

## Angel Montero

Director General de Caja España

—En su opinión, y desde el punto de vista de la inversión crediticia, ¿considera suficientemente diferenciadas las estrategias de negocio de los distintos tipos de entidades de crédito, y en particular de los bancos y cajas de ahorros españoles?

—La diferenciación en cuanto a «estrategias» o «estilos» viene condicionada, más que por la tipología de la entidad, por su evolución histórica, por su pasado y por cómo la aplicación de las distintas normas reguladoras afectaba al desarrollo de su actividad. En cuanto al futuro, la diferencia vendrá marcada por la vocación de los administradores y propietarios de cada entidad y por las estrategias de negocio que diseñen. Es decir, cada entidad buscará sus propios caminos de crecimiento con independencia de que sea banco o caja.

—¿Cómo enjuicia la efectividad de la Ley 2/1994, de 3 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios? ¿Considera que ha sido útil para incentivar la competencia en el mercado crediticio?

—Sin duda, la Ley 2/1994 ha sido útil para formar a los usuarios finales en las claves de los complicados conceptos de los créditos. La ley ha posibilitado la aparición de una cultura de «información» entre los consumidores. Cada vez en mayor medida, se inquiere a la entidad buscando una mayor y mejor información sobre las condiciones y la calidad de los préstamos ofertados, y esta situación ha obligado a que bancos y cajas afinen al máximo las ofertas financieras. De hecho, antes, la mayor preocupación para las entidades de crédito era captar al promotor, mientras que ahora la atención se reparte entre promotor y comprador, o, dicho de otra manera, entre la financiación del fabricante o promotor del bien y la de su consumidor o propietario.

—¿Cuál es su opinión sobre la actual normativa reguladora de la transparencia de las operaciones de las entidades de crédito?

—Para unas entidades que tienen una regulación administrativa tan rigurosa y dependen en tal medida de la confianza de sus clientes, la transparencia es un punto clave en el desarrollo de su actividad diaria. Es más, esta transparencia debe estar presente no sólo en las operaciones y en los esta-

dos financieros que las entidades publican, sino también en las comunicaciones e informaciones que se hacen llegar al cliente.

—¿Cree usted que se han producido cambios en las conductas de los clientes de activo de los bancos y cajas de ahorros españoles, en cuanto a la importancia que otorgan al coste efectivo del crédito y a la transparencia informativa de las condiciones asociadas a los contratos de préstamo?

—Así es. Hay cambios sustanciales tanto en la educación del cliente como en el conocimiento que tienen de los distintos productos. Aun así, hay un elevado número de clientes que todavía desconoce los términos más usuales del negocio financiero; por tanto, existe el riesgo de que éstos se queden con lo más llamativo de una determinada oferta publicitaria y no den la importancia adecuada a aquello que se manifiesta con mayor intensidad, pero que está en la letra pequeña de los contratos. De ahí, permítame insistir, la importancia que para mí tiene la transparencia tanto en la operativa como en la política de comunicación.

## Xabier Alkorta

Director General de la Caja de Ahorros de Guipúzcoa y San Sebastián (La Kutxa)

—En su opinión, y desde el punto de vista de la inversión crediticia, ¿considera suficientemente diferenciadas las estrategias de negocio de los distintos tipos de entidades de crédito, y en particular de bancos y cajas de ahorros españoles?

—En términos generales, consideramos que las estrategias de negocio de los distintos tipos de entidades de crédito son bastante coincidentes. Tanto bancos como cajas de ahorros tratan de ganar cuota de mercado y penetración de clientes a través de la inversión de préstamos para adquisición de vivienda y préstamos al consumo en el segmento de particulares y familias.

En este sentido, es de resaltar la agresiva actuación de los bancos líderes (Santander, BBV, BCH, Argentaria) hacia los segmentos de economías domésticas, tradicional feudo de las cajas, utilizando básicamente políticas de precio y grandes inversiones de publicidad.

Por su parte, las cajas han mantenido una postura activa, con cierta dosis defensiva, al contar con la mayor base de los clientes demandantes de financiación hipotecaria y para el consumo, utilizando principalmente políticas de producto y gestión personalizada en la red.

En el segmento de empresas se observa, con independencia del liderazgo y grado de compromiso que muchos bancos mantienen en muchas empresas, una toma de posiciones de los grandes bancos y cajas de ahorros en empresas que podríamos definir como estratégicas.

—¿Cómo enjuicia la efectividad de la Ley 2/1994, de 3 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios? ¿Considera que ha sido útil para incentivar la competencia en el mercado crediticio?

