

Educación financiera: el conflicto de interés

Pau A. Monserrat Valentí

Resumen: En este artículo el autor reflexiona sobre la educación financiera impartida por las propias entidades financieras que ofrecen sus servicios y productos en el sector. Se refiere a diversas iniciativas internacionales en la materia y finaliza con una mención al “Código de buenas prácticas para las iniciativas en educación financiera”.

Palabras clave: Educación financiera; ética; consumidores; conflictos de interés.

Códigos JEL: A20; G20; N30.

1. Introducción

Que la educación financiera es imprescindible para la toma de decisiones informada e inteligente de los clientes bancarios es una premisa más que aceptada por todos los estamentos involucrados. El documento base al que se suele acudir es el “Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness”¹ editado por la OCDE en julio de 2005. Sin la experiencia de una crisis financiera demoledora para la reputación de la banca, la OCDE señalaba el camino a seguir.

Para la OCDE la educación financiera que ha de recibir el consumidor no se limita a información general sobre productos financieros que figuran en el catálogo bancario, sino que debe contener información comparativa y objetiva de riesgos y rentabilidades de los diferentes tipos de productos.

Conocer a la perfección la información que el Banco de España proporciona sobre el préstamo hipotecario en su “Guía de acceso al préstamo hipotecario”² resulta esencial para que el hipotecado sepa qué firma y qué obligaciones asume, pero no garantiza que se contrate el préstamo más barato al alcance de sus necesidades y preferencias. Justamente en la guía hipotecaria³ editada por iAhorro.com, que he dirigido, se trata de enseñar al lector a comparar hipotecas, clave para tomar decisiones óptimas de endeudamiento y que los bancos no creo que quieran impartir: no les interesa que los potenciales prestatarios sepan si su oferta es competitiva; preferirán contenidos generales a la formación práctica. Al futuro endeudado conocer la información real del mercado le supone pagar miles de euros más o menos en las próximas décadas.

¿Es posible que el sector privado proporcione adecuadamente las habilidades de comparar productos financieros?

Con los controles e incentivos adecuados sería posible. Sin embargo, hay que dejar en manos de profesionales no afectos a la actividad comercial y con poder de decisión los temas que pueden entrar en conflicto con la intención vendedora, y enseñar a comparar productos financieros es uno de ellos.

2. Los peligros de la contratación bancaria

En relación a los productos y servicios financieros a largo plazo o con consecuencias financieras importantes, se ha de formar al cliente para que entienda la información proporcionada, ciertamente, pero también concienciarlo de la capital importancia de leer los contratos que firma. La parte de la educación financiera que tiene que ver con enseñar al consumidor a usar los conocimientos financieros para contratar con conocimiento de causa y evitando los peligros que subyacen en el clausulado de los contratos es probablemente la que peor impartirá el personal bancario metido a profesor.

Si los bancos (algunas personas que trabajan en ellos) han engañado, engañan o engañarán a sus clientes en materia de comercialización de productos financieros puede que sea entrar en una discusión bizantina. Y sin embargo considero que es la clave de todo el análisis relacionado con la educación financiera y el sector privado como difusor de ella. Emitir un juicio sobre esta delicada cuestión es siempre subjetivo y determinado por la propia experiencia, conocimientos y prejuicios. Para que tenga alguna validez, por pequeña que sea, no queda otra que revelar el perfil del emisor, servidor en este caso. Conocer la mochila que arrastra el analista aporta transparencia a sus conclusiones. La independencia es una entelequia insoslayable: ser independiente de forma absoluta es a la vez camino y destino a alcanzar y se pierde en el mismo momento que se emprende el viaje. Deja de ser independiente el que trabaja en banca, el que deja de hacerlo o el afectado por la colocación de productos financieros nocivos para sus intereses. Y el profesor totalmente aséptico sin interés alguno en el mercado financiero puede que goce de un grado de independencia

¹ Accesible en el siguiente enlace:
<http://www.oecd.org/finance/financial-education/35108560.pdf>

² A la Guía del Banco de España se puede acceder en este enlace:
http://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/Folletos/Fic/Guia_hipotecaria_2013.pdf

³ A esta Guía se puede acceder libremente en el siguiente enlace:
<http://www.iahorro.com/hipotecas/guia-de-hipotecas.htm>

elevado, pero su impermeabilidad al sector mengua su habilitación para enseñar finanzas a los clientes, ya que adolece de la útil experiencia práctica.

Cuanto más aprendes de finanzas menos independiente puedes ser. Eso sí, la transparencia es posible y deseable. Empecemos el desnudo, pues, que prometo será rápido: he trabajado en la red de oficinas del extinto Banco Zaragozano, antes de la crisis. Conozco en la práctica la formación de los empleados de banca en sucursal, sus incentivos y motivaciones. De Bankinter he aprendido en base a qué pagan y promocionan los bancos a su red agencial. Como intermediario hipotecario he participado en cientos de firmas ante notario con clientes de todo tipo y notarios varios. Mi labor como director editorial de un comparador de bancos como iAhorro.com ha acabado de configurar mi experiencia bancaria y parabancaria. Por el camino, me he dedicado a divulgar economía en los medios de comunicación, criticando muchas veces lo que a mi modo de ver eran malas prácticas de los bancos hacia sus clientes, labor que he sintetizado en un libro titulado “La banca culpable”⁴. Además, soy perito economista de parte en demandas relacionadas con productos y servicios financieros.

