

4/10

LAS CLAVES

Por **Fernanda Barbosa****¿BROTOS VERDES?
El paro frena el crecimiento,
pero bate su récord de abril**

El Gobierno lanzó un mensaje de optimismo el pasado miércoles cuando se divulgó que el paro de abril creció de forma más moderada que en los meses anteriores. Este alivio ficticio, calificado como «brotos verdes» por la ministra de Economía, Elena Salgado, y de «buena noticia» por el vicepresidente tercero, Manuel Chaves, todavía no se traduce en una mejora para los ciudadanos. Más de 39.400 empleos se perdieron en abril, una cifra récord para el mes. Además, el número de trabajadores que han agotado sus prestaciones y no cobran el paro ya pasa de los 1,3 millones.

**EL DINERO, MÁS BARATO
El BCE recorta los tipos de
interés al nivel histórico del 1%**

En su reunión del pasado jueves, el Banco Central Europeo bajó en 25 puntos básicos el tipo oficial de interés de la zona euro y lo situó en el 1%, su mínimo histórico. Con la medida, la institución que preside Jean-Claude Trichet abarata el precio del dinero e intenta reactivar la economía. Algunos expertos, que defendían un recorte de hasta el 0%, aseguran que la bajada no basta para salvar a los países que están en recesión, como España. Los funcionarios del BCE señalan que la medida facilita una liquidez ilimitada a los bancos.

**PARAÍDOS EN PELIGRO
Obama comienza su lucha
contra la evasión de impuestos**

Barack Obama ha lanzado la que puede ser una de sus iniciativas más polémicas. El martes, el presidente de EEUU criticó la evasión de impuestos y utilizó una buena dosis de sarcasmo para hablar de las 18.000 empresas de su país que tienen sede en un único edificio de las Islas Caimán: «O es el mayor edificio del mundo, o es el mayor fraude fiscal del mundo», afirmó. Obama cree que su lucha contra los paraísos fiscales aumentará la recaudación en 158.000 millones de euros en 10 años.



NÚMEROS

0,3% es lo que crecerá este año el PIB de Chipre, el único país que posee una cifra positiva en la previsión de la UE. El peor colocado en el estudio es Letonia, con un retroceso del 13,1%.
56 millones de toneladas de combustible han consumido los coches españoles en los dos primeros meses del año, un 12% menos que en 2008.
12,5% es la morosidad hipotecaria de los inmigrantes, según datos divulgados por el Banco de España. Esta cifra es muy superior a la registrada por los españoles, que no pasa de un 1,6%.

> EL DEBATE

**Cómo recuperar la confianza
en el sector financiero**

REGGY DE FENIKS y ROGER PEVERELLI

La confianza en las empresas de servicios financieros se ha reducido drásticamente en los últimos meses. Según el TNS Global Financial Crisis Study, en países como EEUU, Reino Unido, Alemania y Francia, el 23 % de los consumidores no esperan nada de sus bancos, porque no tienen confianza en ellos. En España, la cifra llega al 31 %. Los clientes están decepcionados. Creían que sus bancos les darían información adecuada durante la crisis y esperaban que su banco se pusiera en contacto con ellos para hablar de su situación y buscar soluciones.

Esta decepción se nota en el comportamiento de estos clientes. Según este estudio, el 57 % de los consumidores de los países analizados ha adoptado alguna de estas medidas recientemente: distribuir sus ahorros entre varios bancos, convertir todo su capital en dinero en metálico, comprar productos a prueba de crisis, vender productos financieros que no parecen seguros o cambiar de banco.

Desde la perspectiva del consumidor, esta crisis crediticia se debe a varios factores:

- Falta de ética.
- La creación de productos tan complejos y opacos que no es posible valorar sus riesgos.

- La codicia: sistemas de remuneración e incentivos de millones de dólares para administradores e intermediarios.

- El clásico ejecutivo de banca, modesto y aburrido, se ha convertido en un tipo duro al que le gustan las emociones fuertes y que crea riesgos inaceptables.

- En este entorno, puede darse una situación como la del *nuevo traje del Emperador*: la gente no entiende sus productos, pero nadie se atreve a admitirlo.

- Fallos en la supervisión gubernamental.

- Caos y descontrol en el sector financiero.

En una situación así, los bancos y las aseguradoras ni siquiera se fían unos de otros, así que...

¿por qué debería confiar yo? Al final, el Gobierno ha tenido que rescatar todo el sistema financiero, con enormes inyecciones financieras y nacionalizaciones a costa de los contribuyentes.

A pesar de que no todas las empresas de servicios financieros han estado directamente involucradas en las causas de esta crisis crediticia, los acontecimientos recientes afectan a la imagen del sector en su conjunto y a todos los operadores que participan en él.

La fiabilidad solía ser un valor fundamental de los servicios financieros. En vista del raudal de noticias negativas, *fiabilidad* es una palabra que ya no pueden utili-

zar los operadores del sector de forma creíble, es un concepto corrompido.

Por eso, en estos momentos hay un tema que destaca por encima de todos: ¿Cómo recuperar la confianza del consumidor?