—La Ley 2/1994 ha potenciado la competencia, principal valor de una economía de mercado, pues ha dado al usuario del crédito hipotecario la posibilidad de «elección» permanente de entidad. Ha sido útil en la medida en que las entidades han tenido que ponerse a luchar por sus clientes, o a innovar en sus sistemas de distribución y comunicación, y a desarrollar los conceptos de gestión comercial (consideración del cliente integral, medición de costes, venta cruzada, gestión proactiva...). Las entidades que han convertido esta «amenaza» en una oportu-

nidad han salido mejoradas de la situación. En este sentido, los resultados de las cajas (las más «amenazadas» por la ley) en general han sido satisfactorios.

—¿Cuál es su opinión sobre la actual normativa reguladora de la transparencia de las operaciones de las entidades de crédito?

—La actual normativa reguladora de la transparencia de las operaciones de las entidades financieras dificulta, más que antes, las actuaciones engañosas para el cliente, protegiendo así la actuación y la imagen de las entidades más honestas.

Todo ello sin perder la perspectiva de que el lenguaje financiero sigue siendo oscuro para el público en general, que hay un abuso de la «letra pequeña» y que la publicidad, además de un alto poder informativo, tiene también un alto poder de desfiguración de la realidad. En este sentido, y por lo que reflejan los estudios de opinión, las entidades financieras no han logrado aumentar la credibilidad de sus mensajes publicitarios, lo cual no es bueno ni para la entidad ni para el cliente.

—¿Cree usted que se han producido cambios en las conductas de los clientes de activo de los bancos y cajas de ahorros españoles, en cuanto a la importancia que otorgan al coste efectivo del crédito y a la transparencia informativa de las condiciones asociadas a los contratos de préstamo?

—El coste efectivo de un crédito gana importancia para cualquier usuario a medida que aumenta su plazo de devolución o disminuye su importe. Ahora es difícil que un demandante de financiación hipotecaria se quede sólo con la oferta de su entidad principal. Es la prueba de la importancia que da al precio.

En la medida en que la importancia del precio ha crecido, por el hecho de que ahora hay precios distintos para la misma oferta, las entidades financieras también han tenido la necesidad de procurar al demandante más alternativas, diferenciadas entre sí, que en épocas pasadas. Con ello, los clientes han salido ganando y también las entidades, que pueden crear ofertas distintas más ricas en contenido con precios más ajustados.

## Julio Rodríguez

Presidente de la Caja General de Ahorros de Granada

—*En su opinión, y desde el punto de vista de la inversión crediticia, ¿considera suficientemente diferenciadas las estrategias de negocio de los distintos tipos de entidades de crédito, y en particular de bancos y cajas de ahorros españoles?*

—Existen unos precedentes históricos significativos, de los que se derivan, por un lado, una implantación fuerte de las cajas de ahorros en el segmento de las familias, mientras que, por otra parte, los bancos tienen una presencia más notable entre las empresas, entre otros rasgos diferenciales.

Estos vectores de conducta están siendo corregidos gradualmente. Los bancos han experimentado un crecimiento notable de su actividad hipotecaria y buscan activamente negocio entre las familias. Las cajas están reforzando el segmento de negocio correspondiente a las PYME y a la prestación de servicios a las empresas.

Más que unas estrategias diferenciadas existen, pues, unas líneas de actuación histórica propias de bancos y cajas que están siendo corregidas en un sentido claro de convergencia entre ambos tipos de instituciones.

—*¿Cómo enjuicia la efectividad de la Ley 2/1994, de 3 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios? ¿Considera que ha sido útil para incentivar la competencia en el mercado crediticio?*

—El mayor impacto de la Ley 2/1994 ha sido la actualización a la baja de los tipos de interés de un amplio segmento de la cartera de créditos hipotecarios de bancos y cajas, consecuencia de la presencia de mecanismos escasamente elásticos de indexación de los créditos a interés variable.

La citada Ley, por caminos distintos a los previstos, ha dado lugar a una aproximación notable de los tipos de interés de las carteras «históricas» de créditos hipotecarios a los tipos vigentes en el mercado tanto en bancos como en cajas de ahorros.

La Ley ha reforzado la competencia entre entidades financieras, aunque ya era muy fuerte este proceso con anterioridad a su aparición. Conviene subrayar el impacto negativo que sobre la cuenta de resultados ha tenido el proceso de actualización a la baja de los tipos de interés de los créditos hipotecarios subsecuente a la aprobación de la ley,

impacto que ha variado mucho entre las distintas entidades.

—*¿Cuál es su opinión sobre la actual normativa reguladora de la transparencia de las operaciones de las entidades de crédito?*

—La experiencia de esta normativa es positiva para el consumidor, esto es, para el prestatario. Cabría introducir nuevas mejoras, asegurando el cumplimiento de los objetivos perseguidos, volviendo a recuperar los objetivos iniciales de la normativa ahora vigente.

