

ESTRATEGIAS DE CAJAS DE AHORROS Y BANCOS ANTE LA TRANSPARENCIA EN LOS MERCADOS FINANCIEROS

Jesús F. Briceño

La transparencia en las operaciones ha espoleado la competencia entre las entidades financieras sin que sea determinante que éstas sean bancos o cajas de ahorros. El mercado ya no está dominado por estereotipos históricos, aunque persisten hábitos que acercan más a los clientes particulares a las cajas, y a las empresas a los bancos, diferenciación que, según los expertos consultados, es cada vez más difusa. Cuatro son las cuestiones que se les han planteado a destacados representantes de los mercados financieros, bien desde el punto de vista de las cajas de ahorros, de la banca o de la Universidad. En primer lugar, se trataba de señalar las diferencias que existen entre las estrategias que aplican bancos y cajas desde el punto de vista de la inversión crediticia. En segundo lugar, se abunda en las normas específicas que regulan la subrogación y modificación de los préstamos hipotecarios y las consecuencias que ha tenido para este mercado la incentivación de la competencia. En tercer lugar, hemos recabado de nuestros interlocutores su opinión acerca de la actual normativa reguladora de la transparencia de las operaciones de las entidades de crédito; y, por último, se les ha preguntado sobre las conductas de los clientes de activo de los bancos y cajas de ahorros en cuanto a la importancia que otorgan al coste efectivo del crédito y a la transparencia informativa de estos contratos de préstamo.

El panel de encuestados es suficientemente representativo tanto por la posición preeminente que ocupan cada uno de los consultados en sus organizaciones respectivas como por la valía personal y preparación académica de los mismos. Así, las cajas de ahorros están representadas por **Julio Rodríguez**, Presidente de la Caja General de Ahorros de Granada; **Xabier Alkorta**, Director General de la Caja de Ahorros de Guipúzcoa y San Sebastián, y **Angel Montero**, Director General de Caja España; los tres con una dilatada experiencia en el sector. La banca tiene su ponente en **Ernest R. Podesta**, Consejero Delegado del Barclays Bank en España. El sector hipotecario cuenta con un entrevistado de excepción, **Gregorio Mayayo**, Presidente de la Asociación Hipotecaria Española y alto ejecutivo del

BBV. La voz de la Universidad la encontramos en la opinión de dos catedráticos de Derecho Mercantil, **Agustín Madrid** y **Alberto Bercovitz**, que imparten sus clases, respectivamente, en Cádiz y Madrid.

Sobre las diferentes líneas de actuación entre bancos y cajas, **Julio Rodríguez** explica que se está procediendo a una convergencia de estrategias que parten de una actuación diferenciada, ya que históricamente las cajas han encontrado su negocio primordial en el segmento de las familias, mientras que los bancos lo hacían en el de las empresas. Coincide con este planteamiento **Angel Montero**, quien apunta a que, en el futuro, la diferencia vendrá marcada por la vocación de los administradores y propietarios de cada entidad más que por el hecho de que sea un banco o una caja de ahorros quien haga la operación.

Xabier Alkorta pone el énfasis en destacar la agresividad con la que están actuando los bancos líderes por captar cuota de mercado orientando su actividad hacia el feudo tradicional de las cajas, que es el segmento de las economías familiares. Por contra, señala **Alkorta**, las cajas están tomando posiciones estratégicas en el mundo de las empresas. Por su parte, **Ernest R. Podesta** hace hincapié en que ambos tipos de instituciones financieras tienen un importante porcentaje de penetración tanto en el sector de particulares como en el de empresas. El punto de vista de la competencia desde la óptica europea es abordado por **Gregorio Mayayo**, quien señala cómo la segunda directiva de coordinación bancaria fue el desencadenante formal de una transformación que ya se había iniciado espontáneamente unos años antes, y predice que en el 2000 no es imaginable que subsistan diferencias entre bancos y cajas determinadas por marcos normativos arcaicos.

