse parecieron comprender a los depósitos en un importe inferior a cien mil euros, desconociendo así el régimen jurídico europeo y nacional que tutela ese ámbito.

Los acuerdos políticos adoptados han permitido, finalmente, llegar a la conclusión de que, aunque eventualmente la Directiva que se elabora sobre resolución de crisis bancarias, pudiera contemplar alguna afectación a los depositantes ésta no alcanzaría nunca a los depósitos por debajo de la cifra de los cien mil euros.

Las recientes palabras del Ministro de Economía y Competitividad cuando, hace pocos días, se refería a

los depósitos por debajo de esa cifra calificándolos de "sagrados" encierran una gran verdad: la confianza de los depositantes, esencial para el adecuado funcionamiento de nuestras economías, podría resentirse de forma grave si pudiera tenerse la percepción de que los depósitos por debajo de esa cifra podrían resultar vulnerables.

Esa confianza debe restaurarse de forma completa e inmediata y para ello será necesaria, no sólo la mejora de los instrumentos jurídicos de protección del cliente bancario sino también, y sobre todo, una nueva cultura financiera basada en la educación del consumidor y en nuevas prácticas y procedimientos de las entidades de crédito. A ello parece sin duda encaminada la nueva regulación financiera que se está elaborando de cuyos rasgos generales hemos pretendido dejar un apunte.

Francisco Uría Fernández

Socio responsable de sector financiero en KPMG
Abogado del Estado-excedente

¿Hacia un fondo de garantía de depósitos europeo?

Joaquín Maudos Villarroya

Catedrático de Análisis Económico de la Universidad de Valencia, investigador del Ivie y colaborador del CUNEF



La supervisión única es una condición necesaria para romper el círculo vicioso entre deuda bancaria y deuda soberana, ya que cuando se logre, las pérdidas de

los bancos ya no se convertirán en deuda pública, sino que la recapitalización de los bancos con problemas será directa desde el fondo de rescate europeo".

La importancia de la integración financiera

Uno de los aspectos en los que se ha dejado sentir con virulencia el impacto de la crisis que comenzó hace ya más de cinco años es la integración financiera en Europa. Como demuestran los informes que regularmente viene publicando el Banco Central Europeo (BCE), desde 2008 se ha producido un claro retroceso en el grado de integración que se había alcanzado desde que en 1999 naciera el euro y se aprobara un ambicioso plan de acción de los servicios financieros cuyo objetivo era precisamente construir un mercado único financiero en la Unión Europea.

¿Cuándo un mercado financiero está integrado? Un mercado único implica que los participantes, además de someterse a las mismas reglas, deben tener acceso a las fuentes de financiación en igualdad de condiciones con independencia de su procedencia geográfica. De esa forma, se cumple la llamada ley de un solo precio que establece que el precio de un mismo producto financiero debe ser idéntico en todos los países del mercado integrado.

El mayor o menor grado de cumplimiento de la ley de un solo precio puede analizarse utilizando diversos tipos de indicadores, tanto basados en precios como en cantidades. En el primer caso, contrastar la

ley del precio único implica analizar la evolución de las diferencias de tipos de interés entre países para un determinado producto financiero, utilizando algún estadístico de dispersión (como la desviación típica). En el segundo caso, es frecuente analizar la evolución de la composición de las carteras para ver el peso relativo del componente doméstico versus internacional, o la importancia relativa del negocio transfronterizo con otros países del mercado único.

La evidencia disponible muestra que el retroceso en la integración desde el comienzo de la crisis se ha producido con distinto grado de intensidad en los distintos segmentos del mercado financiero, si bien en todos ellos se ha perdido gran parte del avance previo. En los mercados monetarios, la desconfianza que se ha instaurado en el mercado interbancario ha supuesto una fragmentación del mercado, sobre todo en el contexto de la crisis de la deuda soberana. Así, han aumentado las diferencias en los tipos de interés del mercado interbancario entre los países del euro, a la vez que ha caído la importancia de la exposición a bancos de otros países del área del euro. Los tipos de interés dependen más del origen geográfico de la garantía aportada y del contraparte, lo que contribuye a la fragmentación del mercado monetario y al carácter único de la política monetaria. Los tipos de interés que aplican los bancos de-

¿Hacia un fondo de garantía de depósitos europeo?

Joaquín Maudos Villarroya

Catedrático de Análisis Económico de la Universidad de Valencia, investigador del Ivie y colaborador del CUNEF

penden más del riesgo soberano que del tipo de intervención del BCE, por lo que la desintegración financiera afecta negativamente a los canales de transmisión de la política monetaria.

En los mercados de deuda, el retroceso en la integración es claro como demuestra la mayor dispersión de los tipos de interés y la pérdida de importancia de las tenencias de deuda emitida por otros países de la eurozona en los balances bancarios. Las muy distintas primas de riesgo entre países afectan al grado de integración de los mercados de renta fija.

Y en los mercados bancarios, los indicadores disponibles muestran un deterioro en el grado de integración, ya que han aumentado las diferencias de tipos de interés entre países para un mismo producto bancario y ha disminuido la importancia de las transacciones transfronterizas con otros países del euro. Además, ha variado la composición de los balances bancarios, disminuyendo la importancia relativa de activos del resto de países de la Unión Europea.

Dados los beneficios económicos de un mercado único financiero (la integración fomenta el desarrollo financiero, la competencia, la eficiencia en la intermediación, la amplitud y liquidez del mercado,

la diversificación del riesgo, etc.), la desintegración que ha tenido lugar con la crisis ha obligado a las instituciones europeas a tomar cartas en el asunto. No hay más que leer el informe de junio de 2012 conjunto del Consejo Europeo, la Comisión Europea, el Eurogrupo y el BCE donde se fija la hoja de ruta a seguir para resolver la crisis del euro, siendo el mercado único financiero uno de los cuatro ingredientes necesarios para construir una auténtica Unión Económica y Monetaria. Posteriormente, en diciembre de 2012 el Consejo Europeo acordó la hoja de ruta para la realización de la Unión Económica y Monetaria.

Los pilares del mercado único bancario

En este contexto, la prioridad se ha puesto en el mercado único bancario, dado su importancia en el sistema financiero. La consecución de un mercado único bancario se asienta en cuatro pilares: un marco normativo único en materia de requisitos de capital; una supervisión bancaria única; un mecanismo y autoridad única de resolución; y un fondo de garantía único de depósitos (FGD).

De los cuatro pilares, el primero es el más avanzado y se concreta en la revisión de la directiva de requerimientos de capital CRD4 de julio de 2011, que supone la transposición europea de los acuerdos de

¿Hacia un fondo de garantía de depósitos europeo?

Joaquín Maudos Villarroya

Catedrático de Análisis Económico de la Universidad de Valencia, investigador del Ivié y colaborador del CUNEF

Basilea III. También se ha aprobado el mecanismo único de supervisión bancaria en manos del BCE, que pasará a supervisar a los bancos de la eurozona de más de 30.000 millones de activo (unas 130 entidades) a partir del primer trimestre de 2014. Los supervisores nacionales se ocuparán del resto de entidades (la mayoría en número), así como de la preparación y aplicación de las decisiones del BCE. Para avanzar hacia la armonización en la supervisión, la Autoridad Bancaria Europea (la EBA en sus siglas en inglés) elaborará un manual único de supervisión para garantizar la coherencia de la supervisión bancaria en los veintisiete países de la Unión Europea. Es importante recordar que la supervisión única es una condición necesaria para romper el círculo vicioso entre deuda bancaria y deuda soberana, ya que cuando se logre, las pérdidas de los bancos ya no se convertirán en deuda pública, sino que la recapitalización de los bancos con problemas será directa desde el fondo de rescate europeo (MEDE) sin pasar por los Estados.

Los otros dos pilares del mercado único bancario son de mucha más difícil consecución ya que en el fondo requieren la mutualización de pérdidas entre países y, por tanto, implican la cesión de soberanía nacional. En el caso del mecanismo único de resolución, el Consejo Europeo de diciembre de 2012 instó

a los colegisladores a alcanzar un acuerdo acerca de las propuestas de Directiva sobre rescate y resolución antes de junio de 2013.

La importancia del FGD europeo

En el caso de FGD europeo, ese mismo Consejo Europeo también instó a alcanzar un acuerdo sobre la propuesta de Directiva sobre sistemas de garantía de depósitos antes de junio de 2013. Hay que recordar que en la actual directiva que regula los FGD (1994/19/CE del Parlamento Europeo, modificada por la Directiva 2009/14/CE en lo que afecta al nivel de cobertura y al plazo de pago) hay enormes diferencias entre países en aspectos como los pasivos cubiertos, su carácter público versus privado, el carácter de las aportaciones *ex ante versus ex post*, etc. Según un reciente informe de la Comisión Europea, en el seno de la Unión Europea de los 27 hay en la actualidad 39 FGD distintos, de los que 16 son privados, 13 públicos y 10 presentan características público-privadas. En consecuencia, y dado que el FGD es un instrumento necesario para proteger el ahorro de los depositantes y contribuir así a la estabilidad financiera, es sorprendente que existan tantas diferencias entre países. Si las diferencias en los sistemas de garantía de depósitos nacionales son importantes, la quiebra de un banco de un país y una situación de pánico bancario puede deslocalizar

¿Hacia un fondo de garantía de depósitos europeo?

