

ALEJANDRA KINDELÁN OTEYZA PRESIDENTA DE LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE BANCA

«Si el Gobierno pone tope a las hipotecas, limitará la oferta»

Dice que los tipos van a seguir subiendo, pero no se sabe hasta cuándo

SOFÍA VÁZQUEZ
REDACCIÓN / LA VOZ

Su padre erró cuando fue al consulado para inscribir a Alejandra Kindelán. Según él, su hija había nacido el 4 de septiembre. «Se equivocó. Ese es el día de su aniversario. Yo nací en Caracas el 12 de septiembre de 1971». De formación exquisita, su presencia irradia tranquilidad. La presidenta de la Asociación Española de Banca (AEB), de imagen sencilla y sin estridencias, es capaz de abordar cualquier tema por agrio que parezca con una sonrisa que lo hace más digerible.

—Los tipos hipotecarios suben como la espuma. En septiembre batieron récord de escalada.

—El proceso de subida de tipos es necesario para contener la inflación. Hay que tenerlo claro.

—Pero es un problema que generaron los bancos centrales ofertando tanta liquidez.

—No diría eso. Aparecieron lo que algunos llaman «cisnes negros», algo que nadie teníamos contemplado en el horizonte. Veníamos de una pandemia, se congelaron las cadenas de valor del mundo, se generó un shock de oferta y un choque a los precios. Además, la guerra en Ucrania dificulta los precios de elementos como la energía, de algunos alimentos. Por algo ese país se conoce por ser el granero del mundo. No creo que se pueda decir que hay culpables. No fue, ni es, un momento fácil para hacer previsiones. Ni para tomar decisiones. La única certeza que tenemos es que los tipos van a seguir subiendo.

—¿Durante cuanto tiempo?
—Es imposible de saber. Desconocemos cuánto va a durar la guerra, cómo vamos a resolver los cuellos de botella en las cadenas de suministro.

—En este contexto habrá un montón de familias y empresas que no podrán pagar sus deudas.

—En España, tenemos un buen punto de partida. Las tasas de crecimiento son un poquito más elevadas que la media europea. La evolución del sector servicios y el turístico compensa al industrial, que está más afectado por la guerra. Disponemos de cierta inercia que nos va a ayudar. El empleo está funcionando muy bien y los bancos están en una buena posición, con buenos niveles de solvencia y eficiencia para poder ayudar a los vulnerables.

—¿Cómo lo harán?

—Tenemos herramientas disponibles en nuestra rela-



Kindelán, durante su estancia hace unos días en Galicia para asistir al Foro La Toja. MARTINA MISER

ción bilateral con el cliente.

—Diría que no siempre tienen esa voluntad de ayudar.

—El banco es el principal interesado en que el cliente termine pagando sus deudas. Hay herramientas como alargar los créditos, reestructuraciones. Para los colectivos vulnerables hay un marco establecido desde hace años. Es un código de buenas prácticas. Si el cliente lo solicita y es vulnerable tiene la posibilidad de alargar la vida del préstamo durante cuarenta años; hay carencias; hay límites a los diferenciales (euríbor más 0,25 puntos en estos momentos), hay quitas e incluso daciones en pago. Este código se ha estado utilizando durante los últimos años, aunque poco porque con los tipos de interés tan bajitos no ha habido esta nece-

sidad. Pero ese código está ahí.

—¿Qué pensaría si, finalmente, el Gobierno pone un tope a la subida de los tipos de las hipotecas?

—¡Hay tantas propuestas! Limitar los precios a cualquier producto provocará una reducción de la oferta. Habrá menos incentivos para conceder créditos. Esta no es la manera de abordar el problema.

—¿Ustedes están hablando con el Gobierno?

—Sí, todos los días.

—¿Con qué parte del Gobierno?

—Con el Ministerio de Economía, con el Tesoro...

—¿Con Yolanda Díaz, ministra de Trabajo y vicepresidenta?

—En algunos momentos hemos tenido contactos, pero en las últimas semanas la verdad es que no. Nuestro ca-

nal más directo es Economía.

—En el Gobierno hay dos «sensibilidades». Le otorgan a la banca uno de los papeles de malos en esta situación que vive el mundo globalizado. Pedro Sánchez dijo: Si Botín [Alejandra Kindelán trabajó en el Santander] y Galán protestan es que vamos por la buena dirección». Usted desde la presidencia de la AEB, ¿cómo se siente?

—A nosotros no nos gusta que nos estigmaticen como sector. De un día para otro anuncian un impuesto a la banca un poco señalando al sector para que arrieme el hombro y ayude. Nosotros pensamos que no hace falta señalar a un único sector, nosotros no tenemos beneficios extraordinarios.