—*¿Cree usted que se han producido cambios en las conductas de los clientes de activo de los bancos y cajas de ahorros españoles, en cuanto a la importancia que otorgan al coste efectivo del crédito y a la transparencia informativa de las condiciones asociadas a los contratos de préstamo?*

—La sensibilidad de los clientes de activo a las condiciones de los créditos se ha acentuado significativamente en los últimos años. Es muy frecuente la revisión de las condiciones de los préstamos después de haberse efectuado las concesiones, antes de la formalización. La oferta de mejores condiciones para los préstamos se ha hecho tan intensa que las entidades financieras se han convertido en precio-aceptantes. Esto último supone el peso de los ajustes hacia los costes de transformación y hacia los tipos de interés de los recursos ajenos, así como a generar recursos por vías adicionales a los préstamos.

Más que los cambios en normativa, es la agresividad comercial de las entidades financieras en materia de ofertas de activo lo que ha dado lugar a una modificación notable en las conductas de los prestatarios. El mundo de las entidades financieras se ha ido haciendo crecientemente difícil respecto de etapas pasadas no tan lejanas.

## Gregorio Mayayo

Presidente de la Asociación Hipotecaria Española

—En su opinión, y desde el punto de vista de la inversión crediticia, ¿considera suficientemente diferenciadas las estrategias de negocio de los distintos tipos de entidades de crédito, y en particular de bancos y cajas de ahorros españoles?

—En todos los países de Europa se está produciendo, desde mediados de los años setenta, un intenso y acelerado proceso de aproximación en los modelos de actuación comercial de los distintos tipos de entidades de crédito y de depósito. La segunda directiva de coordinación bancaria fue el desencadenante formal de una transformación que ya se había iniciado espontáneamente unos años antes. La universalización de la actividad bancaria parece, pues, un proceso irreversible. La especialización y diferenciación de estrategias sólo es concebible desde la opción individual de cada entidad, y no desde la clasificación estatutaria o normativa de origen.

En todos los países del área económica europea, se están adaptando las legislaciones y las estructuras de las entidades a esta nueva realidad que la construcción del mercado único hace ineludible.

El sistema financiero español no es, no puede ser, ajeno a este movimiento. Al margen de las opciones específicas que cada entidad pueda hacer respecto a su ubicación en el mercado, y de las peculiaridades que le imponga el marco geosocial en el que esté implantada, no es imaginable que en el año 2000 subsistan diferencias determinadas por marcos normativos arcaicos.

—¿Cómo enjuicia la efectividad de la Ley 2/1994, de 3 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios? ¿Considera que ha sido útil para incentivar la competencia en el mercado crediticio?

—La Ley 2/1994 técnicamente es muy mala. No podía ser de otra forma, 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.

Como vienen denunciando cada vez con más insistencia algunos medios especializados, la Ley 2/1994 ha servido casi exclusivamente para aportar confusión al mercado. En determinadas circunstancias, ha acarreado y acarreará perjuicios graves

para los propios consumidores. En cualquier caso, es más negativa que positiva desde el punto de vista de la transparencia del mercado.

Además de no contribuir eficazmente a los objetivos que dice querer lograr, resulta, en el mejor de los casos, escasamente respetuosa con los principios básicos de la economía del mercado, y posiblemente roza lo inconstitucional. En el mercado hipotecario europeo fue acogida con sorpresa y comentarios muy críticos tanto de orden jurídico como financiero.

La Ley 2/1994 ignora la existencia de un mercado europeo con el que debemos integrarnos y se ancla en concepciones trasnochadas del derecho hipotecario.

Lo más lamentable es que existían y existen otros procedimientos respetuosos con la ortodoxia jurídica y financiera para facilitar la consecución de los objetivos pretendidos en la Ley.

Pero eso ya es historia. El efecto más pernicioso de esta Ley se pondrá de manifiesto con la integración en el mercado único, porque provocará una situación de manifiesta asimetría e inequidad en los riesgos de interés y de prepago entre las entidades españolas y el resto de sus competidores europeos.

—¿Cuál es su opinión sobre la actual normativa reguladora de la transparencia de las operaciones de las entidades de crédito?

—Transparencia no es necesariamente sinónimo de simplicidad y facilidad de comprensión, aunque en ocasiones haya tendencia a identificarlas.

En el caso de la actividad crediticia, y más concretamente en el crédito hipotecario, este hecho es evidente, ya que su complejidad y sofisticación la hacen en ocasiones difícilmente comprensible para un público no especializado, y que además se enfrenta una sola o muy pocas veces a un proceso de contratación de este tipo de operaciones.

La valoración global de la normativa sobre transparencia es positiva. Sin duda, es una de las más desarrolladas de Europa.

Si cabe hacerle un reparo global, es la generalización de la TAE como indicador de la rentabilidad o del coste financiero de las operaciones.