Joaquín Maudos Villarroya

Catedrático de Análisis Económico de la Universidad de Valencia, investigador del Ivie y colaborador del CUNEF

el ahorro, ya que los depósitos obviamente huirían buscando el país con mayor protección.

Hasta ahora siempre ha habido serias dificultades para consensuar acuerdos en esta materia. En julio de 2010 la Comisión Europea lanzó una propuesta de directiva (que tras más de dos años aún está siendo debatida por el Consejo y el Parlamento Europeo, lo que muestra las dificultades y la lentitud en avanzar hacia la unión bancaria), cuyas principales características son las siguientes:

- a) se confirma el aumento hasta 100.000 euros a partir de 2010 de cobertura, lo que significa que el 95% de todos los titulares de cuentas bancarias de la Unión Europea recuperarán todos sus ahorros en caso de insolvencia de su entidad bancaria;
- b) en un plazo de 10 años todos los países deben disponer de un fondo financiado *ex ante* con hasta el 1,5% de los depósitos cubiertos. Las contribuciones *ex post* pueden añadir un 0,5% adicional;
- c) acortar a 7 días el plazo de devolución de los depósitos cubiertos, frente a los 20 actuales en España y superiores en otros países;

- d) propone un mecanismo de solidaridad entre fondos de forma que se hagan préstamos en caso de necesidad, incluyendo la posibilidad de establecer un sistema de garantía de seguros en todos los Estados miembros;
- e) la financiación *ex ante* se complementa con un *back stop* o facilidad de préstamos en caso de que el FGD agote sus recursos;
- f) las aportaciones deben ser función del riesgo, algo difícil de lograr como se ha demostrado recientemente en España¹.

Como se desprende de la propuesta en curso, más que crear un único fondo de garantía de depósitos europeo, la propuesta supone armonizar las diferencias actualmente existentes entre países en los múltiples aspectos expuestos, para posteriormente articular un sistema de solidaridad o mutualización mediante préstamos entre fondos nacionales. Esta es una solución de compromiso realista que obedece a la dificultad de crear un único fondo a nivel europeo con aportaciones de los bancos nacionales. Obvia-

1. El Real Decreto 771/2011, de 3 de junio, contemplaba la exigencia de aportaciones adicionales al FGD para aquellas entidades que remuneraran sus depósitos excediendo determinados límites respecto al Euribor. La penalización consistía en multiplicar por cinco la ponderación de los depósitos. Dicha normativa fue derogada posteriormente dado que no evitó la guerra del pasivo al reaccionar las entidades ofreciendo productos alternativos (como los pagarés) a tipos elevados no cubiertos por el FGD. La filosofía de la medida era corregir la aportación al FGD por riesgo, ya que las entidades que pagan extratipos asumen más riesgos que deterioran su cuenta de resultados.

mente, el máximo grado de integración bancaria se alcanzaría con un FGD único a nivel europeo.

Uno de los obstáculos a la creación de un FGD único europeo es que ello exige un cambio de los Tratados ya que supondría una mutualización. Por ese motivo la propuesta es que sigan siendo nacionales, si bien con reglas comunes. En otras palabras, se ha optado por la armonización y no por la creación de un fondo único. Sin embargo, hay que ser conscientes de que una supervisión única sin un FGD también único (y un fondo de resolución europeo) no es suficiente para crear una unión bancaria ya que si el supervisor detecta un problema en un determinado banco, habrá serias resistencias a reconocer los problemas si los fondos necesarios para su reestructuración y para hacer frente a la restitución de los depósitos los tiene que aportar un fondo nacional. En ese caso, el conflicto está garantizado.

En resumen, el FGD europeo es una pieza fundamental para lograr una genuina unión bancaria y para avanzar hacia la consecución de una auténtica Unión Económica y Monetaria. El camino es largo y difícil ya que exige mutualizar riesgos, algo difícil de conseguir en un contexto de recesión y de desequilibrios muy dispares entre los distintos países de la UE. No obstante, existe un serio y firme compromiso con el euro

que no existía hace solo unos meses, sobre todo con las declaraciones del presidente del BCE y con los comunicados conjuntos de la Comisión, Parlamento y el Consejo Europeo. Hay mucho que ganar con la apuesta de conseguir un mercado único bancario, por lo que es necesario que esos compromisos se traduzcan en acciones como la reciente aprobación del mecanismo único de supervisión bancaria.

Joaquin Maudos Villarroya

Catedrático de Análisis Económico de la Universidad de Valencia, investigador del Ivie y colaborador del CUNEF

Cooperativas de crédito, community banking y pymes



La confianza, que es un aspecto clave de cualquier relación entre una entidad de crédito y ahorro y sus clientes, en la banca cooperativa se traduce en una

combinación de buenas prácticas bancarias y valores éticos al servicio de los intereses financieros de socios más que a la maximización de los beneficios".

Emilio Ontiveros Baeza

Presidente de Analistas Financieros Internacionales (AFI)

Esteban Sánchez Pajares

Socio de Analistas Financieros Internacionales (AFI)

Community banking

De acuerdo con el artículo 1 de la ley 27/1999 de Cooperativas, "la cooperativa es una sociedad constituida por personas que se asocian, en régimen de libre adhesión y baja voluntaria, para la realización de actividades empresariales, encaminadas a satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas y sociales, con estructura y funcionamiento democrático, conforme a los principios formulados por la alianza cooperativa internacional..."; Estas necesidades y aspiraciones económicas y sociales se traducen en las cooperativas de crédito en servir a las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito.

En un sentido similar, el documento Fondos Propios en las Cooperativas de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas resalta que "en la sociedad cooperativa existe un interés común entre todos los socios por el desarrollo de una actividad en la que ellos son parte del proceso productivo, bien como suministradores bien como clientes del mismo."

Si bien la primera definición caracteriza la empresa cooperativa desde un punto de vista eminentemente jurídico, en el que llama la atención su especial mo-

delo de propiedad y de permanencia, también resalta los rasgos identificativos de un modelo particular de negocio que trasciende el hecho puramente jurídico. Y es que la existencia del mencionado interés común y los distintos roles en los que los socios pueden participar definen necesariamente un modelo en el que la banca de proximidad es la base de su gestión económica.

El propio presidente de la Comisión Europea, José Manuel Barroso, reconoció recientemente los beneficios de esta gestión de la proximidad. "Las cooperativas que se han mantenido fieles a los valores y principios cooperativos, así como los bancos cooperativos que han dependido de los fondos y recursos de sus afiliados y han sido controlados por la población local, han podido resistir la crisis muy bien". Igualmente Günter Verheugen, el que fue vicepresidente de la Comisión Europea desde 2004 a 2010, con motivo del primer fórum entre banca cooperativa y pymes ya en 2007 había puesto de manifiesto la necesidad de aprovechar esta economía del conocimiento. "Debido a su proximidad a la economía local, los bancos cooperativos son los principales actores de la financiación a las empresas. Su experiencia y su proximidad a las empresas se debe utilizar de manera más eficiente para la recuperación económica."

Cooperativas de crédito, community banking y pymes

Emilio Ontiveros Baeza

Presidente de AFI

Esteban Sánchez Pajares

Socio de AFI

Sin ser la única tipología de instituciones que integra el llamado *community banking*, las cooperativas de crédito (o *credit unions*, por su terminología en inglés) son los principales actores de la banca de proximidad, un segmento del negocio financiero imprescindible para el desarrollo local y regional.

En Estados Unidos, donde el concepto tiene un seguimiento diferenciado por parte de la Reserva Federal con todo el sentido, se define el *community banking* como el segmento de aquellas instituciones de crédito y ahorro que tienen propietarios y desarrollan sus operaciones en el ámbito local. Entidades que se concentran en las necesidades de las comunidades donde tienen sus oficinas y cuyas decisiones de financiación se toman por ejecutivos que entienden perfectamente las necesidades de esas familias y pymes locales, y cuyos riesgos se gestionan por empleados que no solo tienen interés en el cliente, sino que son parte de las comunidades a las que sirven y con las que están profundamente comprometidos.

A diciembre de 2011¹, en Europa existían unos 4.000 bancos cooperativos con 56 millones de socios, que operaban a través de unas 72.000 oficinas y una cuota de mercado media del 20%, sirviendo a más de 217 millones de clientes. En Estados Unidos, la cifra

1. Fuente: European Association of Co-operative Banks (EACB).

de entidades operando en el ámbito local (*credit unions* y pequeños bancos locales) a esa misma fecha² ascendía a unas 13.500, por encima del 95% de entidades del país, operando a través de unas 56.600 oficinas y con una cuota de mercado por encima del 40%. De éstas, 7.000 eran *credit unions* con 95 millones de socios.

