

18.05.2015

El sector financiero ante la unión bancaria

Círculo Financiero, La Caixa

Fernando Restoy

Subgobernador

1 Introducción

Buenas tardes. Es un placer visitar de nuevo Barcelona y un honor ocupar esta tribuna del Círculo Financiero, que ha sido testigo de los debates más relevantes que han afectado a la sociedad catalana, española y europea en los últimos cuarenta años.

Por ello, quiero agradecer a los organizadores y, en particular, a Isidro Fainé, la oportunidad que me brinda de participar en este foro. Siguiendo la sugerencia del propio Isidro, la utilizaré para compartir con una audiencia tan distinguida algunas reflexiones sobre la transformación que ha experimentado el sistema bancario español.

El momento actual me parece además muy oportuno para tratar el tema enunciado: en julio se cumplirán tres años de la firma del *Memorandum of Understanding* (MoU), que supuso el inicio del programa de asistencia financiera, aprobado por las autoridades europeas, en cuyo marco se produjo una parte muy importante de las reformas acometidas en el sistema bancario español. Asimismo, han transcurrido seis meses desde el comienzo de las actividades del Mecanismo Único de Supervisión en la zona del euro y se ha constituido ya el Mecanismo Único de Resolución. Estos hitos proporcionan el contexto apropiado tanto para revisar el alcance de lo realizado como, por supuesto, para comentar los retos a los que deben hacer frente las entidades españolas en el nuevo entorno económico e institucional del que la unión bancaria es un componente destacado.

Permítanme entonces que estructure mi presentación en torno a cuatro preguntas simples: ¿cuáles eran los problemas del sistema bancario español?, ¿qué se hizo para intentar solucionarlos?, ¿cuáles fueron los resultados alcanzados? y, finalmente, ¿qué nos queda pendiente y cuáles son los retos que tenemos por delante?

2 Los problemas

Cuando se echa la vista atrás, se observa el enorme impacto –todavía no plenamente absorbido– que sobre los niveles de empleo y bienestar ha supuesto la crisis, se aprecia la relevancia del sector bancario en su desarrollo y se constatan los esfuerzos que han debido hacer los contribuyentes para restaurar la estabilidad financiera, resulta difícil evitar una percepción muy negativa del funcionamiento del sistema bancario en los años que precedieron a la crisis.

Con todo, la banca española ha sido, tradicionalmente, un sector bastante rentable, capaz de acometer con éxito un modelo de banca comercial muy eficaz, de desarrollar franquicias valiosas erigidas sobre una base de clientes muy estable y, en el caso de las entidades de mayor tamaño, de expandir sus negocios de modo significativo fuera de nuestras fronteras.

Además, gracias al modelo de negocio prevaleciente entonces y a la actuación supervisora, la industria permaneció inmune a prácticas desestabilizadoras extendidas en otros sistemas bancarios, como la inversión en productos complejos, de escasa liquidez e inadecuada valoración, que desencadenaron la crisis financiera global a partir de 2007.

Dicho esto, no cabe duda de que la banca española adolecía de deficiencias singulares que, junto con las turbulencias en los mercados de deuda europeos, explican una parte relevante de la crisis del sector a partir de 2010.

Estas deficiencias eran, en mi opinión, esencialmente cuatro: i) un mercado sobredimensionamiento del sector financiero, materializado en una expansión acelerada de la inversión crediticia en un contexto de reducidos tipos de interés, ii) una excesiva exposición al sector inmobiliario, sometido a un auge insostenible, iii) una base de recursos propios insuficiente para hacer frente a los riesgos asumidos, y iv), por último, unas debilidades apreciables en los sistemas de gobierno corporativo, gestión y control de riesgos en un segmento relevante del sector.

La reforma emprendida desde entonces cabe entenderla, precisamente, como un conjunto de acciones que tenían como objetivo corregir estas debilidades singulares de nuestro sistema financiero.

