

## Reportaje

## La perspectiva de los usuarios

# Un sistema sin confianza

**La crisis financiera** ha puesto de manifiesto que no será posible recobrar la credibilidad de los consumidores en los bancos si no se produce una reordenación más ética del sistema

MAX JIMÉNEZ BOTÍAS  
BARCELONA

¿Por qué deberían los clientes confiar en bancos y aseguradoras si la desconfianza reina entre las propias entidades? En opinión de Adjiedj Bakas y Roger Peverelli, autores de *The Future of Finance* (El Futuro de las Finanzas), en el que también han colaborado varios expertos del sector bancario, la moralidad de la industria financiera está en entredicho. La confianza de los consumidores en las empresas del sector se encuentra debilitada. Y aunque los gobiernos han realizado un gran esfuerzo para restablecer la confianza en las empresas del sector que mueve el dinero, el sistema no ha salido bien parado ante los ojos de los ciudadanos.

El libro, prologado por el consejero delegado de ABN Amro, nombrado por el Gobierno holandés, Gerrit Zalm, sostiene que la tormenta financiera de la que aún se ve el rastro de destrucción dejará algo más que algunas cicatrices y morados: «**Confianza es una palabra que no puede ser utilizada de una manera creíble por parte de los agentes financieros en estos momentos. Su significado se han pervertido.**»

## Antes, transparencia

En todo caso, la idea argumental de los diferentes artículos del libro es que no será posible restablecer la confianza si no es por medio «**de la transparencia, la simplicidad y la ética**», explica Reggy de Feniks, uno de los consultores que ha colaborado en el libro y que aporta la experiencia del sector financiero español. «**No es posible fiarse de los expertos, porque ¿quién es realmente un experto ahora?**», se pregunta. Nadie en la industria financiera fue capaz de predecir la magnitud del desastre.

Aunque el mercado español se



ARCHIVO / AFP

►► Bernard Madoff (centro), autor del mayor fraude financiero.

## Preguntas

Transcurrido ya lo peor de la tormenta financiera más virulenta de los últimos 70 años, aún queda el rastro de los efectos perniciosos. Pero, sobre todo, quedan preguntas para las que todavía no se han dado las respuestas adecuadas si se trata de restablecer la confianza. Un grupo de expertos las plantean en un libro.

ha visto relativamente a salvo de los activos considerados tóxicos, los clientes de la banca no han sido inmunes a productos que acabaron erosionando o evaporando sus ahorros. Casos como el de Bernard Madoff, Lehman Brothers y otros, que se originaron en terceros países, han tenido efectos indeseados entre los inversores españoles, que aún no han sido compensados en su totalidad. Para ellos, como para quien ve como su hipoteca aumenta cuando baja el euríbor, porque ha firmado un complejo seguro, con características más o menos opacas, el sistema financiero tiene la obligación de «**volver a lo básico**», dice De Feniks. «**Es imprescindible que el mercado sea inteligible.**»

La simplificación de métodos, servicios y productos se extiende también a la solución global que debería dársele a la crisis financiera: «**Separar los activos deteriorados en una banca mala es la solución más fácil**

**de entender**», razona, porque de esta forma no se compromete la solvencia del resto del sistema. Pero más allá de esa solución, «**¿es aceptable que en Alemania, por poner un ejemplo, haya más de 150 productos de seguros diferentes?**», se cuestionan estos expertos.

De Feniks apunta que, afortunadamente, en el lado de la transparencia y la simplicidad se han dado algunos pasos significativos. Destaca la sobriedad de productos y operaciones de ING en Holanda, pero también la actividad de Caja Navarra en España. La caja informa a sus clientes de lo que gana con la gestión de sus ahorros o les permite a estos decidir a qué deben destinarse los recursos de la obra social.

Y es que en el fondo de la discusión se sitúa la ética del sistema financiero y si contribuye a ella «**que las entidades financieras tengan -hayan tenido- beneficios que crecen el 20% de un año para otro.**»