Confianza y compromiso, la base de la banca de proximidad

En España, a diciembre de 2011³ convivían 74 cooperativas de crédito, con más de 2,4 millones de socios, que operaban a través de unas 4.900 oficinas. con una cuota de mercado entre el 4% y el 6% sobre el total de créditos o depósitos de clientes, respectivamente.

Como se observa, la importancia de la banca cooperativa varía significativamente de unos países a otros en términos de participantes o cuotas de mercado. Sin embargo, en cualquier geografía en la que se encuentre presente comparte una serie de valores distintivos y característicos.

Entre los valores diferenciales del modelo de banca de proximidad de la banca cooperativa, la Asociación Europea de Bancos Cooperativos destaca la confian-

2. Fuente: National Credit Union Administration (NCUA) y Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC).

3. Fuente: Unión Nacional de Cooperativas de Crédito.

Cooperativas de crédito, community banking y pymes

Emilio Ontiveros Baeza
Presidente de AFI
Esteban Sánchez Pajares
Socio de AFI

za y el compromiso con el desarrollo de los territorios en los que se asientan. La confianza, que es un aspecto clave de cualquier relación entre una entidad de crédito y ahorro y sus clientes, en la banca cooperativa se traduce en una combinación de buenas prácticas bancarias y valores éticos al servicio de los intereses financieros de socios más que a la maximización de los beneficios.

En la medida que la banca cooperativa es un colaborador local imprescindible, se convierte en parte del entorno económico y social de sus clientes ofreciendo servicios financieros y tomando iniciativas con el objetivo de mejorar dicho entorno, entre las que destacan las que tradicionalmente se han dirigido a la promoción del emprendimiento privado e individual. Por esta razón, la banca cooperativa juega un papel clave en el desarrollo de los territorios en los que se asientan. La mayoría de las operaciones de la banca cooperativa son pequeñas iniciativas iniciadas por los propios socios, apoyadas por el canal financiero, pero también muchas veces por los fondos de promoción cooperativa, ya que una parte de las ganancias de las entidades se reservan para promover iniciativas económicas generadoras de valor.

La pyme, un cliente clave.

Siendo la banca cooperativa un actor de referencia

en la provisión de servicios financieros en el ámbito local, la dependencia de la pyme de este tipo de entidades es aún más relevante por los siguientes factores:

1. Encuentran los mismos tipos de servicios financieros.

Las cooperativas de crédito ofrecen la misma gama de servicios que los bancos comerciales y, en muchos casos, a un coste relativamente más bajo que éstos en lo que a banca transaccional se refiere (menos comisiones).

2. Las cooperativas ponen su dinero a trabajar en el desarrollo de la economía local.

Las pymes, que crean una parte muy importante de los nuevos puestos de trabajo en la economía, dependen en gran medida para financiarse de las cooperativas de crédito. Aunque la cuota de mercado en inversión crediticia de las cooperativas de crédito en España se encuentra ligeramente por encima del 4%, representan una parte muy importante de los préstamos a pequeñas empresas. En Estados Unidos su papel es aún más relevante, ya que el *community banking* supone más del 50% del crédito a las pequeñas empresas, mientras que los 20 mayores bancos, que controlan aproximadamente el 60% de todos los

Cooperativas de crédito, community banking y pymes

Emilio Ontiveros Baeza

Presidente de AFI

Esteban Sánchez Pajares

Socio de AFI

activos bancarios, dedican sólo el 20% de sus carteras de préstamos a la pequeña empresa.

En un estudio publicado en 2007 en el *Journal of Banking and Finance* sobre la experiencia en Estados Unidos del crédito a las pequeñas empresas, Steven G. Craig y Hardee Pauline concluyeron que "el acceso al crédito en los mercados dominados por los grandes bancos tiende a ser menor para las pequeñas empresas que en los mercados con una proporción relativamente grande de pequeñas entidades". Otras investigaciones, también realizadas en Estados Unidos, han encontrado que, en igualdad de condiciones, las regiones con una potente red de pequeñas entidades locales son el sustento de empresas más pequeñas.

3. Mantienen la toma de decisiones en el ámbito local sobre la base de la información local.

La aprobación de préstamos y otras decisiones clave en las cooperativas de crédito se toman localmente por las personas que viven en el territorio, mantienen relaciones estrechas con sus clientes y entienden las necesidades locales. Debido a este conocimiento y sobre la base de experiencias económicas previas, las instituciones financieras locales son capaces a menudo de

aprobar préstamos a autónomos y pymes que los bancos comerciales rechazarían. Por otro lado, el control en última instancia corresponde a los socios-propietarios que son parte de la propia comunidad en la que trabaja la entidad.

Si recurrimos a la información cualitativa, podemos convenir que el conocimiento del prestatario y su negocio, y la mejor comprensión del mercado local, permite a las cooperativas de crédito evaluar mejor el riesgo de crédito y conceder financiación con elevadas probabilidades de devolución. A los bancos comerciales les resulta mucho más caro obtener el tipo de información cualitativa que las cooperativas de crédito recogen de forma natural por ser parte de la comunidad e interactuar con los prestatarios. Por este motivo, las cooperativas se convierten en los prestamistas de las empresas más pequeñas y son más efectivas en conseguir el retorno exigido sobre sus activos.

4. Comparten un compromiso con la comunidad.

El futuro de las cooperativas de crédito se encuentra estrechamente ligado a la suerte de las comunidades locales. Cuanto más próspero es un territorio desde un punto de vista económico, más lo es su cooperativa, razón por la cual las

Cooperativas de crédito, community banking y pymes

Emilio Ontiveros Baeza
Presidente de AFI
Esteban Sánchez Pajares
Socio de AFI

cooperativas de crédito están tan involucradas en el desarrollo de sus comunidades. Los bancos comerciales, en cambio, no se sienten igualmente vinculados a los territorios en los que operan. De hecho, a menudo utilizan los depósitos locales para realizar inversiones en otras regiones u otras actividades.

5. Apoyan la inversión productiva.

La actividad principal de las cooperativas de crédito es convertir los depósitos en préstamos y/o inversiones productivas de análoga naturaleza. Mientras tanto, los bancos comerciales, como la actual crisis financiera y económica ha puesto de manifiesto, han dedicado parte de sus recursos a la financiación de actividades (promoción inmobiliaria) que les han podido generar grandes beneficios, pero ha reducido su valor económico o social para el resto del territorio.

Por argumentos como los anteriores y en respuesta a que cerca de 1.000 comunidades han perdido todos sus bancos, el Reino Unido se ha creado recientemente la *Campaign for Community Banking Services*, un lobby de organizaciones empresariales y sociales que representan intereses sectoriales muy afectados en sus capacidades de desarrollo empresarial por el cierre de sucursales

bancarias locales, tanto en comunidades rurales como urbanas.

Gran banca comercial: *'too big to lend'*

La oferta de préstamos ha disminuido en los últimos meses, si bien es cierto también que muchas de las pequeñas empresas que necesitaban financiación han reducido sus solicitudes por la caída de la demanda. Por causas ajenas a su voluntad, las pequeñas empresas españolas están operando en un clima económico en el que la probabilidad de impago se está incrementando considerablemente, lo que las ha convertido en inversiones mucho más arriesgadas (la morosidad en empresas sin contar la promoción y construcción era del 8,3% a diciembre de 2012, frente al 5,1%⁴ a diciembre de 2011). Por otro lado, muchas pymes no tienen capacidad de aportar más garantías.

A pesar del proceso de reestructuración sectorial, la banca comercial ha ido reduciendo sus carteras de préstamos a pymes. Si bien la caída de la financiación a empresas no promoción construcción desde diciembre de 2010 hasta diciembre de 2012 se situó en un 8,5%⁵, se intuye que en el segmento de pymes ha sido muy superior al conjunto. Y todo hace pensar

4. Fuente: Banco de España.

5. Fuente: Banco de España.

que el futuro de la financiación de las pymes no puede ser muy alentador, debido al proceso de concentración del sector bancario español.

En Estados Unidos, donde el proceso de concentración sectorial se inició mucho antes que la crisis⁶, se empiezan a escuchar voces que reclaman una inversión de este proceso de concentración a fin de asegurar la función fundamental de canalización del ahorro hacia las pequeñas empresas, que los grandes bancos están descuidando. Las medidas que tratan de incentivar la financiación a pymes están resultando ineficaces, ya que parte del problema es inherente a la escala de las grandes entidades. Al carecer de la toma de decisiones a nivel local y el conocimiento real de los prestatarios y los mercados locales, las grandes entidades no son capaces de valorar adecuadamente el riesgo de crédito, por lo que se infrutilizan las líneas de financiación a pymes. Esta falta de correspondencia entre la escala de los bancos y las necesidades de la economía real está afectando la recuperación económica.

Ante esta posibilidad, además de por la desaparición del otro grupo de entidades del segmento del *community banking* en España, como son las cajas de ahorro, las cooperativas de crédito se perfilan como

⁶. Fuente: Banco de España.

las entidades de referencia para el sector de las pymes. Y, sin duda, esta es una razón fundamental para cuidar y fortalecer este modelo empresarial y aprovechar las enormes oportunidades que ofrece.