Por su propia formulación, la TAE sólo refleja razonablemente la tasa anual equivalente de una operación cuando ésta tiene un tipo de interés fijo.

En las operaciones a tipo de interés variable, el valor expresado por la TAE normalmente es erróneo, y además predice una tendencia de evolución del coste real de la operación en sentido opuesto al que realmente se dará.

En efecto, en los ciclos de interés a la baja, la TAE tiende a presentar un valor mayor al que resul-

tará en su momento como consecuencia de la aplicación de la cláusula de indexación, mientras que el valor de la TAE en los ciclos de interés al alza es menor del que probablemente tendrá la operación una vez efectuada la indexación.

El fenómeno de aleatoriedad de la TAE alcanza su máxima expresión cuando se utiliza para comparar entre sí operaciones a tipo de interés variable con diferentes índices de referencia, y estas últimas con operaciones a tipo de interés fijo.

El resto de la normativa ayuda eficazmente a la mejor transparencia del mercado.

—¿Cree usted que se han producido cambios en las conductas de los clientes de activo de los bancos y cajas de ahorros españoles, en cuanto a la importancia que otorgan al coste efectivo del crédito y a la transparencia informativa de las condiciones asociadas a los contratos de préstamo?

—El elevado grado de competencia que se da en la oferta crediticia a particulares y la volatilidad que han presentado los tipos de interés durante los últimos años han incrementado la sensibilidad de los clientes por el coste real de los préstamos.

La inadecuada interpretación de la TAE que, con frecuencia, han efectuado en los medios algunos analistas de mercados, informadores y «asesores», y la dificultad real de comprender por parte de los clientes unas operaciones, aunque transparentes, poco frecuentes y repetitivas a nivel personal y además objetivamente complejas, ha contribuido a crear un clima de desconfianza difusa y generalizada sobre la actividad crediticia en general.

Muchas entidades se están esforzando en los últimos años en ofrecer un buen «etiquetado» de sus productos crediticios llevando la calidad de su información más allá de las exigencias y recomendaciones del marco normativo.

Entre los clientes se aprecia una desconfianza creciente hacia los productos sofisticados y de difícil comprensión, y una mayor aceptación de los diseños simples, mensajes claros y productos con características fácilmente comprensibles, mensurables y comparables.

## **Ernest R. Podesta**

Consejero Delegado del Barclays Bank

—En su opinión, y desde el punto de vista de la inversión crediticia, ¿considera suficientemente diferenciadas las estrategias de negocio de los distintos tipos de entidades de crédito, y en particular de bancos y cajas de ahorros españoles?

—Históricamente, las cajas de ahorros se han caracterizado por tener mayor cuota de mercado en las inversiones dirigidas a particulares tanto en préstamos hipotecarios como al consumo, mientras que en el ámbito empresarial estas necesidades se vieron satisfechas principalmente por la banca.

En los últimos años, las estrategias de financiación de las cajas de ahorros y de la banca han ido evolucionando de tal manera que en la actualidad el esquema anterior no es válido, ya que ambos tipos de instituciones financieras tienen un importante porcentaje de penetración tanto en el sector de particulares como en el de empresas.

—¿Cómo enjuicia la efectividad de la Ley 2/1994, de 3 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios? ¿Considera que ha sido útil para incentivar la competencia en el mercado crediticio?

—La Ley en sí no creo que haya supuesto un movimiento considerable de cambios de hipotecas de unas entidades financieras a otras, pero sí es verdad que ha incentivado la competencia y la posibilidad, para los clientes, de negociar, con la entidad que les concedió el préstamo, las condiciones pactadas.

—¿Cuál es su opinión sobre la actual normativa reguladora de la transparencia de las operaciones de las entidades de crédito?

—Esta normativa ha ayudado a que los clientes dispongan de una mayor información en lo que se refiere a sus operaciones con las entidades financieras. Debo puntualizar que la política de Barclays a este respecto siempre se ha caracterizado por estar basada en una total transparencia y en ofrecer a nuestros clientes la máxima información de una manera clara, sencilla y puntual.

Sin embargo, creo que, en el lado negativo, se podría señalar que esta normativa tal vez no sea lo suficientemente clara y que, por tanto, puedan darse errores de interpretación.

—¿Cree usted que se han producido cambios en las conductas de los clientes de activo de los bancos y cajas de ahorros españoles, en cuanto a la importancia que otorgan al coste efectivo del crédito y a la transparencia informativa de las condiciones asociadas a los contratos de préstamo?

—Sí. Actualmente, los clientes de activo tienen una mayor concienciación acerca de los distintos factores que tienen que considerar a la hora de solicitar un préstamo. Igualmente, y debido a la mayor transparencia informativa que las entidades están proporcionando a sus clientes, se está ampliando la cultura financiera de éstos, lo que comporta una mayor exigencia por parte de los clientes, que se traduce en un incremento de la competencia entre las diferentes entidades, de la que sin duda se benefician los consumidores.