Podría el lector pensar que soy un arrepentido bancario o algo peor, un despedido. Que cada uno concluya en libertad, faltaría más. Pero deje el lector que acabe mi ejercicio de transparencia con mis propias conclusiones: ni estoy arrepentido de haber trabajado en banca ni la banca ha hecho nada malo contra mí. No soy un afectado, tampoco. Ni siquiera soy un “desperado” con cuentas pendientes que ajustar. Soy un convencido defensor de los bancos que hacen bien su trabajo y, a cambio de ganar dinero, canalizan de forma adecuada el ahorro de familias y empresas a la inversión y al consumo. Sin letra pequeña ni cláusulas oscuras que inducen a cometer errores a sus firmantes.

Mostrado el interior de mi mochila, los fines que busco y a quien debo mi lealtad y sueldo, creo poder dar mi opinión sobre las actuaciones engañosas de los bancos sin por ello, engañar al lector. Los bancos, concluyo, han engañado, engañan y, me temo, seguirán engañando a sus clientes si la normativa y práctica bancaria no cambia. Y me refiero con este término tan duro a realidades muy diversas, desde las que pueden constituir un ilícito penal, espero y deseo que la minoría, las que merecen una sanción administrativa y los “pequeños” engaños que se sustentan en falta de información, datos que un cliente no formado suele malinterpretar, documentos que se dan a firmar al cliente sin el debido tiempo de reflexión y una serie de malas prácticas, demasiado habituales en las oficinas bancarias, que de forma sistemática provocan pactos viciados entre el banco y

sus clientes. Con la aclaración de que uso el término en su sentido más amplio, ¿por qué engañan los empleados de banca?

Desde luego, no lo hacen por ser peores profesionales ni personas que otros colectivos: algunos de los mejores profesionales en finanzas que conozco trabajan en una oficina. Tampoco abundan las malas personas, en absoluto. El problema es de diseño de la política comercial y la falta de una política de responsabilidad corporativa que prime la honestidad y la ética por encima de los resultados a corto plazo. Las recomendaciones del G30 en su publicación de julio de 2015 “Banking Conduct and Culture. A Call for Sustained and Comprehensive Reform”⁵ no me parecen que hayan calado entre los directivos de las entidades financieras de bandera, y desde luego no han llegado a los locales comerciales en forma de directrices claras y contundentes. Cuando señalan que la cultura de valores deseada ha de reflejarse en el día a día de los empleados, en cómo trabajan, en cómo se les evalúa, en quién es ascendido y recompensado, identifican buena parte del problema: los bancarios tienen poco tiempo para asesorar debidamente, muchas veces no han adquirido la formación financiera necesaria, ni conocen en profundidad las normas que les regulan (a día de hoy conozco muchos trabajadores de oficina que ni han leído las obligaciones que la normativa MiFID les exige al recomendar productos y servicios financieros). Además, sus sueldos no dependen de lo bien que se informe al cliente, sino de lo bien que vendan las campañas en cada momento. Sin la formación adecuada, el tiempo necesario ni los incentivos correctos, lo admirable es la gran cantidad de profesionales en banca que tratan adecuadamente a las personas que acuden a él en busca de recomendaciones de ahorro e inversión.

Si el panorama no fuera ya desalentador con lo que he comentado, sumemos un factor letal añadido: el conflicto de intereses. Hay productos que el banco recomienda que implican una ganancia para la empresa cuando el consumidor pierde dinero. Las permutas de tipos de interés o IRS (*Interest Rate Swap*), los préstamos hipotecarios multidivisa, las cláusulas suelo o referenciales distintos al Euríbor como el IRPH son algunos ejemplos. Dar herramientas comparativas a los clientes y ser veraz en la información que se les suministra son mínimos que la Ley y la doctrina jurisprudencial del Tribunal Supremo establecen. Cuando se estipula una cláusula suelo, al hipotecado se le deben exponer diferentes cuadros de amortización en función de posibles escenarios del Euríbor. El efecto en las liquidaciones de los *swaps* cuando sube o baja el tipo de interés de referencia ha de explicarse de forma clara para que el contratante minorista comprenda cuánto le costará el

⁴ “La banca culpable”, La Esfera de los Libros, 2013 (<http://www.esferalibros.com/libro/la-banca-culpable/>).

⁵ Accesible en este enlace: http://group30.org/images/uploads/publications/G30_BankingConductandCulture.pdf

pacto si bajan los intereses. Gráficas comparativas entre el IRPH y el Euribor se pondrán encima de la mesa para que el prestatario contrate un referencial más caro con pleno conocimiento de causa. En resumen, el banco ha de explicar con meridiana claridad lo que ofrece, no venderlo.