Emilio Ontiveros Baeza

Presidente de AFI

Esteban Sánchez Pajares

Socio de AFI

El cliente como centro neurálgico de la estrategia bancaria

José Carlos Díez Gangas

Economista jefe de Intermoney y profesor del Instituto Católico de Administración y Dirección de Empresa (ICADE)



Las cajas rurales se quedaron pegadas a su territorio, próximos a sus clientes y sus necesidades y fieles a sus principios. Ahora es mucho sencillo para estas entidades ser competitivas. (...) Ahora

con todos los abusos de las preferentes y la dificultad para atender con normalidad la demanda de crédito el modelo está en cuestión. Pero no para las cajas rurales".

En el siglo VI antes de Cristo, Jenofonte discípulo de Sócrates escribió *Oikonomia*. Traducido del griego, la ciencia del hogar donde se analizaba el comportamiento humano cuando se enfrentaba a problemas económicos. Desde entonces, los economistas hemos sofisticado el análisis, hemos desarrollado una base conceptual matemática que racionaliza el estudio y disponemos de una rica evidencia empírica y estadísticas que nos permite cuantificar los problemas económicos y tener sentido de la magnitud de los mismos.

Desde entonces, los problemas económicos han evolucionado pero en esencia siguen siendo similares. Los recursos económicos son escasos y hay que hacer un uso eficiente de ellos. El mundo de los negocios también ha avanzado mucho pero en la esencia no tanto. Cualquier empresa debe responder a dos preguntas estratégicas para justificar su existencia: ¿cuál es la necesidad de los clientes? Y ¿por qué les va a elegir a ellos antes que a la competencia?

La banca es un negocio muy particular pero también debe responder a las mismas preguntas que cualquier empresa. Las necesidades bancarias de la mayoría de familias y empresas siguen siendo muy básicas. Como dijo Paul Volcker "la única innovación financiera que ha funcionado es el cajero automático". Las familias en una economía fiduciaria necesitan te-

ner una cuenta corriente en la que domiciliar todos sus pagos y una tarjeta de crédito para realizar sus compras. Necesitan depositar sus ahorros y necesitan créditos para financiar sus inversiones, principalmente la compra o reforma de vivienda y la compra de coches o electrodomésticos.

Las empresas, especialmente del sector primario y agroalimentarios en las que se concentran las cooperativas de crédito, necesitan financiar sus circulantes y su inversión y sistemas de pago ágiles para realizar sus cobros y pagos. Muchos de sus clientes están fuera de España y necesitan negocio de extranjero, financiación de exportaciones y cobertura del riesgo cambiario. Pueden demandar productos para gestionar su riesgo de tipos de interés. Pero en esencia sus necesidades no son muy sofisticadas.

Estas ideas son de perogrullo, pero en los últimos veinte años se había desvirtuado tanto el mundo de las finanzas que no está de más repetirlas. Cuando se habla de que la banca debe volver a los principios, no es el caso de las cooperativas de crédito que nunca los abandonaron. Durante los años de la burbuja fue duro no caer en las tentaciones. Años en los que el que no apostaba por crecimiento del balance del 20% y emitía bonos para financiar el crecimiento en los mercados parecía tonto.

El cliente como centro neurálgico de la estrategia bancaria

José Carlos Díez Gangas

Economista jefe de Intermoney y
profesor de Icade

Las cajas rurales se quedaron pegadas a su territorio, próximos a sus clientes y sus necesidades y fieles a sus principios. Ahora es mucho sencillo para estas entidades ser competitivas. Las entidades financieras españolas eran líderes en banca relacional y enfocada al cliente. Ahora con todos los abusos de las preferentes y la dificultad para atender con normalidad la demanda de crédito el modelo está en cuestión. Pero no para las cajas rurales.

Las necesidades de los clientes bancarios no han cambiado mucho desde 2007. Han reducido significativamente su inversión y su demanda de crédito hipotecario y han aumentando su base de ahorro. Por lo tanto, no es necesario cambiar significativamente la cartera de productos.

Lo que sí ha cambiado es el entorno competitivo. Si nuestra entidad no tiene excesivos problemas y sigue atendiendo con cierta normalidad a sus clientes es altamente probable que sea la elegida como entidad de referencia. En Asia crisis significa oportunidad y es efectivamente lo que supone la actual crisis bancaria para las entidades que menos probables tienen y que no han recibido ayudas públicas.

La clave es seguir siendo fiel a los principios y aprovechar las oportunidades de negocio sin caer en los

errores que ha caído la competencia. Como dice Paul Krugman la clave del éxito del negocio bancario es que sea aburrido. La capacidad de diferenciación de un crédito a una empresa o un depósito a un año es prácticamente nula. La clave es fidelizar al cliente y seguir el secreto de éxito en un sistema capitalista: prestar caro y financiarse barato. La fidelización tiene que ver con la cercanía, la confianza y la calidad del servicio. La marca es clave y por eso conviene cuidarla como el trozo de la cruz de Cristo del monasterio de Liebana en Cantabria.

El negocio bancario, lejos de lo que piensa, ofrece una baja rentabilidad del activo y de las inversiones. Por esa razón es necesario apalancarlo y endeudarse. La clave es controlar ese endeudamiento y reforzar la base de capital con capital y reservas tradicionales, huyendo de híbridos y la complejidad. La clave de la financiación de una banca relacional orientada al cliente debe ser la base de depósitos. El negocio bancario consiste en esencia en transformar depósitos con una duración normalmente no superior a un año en créditos a empresas y familias que en el caso de las hipotecas pueden llegar a treinta años.

Por esta razón, la banca siempre asume riesgo de liquidez y por eso es tan importante la figura de un prestador de última instancia como el banco central

El cliente como centro neurálgico de la estrategia bancaria

José Carlos Díez Gangas

Economista jefe de Intermoney y
profesor de Icade

que nutre de liquidez al sistema para evitar pánicos bancarios. Pero siendo intrínseco el riesgo de liquidez al negocio bancario es fundamental tener escasa dependencia de la financiación en mercados mayoristas. Estos mercados son por naturaleza mucho más inestables que la base de depósitos tradicional y hacen a las entidades más vulnerables.

En negocios poco rentables, donde para evitar vulnerabilidades hay que limitar el endeudamiento y reforzar la base de depósitos, es necesario operar con estructuras organizativas y costes muy controlados. La clave de este tipo de negocios en el futuro dependerá de la cercanía con el cliente y sus necesidades. Para ello la formación de los trabajadores y cultivar el talento es casi igual de importante que la protección de la credibilidad y el prestigio de la marca. Los trabajadores de la entidad son su imagen y la imagen es la esencia de diferenciación en medio de una crisis bancaria.

El talento se debe combinar con las nuevas tecnologías y la eficiencia. La cercanía, la sucursal y los trabajadores de la entidad deberán seguir siendo la clave de la fidelización del cliente. Pero una vez fidelizado, los nuevos canales permiten aproximar los servicios bancarios a las nuevas necesidades de los clientes, especialmente de los jóvenes.

El principal problema de la economía española es que está altamente endeudada y la mayor parte de la deuda es privada. La deuda de las familias españolas es una de las más elevadas en términos del PIB del mundo. No obstante, la media no suele ser un buen indicador de negocio. Nuestro problema es microeconómico, como era para Jenofonte, y lo relevante es la deuda de nuestro cliente en cuestión.

Según la encuesta de las familias del Banco de España en 2009 la mitad de las familias españolas tenían cero euros de deuda y dos tercios ya habían pagado su primera vivienda. Por lo tanto, hay mucha deuda de las familias pero está en muy pocas manos.

Por eso hay que huir del mantra de la inexistencia de demanda solvente de crédito en nuestra querida España. Si una familia tiene cero euros de deuda, no necesita desapalancarse y si tiene renta es solvente. El problema es que el precio en un activo poco diferenciable como el crédito es la variable determinante de la demanda.

En 2007 con los salarios creciendo al 3%, cerca del pleno empleo y con el Euribor por encima del 4%, los préstamos al consumo para familias se concedían al 7,5% de media. Ahora con un desempleo del 27%,

El cliente como centro neurálgico de la estrategia bancaria

José Carlos Díez Gangas

Economista jefe de Intermoney y
profesor de Icade

los salarios cayendo y el Euribor a 0,6% los tipos medios de crédito al consumo siguen en el 7,5% y a eso hay que sumarle comisiones y extras.

De nuevo cometemos el mismo error que cuando hablamos del endeudamiento de las familias. Muchas entidades tienen más crédito concedido que depósitos de clientes y han perdido el acceso a los mercados. Para ellos la liquidez tiene un coste muy elevado. Pero entidades cuya base de depósitos es similar a la de crédito o incluso la supera tienen margen para ser más competitivos y prestar por debajo de esos niveles. Por supuesto midiendo los riesgos y siguiendo el principio básico del negocio bancario de no prestar a quien no podrá devolverte el crédito.