### **Matías Rodríguez Inciarte**

Consejero Director General y Vicepresidente  
Segundo del Banco Santander

—En su opinión, y desde el punto de vista de la inversión crediticia, ¿considera suficientemente diferenciadas las estrategias de negocio de los distintos tipos de entidades de crédito, y en particular de bancos y cajas de ahorros españoles?

—La competencia en el sector financiero español no se ha traducido, a mi juicio, en una especialización del crédito salvo con muy contadas excepciones. El cambio más notable ha sido la actuación cada vez más intensa de los bancos dentro del mercado hipotecario, de modo que, dentro de este ámbito, hoy tanto cajas como bancos proporcionan una amplia oferta de productos en condiciones muy competitivas y sin que pueda hablarse de una especialización.

—¿Cómo enjuicia la efectividad de la Ley 2/1994, de 3 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios? ¿Considera que ha sido útil para incentivar la competencia en el mercado crediticio?

—La Ley 2/1994, a pesar de algunas imprecisiones y problemas conceptuales, fue una adecuada respuesta normativa al desarrollo de la competencia con el objeto de facilitar operaciones de traslado de hipotecas entre entidades, que son muy habituales en otros países. La Ley, más que iniciar un movimiento, fue una reacción a las tendencias competitivas del mercado con el defecto de regular, a veces en exceso, aspectos que hubiera sido preferible dejar a la libertad y a la competencia. De hecho, el número global de peticiones que se están acogiendo a este sistema no es, hoy por hoy, muy significativo.

—¿Cuál es su opinión sobre la actual normativa reguladora de la transparencia de las operaciones de las entidades de crédito?

—A mí me parece, en general, bien todo lo que vaya en la dirección de un mercado financiero más transparente. Los clientes deben tener la oportunidad de elegir entre ofertas financieras comparables sin elementos que enturbien esa comparación. Sin embargo, como en toda regulación, existe el riesgo de llevar las cosas demasiado lejos e intervenir en materias que deben dejarse a las fuerzas del mercado. Dicho de otra forma, los clientes deben saber, con claridad, lo que pagan por un servicio financiero pero, en un ámbito de competencia tan abierto como

el que existe hoy en España, no hay razones para poner límites al importe de una comisión o a lo que se deba cobrar por un determinado servicio. La competencia ya se encargará, por sí misma, de situar los precios en los niveles adecuados. Es lo mismo que si, en un afán de proteger a los clientes, se pusiera un límite a lo que se puede cobrar en concepto de tipo de interés. La experiencia ha demostrado en España que la caída de márgenes ha sido el resultado de la liberalización de tipos y del libre juego del mercado y no de la imposición de limitaciones y esta experiencia es trasladable al campo de las comisiones.

—¿Cree usted que se han producido cambios en las conductas de los clientes de activo de los bancos y cajas de ahorros españoles, en cuanto a la importancia que otorgan al coste efectivo del crédito y a la transparencia informativa de las condiciones asociadas a los contratos de préstamo?

—En los últimos años se ha producido un cambio muy profundo en las conductas de los clientes de activo, sobre todo en las pequeñas y medianas empresas y en los particulares. Este cambio ha sido el resultado de dos tendencias: por un lado la demanda de crédito más débil que ha incrementado la competencia, y de otra la preferencia estratégica de las entidades de crédito por este tipo de operaciones. La publicidad de condiciones de interés muy atractivas, la variedad de fórmulas de crédito (interés fijo, flotante y mixto) y la flexibilidad en las fórmulas de pago (cuotas crecientes, decrecientes, período de amortización, períodos de gracia...) hacen que los clientes dispongan de una amplia gama donde elegir y que, como resultado, consideren muy importante la transparencia y la posibilidad de comparar ofertas alternativas.

### **Alberto Bercovitz**

Catedrático de Derecho Mercantil

—En su opinión, y desde el punto de vista de la inversión crediticia, ¿considera suficientemente diferenciadas las estrategias de negocio de los distintos tipos de entidades de crédito, y en particular de bancos y cajas de ahorros españoles?

—Posiblemente, las estrategias de negocio de los bancos y cajas de ahorros españoles no están suficientemente diferenciadas a nivel abstracto, pero la diferenciación se produce en gran medida por la diferencia tradicional entre las clientelas que acuden a unas y otras entidades.

—¿Cómo enjuicia la efectividad de la Ley 2/1994, de 3 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios? ¿Considera que ha sido útil para incentivar la competencia en el mercado crediticio?

—La efectividad en cuanto a subrogaciones producidas ha sido mínima; pero, desde el punto de vista psicológico, ha tenido trascendencia al incentivar a los clientes a pedir la modificación de sus préstamos. A través de esa vía se ha incentivado la competencia en el mercado crediticio.