3 Las acciones acometidas

¿Qué se hizo para hacer frente a estas deficiencias? Creo que las acciones llevadas a cabo pueden agruparse en cuatro grandes ejes.

i) Saneamiento

En primer lugar, era necesario favorecer el saneamiento de los balances bancarios y, en particular, reducir la exposición al sector inmobiliario que lastraba la solvencia de las entidades. Ello se logró, principalmente, mediante dos tipos de actuaciones. Por una parte, se aumentaron – a partir de dos decretos leyes y diversas iniciativas supervisoras – los ya exigentes requisitos de provisiones, en especial para las exposiciones más sensibles. Por otra, se creó la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria (Sareb), y se obligó a todas las entidades que recibieron ayudas públicas a traspasar sus activos inmobiliarios, estuvieran deteriorados o no, a esa sociedad. Con ello, a finales de 2014, el nivel de exposición de las entidades de depósito españolas a la actividad de promoción inmobiliaria, neto de provisiones, se había reducido en unos 140 mil millones de euros desde 2011, cerca de un 60% de la exposición existente entonces.

ii) Consolidación

Una segunda línea de actuaciones consistió en impulsar una mayor consolidación del sector y corregir así el sobredimensionamiento del mismo. Ello se consiguió mediante operaciones corporativas de integración, la asunción por la mayor parte de las entidades de estrategias de reestructuración del negocio y la desaparición de las entidades no viables, a través de procesos de resolución.

En conjunto, desde 2007, el número de grupos bancarios se ha reducido en un 40% (o 40 entidades). Del mismo modo, el número de oficinas del sector bancario ha descendido un 30% con respecto a los máximos de 2008, y se ha producido una disminución del 25% en el número de empleados. Ello constituye un esfuerzo notorio de ajuste de la capacidad que ha sido decisivo para la mejora de la eficiencia operativa del sector.

iii) **Recapitalización**

En tercer lugar, deben destacarse las medidas destinadas a fomentar la recapitalización de las entidades bancarias.

Como les decía, el sector bancario español, si bien, en general, cumplía de forma holgada los requisitos regulatorios vigentes antes de la crisis, disponía, en su conjunto, de un margen de capital insuficiente para hacer frente a escenarios tan adversos como los derivados del profundo deterioro de la situación macroeconómica a partir de 2010, y la aguda corrección del mercado inmobiliario.

El reconocimiento de las pérdidas ocasionadas por la adversa evolución de las condiciones macroeconómicas debilitó la situación patrimonial del conjunto del sector. En el caso de las entidades más vulnerables –que suponían poco más del 20% del sistema– estos desarrollos llegaron a amenazar su viabilidad, generando riesgos apreciables para el mantenimiento de la estabilidad financiera. Como todos saben, esta situación solo pudo ser solventada mediante la aportación de fondos públicos significativos, la mayor parte realizada en el marco del programa de asistencia financiera y financiada, por lo tanto, con fondos europeos.

Así, a través del Fondo para la Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB) el Estado ha realizado desde 2009 aportaciones por un total de 53.553 millones de euros en diversas formas de capital. La industria también ha contribuido a la recapitalización de las entidades vulnerables proporcionando, a través del Fondo de Garantía de Depósitos (FGDEC), un total de 7.942 millones de euros, además de los 2.250 millones de euros que aportó al FROB en 2009. A ello habría que añadir el valor de las diversas garantías otorgadas en los distintos procesos de venta de las participaciones del Estado y descontar la contraprestación obtenida en los mismos. Todos estos cálculos aparecen detallados en la información que al respecto publica regularmente el Banco de España¹.

De este modo, es evidente que el esfuerzo público para la recapitalización del sistema ha sido cuantioso. En términos comparados, las ayudas otorgadas en forma de capital en España (FROB y FGDEC), que alcanzan el 6% del PIB, son similares a las suministradas en Bélgica o Reino Unido, algo superiores a las de Alemania y Holanda, que se sitúan entre el 2 y el 4% del PIB, y claramente inferiores a las de otros países como Chipre, Grecia o Irlanda, que se encuentran entre el 11% y el 38% del PIB, según datos de la Comisión Europea.