Lo que sabemos los economistas es que el tipo de interés real efectivo de empresas y familias es una variable determinante de la inversión y de la creación de empleo. Y estos tipos de interés reales a los que se están concediendo los créditos ayudan a explicar la depresión en la que nos encontramos. El 90% de la sociedad española contesta a la encuesta que la banca es la principal responsable de la crisis y la burbuja inmobiliaria. La crisis ha sido compleja y la culpabilidad compartida pero si el sector quiere eliminar este estigma y recuperar de nuevo la confianza de los ciudadanos lo prioritario es cumplir su misión princi-

pal que sigue siendo canalizar el ahorro hacia el crédito, a tipos razonables.

En el caso del préstamo a empresas, la concentración en el sector agrícola e industria agroalimentaria es una garantía de estabilidad en tiempos de crisis. El sector agrícola supone el 2% del PIB pero explica el 15% de nuestras exportaciones. La demanda interna está deprimida y la salida de la crisis en España pasa por la exportación y la industria agroalimentaria sigue siendo un seguro en el que confiar.

Además de las ya existentes necesitamos aumentar el número de empresas exportadoras que compensen la atonía de demanda interna. Por eso es clave apoyar los proyectos de innovación y de internacionalización de nuestro territorio. Cuando una empresa tiene ventajas competitivas locales es altamente probable que sean globales.

Aquí es clave apoyarse en las Cámaras de Comercio, el Icxex y la agencia de promoción a la exportación de nuestra región para identificar estas empresas con potencial de internacionalización y apoyarla en la financiación del proceso. El capital semilla para empresas innovadoras en España ha caído un 70% desde que comenzó la crisis y las ayudas para I+D+i un porcentaje similar. Por esta razón es necesario concen-

trar parte de la obra social a compensar esta caída en la industria agroalimentaria.

A modo de conclusión, lo que funciona bien no se cambia. En un mundo en el que hay que volver a los principios bancarios, los que nunca los abandonaron tienen ventajas competitivas. Se trata de aprovecharlas con sensatez y cumplir la misión de cualquier entidad bancaria cuando la sociedad más lo necesita. La entidad que lo consiga fidelizará a sus clientes de por vida y si ha pasado esta crisis será inmortal. Para conseguirlo conviene recordar a Heródoto “tú estado de ánimo es tu destino”.

José Carlos Díez Gangas

Economista jefe de Intermoney y profesor de Icade

Educación financiera versus exclusión financiera



El desarrollo tecnológico y la implementación de infraestructuras alternativas van a ser la clave para evitar la multiplicación del

porcentaje de población y/o territorios en riesgo de exclusión financiera, derivada de la práctica desaparición de las cajas de ahorros".

Marta de Castro Aparicio
Secretaría general de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (Unacc)

Carmen Motellón García
Directora Financiera de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (Unacc)

La exclusión financiera carece de una definición levemente acuñada y, son distintas las utilizadas por la doctrina. Si bien comienza a hablarse de este concepto, de forma extendida, a finales del siglo XX, alcanza su máxima dimensión en la primera década del XXI, tanto en Europa como en España.

Nosotros, sin atrevernos a dar una definición exacta de "exclusión financiera", sí podemos señalar que, en esencia, supone la incapacidad de ciertas personas para acceder y/o utilizar todos o algunos de los servicios financieros ofertados por entidades reguladas.

De las definiciones tradicionalmente utilizadas¹, podemos concluir que la exclusión financiera tiene su origen en factores de oferta y de demanda, de tal forma que entre los primeros, que toman como sujeto a la entidad financiera, están, por ejemplo, sus políticas de evaluación de riesgos, sus precios y comisiones o los lugares geográficos donde las entidades tienen ubicadas sus oficinas abiertas al público. Es decir, exclusión en el acceso, exclusión por las condiciones o exclusión geográfica. Los factores por el lado de la demanda, los que toman como sujeto al cliente, su-

1. Servet (2001), "una persona se encuentra en situación de exclusión financiera cuando sufre un grado de discapacidad tal que no puede vivir normalmente en la sociedad de la que es parte debido a las dificultades que encuentra para acceder a la utilización de ciertos medios de abono o pago, a ciertas formas de préstamo o financiamiento, a preservar su ahorro o a asegurarse contra el riesgo de la existencia"

Sinclair (2001), "la incapacidad de acceder a los servicios financieros básicos de una forma adecuada. Puede surgir como resultado de problemas en el acceso, las condiciones, los precios, el marketing o la autoexclusión en respuesta a diferentes experiencias o intuiciones negativas"

ponen, fundamentalmente, la exclusión por falta de cumplimiento de requisitos administrativos (los "sin papeles", los no empadronados, etc.), así como razones morales, religiosas, culturales o educativas, es decir, la autoexclusión.

Centrándonos especialmente en la exclusión por razones geográficas y en la autoexclusión, podemos afirmar que hoy ir a una oficina para ingresar dinero, hacer una transferencia, entender las características de un préstamo con garantía hipotecaria, solucionar presencialmente algún problema en la cuenta bancaria o simplemente consultar con algún empleado las características de productos financieros, comprendiendo además los términos exactos, se está convirtiendo en una misión complicada en algunos lugares de España. Al recorte de las plantillas en las entidades de crédito se ha unido el cierre de oficinas, lo que está provocando que en algunas zonas sólo exista una entidad cuando no ninguna, dejando, así, algunas regiones totalmente expuestas a la exclusión financiera. A ello se une, indefectiblemente, la ausencia casi total de educación financiera en gran parte de la población española.

Aunque la exclusión financiera siempre ha existido en algunas zonas de España -se calcula que en torno al 8% de la población está en exclusión-, esta situación

Educación financiera versus exclusión financiera

Marta de Castro Aparicio

Secretaria general de la Unacc

Carmen Motellón García

Directora Financiera de la Unacc

se está agravando, de forma muy preocupante, en la actualidad.

Efectivamente, el dato de la exclusión financiera en España, es ofrecido por la Comisión Europea en un estudio de 2008², en el que se pone de manifiesto que España tiene un elevado nivel de inclusión financiera lo que ha determinado que haya tenido un debate muy limitado sobre la exclusión financiera. Ahora bien, se ha puesto de manifiesto que su elevado nivel de inclusión se debe a que ha contado con proveedores comerciales de orientación social, esto es, caja de ahorros y cooperativas de crédito que no solo es que hayan sido más activos que la banca privada en el desarrollo de nuevos productos y servicios financieros alternativos, sino que en ocasiones han sido los únicos proveedores.

El problema reside en que las oficinas situadas en pequeños núcleos de población abarcan un mercado potencial menor y, por tanto, asumen una desventaja comparativa en cuanto a su capacidad de obtener un mayor margen de explotación en comparación, por ejemplo, con una oficina en una capital de provincia. Por ello, su presencia en algunos municipios supone un esfuerzo adicional por parte de algunas entidades de crédito, teniendo en cuenta que, en estos últimos

2. «Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion»

cinco años, estamos asistiendo al cierre de oficinas y al despido de empleados, principalmente en las regiones más deprimidas o rurales, en las que el atractivo económico para la prestación de servicios bancarios es menor. Además, a la difícil situación económica se une no solo la reestructuración de las cajas de ahorros, que han sufrido un fuerte proceso de concentración, que les ha obligado a recortar el nivel de cobertura financiera en las regiones menos eficientes, sino a la pérdida de un modelo de economía social que representaba cerca del 50% del sistema financiero español.

De hecho, los números corroboran esta situación: desde 2008 sólo las cajas de ahorros han cerrado casi el 20% de las oficinas que tenían antes de la crisis y han disminuido sus plantillas en un 18%. Esta realidad también se puede observar en los bancos, que han cerrado más de 1.300 oficinas en nuestro país.

La carencia de servicios financieros es especialmente problemática dentro de un entorno en el que un gran volumen de pagos se realiza a través de una cuenta bancaria. Por ello, el problema se agrava puesto que la exclusión financiera puede conllevar a una exclusión social.

Ante esta delicada situación, las cooperativas de crédito se están situando como las únicas entidades que

Educación financiera versus exclusión financiera

Marta de Castro Aparicio
Secretaria general de la Unacc
Carmen Motellón García
Directora Financiera de la Unacc

están aguantando en algunas regiones de España. Gracias a su naturaleza social, en la que no se busca la maximización del beneficio, sino el bien del socio, este sector permanece en regiones en las que un gran número de entidades de crédito ha desaparecido. Desde 2008 las cooperativas de crédito han cerrado sólo un 6% de todas sus oficinas, con lo que actualmente cuentan con 4.832.

Además, las oficinas de las cooperativas de crédito se caracterizan por estar ubicadas en regiones menos pobladas, dando así servicios a algunas regiones olvidadas por los bancos y cajas de ahorros. Y los datos hablan por sí solos; de las 4.832 oficinas que existen en este momento, 2.885 se encuentran en municipios con menos de 25.000 habitantes y de éstas 1.779 están en pueblos con menos de 5.000 habitantes. Es decir, 1 de cada 2 oficinas está situada en poblaciones de que no superan los 25.000 habitantes y 1 de cada 3 en zonas de menos de 5.000 habitantes. Una de las principales ventajas que aporta el tener una oficina cerca, es que permite solucionar los problemas de los clientes y adaptarse más fácilmente a sus necesidades financieras, con un lenguaje más sencillo, entendible y adecuado a este tipo de usuario.