Para **Agustín Madrid**, las principales diferencias en el marco del sistema financiero no se encuentran entre los bancos y las cajas, sino entre lo que la legislación define como *entidades de crédito* y *establecimientos financieros*. En el primer caso, tanto cajas como bancos están capacitados para desarrollar una actividad de banca universal, mientras

que en el segundo están limitados por el objeto de su actividad; por ejemplo, crédito al consumo, hipotecario, etc. **Alberto Bercovitz**, por su parte, insiste, como otros ponentes, en que las diferencias que aún encontramos entre la estrategia de bancos y cajas se produce, en gran medida, por la diferencia tradicional de las clientelas que históricamente han acudido a unas u otras entidades.

Sobre la subrogación de los préstamos hipotecarios, **Julio Rodríguez** opina que el mayor impacto radica en la actualización a la baja de los tipos de interés, y en que se ha reforzado la competencia, con un impacto negativo sobre la cuenta de resultados de las entidades crediticias. Para **Angel Montero**, lo más destacado, a este respecto, es la aparición de una cultura financiera entre los consumidores y el hecho de que las entidades de crédito repartan su atención tanto entre los promotores como entre los compradores.

Xabier Alkorta también abunda en la opinión de que se ha potenciado la competencia y se le ha dado al usuario de crédito hipotecario la posibilidad de elección permanente. «Las cajas —dice— han salido ganando, ya que han convertido esta amenaza en una oportunidad de negocio». Para **Ernest R. Podesta** no se ha producido un cambio considerable de hipotecas de unas a otras entidades, pero sí ha servido la norma para que los clientes negocien mejores condiciones con las entidades que les concedieron los préstamos. Quizá la visión más original sea la de **Gregorio Mayayo**, para quien la Ley 2/1994 técnicamente es muy mala. «No podía ser de otra forma —apunta **Mayayo**—, puesto que se basa exclusivamente en un precepto anacrónico que, aunque vigente en nuestro Código Civil, estaba ya en desuso desde su incorporación procedente del Código napoleónico, que a su vez lo había tomado de Enrique III de Navarra y IV de Francia». La ley, según el Presidente de la Asociación Hipotecaria, ha creado más confusión en los consumidores y es más negativa que positiva desde el punto de vista de la transparencia del mercado.

El punto de vista de **Agustín Madrid** coincide, en parte, con el de **Gregorio Mayayo**, ya que este catedrático dice que quizá fue excesiva la expectación que se creó con la tramitación de esta ley sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, ya que, *de facto*, los créditos hipotecarios se han convertido en «variables», y hay que tener muy en cuenta tanto las *molestias* que el proceso de subrogación puede tener para los clientes como la política de evitar *fugas* de éstos por parte de las entidades de crédito, bien sean bancos o cajas. Opinión parecida mantiene el catedrático **Alberto Bercovitz**, quien hace más hincapié en el efecto psicológico de la medida que en su efectividad en cuanto a subrogaciones.

En tercer lugar, abordan nuestros interlocutores la cuestión de la transparencia en las operaciones

crediticias. **Julio Rodríguez** dice que la normativa es buena para el consumidor, aunque puede ser perfeccionada, y **Angel Moreno** pide que esta transparencia no sólo esté presente en las operaciones y los estados financieros, sino también en las comunicaciones e informaciones que se hacen llegar al cliente. Para **Alkorta**, esta normativa sobre transparencia dificulta más que antes las actuaciones engañosas para el cliente, sin perder de vista que el lenguaje financiero sigue siendo oscuro para el público en general y que se produce un abuso de la *letra pequeña*. **Podesta**, tras destacar la transparencia de la que siempre ha hecho gala la entidad que representa, dice que la normativa es mejorable, ya que quizá no sea suficientemente clara y pueda dar origen a errores de interpretación.

«Transparencia no es necesariamente sinónimo de simplicidad y facilidad de comprensión, aunque en ocasiones haya tendencia a identificarlas», explica **Gregorio Mayayo**. Éste encuentra el principal reparo a esta normativa en la generalización de la TAE como indicador de la rentabilidad o del coste financiero de las operaciones, ya que, por su propia formulación, la TAE sólo refleja razonablemente la tasa anual equivalente de una operación cuando ésta tiene un tipo de interés fijo.