—¿Cuál es su opinión sobre la actual normativa reguladora de la transparencia de las operaciones de las entidades de crédito?

—La actual normativa reguladora de la transparencia de las operaciones de las entidades de crédito constituye, evidentemente, un avance importante sobre la regulación anterior. No obstante, es mucho más discutible la efectividad de esa normativa.

En primer lugar, porque, al no existir un texto oficial que integre las distintas circulares del Banco de España, se dificulta hasta límites extraordinarios la integración de los distintos textos.

En segundo lugar, sigue siendo un texto de muy difícil manejo para la inmensa mayoría de los clientes. Por consiguiente, habría que poner a disposición de éstos folletos informativos donde, de manera muy clara y didáctica, se pusieran de manifiesto sus derechos fundamentales.

Por otra parte, de nada sirve tener una normativa muy avanzada si no existen mecanismos de inspección y vigilancia, o de reclamación, verdaderamente eficaces y de fácil utilización por los clientes.

En este punto, hay un larguísimo camino por recorrer y, de hecho, a pesar de la normativa legal, la desprotección práctica de la clientela es muy grande. Hay temas, como los de las comisiones, que se multiplican y alcanzan cantidades manifiestamente abusivas con frecuencia, en relación con los cuales no se llama suficientemente la atención a los clientes sobre su importancia.

A menudo las entidades de crédito cargan indebidamente a sus clientes pequeñas cantidades, pero que para ellas significan en conjunto cifras muy importantes. Para ese tipo de actuaciones no existen en estos momentos mecanismos eficaces de protección a la clientela.

Cabe por ello preguntarse si detrás de una normativa reguladora extensa y complicada no se esconde una situación de desprotección de la clientela frente a los pequeños abusos, que son los más frecuentes y que dan lugar, en conjunto, a ingresos importantes para quien los realiza.

—¿Cree usted que se han producido cambios en las conductas de los clientes de activo de los bancos y cajas de ahorros españoles, en cuanto a la importancia que otorgan al coste efectivo del crédito y a la transparencia informativa de las condiciones asociadas a los contratos de préstamo?

—Evidentemente, los clientes de activo otorgan ahora mucha más importancia al coste efectivo del crédito y a la transparencia informativa de las condiciones asociadas a los contratos de préstamo. Cabe plantearse, sin embargo, si a pesar de esa mayor atención una gran parte de la clientela está en condiciones de evaluar adecuadamente la información que recibe. A menudo esta información, por incluir demasiados datos, impide que el cliente forme su propio juicio.

### Agustín Madrid

Catedrático de Derecho Mercantil

—En su opinión, y desde el punto de vista de la inversión crediticia, ¿considera suficientemente diferenciadas las estrategias de negocio de los distintos tipos de entidades de crédito, y en particular de bancos y cajas de ahorros españoles?

—En una primera aproximación teórica, se puede contestar afirmativamente. No obstante, se debe matizar, distinguiendo entre entidades de crédito *stricto sensu* y establecimientos financieros. Asimismo, se ha de señalar el necesario contraste entre las posibilidades de actividad crediticia *ex lege* y la actuación concreta de las diversas entidades.

La Ley 3/1994, de 14 de abril, por la que se adapta la legislación española en materia de entidades de crédito a la segunda directiva de coordinación bancaria y se introducen otras modificaciones relativas al sistema financiero, vino a establecer la distinción entre entidades de crédito y establecimientos financieros de crédito. Para ello, procedió a reducir la relación de clases de entidades de crédito que se recogía en el artículo 1.º 2 del Real Decreto legislativo 1298/1986, de 28 de junio, de adaptación del derecho vigente en materia de entidades de crédito al de las Comunidades Europeas. Así, quedan como entidades de crédito el ICO, los bancos, las cajas de ahorros y la CECA, y las cooperativas de crédito. Generalizando, se puede decir que las entidades de crédito pueden llevar a cabo una actividad crediticia «universal» (en el sentido en que se habla de «banca universal», si bien esta expresión no es aplicable al ICO). Los establecimientos financieros de crédito (sociedades de crédito hipotecario, entidades de financiación, sociedades de arrendamiento financiero), por el contrario, están más constreñidos. Se han de centrar en la actividad crediticia propia de su específico objeto social: crédito hipotecario, al consumo, arrendamiento financiero, etcétera.