Pero este no es el único camino por el cual las cooperativas de crédito evitan la exclusión financiera en

las regiones en las que operan. Desde el punto de vista del negocio bancario, han sido de las pocas entidades que no han recortado el crédito desde que comenzó la crisis. Desde 2008, su cartera de crédito se ha situado por encima de los 90.000 millones de euros apoyando de esta manera a empresarios, autónomos y familias en sus proyectos y necesidades financieras. Además, las cooperativas de crédito cumplen una importante labor de asesoramiento, no sólo financiera, que es su principal razón de ser, sino también agrícola -principalmente sobre la PAC-, empresarial -con programas de emprendimiento, internacionalización y exportación, entre otros- y educativa, que fomentan el desarrollo de las regiones en las que ubican.

Pero también desde el punto de vista social, las cooperativas de crédito aportan valor a sus comunidades gracias a que cuentan con el Fondo de Educación y Promoción (FEP), cuya misión es revertir parte de los beneficios de su actividad a la sociedad y que se centra principalmente en promover la formación de socios y trabajadores, difundir y promocionar el cooperativismo, fomentar las relaciones inter-cooperativas y realizar acciones encaminadas a la conservación de su entorno económico-social y medioambiental. Sin embargo, no hay que caer en la complacencia y pensar que gracias a las oficinas de

Educación financiera versus exclusión financiera

Marta de Castro Aparicio

Secretaria general de la Unacc

Carmen Motellón García

Directora Financiera de la Unacc

las cooperativas de crédito se soluciona el problema de la exclusión financiera, ya que sería falso. En primer lugar, porque es inviable establecer oficinas en todos los municipios de España por razones de viabilidad económica, pero también y simplemente por capacidad. El sector de las cooperativas de crédito tiene en su conjunto el tamaño de un banco medio dentro del sistema financiero español -en torno a 130.000 millones de euros-, por lo que por su estructura le resulta materialmente imposible asumir este papel. Ahora bien, aunque fuera posible, incidir en este escenario no solo sería innecesario sino contraproducente. Todos los sectores debemos profundizar en dotar a nuestro país de las estructuras necesarias que, al mismo tiempo, resulten sostenibles. Del mismo modo, que resulta insostenible el número de administraciones locales, el número de universidades, el número de medios de transporte, también lo resulta el número de oficinas abiertas al público por parte de las entidades de crédito.

En segundo lugar, porque hay que trabajar en más frentes para evitar la exclusión financiera de nuestro país, no sólo en el establecimiento de oficinas. En España hay que abordar el problema desde otra serie de ámbitos con el fin de paliar esta lacra. En este sentido, el desarrollo tecnológico y la implementación de infraestructuras alternativas van a ser la clave

para evitar la multiplicación del porcentaje de población y/o territorios en riesgo de exclusión financiera, derivada de la práctica desaparición de las cajas de ahorros. El trato cara a cara no es indispensable para poder hacer banca, banca cercana y de calidad. La implantación de cajeros automáticos, de una potente banca telefónica o de una importante banca por Internet son varias de las estrategias que en el sector de las cooperativas de crédito hay que desarrollar aún más para evitar la exclusión financiera. Antes de dar el paso de abrir una nueva oficina es importante implementar las estrategias adecuadas para que el cliente conozca todas las herramientas que tiene a su disposición, se familiarice con ellas y sepa realizar ese trasvase del trato personal, para aquellas operaciones más mecánicas. De esta forma, la oficina escala un nivel en la jerarquía y se convierte en un centro de negocios y de asesoramiento financiero a los clientes. Las oficinas lo que tienen que hacer es aportar valor añadido al cliente y buscar la optimización del resto de la red.

Otra de las iniciativas necesarias es el diseño de productos alternativos que se adecúen al perfil de cada cliente, como pueden ser los microcréditos, los préstamos simplificados o las cuentas bancarias básicas, en las que no se permita estar al descubierto, lo que libra a la entidad de realizar el control de riesgos. Di-

Educación financiera versus exclusión financiera

Marta de Castro Aparicio
Secretaría general de la Unacc
Carmen Motellón García
Directora Financiera de la Unacc

versos estudios han demostrado que la microfinanciación refuerza los mecanismos de gestión de crisis, diversifican las fuentes de ingresos, materializan activos y mejoran la situación de los más desfavorecidos. Una de las medidas que mejor aceptación ha tenido han sido las cuentas transaccionales sencillas de bajo coste, que han aplicado países como Italia, Reino Unido, Alemania, Dinamarca o Bélgica, para satisfacer las necesidades de personas con ingresos bajos o inestables. También es importante fomentar un sistema básico de ahorro, que permita su acceso cómodamente, ya sea bien a través de libretas o a través de planes de ahorro especiales para pequeños inversores.

Esto se debe unir a una mayor sensibilidad ante las distintas necesidades del cliente durante todo su ciclo de vida. Las personas en edad avanzada tienen una mayor probabilidad de la exclusión social, ya que el envejecimiento unido al desfase tecnológico que sufren aumenta esta exclusión.

La clave no está en permitir el acceso a todos los productos a todos los perfiles de cliente, sino en adecuar el producto a cada usuario. Y es que durante esta crisis hemos visto cómo un producto inadecuado puede empeorar esta situación de exclusión. Por ejemplo, la concesión de crédito por un mayor volu-

men del que razonablemente debería asumir el cliente puede conllevar unos costes excesivos que pueden desembocar en que finalmente el cliente no pueda hacer frente al mismo, por lo que se produciría un impago y se elevaría el riesgo crediticio de ese cliente. Por otra parte, se incrementaría la desconfianza del cliente hacia el sistema financiero, lo que a su vez provocaría su autoexclusión.

Ahora bien, en el ejemplo expuesto, todos los intervinientes deben asumir su fallos en el proceso, no solo existe responsabilidad por parte de las entidades de crédito que ofertan productos inadecuados para los clientes sino que tal responsabilidad también debe predicarse de todos aquellos que solicitan tales productos y no podemos olvidar a los poderes públicos en su labor de persecución del interés general y de la sociedad en su conjunto como instigadora del aumento, por ejemplo, de su conocimiento conjunto en materias esenciales para el desenvolvimiento de la persona como es el económico o económico-financiero.

De ahí que todas estas medidas se tienen que unir a programas de educación financiera dirigidos, sobre todo, a los colectivos más vulnerables, para que conozcan en primer lugar la relevancia de sus decisiones financieras en su vida y la necesidad de tener una cultura financiera que le permita ser relativamente

autónomos en la gestión de sus finanzas personales, sin tener que depender de terceras personas o acudir siempre a la oficina para realizar cualquier gestión. En segundo lugar, estos programas pueden promover la existencia de productos financieros adecuados, que estén disponibles y puedan comprenderse bien, ya que eso incrementa la confianza y el interés por los servicios financieros. Por ello, es importante mejorar la información y explicar sencillamente el producto o el servicio para que éste sea útil para el cliente.

Qué duda cabe que una mayor cultura financiera permite afrontar los problemas de exclusión, puesto que una mayor formación genera un mejor conocimiento e integración en la vida económica y financiera, reduciendo de esta forma la probabilidad y el riesgo de recurrir a prestamistas oportunistas. La educación financiera es un elemento clave para la protección del cliente y el objetivo de las cooperativas de crédito debe ser ayudar a los ciudadanos a que hagan una buena elección de los productos financieros. Hay que desarrollar programas de formación que permitan a las personas un conocimiento general sobre la economía y las finanzas, así como información práctica sobre cómo manejar su dinero en todas las etapas de su vida. Por ello, las cooperativas de crédito además de atender al cliente particular, también tienen que realizar una labor formativa entre las pymes y autóno-

mos en aras a procurar el que accedan a los productos y servicios más adecuados y que más necesitan. En definitiva, en España ya es una prioridad reflexionar sobre el alcance de la exclusión financiera, teniendo en cuenta, tanto por parte del conjunto de autoridades económicas como por las entidades de crédito y asociaciones de usuarios de servicios financieros, que solo el asesoramiento y la educación financiera contribuirán a mitigar la exclusión financiera por motivos geográficos y la autoexclusión.

No hay que olvidar que un sistema que evita la exclusión financiera contribuye no sólo a prestar servicio en esa región, sino que también favorece el crecimiento económico, la cohesión social, la movilización del crédito y la mejora de los medios de pago.

Marta de Castro Aparicio
Secretaria general de la Unacc

Carmen Motellón García
Directora Financiera de la Unacc

Colaboradores

De Castro Aparicio, Marta

Licenciada en Derecho por la Universidad Autónoma de Madrid y funcionaria del Cuerpo Superior de Administradores Civiles del Estado. Inició su carrera en la Dirección General del Tesoro y Política Financiera del Ministerio de Economía y Hacienda, donde ocupó diversos puestos durante 14 años, siendo desde 2003 subdirectora general de legislación y política financiera. Además, ha sido jefe de la delegación española en el Comité Europeo Bancario (EBC) y en el Comité Europeo de Valores (ESC) de la Unión Europea. Desde noviembre de 2009, ocupa el puesto de secretaria general de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (Unacc) y desde 2012 representa al sector de las cooperativas de crédito en el Comité Consultivo de la CNMV.