Edward Liddy, nuevo consejero delegado de AIG, y Gerrit Zalm, consejero delegado de ABN AMRO, han urgido a su personal de dirección a ceder sus bonificaciones. Algunas empresas de servicios financieros internacionales han puesto en marcha campañas publicitarias que giran en torno al tema de la *honestidad*. En Holanda, el consejero delegado del banco privado Van Lanschot se ha disculpado ante la opinión pública en un periódico de tirada nacional y en la televisión, lo que ha sido valorado positivamente. En Gran Bretaña, ejecutivos de RBS y RBOS también han pedido

disculpas, lo que ha resultado contraproducente, porque los medios las han tachado de «falsas», «estudiadas» y «las disculpas más patéticas de la Historia».

Es importante determinar cómo podemos volver a confiar en los bancos con actuaciones. Nosotros hemos identificado 13 fuerzas motrices que, conjuntamente, determinan la confianza del consumidor en las empresas financieras. Dos de ellas podrían enunciarse así:

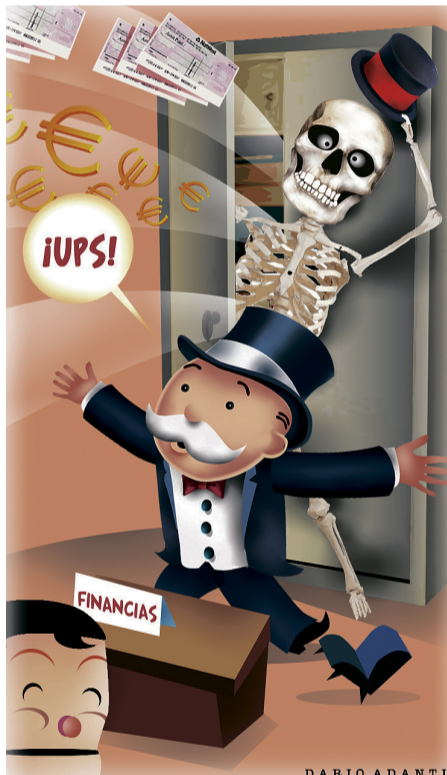
- Intenciones sinceras: «Mi banco realmente actúa pensando en mis intereses, no en los suyos».

- Moral: «El consejo de administración y los empleados de mi banco no se enriquecen a costa mía».

Ahora, es evidente que la transparencia, la sencillez y la ética son las claves para el futuro del sector financiero. La confianza no se recupera con anuncios publicitarios, sino aplicando diariamente la máxima transparencia y sencillez en la prestación de nuestros servicios y poniéndonos siempre en el lugar del cliente.

La buena noticia es que la mayoría de bancos y aseguradoras con quienes hemos hablado están igualmente convencidos y ya han comenzado a trabajar en este sentido. Aun así, todavía están en pleno proceso de reflexión. ¿Cómo conseguir el objetivo exactamente? Las empresas financieras que sean capaces de pulsar las teclas adecuadas antes y lo más eficazmente posible, aumentarán así la confianza en su empresa y serán los líderes del futuro de este sector.

Reggy de Feniks (9senses) y Roger Peverelli (VODW) son consultores de estrategia y co-autores del libro *The future of finance*.



*Es evidente que
la transparencia,
la sencillez y la ética
son las claves para
el futuro de la banca*

11/17

LA AGENDA

Por **María Canales**● **Lunes 11**

Morosidad. El INE da a conocer los efectos impagados del mes de marzo. En febrero, el número de efectos de comercio impagados en España aumentó un 17,7% respecto al mismo mes de 2008.

● **Martes 12**

Formación. Desayuno informativo con motivo del 20º aniversario del IEB (Instituto de Estudios Bursátiles) en el que se analizarán los retos que deben afrontar las escuelas de negocios para formar a los profesionales desde un punto de vista técnico, así como ético y deontológico en el contexto actual de crisis.

RSC. El club de Excelencia en Sostenibilidad presenta en la Casa de América de Madrid la *Guía de Movilidad Sostenible para la Empresa Responsable*.



César Alierta, presidente de Telefónica.

Telefónica. La operadora presidida por César Alierta paga un dividendo de 0,50 euros por acción.

● **Miércoles 13**

Inflación. El INE publica los datos sobre la evolución de los precios en el mes de abril. En marzo, la tasa de variación interanual del IPC cayó ocho décimas y se situó en el -0,1%, la primera vez que registra una tasa anual negativa en toda la serie histórica.

EEUU. Se dan a conocer las ventas de los comercios al por menor en el país en abril. Es un dato importante para saber la evolución del consumo de los estadounidenses, principal motor de la primera economía del mundo.

● **Jueves 14**

Dividendo. Telecinco paga un dividendo de 0,865 euros por acción.

● **Viernes 15**

EEUU. Se publica la inflación del mes de abril. En marzo, los precios experimentaron un descenso del 0,1%, el primer dato negativo en tasa interanual desde 1955.

● **SORPRESAS**

Contabilidad Nacional. El jueves, el INE publicará el indicador adelantado de la Contabilidad Nacional en España durante el primer trimestre del año. A pesar de las palabras de Salgado acerca de los «brotos verdes» que están empezando a verse en la economía española, lo cierto es que los analistas esperan que el dato sea bastante peor que el -0,7% del último trimestre de 2008. Según los datos del Banco de España publicados la semana pasada, la economía cayó un 1,8% en el primer trimestre del año respecto al último de 2008, mientras que retrocedió un 2,9% en tasa interanual -últimos 12 meses-. Sería completamente inesperado que el dato del INE se aleje mucho de estas cifras.