Desde un punto de vista jurídico —y dicho en términos generales—, tras el proceso (inconcluso) de liberalización y apertura a la competencia llevado a cabo en el sistema financiero español, la «banca universal» ha dejado de ser patrimonio exclusivo de los bancos para serlo de las entidades de crédito. El ICO tiene encomendadas funciones específicas de sostenimiento, promoción y fomento de actividades económicas de relevante trascendencia social de acuerdo con la política económica gubernamental (disposición adicional 6.ª, Real Decreto-Ley 12/1995, de 28 de diciembre, sobre medidas urgentes en ma-



teria presupuestaria, tributaria y financiera). La CECA es un instrumento que presta servicios financieros a las cajas de ahorros (art. 28.c, Ley 31/1985, de 2 de agosto, de regulación de las normas básicas sobre órganos rectores de las cajas de ahorros).

Quienes realmente pueden llevar a cabo una actividad crediticia general directa son los bancos, cajas de ahorros y cooperativas de crédito. Las cooperativas tienen una clara vocación de prestar los servicios crediticios demandados en su propio ámbito de actuación en torno a su núcleo de socios (art. 1.º1, Ley 13/1989, de 26 de mayo, de cooperativas de crédito).

Donde sí surge la pugna es en la actuación competitiva entre bancos y cajas de ahorros. Desde el punto de vista legal y teórico, la cuestión está clara: ambos tipos de entidades pueden desarrollar la misma actividad crediticia. Es en la práctica donde surgen las dificultades, la pugna y, quizá, la incompreensión. Es cuestión interna de cada entidad decidir su concreta estrategia de negocio por lo que a la inversión crediticia se refiere, en razón del mercado y de sus propios planteamientos u orientaciones empresariales. Ahora bien, el desarrollo de su actividad crediticia se ha de llevar a cabo, por mandato constitucional (arts. 1.º y 38), en el contexto de una economía social de mercado. Por ello, se han de desechar dos extremos: un «reparto» o «acotamiento privilegiado» de cuotas de mercado, contrario a la libre competencia, así como todo intento de difuminar la presencia de entes que propicien una inversión crediticia en la que la obtención de un lucro no sea la única, o ni siquiera la principal finalidad, manteniendo la competencia y la eficiencia empresarial.

—¿Cómo enjuicia la efectividad de la Ley 2/1994, de 3 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios? ¿Considera que ha sido útil para incentivar la competencia en el mercado crediticio?

—Probablemente fue excesiva la expectación que se creó a propósito de la tramitación de la Ley 2/1994, de 3 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios. En un período de descenso de los tipos de interés, se podía pensar que tal Ley iba a suponer una «revolución» en el mercado crediticio. No fue así. Se puede explicar por diversos factores. Entre ellos se encuentran:

1.º Son los deudores hipotecarios de préstamos con tipo de interés fijo quienes, en principio, pueden hallar en esta Ley mayor ventaja. Ésta será tanto mayor cuanto menor sea el tipo de interés que puedan encontrar en el mercado en relación con el fijo de su préstamo hipotecario. Pero esta clase de prestatarios, que era la tradicional, había empezado ya a disminuir significativamente al introducirse en

el mercado los tipos de interés variable, precisamente como respuesta al hecho de las oscilaciones en los tipos de interés, especialmente en períodos de tendencia bajista.

2.º En los préstamos con interés variable, la aplicación de la Ley no depende tanto de la bajada de tipos de interés cuanto de una oferta más competitiva en el margen diferencial que una u otra entidad financiera pueda ofrecer.

3.º La diferencia, en términos absolutos y globales para el prestatario, tiene que ser especialmente relevante como para que le decida a afrontar los gastos («acotados» por la Ley) y «las molestias» que el proceso de subrogación o novación modificativa implican.

La Ley tuvo, más bien, un efecto testimonial. Lo cual no quita que su existencia resulte conveniente. Puede servir de «muro de contención» o, al menos, de instrumento disponible para, en un momento dado, acudir a él si se dan sucesivos períodos erráticos en la evolución de los tipos de interés. Desde esta perspectiva, puede servir también de instrumento que incentive la competencia en el mercado crediticio, pero sin que ello signifique que tal Ley alcance el rango de elemento clave impulsor de la competencia. Hay otros factores, propios del mercado, que impulsan la competencia con o sin la Ley 2/1994. La captación y mantenimiento del cliente es uno de ellos, que, por cierto, ha actuado a propósito de la promulgación de la Ley 2/1994 de forma que la entidad prestamista y el deudor hipotecario han llegado a acuerdos que han evitado la «fuga» del cliente vía subrogación.

Lo que sí puede suponer *de facto* la Ley es un instrumento que convierte en «variables» todos los créditos hipotecarios, incluso los pactados a tipos de interés fijo, ya que, por mor de esta Ley, estos créditos pueden ser objeto de variación, con las consiguientes repercusiones en los posibles procesos de titulización hipotecaria.

—¿Cuál es su opinión sobre la actual normativa reguladora de la transparencia de las operaciones de las entidades de crédito?

