

# EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES EN EL SECTOR FINANCIERO



**José Luis Martínez  
Campuzano**

Portavoz de la Asociación Española de Banca

**S**abía que me iba a equivocar! Es posible que esta frase no les resulte extraña. A pesar de tener las ideas claras y ser consciente de cuál es la decisión adecuada, y de cuáles serán sus implicaciones, en demasiadas ocasiones nos guiamos por sesgos que nos llevan a tomar un camino diferente. A veces, incluso, podemos acertar al desviarnos de nuestra idea inicial. En este caso, le damos las gracias a nuestro *instinto*.

La economía de comportamiento es un tema apasionante. Es una rama separada del análisis económico y financiero tradicional, centrada en la investigación científica sobre los factores humanos, sociales, cognitivos y emocionales que nos puede ayudar a entender mejor las decisiones humanas y cómo afectan a la economía y a los mercados. Se trata, por tanto, de aplicar la psicología y la neurología para entender las decisiones personales y los límites de la racionalidad de los individuos.

Es fácil verse reconocido en alguna de estas situaciones: dejarse llevar por recomendaciones poco fundadas, seguir los impulsos o las corrientes de opinión, tratar de simplificar demasiado (quizás por la complejidad del tema o de la abultada información que lo acompaña), pecar de aversión al riesgo o de exceso de confianza. Las finanzas conductuales parten de datos experimentales y encuestas que muestran la existencia de patrones de actuación que llevan a sesgos en el comportamiento muy difíciles de corregir.

Naturalmente, la educación financiera puede ayudarnos, especialmente si se adquiere a edades tempranas. Aunque tampoco pueda garantizar siempre y en todos los



ISTOCK

casos la toma de decisiones adecuadas. Los mercados financieros son un buen ejemplo de ello. Muchas ineficiencias teóricas en su comportamiento descansan en los aparentes errores que de forma sistemática cometen los inversores, como las reacciones exageradas a las noticias o el contagio del optimismo. Los inversores, además, se enfrentan a una clara asimetría a la hora de tomar una decisión que recoja ganancias o reconozca pérdidas. Bajar el precio promedio de compra o simplemente dejarse llevar puede no ser una solución racional cuando la inversión inicial ha sido poco acertada. Estamos en

**La digitalización nos permite una mayor capacidad de análisis realizada en tiempo real**

la era de la información y seguimos autolimitándonos en su uso al tomar muchas de nuestras decisiones. La digitalización nos permite una mayor capacidad de análisis, de forma fácil y en tiempo real. No obstante, tener y conocer toda la información -o al menos la mejor-, no parece ser garantía suficiente para tomar la decisión correcta desde un punto de vista lógico. En cualquier caso, las decisiones responden siempre a la libre elección de cada uno, con la responsabilidad que ello conlleva, y es importante que las autoridades así lo consideren. Un exceso de protección regulatoria puede gene-

rar consecuencias perjudiciales en la prestación de servicios financieros e incluso incentivar a corto plazo una decisión personal poco meditada.

Gran parte de los cambios regulatorios en banca llevados a cabo en los últimos años han tenido como objetivo reforzar la protección del cliente. La relación entre el cliente y su banco está sujeta a una regulación estricta que incluye garantizar la transparencia formal y material en la prestación de servicios financieros e implica cambios significativos en la gobernanza de las entidades. El objetivo final de las entidades es ofrecer el mejor servicio a sus clientes, ofreciéndoles un abanico amplio de productos y el mejor asesoramiento posible para que tomen decisiones meditadas. Porque la decisión final siempre la tomará el cliente.