Un profesional saturado y sin incentivos para asesorar adecuadamente, al que se presiona para colocar productos en conflicto con el interés del contratante, previsiblemente no actuará en beneficio de sus clientes. Un consumidor con la educación financiera adecuada supone contrarrestar la asimetría informativa que impera en el sector; cuando las previsiones eran que los tipos de interés bajarían (con herramientas como las curvas de tipo de interés aplanadas se predicen estos momentos), los bancos colocaban IRS y cláusulas suelo a sus clientes. Cuando la volatilidad de las divisas a causa de la crisis era creciente, y por tanto el riesgo de endeudarse en una divisa extranjera, se recomendaban préstamos multidivisa.

La técnicas para aprender a detectar los engaños y las herramientas para revelar los conflictos de interés, y reducir la asimetría informativa no parece que vayan a ser dadas por las entidades financieras, ni deberían. Tampoco el Banco de España o la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), de momento y a la espera de una reforma en profundidad que los convierta en verdaderos árbitros del mercado, parece que estén por la labor. Iniciativas como el consultorio de expertos independientes⁶ que hemos puesto en marcha en el portal privado iAhorro.com buscan cubrir este hueco.

Recientemente en Finanzasparatodos.es, portal creado en el marco de los planes de educación financiera del Banco de España y la CNMV, se ha hecho público el “Código de buenas prácticas para las iniciativas en educación financiera”⁷ que siguiendo las indicaciones de la OCDE⁸ pretende evitar que las iniciativas privadas busquen primordialmente captar clientes o dirigirse solo a los colectivos más rentables y, también, neutralizar los potenciales conflictos de interés que pudieran surgir. Este código voluntario al que se pueden acoger las entidades privadas para su labor educativa persigue que el contenido que impartan sea imparcial, transparente y de calidad.

Plantear una formación que permita al cliente detectar informaciones engañosas o parciales recibidas del banco ¿sería objetiva o incumpliría la imparcialidad buscada por este Código? No creo que los supervisores vieran con buenos ojos esta formación financiera y, sin embargo, en mi opinión es una temática esencial para dejar de discutir sobre

el sexo de los ángeles: la educación financiera aséptica que obvia la asimetría informativa y los incentivos perversos que atenazan a los bancos en su labor comercial sirve de algo, pero de poco.

No se trata de demonizar la actividad bancaria, pero tampoco de plantear un escenario ideal lejano a la realidad. Cuando definen la educación financiera dejan fuera las habilidades de negociación imprescindibles para contratar con un banco, que parten de un conocimiento previo de la oferta del mercado comparando los catálogos de los diferentes bancos. Se supone que el Código busca que la educación que se imparta esté totalmente desvinculada de la actividad comercial, cuando la imparten entidades con ánimo de lucro. Esta desconexión es esencialmente imposible si la imparte el personal de una entidad financiera vinculado al negocio bancario y limitaciones como “evitarán el uso de su logo o marca en las respectivas iniciativas de educación financiera que estén desarrollando” son, simplemente, absurdas: prefiero que el receptor de la formación vea claramente la empresa que paga al ponente. Repito, los contenidos no son asepticos. Cuando explicamos el TIN y el TAE de una tarjeta revolving, explicar que los intereses podrían ser abusivos y en base a qué consideraciones del Tribunal Supremo⁹ mejora la clase. ¿Deja de ser imparcial explicar la normativa y jurisprudencia que determina los productos financieros? ¿Va un banco a completar su temario con esta información? Doble negación.

El Código, que ha entrado en vigor el 1 de junio de 2016, resulta útil para rematar las conclusiones de esta disquisición sobre la educación financiera de bancos y clientes: el Código pretende que las entidades con ánimo de lucro que eduquen se abstraigan de su componente comercial. Apuesta por la independencia en detrimento de la transparencia. Objetivo erróneo y contraproducente: educar financieramente implica, entre otras cosas, enseñar a comprar y vender productos financieros. Un buen vendedor será un buen profesor siempre que sepamos en todo momento las motivaciones detrás de los temas impartidos. Esconder las marcas es a la par absurdo y nocivo para la transparencia. La independencia no existe. Ni el Banco de España o la CNMV son independientes. Es un Código acrílico con las malas prácticas puestas en evidencia tras la crisis. Es corto, general y sin medidas efectivas que coarten el conflicto de interés.

La educación financiera es peligrosa, pero más peligroso es no impartirla y no recibirla.

⁶ <http://www.iahorro.com/iahorraadores/>

⁷ http://www.finanzasparatodos.es/comun/pdf_varios/CxDIG_O_DE_BUENAS_PRxCTICAS_EF.pdf

⁸ <http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/guidelines-private-not-for-profit-financial-education.pdf>

⁹ STS de 25 de noviembre de 2015 (ROJ 4810/2015), a la que se puede acceder en el enlace:

<http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Poder-Judicial/Noticias-Judiciales/El-Supremo-anula-por-usuario-un-prestamo-al-consumo-al-24--de-interes>