—Parece que son mejores las intenciones que los resultados. Existe una extensa regulación contenida en la Orden de 12 de diciembre de 1989 y en la Orden de 5 de mayo de 1994, desarrolladas en la Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre, varias veces modificada, habiéndolo sido en el primer trimestre de 1996 mediante la Circular 3/1996, de 27 de febrero, para incluir novedades derivadas de la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de crédito al consumo. Esta regulación permite el conocimiento y supervisión de la actuación de las entidades de crédito por parte de la autoridad en materia económica; en este caso, el Banco de España.

Sin embargo, resulta más dudosa su eficacia en el mismo plano en relación con la clientela. No es que las entidades incumplan, aunque hay casos para todo. Es 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. Como es sabido, las generalizaciones fácilmente envuelven contenidos erróneos. La clientela consiste en un conjunto o masa de clientes. Dentro de éstos, se dan rasgos muy diversos y necesidades económico-financieras de muy variada índole. El cliente erudito posiblemente se beneficie directamente de la existencia de competencia en el mercado crediticio con la obtención de la información que demande en las distintas entidades.

Pero resulta altamente difícil conseguir el objetivo de la plena transparencia cuando la información versa sobre operaciones financieras de cierta complejidad y el cliente es ajeno al mundo e, incluso, al lenguaje financiero. Aunque se utilicen ejemplos, resulta difícil que toda la clientela que acude al reclamo de una oferta en masa comprenda exactamente las implicaciones económicas de contratar un préstamo hipotecario basado en una unidad monetaria distinta a la peseta y con un tipo de interés variable basado en un índice que resulta lejano o desconocido al cliente profano en materia económico-financiera.

Las innovaciones en el sistema financiero hacen que la regulación existente deba ser adaptada y mejorada. Así ha sucedido con la Circular del Banco de España 3/1996 en relación, por ejemplo, con la banca telefónica, estableciendo la obligatoriedad de la comunicación escrita a los clientes, trimestral al menos, con los datos de obligada inserción en el tablón de anuncios. Ahora bien, la eficacia de todas las medidas tendentes a la transparencia no es tanto una cuestión de normas cuanto un asunto de cultura, formación y hábitos de actuación en este ámbito de la realidad socioeconómica. En la medida en que ambos elementos sean objeto de parejo desarrollo, la transparencia irá siendo más efectiva.

—¿Cree usted que se han producido cambios en las conductas de los clientes de activo de los bancos y cajas de ahorros españoles, en cuanto a la importancia que otorgan al coste efectivo del crédito y a la transparencia informativa de las condiciones asociadas a los contratos de préstamo?

—Efectivamente, ese proceso señalado de avance en la consecución de una real transparencia se ha iniciado. Quizá nunca se consiga un objetivo óptimo, pero el fenómeno de la competencia, causa y consecuencia de la mayor información y transparencia, ha producido cambios en las conductas de los clientes de activo de los bancos y cajas de ahorros en España. No hace tanto tiempo, el cliente se preocupaba de indagar acerca de las condiciones

técnicas del vehículo que deseaba comprar y acerca del precio, o bien se dedicaba a buscar el piso que le interesaba y a conocer el precio. Si tenía que acudir al empréstito para financiar la compra, eran los concesionarios o promotores quienes ya ofrecían la financiación preestablecida. Hoy sigue siendo así. Pero, además, muchos clientes han aprendido a ocuparse no sólo de la búsqueda del producto que les interesa, sino también de la financiación que más les conviene.

El «busque y compare» no se aplica ya sólo a productos materiales. Se generaliza a todo tipo de productos y servicios disponibles en el mercado. Las entidades financieras ofrecen sus «productos». Cada vez son más los clientes que se acostumbran a recabar información, comparar y, finalmente, decidir en función de la información obtenida y las propias conveniencias.

La liberalización de los mercados y la mayor competencia existente han venido a ofrecer una amplia gama de ofertas. En tal contexto tiene gran relevancia toda medida orientada a facilitar la obtención de información, la comparación de datos procedentes de distintas entidades, así como la posibilidad de consulta y consideración serena de la información recabada. A tal fin, ayudan normas como las que regulan la TAE o las que imponen la obligación de entregar una oferta vinculante en el caso de los préstamos hipotecarios.

No obstante, hay que reconocer que aún queda mucho camino por andar. Se necesita tiempo para adquirir hábitos y cultura en el ámbito financiero. Todavía se sigue acudiendo al amigo o conocido «desenvuelto» en estos temas, o sencillamente a la oficina más próxima de la entidad de crédito más conocida, asumiendo las condiciones de ésta, que se dan por buenas o, al menos, por coincidentes con el resto de las existentes en el mercado. En cualquier caso, la mayor transparencia informativa y la publicación del coste efectivo del crédito son elementos que están propiciando el cambio en la conducta de los clientes.