

La banca ya no es lo que era

La crisis financiera detonada tras la quiebra de Lehman Brothers en 2008¹ <https://www.stlouisfed.org/financial-crisis/full-timeline> ha representado un antes y un después en la relación de los bancos con los demás agentes económicos y, especialmente, con los consumidores financieros. España era un país extremadamente bancarizado, con clientes poco formados en materia financiera que confiaban y dependían de los consejos del personal de sucursal para tomar decisiones. Un país donde las oficinas bancarias parasitaban el panorama urbano y rural, compitiendo por el cliente en base a la cercanía física de los hogares y empresas. Es en 2008 cuando se alcanza el máximo histórico de oficinas: 46.221 locales financieros. Los últimos datos estadísticos del Banco de España cifran en 27.882 las sucursales en activo² <https://www.bde.es/webbde/es/estadis/infoest/a0447.pdf>, magnitud que seguirá en descenso si tenemos en cuenta los procesos de reducción de personal y puntos de venta previstos para el nuevo año. Con la descarnada realidad de profesionales financieros que engrosarán la lista de parados, teniendo en cuenta que cada oficina que echa definitivamente la barrera supone reducir, de media, en unos 5 empleados la plantilla de la entidad financiera.

La destrucción de empleos en banca tiene causas varias, si bien considero que hay una triada explicativa básica:

1. La **mala reputación de la banca**, ganada a pulso durante los años de crisis, que sigue empeorando a medida que la economía se acelera, al no dar una solución inteligente a la colocación de productos de inversión arriesgados y complejos, a las hipotecas con cláusula suelo o a los préstamos multidivisa, entre otros productos mal diseñados y peor vendidos. Forzar al consumidor a transitar la lenta e incierta vía judicial puede haberles dado réditos a corto plazo, pero a largo plazo supone un mal comportamiento que queda grabado en las mentes de los clientes. Y hay un colectivo aún más peligroso para los intereses de la banca que ha despertado: la judicatura. Cuando por las manos de los jueces pasan continuamente casos que dejan en evidencia el mal hacer de la banca, al final cambian su percepción general de las entidades financieras: dejan de presuponer que por regla general trabajan de forma profesional, para considerar lo contrario.
2. Cambio de **hábitos financieros** de los clientes: solicitar un extracto de cuenta, ordenar una transferencia, pedir una hipoteca o contratar un fondo de inversión eran actividades que el cliente solía realizar acudiendo a "su" oficina. A muy poca gente se le ocurre ya repasar los movimientos de su cuenta o hacer una transferencia con el auxilio del personal bancario, pero además cada vez más gente usa la banca online para contrataciones más complejas, sea pedir dinero a crédito o invertir su dinero en productos de más o menos riesgo. Por otro lado, la percepción del valor añadido del personal bancario ha caído en picado: lejos de aportar calidad a la experiencia bancaria, el trato cada vez más impersonal y basado en la comercialización a granel nos aleja del bancario de turno. Cuando el cliente no quiere ir a una oficina para evitar tratar con su personal, el daño autoinflingido del sector tiene pocos visos de sanar.

¹ <https://www.stlouisfed.org/financial-crisis/full-timeline>

² <https://www.bde.es/webbde/es/estadis/infoest/a0447.pdf>

³ https://elpais.com/economia/2017/11/30/actualidad/1512074636_048514.html

⁴ <https://www.bde.es/webbde/es/estadis/infoest/a0446.pdf>

⁵ <http://spanishfintech.net/mapa-fintech-espana/>

⁶ <https://www.enfintech.com/banco-google-bank>

3. **Tecnología financiera:** además de las potentes plataformas de banca online que desarrollan los bancos, la tecnología desarrollada por otras empresas financieras (sector tecnofinanciero o *fintech*) nos permite relacionarnos con nuestros productos y servicios financieros de forma casi directa. El banco o empresa tecnológica deja de tener presencia en la mente del contratante, para convertirse en un intermediario tecnológico, cuanto menos visible mejor. A medida que pasa el tiempo, los conceptos "mi banco" o "el director de mi oficina" se desdibujan en la mente del consumidor financiero, dejando paso a una relación directa con sus finanzas: "mi cartera de fondos" o "mi hipoteca". El banco pasa a ser un facilitador, ni más ni menos.

Desde mi personal punto de vista, escorado hacia los intereses de los usuarios bancarios, cierto es, pero no por ello menos determinado al análisis objetivo, la banca ha desaprovechado el 2017 para reconducir sus errores y malas prácticas hacia una nueva forma de relacionarse con la sociedad. Como ejemplo, el incumplimiento sistemático del fondo y también de la letra del Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo. Nacido, supuestamente, para dar una solución extrajudicial rápida y gratuita a los afectados, se ha convertido en un mecanismo para ralentizar y desincentivar las demandas judiciales. Se han denegado el 62,5% de las solicitudes³ <https://elpais.com/economia/2017/11/30/actualidad/1512074636048514.html>, cuando apenas un 10% se pierden si se va a juicio. Y del dinero devuelto, nadie les obliga a restituir el perjuicio total soportado ni los correspondientes intereses legales. La banca de hoy se parece demasiado a la de antes de la crisis, me temo.

En cuanto al futuro, luces y sombras acompañan al incierto devenir financiero. Quedan aún decenas de miles de parados que restar a los menos de 200.000 trabajadores bancarios en activo en estos momentos⁴ <https://www.bde.es/webbde/es/estadis/infoest/a0446.pdf>. Su perfil profesional, muy anclado a una forma determinada de hacer banca que ha quedado obsoleta, no sirve para el nuevo mundo. Menos comerciales, aún menos administrativos y más expertos en tecnología es lo que demandan las nuevas empresas del sector. Las entidades financieras tradicionales van a ver su negocio atacado por nuevos operadores. Ahora son pequeñas y medianas empresas tecnofinancieras, casi 300⁵ <http://spanishfintech.net/mapa-fintech-espana/espartanas> frente a una despótica Persia. Pero no creo que falten muchos años para tener a un gigante tecnológico ofreciendo servicios financieros. Google Bank⁶ <https://www.enfintech.com/banco-google-bank> podría desembarcar en España en un futuro no tan lejano, por citar un potencial y letal competidor. Una nueva banca, sin empleados a pie de calle y con productos cada vez más personalizables. El fin del café de hotel para todos, la llegada del Amazon financiero.



Pau A. Monserrat
Colegiado núm. 618 del CEIB y profesor asociado de Economía Financiera en la UIB



economistas
A Coruña

www.economistascoruna.org

SEDE COLEGIAL

Caballeros, 29-1º
15009 A Coruña
T 981 154 325
F 981 154 323
colegio@economistascoruna.org

DELEGACIÓN FERROL

ferrol@economistascoruna.org

DELEGACIÓN SANTIAGO

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Avda. do Burgo, s/n. Campus Norte
15782 Santiago de Compostela
T 981 573 236
F 981 572 863
santiago@economistascoruna.org