—Ese señalamiento, ¿cómo se siente?

—No es bueno para nadie. El sector financiero español es fuerte, sólido. En los últimos tiempos ha estado ahí, ayudando a empresas y familias. Es sensible. Estamos trabajando con el Gobierno en propuestas de inclusión financiera, en ampliar los horarios y servicios para atender a los mayores. Estamos demostrando que arrimamos el hombro.

—Por qué no suben las remuneraciones de los depósitos?

—Son estrategias comerciales de las entidades.

—¿Todas se ponen de acuerdo? Ninguna ha subido la rentabilidad del pasivo. Y las hipotecas ya han subido.

—Están referenciadas a un tipo de interés de doce meses, que te adelanta en el nivel que se situarán los tipos a doce meses. Sin embargo, los de los depósitos son los tipos de hoy.

«En los pueblos, muchas veces, antes que los bancos cerraron colegios y farmacias»

La banca ha dejado a pueblos enteros sin servicios bancarios.

—¿No es un poco vergonzoso?

—Venimos de un proceso duro, de tipos de interés negativos, de presión de costes... Se han tenido que tomar ciertas medidas que han incluido cierre de oficinas. Pero yo te diría que el problema de la España vaciada no es un problema exclusivo de la banca. En muchos de estos casos los bancos han sido los últimos en irse del pueblo. Antes se han ido los colegios, centros de salud, farmacias. El cierre de oficinas se está compensando con muchas medidas. No podemos olvidar que todas las transacciones bancarias se pueden hacer por internet o por teléfono. Aunque es cierto que no todo el mundo tiene acceso a internet o a teléfonos. Por eso en algunos casos debemos diseñar mecanismos para hacer llegar el efectivo, por ejemplo. En esto estamos trabajando. Llegamos a acuerdos con Correos, hay un plan en el que estamos trabajando con el Gobierno que incluye instalar cajeros automáticos, ampliar las rutas de ofubuses, localizar más agentes comerciales... Estamos trabajando en un plan muy completo que anunciaremos en los próximos días [La entrevista se realizó unos días antes de que el plan saliera a la luz el pasado viernes].

—Y a lo mejor les falta ser más amables con ese señor que se acerca a la oficina y pide ayuda y no se la dan.

—Creo que ya no ocurre. Publicamos unos datos de que el 82% de las oficinas están abriendo en un horario extendido de caja, están acompañando a los mayores cuando lo necesitan, están ampliando los horarios del call center dándole prioridad a la gente mayor.

—¿Lo ha probado?

—He leído las estadísticas y hemos estado en algunas localidades analizando el problema.

—La respuesta me suena a la de la ministra Yolanda Díaz cuando dice que la okupación no es un problema porque los casos en las estadísticas se reflejan mínimamente.

—Estuvimos a pie de obra. Seguro que los ciudadanos preferirían que estuviera una persona atendiéndolos, pero eso es cada vez más difícil. Tenemos que explicarle que lo que puedan hacer a través del teléfono lo hagan.

—Si no es imposible, es difícil. No siempre funcionan las aplicaciones y los servicios telefónicos.

—La atención a los mayores es una preocupación de los bancos y tenemos que ser sensibles a estos colectivos, y sabemos que no todo el mundo puede digitalizarse. También a estos clientes les tenemos que acompañar.

Frente a un machista: «Este no se ha enterado de qué va el mundo»

A Alejandra Kindelán la consideran ejemplo de defensora del liderazgo femenino.

—¿Cree en las cuotas?

—Creo muchísimo en la fuerza de la mujer, en la igualdad de oportunidades. Es una gozada ver a dónde vamos llegando. Hay mujeres espectaculares. Si las cuotas hacen falta para arrancar, para estimular, pueden ser útiles. No soy ni fan ni anti... No siento que me haya tocado mi posición laboral por cuota.

—¿Qué piensa de una sociedad que no cree en el talento femenino? No suele estar representado en la proporción que parece lógica.

—Que se deja fuera un montón de talento maravilloso. Hombres y mujeres tienen capacidades complementarias. Los equipos diversos son necesarios

—¿Y cuando usted se encuentra con un señor machista...?

—La verdad, a veces pienso: este no se ha enterado de qué va el mundo. Tengo suerte porque no he tenido experiencias desagradables. Me pude sentir rara en alguna ocasión y decir «qué señor más antiguo, que manera de ver la vida más cerrada», con lo cual le dejo el problema a él. No le tomo muy en serio porque este señor no entiende de qué va este mundo.