Agustín Madrid insiste, en relación con la normativa sobre transparencia, que son mejores las intenciones que los resultados, ya que la eficacia del cumplimiento de la regulación, por lo que se refiere al cliente, resulta mermada por la complejidad que, frecuentemente, implican las operaciones financieras. Esta opinión es compartida por **Alberto Bercovitz**, quien hecha de menos un mecanismo de inspección y vigilancia, o de reclamación, verdaderamente eficaz y de fácil utilización por la clientela, por lo que cree muy discutible la efectividad de esta normativa.

Por último, hemos pedido a nuestros invitados su opinión acerca de los cambios que se hayan podido producir en los hábitos de los clientes a tenor de la aplicación de estas normas. **Julio Rodríguez** dice que es muy frecuente la revisión de las condiciones de los préstamos antes de la formalización de éstos, ya que la sensibilidad de los clientes de activo a las condiciones de los créditos se ha acentuado significativamente en los últimos años. **Angel Montero** recuerda a este respecto que, aunque ha mejorado la cultura financiera de los clientes, aún existe un elevado número de ellos que todavía desconoce los términos más usuales del negocio financiero; por tanto, existe un riesgo de que éstos se queden con lo más llamativo de una determinada oferta publicitaria y no den importancia adecuada a aquello que se publicita con menor intensidad, pero que está en la letra pequeña de los contratos.

Para **Xabier Alkorta**, los clientes han salido ganando, y también las entidades, que pueden crear ofertas distintas más ricas en contenido, con pre-

cios más ajustados, ya que es difícil que el demandante de financiación hipotecaria se quede sólo con la oferta de su entidad principal. En el mismo sentido se pronuncia **Podesta**, para quien la clientela de activo tiene una mayor conciencia acerca de los distintos factores que tiene que considerar a la hora de solicitar un préstamo. Una vez más, **Mayayo** pone un toque de originalidad, al manifestar que una inadecuada interpretación de la TAE por parte de *informadores* y *asesores* ha contribuido a crear un clima de desconfianza difusa y generalizada sobre la actividad crediticia en general, que ha llevado a los clientes a preferir productos con diseños simples y mensajes claros sobre los sofisticados de difícil comprensión.

Por último, para los representantes del mundo académico, se ha popularizado el interés de los clientes en buscarse sus propias vías de financiación a la hora de adquirir un bien —por ejemplo, un coche o una casa—, ya que, según **Agustín Madrid**, son también éstos, y no exclusivamente los promotores de la venta —como ocurría antes—, los que indagan acerca de los mejores productos del mercado. No obstante, añade **Madrid**, se necesita tiempo para adquirir hábitos y cultura en el ámbito fi-

nanciero. Por su parte, **Bercovitz** se plantea si, en este clima de mayor transparencia, una gran parte de la clientela de los bancos y cajas está en condiciones de evaluar adecuadamente la información que recibe, ya que, a menudo, esa información, por incluir demasiados datos, impide que el cliente forme su propio juicio.

Con este número de PERSPECTIVAS DEL SISTEMA FINANCIERO en máquinas, nos envía su opinión el Consejero Director General y Vicepresidente Segundo del Banco Santander, **Matías Rodríguez Inciarte**, para quien la principal competencia en el mercado entre bancos y cajas se produce por la actuación cada vez más intensa de la banca en el sector hipotecario. Respecto a la Ley que permite el traslado de hipotecas entre entidades, opina que el número global de peticiones que se han acogido a este sistema no es muy significativo. Sobre la transparencia en las operaciones financieras, dice que todo lo que vaya en esta dirección es positivo, aunque más allá de las regulaciones deben ser las leyes del mercado las que fijen los precios. Por último, destaca el cambio profundo que se ha producido en las conductas de los clientes de activo, sobre todo en las PYME y particulares.