

OPINIÓN

## *Ecós del pasado*

La banca ha dejado de ser una preocupación para la sociedad. Entonces, ¿por qué sigue teniendo un problema de imagen?

JOSÉ LUIS MARTÍNEZ CAMPUZANO

13 JUN 2016 - 14:07 CEST

En el último barómetro del CIS publicado en abril el principal problema de los ciudadanos era el paro. Y con mucha diferencia con respecto al resto. Por el contrario, la preocupación sobre la banca, sobre hipotecas y sobre desahucios era marginal. Pero, seguro que estos datos ya los conocen. Y los comparten.

También conocerán probablemente los últimos resultados publicados por la banca, referidos al primer trimestre. Un descenso de los beneficios del 19% anual. Pero, creo que también tienen importancia estos otros datos: un aumento de los depósitos del 7,1%, crecimiento del crédito del 4,1%, un nuevo descenso del ratio de morosidad hasta el 6,1% (la cobertura se eleva en cuatro puntos hasta el 64%) y un nivel elevado de capital (Tier 1) del 12,1%.

La banca ha dejado de ser una preocupación para la sociedad. De hecho, la banca está combatiendo de forma firme al principal problema ahora de la sociedad. Entonces, ¿por qué sigue teniendo un problema de imagen? Seguro que muchos de ustedes mirarán atrás, pensando en otros momentos pasados de excesos, con una regulación y supervisión muy diferente a la actual y hasta con diferente percepción ética desde la propia sociedad. Sin embargo, la banca ahora tiene rigurosos códigos éticos, normas exigentes de comportamiento y un compromiso total con el ordenamiento jurídico. Es más: su disposición es total con las autoridades para seguir mejorando el ordenamiento que pueda prevenir nuevas crisis.

Por cierto, algunas aclaraciones: por un lado, debemos ser muy cuidadosos al no generalizar al sector por los problemas pasados de algunas entidades; estas entidades no eran los bancos, que como saben en ningún caso precisaron de ayudas públicas. La banca prima ahora por encima de todo la transparencia. Es imprescindible que también la transparencia y claridad sean claves al hablar del sector.

La banca española ha llevado a cabo importantes ajustes de tamaño, se ha fortalecido en capital y se ha hecho mucho más eficiente. Esa mayor eficiencia la perciben los clientes en su relación con la banca, una relación que hoy por hoy sigue siendo personal. Pero también en este punto la banca ha optado por acompañar al cliente en su demanda de nuevos servicios digitales. El mejor servicio al cliente es algo más que *marketing*. Y la competencia en el precio de estos servicios entre los bancos es también sana. ¿Por qué entonces no mejora la reputación? Frases tan obvias como que necesitamos que la banca sea rentable y bien valorada (no confundir su valor con el precio de las acciones en el mercado...infravalorada) no son bien percibidas por una parte de la sociedad. Y sin embargo, son cuestiones imprescindibles para que la banca siga cumpliendo con su labor fundamental: financiar el crecimiento y contribuir a que sea sostenible.

El pasado, pasado es. Pero, es evidente que el pasado sigue pesando de forma negativa en la imagen hoy del sector. Y el sector y sus accionistas han pagado un alto precio por ello. Aunque, lo más llamativo, es que esta imagen mejora a

medida que te acercas a los propios bancos. Cuando requieres sus servicios, como usuario y como cliente. Y estamos hablando de relaciones de medio y largo plazo. Cifras como un descenso del 30% anual en las ejecuciones hipotecarias y más de 500.000 hipotecas renegociadas, muestran el compromiso de la banca por el cliente. Y la importancia que se asigna al compromiso social.

Lamentablemente, creo que todo esto aún no se percibe. Pero, la banca debe también hacer un esfuerzo claro para transmitirlo. Una de sus prioridades sin duda es la transparencia. Si leen o escuchan a cualquier alto directivo de la banca valorarán hasta que punto la transparencia y la comunicación han pasado a ser cuestiones claves para las entidades.

La banca mira al futuro. Y nuestros clientes también. Ahora es cuestión de que la sociedad y nuestras autoridades cambien poco a poco la percepción sobre el sector. Y sólo puede ser a mejor. Pero, esto no es sólo es lógico. De hecho, es necesario para que la banca siga ejerciendo su papel fundamental en la economía, siendo eficientes en la concesión de créditos, protegiendo los ahorros, fomentando la innovación y el emprendimiento. Aunque, de nuevo, todo esto ya lo saben.

---

#### ARCHIVADO EN:

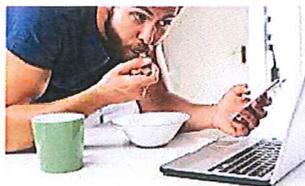
Opinión · Hipotecas · Financiación · Crédito empresas · Mercado hipotecario · Créditos  
· Servicios bancarios · Mercados financieros · Banca · España · Finanzas · Economía

#### CONTENIDO PATROCINADO



**Reglas para invertir  
en bolsa**

(VICI)



**¿Cómo crear tu  
página web en 20  
minutos?**

(WIX)



**Si vas en busca de  
paisajes increíbles,  
¡debes ir al paseo de**

(MY SWITZERLAND)



**5 grandes películas  
para aprender  
economía**

(EL BLOG DE  
BANKIA)

---

**Y ADEMÁS...**



**Las fotos virales de Albert Rivera e Inés Arrimadas con la**

(HUFFINGTON POST)



**Error monumental de Josep Pedrerol al presentar la**

(MAXIMA.FM)



**Lenny Kravitz cumple 52 años: Seis cosas que quizá no sabías**

(M80 RADIO)



**"Todo el mundo espera más" | Eurocopa | AS.com**

(AS.COM)

recomendado por

© EDICIONES EL PAÍS S.L.

[Contacto](#) | [Venta](#) | [Publicidad](#) | [Aviso legal](#) | [Política cookies](#) | [Mapa](#) | [EL PAÍS en KIOSKOyMÁS](#) | [Índice](#) | [RSS](#)