Díez Gangas, José Carlos

Es economista jefe de Intermoney. Participa con sus visiones en el panel de expertos del BCE sobre economía europea y en el panel de Funcas sobre la economía española. Además, compagina su vida profesional con la vida académica y es profesor de economía en ICADE. A su vez, ha sido profesor de Fundamentos del Análisis Económico de la Universidad de Alcalá y colaborador del IE Business School. Por otro lado, es autor de un blog en la web de *Cinco Días* y es tertulio de la *Brújula* de la Economía en Onda Cero. Colabora habitualmente en medios de comunicación nacionales e internacionales como *The Economist*, *Financial Times*, *Bloomberg*, *Reuters*, *CNBC*, *El País*, *El Mundo*, *Cinco Días* o *Expansión*.

Fernández de Mesa Vargas, Íñigo

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Complutense de Madrid y técnico comercial y economista del Estado desde 1992. En la actualidad es el secretario general del Tesoro y Política Financiera del Ministerio de Economía y Competitividad, consejero del Banco de España y consejero de la CNMV. Además durante su carrera profesional, Íñigo Fernández de Mesa ha sido titulado ejecutivo del Banco Mundial (1996-1998), subdirector general del Tesoro, Asuntos de la Unión Económica y Monetaria, director ejecutivo del

Banco Europeo de Inversiones, consejero de la Sociedad de Transición al Euro, director ejecutivo del Fondo Europeo de Inversiones y miembro suplente del Comité Económico Financiero entre los años 1999 y 2005. A partir de esa fecha y durante dos ejercicios siguientes fue subdirector general de Financiación Internacional y representante español en el Club de París del Departamento de Operaciones Exteriores. En 2007 ocupó el cargo de responsable de Financiación del Sector Público e Infraestructuras de Lehman Brothers, puesto que compatibilizó con el de managing director de Barclays Capital.

Martínez Izquierdo, Carlos

Empresario desde principios de los años setenta, Carlos Martínez Izquierdo es fundador y gerente de Embutidos La Hoguera. Su vida profesional ha estado ligada a las cooperativas de crédito desde los años ochenta. Es presidente de la Caja Rural de Soria desde 1986 y consejero del Banco Cooperativo Español desde 1992. Ocupa la presidencia de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (Unacc) desde 2003.

Maudos Villarroya, Joaquín

Licenciado y Doctor (premio extraordinario) en Ciencias Económicas por la Universitat de València (1995), es en la actualidad catedrático de Fundamentos del Análisis Económico en dicha Universidad, profesor investigador del Ivie y profesor de post-grado del CUNEF. Sus campos de especialización son la Economía Bancaria y la Economía Regional. Ha sido investigador visitante en el Departamento de Finanzas en Florida State University (EEUU), en el College of Business de la Universidad de Bangor (Reino Unido) y en la Escuela de Negocios de la Universidad de Glasgow (Reino Unido). Consultor de la Comisión Europea y del Banco Europeo de Inversiones. Ha publicado 11 libros en colaboración y cerca de 70 artículos de revistas especializadas tanto a nivel nacional como internacional (*Journal of Banking and Finance*, *Journal of International Financial Markets, Institutions and Money*, *Journal of Comparative Economics*, *Regional Studies*, *Review of Income and Wealth*, *Transportation Research*, *Journal of Financial Services Research*, *Journal of In-*

ternational Money and Finance, European Journal of Finance, etc.), así como diversas colaboraciones en obras colectivas. Miembro del Consejo Editorial de Economics Research International y de la Revista Inversión e Investigador principal de diversos proyectos competitivos (Ministerio de Educación y Ciencia, FBBVA, grupos de excelencia, etc.), así como director de casi 40 proyectos con empresas y Administraciones Públicas. Es colaborador habitual de varios medios de comunicación (*TVE, Canal9, RNE, ABC, el País, Cinco Días, Expansión, etc.*).

Motellón García, Carmen

Ingeniero de Caminos Canales y Puertos por la Universidad Politécnica de Madrid, MBA por el Instituto de Empresa y administradora civil del Estado. En la actualidad es directora financiera de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (Unacc) y desde 2012 es miembro suplente en el Comité Consultivo de la CNMV en representación del sector de las cooperativas de crédito. En su trayectoria profesional ha desempeñado, entre otros, los puestos de asesora coordinadora en materia de avales de la Vicepresidenta Segunda del Gobierno y Ministra de Economía y Hacienda, subdirectora general de Cobros y Pagos del Estado de la Dirección del Tesoro y jefe del Servicio de Contabilidad de la Comunidad de Madrid. Ha sido también consejera de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre y de Minas de Almadén y Arrayanes.

Ontiveros Baeza, Emilio

Licenciado y doctor en CC.EE. Trabajó durante más de siete años, en empresas industriales de ámbito nacional, antes de iniciar su carrera como profesor universitario. Catedrático Economía de la Empresa (Universidad Autónoma de Madrid), de la que fue vicerrector durante cuatro años. Fundador y presidente de Afi (Analistas Financieros Internacionales), de la que ahora se cumplen 25 años. Autor de varios libros y numerosos artículos y colaboraciones en revistas especializadas. Colabora habitualmente en diversos medios de comunicación. Ha recibido diversos premios a su actividad investigadora y de divulgación de la economía. En 2010 se le concede la medalla de las Jornadas de Alicante sobre Economía

Española como profesor de economía, destacando por sus aportaciones al conocimiento de la economía española. Ha sido *Fellow* del Real Colegio Complutense, en la Universidad de Harvard, como miembro del Grupo de Investigación Avanzada en Economía Internacional, y visiting scholar en Wharton School – Universidad de Pennsylvania. Miembro de los Consejos de Redacción de varias publicaciones científicas y profesionales y de los Consejos de Administración de varias empresas. Ha sido director de la Revista Economistas desde su fundación hasta diciembre de 2011. Es miembro de "EuropeG", grupo de trabajo de economía política sobre la Unión Europea. Sus últimos libros: *Global Turning Points. Understanding the Challenges for Business in the 21st Century* (Emilio Ontiveros y Mauro Guillén) Cambridge University Press, septiembre 2012 ;"Una nueva época. Los grandes retos del siglo XXI" (Emilio Ontiveros y Mauro Guillén) Galaxia Gutenberg, octubre 2012, y "El Rescate" (Ignacio Escolar y Emilio Ontiveros) Editorial Aguilar, enero 2013.

Rodríguez Herrer, María Elvira

Licenciada en Ciencias Económicas y Comerciales por la Universidad Complutense de Madrid (1971) e interventora de Hacienda (1973). Desde el 6 de octubre es la presidenta de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Entre 2011-2012 fue diputada nacional del Congreso de los Diputados, presidenta de la Comisión de Economía y Competitividad, diputada de la Asamblea de Madrid y senadora en representación de la Comunidad de Madrid. Anteriormente ocupó la presidencia de la Asamblea de Madrid (2007-2010); la consejería de Transportes de la Comunidad de Madrid (2006-2007) y fue ministra de Medio Ambiente (2003-2004) y secretaria de Estado de Presupuestos y Gastos del Ministerio de Hacienda (2000-2003). En los años noventa fue la directora general de Presupuestos del Ministerio de Economía y Hacienda (1996-2000). También destaca su etapa como subdirectora técnica del Tribunal de Cuentas (1984-1996), subdirectora de la Intervención General de la Seguridad Social (1978-1984); jefe de Contabilidad de la Dirección General del Tesoro y Presupuestos (1975-1978) y jefe

de la sección fiscal de la Delegación de Hacienda de Sevilla (1974-1975). En su etapa académica ha sido colaboradora de la Cátedra de Derecho Administrativo del profesor Garrido Falla en la Universidad Complutense de Madrid y profesora ayudante en las cátedras de Derecho Fiscal Español y Organización, Contabilidad y Procedimiento de la Hacienda Pública. A lo largo de su carrera profesional, y como representante de los diversos destinos, ha participado en numerosos foros nacionales e internacionales.

Rodríguez Santamaría, Juan Manuel

Tras completar un año de capacitación profesional en los servicios jurídicos centrales del Commerzbank, A.G., en Frankfurt (Alemania), Juan Manuel Rodríguez Santamaría ingresó en el año 1998 en los servicios jurídicos del Banco de España. Allí prestó asesoramiento a las áreas de regulación, operaciones y sistemas de pagos, fundamentalmente, y en lo relativo a la implementación de las funciones del Banco de España como integrante del Sistema Europeo de Bancos Centrales (SEBC), cubriendo aspectos tanto operativos como institucionales. Ha sido miembro de diversos grupos de trabajo del SEBC, como el “Grupo de Expertos de Derecho Financiero”, o el “Grupo de Asuntos Jurídicos para el establecimiento y funcionamiento del Sistema de Pagos del Eurosistema TARGET2”. En 2002 fue destinado durante varios meses a los servicios jurídicos del BCE en comisión de servicio. En 2007 fue nombrado jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica Consultiva, perteneciente a la División de Asesoría Jurídica Financiera del Banco de España, y en 2008 asumió el cargo de director jurídico de la Sociedad Gestora de los Fondos de Garantía de Depósitos en Entidades de Crédito, donde continúa ejerciendo en calidad de letrado asesor desde finales de 2011.

