



## Responsabilidad de los bancos

JOSÉ LUIS MARTÍNEZ CAMPUZANO PORTAVOZ DE LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE BANCA (AEB)

Los bancos son parte de la sociedad. Financian los deseos y las necesidades de las familias, los proyectos de inversión de las empresas y facilitan la vida al resto de la sociedad al proporcionarle los servicios financieros que precisa. Por eso las entidades bancarias son fundamentales para el crecimiento económico, con todas las obligaciones que esto conlleva. Los bancos deben ser responsables en su actividad, por lo que tienen que controlar los riesgos que asumen y enfocar su negocio desde una perspectiva de largo plazo, siempre con transparencia. Todas estas obligaciones van más allá de los cambios de regulación que han afectado al sector financiero desde el inicio de la crisis. Muchos de estos aún no se han materializado, pese a que los bancos ya los están asumiendo en su forma de actuar. Aun así, del mismo modo que los bancos se enfocan en el futuro beneficio de sus clientes, la nueva regulación no debe venir lastrada de forma excesiva por el pasado, evitándose de esta forma que acabe perjudicando a los usuarios de servicios bancarios.

Una mayor inclusión social pasa por una necesaria inclusión financiera, que facilite que cualquier persona tenga acceso a los productos bancarios, indepen-

dientemente de cualquier limitación geográfica o de renta. Los bancos tienen una clara responsabilidad para conseguirlo. De acuerdo con el Banco Mundial, la inclusión financiera en España es una de las mayores de Europa. Sin embargo, nunca es suficiente cuando tenemos un doble objetivo final de conseguir la igualdad de oportunidades y luchar de forma efectiva contra la pobreza. Es importante tener presente que la inclusión financiera no siempre depende de la existencia de una oficina física. Los clientes, los actuales y probablemente también los futuros, demandan cada vez más una aproximación multicanal eficiente en la relación con su banco. De forma paralela, las entidades deben buscar una mayor eficiencia en su actividad en beneficio del cliente y del accionista. Por último, no debemos confundir las limitaciones estructurales -como la falta de acceso a Internet- con la falta de voluntad de los bancos para seguir avanzando para facilitar el acceso a las finanzas al resto de la sociedad. El propio avance tecnológico también facilitará enfrentarse con éxito a las limitaciones cognitivas.

Pero la inclusión financiera en sí misma no es suficiente. La falta de cultura financiera de los ciudadanos afecta de forma negativa a la economía. Los ban-

cos tienen el compromiso de difundir los conocimientos financieros que la sociedad precisa para desarrollar habilidades financieras. La educación financiera es fundamental para que los clientes estén preparados para tomar las decisiones económicas adecuadas y los bancos puedan cumplir con eficacia sus funciones. A pesar de que los avances tecnológicos facilitan que los consumidores valoren y comparen de forma transparente los servicios financieros que los bancos ponen a su disposición, solo los conocimientos que una buena educación financiera les aporta les ayudará a elegir con responsabilidad. Además, la creciente competencia no bancaria y el escenario actual de tipos de interés nulos puede llevar a los clientes a tomar decisiones apoyadas en exceso en la búsqueda de la rentabilidad y no tanto en la seguridad.

También es responsabilidad de los bancos incorporar cuestiones medioambientales a la hora de valorar sus decisiones de crédito e inversión. Todos como sociedad debemos ser conscientes de la importancia de favorecer proyectos y actitudes que lleven a un mayor equilibrio en crecimiento económico, desarrollo social y protección del medio ambiente. Los bancos asumen muchas obligaciones en sus decisiones y en la forma en que las toman. La responsabilidad social de los bancos ya es percibida por la dirección y los empleados como un eje importante de su actuación, que va más allá de los objetivos de imagen y de reputación. Conlleva obligaciones que como miembros de la sociedad deben cumplir.