

Valores a seguir hoy.  
Análisis diario de las empresas en Bolsa



Jueves 24 de Noviembre de 2016 | 13 : 35

[Añadir a favoritos](#) | [Página de inicio](#) | [Suscribirse](#) | [Móviles](#) | [RSS](#)

# diarioabierto.es

Información económica desde una perspectiva plural

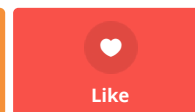
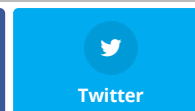



[Portada](#) | [Economía](#) | [Finanzas](#) | [Laboral](#) | [Gestión](#) | [Inversión](#) | [Empresas](#) | [Seguros](#) | [Tecnología](#) | [Motor](#) | [Opinión](#) | [Empleo](#) | [Innovación](#)

Suscríbete a nuestro Boletín




Síguenos



Trump puede acelerar el proceso de subida de tipos

## La banca asume que “el cliente hoy se atreve a protestar más”

24/11/2016

**Miguel Ángel Valero.** "Por mucho capital que tenga una entidad, si no es rentable, no será solvente", afirma el director adjunto del Servicio de Estudios del Banco Santander, Antonio Cortina.

El I Encuentro 'Modelando el sistema bancario español', organizado por el Consejo General de Economistas refleja que la banca se enfrenta a tres grandes retos: la rentabilidad, la regulación, y la recuperación de la confianza del cliente.

El director adjunto del Servicio de Estudios del Banco Santander, Antonio Cortina, deja muy claro que los crecimientos que tuvo el negocio bancario en el periodo 1995-2008 “no los vamos a volver a ver” y que los tipos negativos obligan a las entidades a reducir costes y buscar la eficiencia. Los cambios regulatorios han obligado a los bancos a tener parte de sus balances en activos muy seguros, pero que dan poca rentabilidad, por lo que tienen que reducir la red comercial y buscar la “excelencia operativa”.

Aunque “el sistema financiero es ahora más resistente que antes de la crisis”, debe lograr más rentabilidad, ya que “por mucho capital tenga una entidad, si no es rentable, no será solvente”.

La otra gran “misión” que tiene la banca es recuperar la confianza de los clientes, algo necesario para lograr una mayor vinculación de éstos. Cortina recuerda que **son los clientes vinculados los que dejan más rentabilidad al banco**. Pero también avisa que el cliente es ahora más exigente y está más informado que antes de la crisis.

La directora de estrategia Bancaria del área de Planificación Estratégica de CaixaBank, Estel Martín, reconoce que la crisis “fue un tsunami” para la banca y supuso una “reestructuración sin precedentes”, y que la recuperación del crédito “está costando”. La meta ahora es “crear rentabilidad”, pero “sin perder de vista estar cerca de la sociedad”, porque un 43% de clientes sigue eligiendo a su banco por la proximidad.

**La crisis trajo un aumento de la litigiosidad del consumidor con los bancos. El cliente ahora se atreve más a protestar. No obstante, es clave que la sociedad deje de percibir a la banca “como el malo de la película”.**

“Malas prácticas, la venta incorrecta de productos complejos, todo ha pasado factura. La confianza se pierde rápido pero se recupera lento. El cliente hoy se atreve a protestar más. La litigiosidad han ido aumentando, lo que después de todo lo que ha pasado me parece lógico”, señala.

Estel Martín señala, no obstante, que **en 2015 solo un 17% de clientes confiaba en la banca y ahora ese porcentaje ha aumentado al 30%**.

El catedrático de la Universidad Pompeu i Fabra y consejero del Banco de España, Guillem López Casanovas, subraya que hacen falta productos y servicios diseñados para las personas, para no alejarse de la función social que tiene el sistema financiero. Antes de la crisis, la intermediación se llegó a convertir en un fin en sí mismo, por encima de la relación con el cliente, con lo que se tergiversó su función original del sistema financiero. “Hace falta un modelo basado en valores, con principios éticos y sostenibles, y mayor apego al cliente”, insiste.

“Hay otra manera radicalmente distinta de hacer las cosas en el sector bancario y que es rentable, tanto o más que la de la banca tradicional”, señala Marcos Eguiguren, executive director de Global Alliance for Banking on Values,



<http://www.diarioabierto.es/339602/la-banca-asume-que-el-cliente-hoy-se-atreve-a-protestar-mas>

Mikel García, director general de Triodos, critica que **“la misión del empleado de un banco hoy no es el compromiso con el cliente, sino la venta de productos”**, y reclama un nuevo modelo bancario “socialmente responsable”.

#### La victoria de Trump podría acelerar una subida de tipos

Los expertos coinciden en que la inesperada victoria de Donald Trump en las elecciones a la presidencia de EEUU puede suponer un detonante que acelere las subidas de tipos. “El escenario de tipos lo esperamos bajos. Probablemente, el efecto Trump pueda acelerar un poco las subidas”, señala Estel Martín, que vaticina “repuntes moderados el año que viene”

En Europa “manejamos mantener el escenario de tipos actual con pequeñas oscilaciones para los dos próximos años”, señala Marcos Eguiguren, aunque “con el efecto Trump se abre la incertidumbre, y es posible que se adelante algún repunte de tipos”.



#### Política de cookies

Este sitio web utiliza cookies, tanto propias como de terceros, para recopilar información estadística sobre su navegación y mostrarle publicidad relacionada con sus preferencias, generada a partir de sus pautas de navegación. Si continúa navegando, consideramos que acepta su uso [Política de cookies](#).