Sánchez Pajares, Esteban

Máster en Mercados Financieros y diploma de Estudios Avanzados del Doctorado en Banca y Bolsa, ambos por la UAM. Economista colegiado en Madrid y miembro de AECA, con casi 20 años de experiencia en el ámbito

de la consultoría estratégica, de riesgos, comercial y en sistemas de información para el sector bancario. Socio del Área de Banca y Seguros de Analistas Financieros Internacionales (Afi) desde 2002. Durante los últimos años ha participado directamente en diversos procesos de fusión especialmente de cooperativas coordinando aspectos normativos, estratégicos, financieros, contables y operativos de la mayor parte de las operaciones de este sector así como la interlocución con los diferentes supervisores. Posee una profunda experiencia fuera de España en proyectos para el BID y la Corporación Financiera Internacional. Antes de incorporarse a Afi, trabajó durante 7 años en el Área de Planificación de Barclays en tareas de planificación, control de gestión, estrategia y operaciones corporativas, y 3 años en Arthur Andersen (actualmente Deloitte) en consultoría y auditoría de entidades de crédito. Compatibilizando las tareas de asesoramiento ocupa diversos cargos en Afi, Escuela de Finanzas Aplicadas entre ellos co-director del Máster en Banca y Finanzas. Publica habitualmente artículos en revistas y libros especializados en banca y temas financieros bancarios y de seguros.

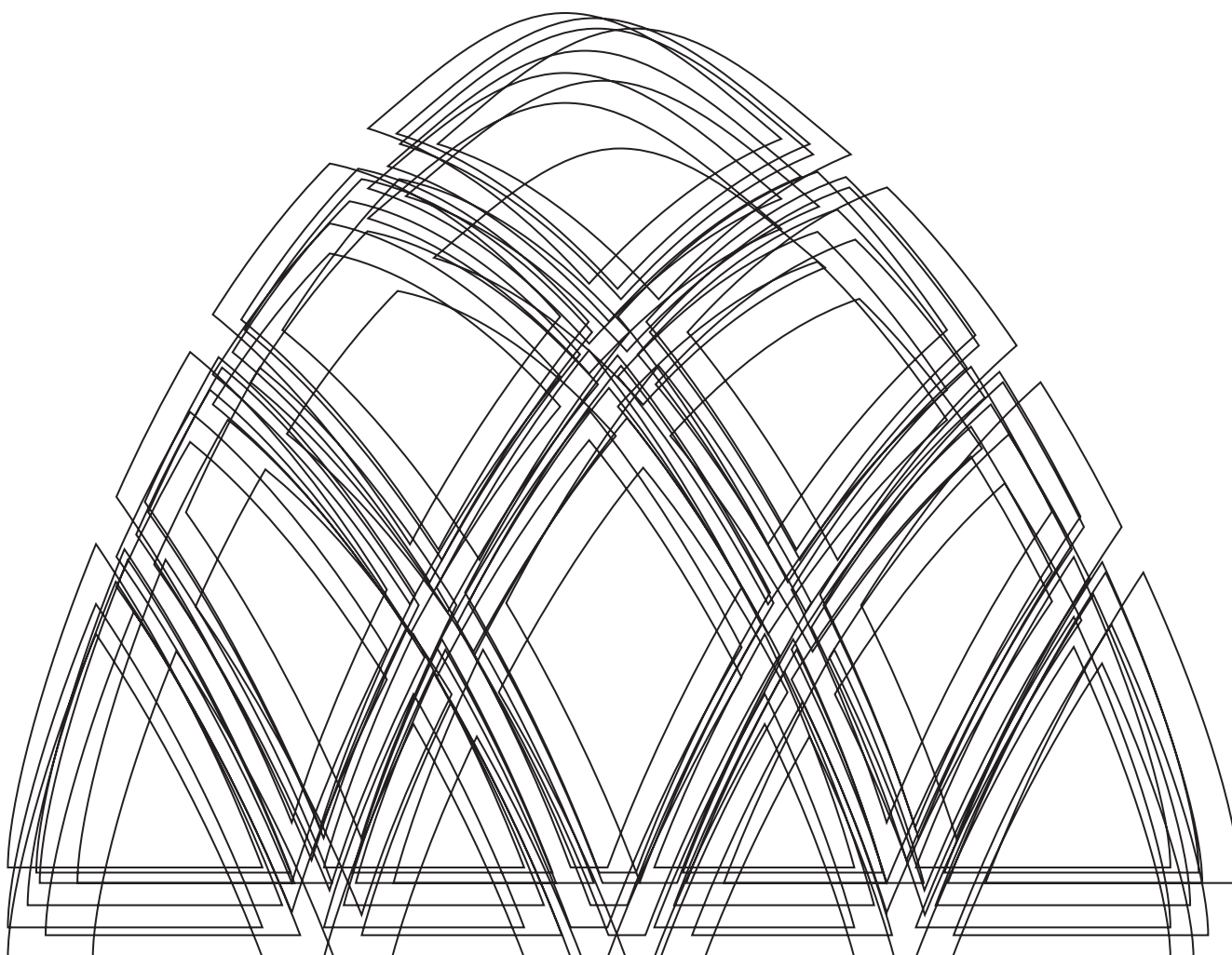
Tejada de la Fuente, Fernando

Jefe del servicio de reclamaciones del Banco de España desde 2010 hasta la actualidad, donde desempeña funciones de arbitraje en la relación entre consumidores prestadores de servicios financieros, supervisión de las buenas prácticas de las entidades bancarias, regulación sobre obligaciones de información a consumidores y educación financiera. No obstante, Fernando Tejada lleva trabajando en el Banco de España desde 1987, cuando ingresó por concurso-oposición. Desde entonces, ha trabajado como economista titulado en el servicio de Estudios-Departamento de Estudios Monetarios y Financieros; ha sido director del Centro de Formación y jefe de la División de Desarrollo de Recursos Humanos (1992-2003); jefe de Cooperación Técnica y jefe de la División de Cooperación Técnica Internacional (2003-2009) y responsable de Coordinación de la Dirección General de Operaciones, Mercados y Sistemas de Pagos.

Uría Fernández, Francisco

Licenciado en Derecho por la Universidad de Alicante y miembro del Colegio de Abogados de Madrid. En la actualidad, es responsable del Sector Financiero en KPMG. Francisco Uría posee una amplia experiencia en regulación financiera, específicamente en materias relacionadas con el sector bancario, mercado de capitales y asegurador. También es un reconocido especialista en derecho de la competencia, campo en el que ha realizado varias publicaciones. Desde KPMG dirige el equipo que realiza tareas de asesoramiento financiero y regulatorio en materias relacionadas con instituciones financieras con carácter general. Cuenta con experiencia en el asesoramiento en procedimientos de integración de entidades de crédito (fusión y SIPs), procedimientos de Due Diligence de entidades financieras, asesoramiento en materia de contratación bancaria y de seguros, así como en el asesoramiento en materia del mercado de capitales. Además, es abogado del Estado excedente, habiendo ocupado, entre otros destinos, la Secretaría de Estado de Economía, la Agencia Estatal de Administración Tributaria y la Abogacía General del Estado. Asimismo, ha ocupado puestos como secretario general Técnico del Ministerio de Fomento (1999-2000), secretario general Técnico del Ministerio de Hacienda (2000-2002), subsecretario de Hacienda (2002-2004), vicesecretario general y jefe de la Asesoría Jurídica de la Asociación Española de Banca (AEB) (2004-2010). También ha sido presidente del Comité Jurídico de la AEB, presidente del Comité Fiscal de la AEB, miembro del Comité Jurídico de la Federación Bancaria Europea y miembro del Comité Fiscal de la Federación Bancaria Europea (2005-2010). Ha sido consejero, entre otras, de la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI), de AENA y del (extinto) GIF. También ha sido copresidente de la Comisión Intergubernamental Hispano Financiera para la Concesión del tramo ferroviario internacional de alta velocidad (AVE) entre Figueras (Gerona) y Perpiñán (Francia). Ha participado en la Task Force de la OCDE en materia de buen gobierno corporativo (1999), en el Fiscal Compliance Expert Group (FISCO) de la Comisión Europea y, en la actualidad, forma parte del Grupo de Expertos formado por la Comisión Europea denominado "CESAME 2 Sub-

Group on Fiscal Issues". Además, ha colaborado en la publicación de numerosos artículos y libros del sector financiero, destacando su papel como coordinador del libro "Régimen jurídico de los mercados de valores y de las Instituciones de Inversión Colectiva (La Ley 2007)".



www.unacc.com

Unión Nacional de Cooperativas de Crédito • Alcalá 55 28014 MADRID • T +34 917 819 418