Esta abultada aportación de fondos por parte del contribuyente encuentra justificación en la necesidad de mitigar los daños que para el conjunto del sistema económico provocan las crisis bancarias a través de sus efectos sobre la confianza de los clientes bancarios y el adecuado funcionamiento de los flujos de financiación de la economía real. Con todo, a la vista del enorme impacto que la crisis ha tenido sobre el erario público en numerosos países, la comunidad regulatoria internacional se encuentra desarrollando una nueva normativa de resolución –en gran medida ya incorporada a nuestro ordenamiento jurídico– que deberá en el futuro posibilitar la gestión de las crisis bancarias con una involucración mucho menor del presupuesto público.

¹ Véase “Nota informativa sobre ayudas públicas en el proceso de reestructuración del sistema bancario español (2009-2015)”.

En todo caso, el proceso de saneamiento y recapitalización del sistema bancario español excede con mucho de las actuaciones realizadas por el sector público. El reforzamiento de los balances ha sido generalizado en el conjunto de la industria, que se ha empleado con determinación en incrementar sustancialmente las dotaciones de provisiones y en ampliar sus recursos propios.

Así, desde 2008, el sector ha dotado provisiones para préstamos vivos o adjudicados en más de 280 mil millones de euros. Tras absorber en resultados o reservas esta sustancial limpieza del balance, las entidades han sido capaces de aumentar sus recursos propios en más de 60 mil millones de euros en el mismo período. Este esfuerzo masivo no encuentra precedentes en la historia financiera española.

iv) Reforma regulatoria

Como cuarto y último ingrediente del proceso de reforma emprendido, quisiera señalar las iniciativas dirigidas a mejorar el marco normativo de las entidades de crédito. Entre ellas destaca la reforma del sector de cajas de ahorro contenida en la Ley 26/2013.

Creo que, con independencia de la adecuada trayectoria de algunas cajas de ahorro, hoy ya resulta incuestionable que su particular forma jurídica dificultaba a menudo la gestión profesional rigurosa del negocio bancario, en un contexto en que las cajas habían ganado complejidad y tamaño, distanciándose de modo creciente de sus objetivos fundacionales. Sobre todo, la naturaleza de las cajas impedía con frecuencia la reacción ante desarrollos adversos que deteriorasen de modo agudo la solvencia de la entidad. En mayor o menor grado, estos factores contribuyeron a la crisis de diversas cajas de ahorro, que dañó sensiblemente la estabilidad del conjunto del sistema bancario, y cuya restauración, como he comentado, supuso costes apreciables para el conjunto de los ciudadanos.

La reforma persigue, en primer lugar, restringir la aplicación del estatus tradicional de las cajas de ahorro a aquellas que mantengan un tamaño y ámbito de actuación limitados, de modo que se asegure la vinculación entre la función social de la entidad y su área geográfica de actuación.

Las antiguas cajas de ahorro que superaban un determinado tamaño han debido convertirse en fundaciones, cuya función principal es la gestión de su obra social a partir del retorno obtenido de su patrimonio. Asimismo, se han establecido en la Ley diversos mecanismos -como la exigencia, según los casos, de un protocolo de gestión, un plan financiero y la dotación de un fondo de reserva en las fundaciones- para proteger la independencia y profesionalidad de la gestión bancaria y generar incentivos a la reducción ordenada de la participación de estas fundaciones en las entidades bancarias, hasta niveles compatibles con la ausencia de control.

Creo que la nueva normativa –que se complementará próximamente con una circular del Banco de España- apunta a un nuevo modelo de organización del sector más acorde con las exigencias actuales que incluyen requisitos prudenciales y de gobierno corporativo cada vez más estrictos. Según este modelo, tras una transición adecuada cuando sea preciso, las entidades bancarias significativas adoptarían, con carácter general, la forma de sociedad anónima cotizada, de modo que sean capaces de competir en el mercado para la captación del capital y la financiación requeridas para el desarrollo ordenado de su actividad en el nuevo entorno regulatorio. Creo que en este foro –patrocinado por La

Caixa- no tengo que insistir en la viabilidad y razonabilidad de este modelo para las antiguas cajas de ahorro.

Por su parte, satisfecha en gran medida la necesidad social de asegurar el acceso general de la población a los servicios financieros, a lo que sin duda han contribuido históricamente las cajas, la dotación y gestión de la obra social –que debe mantenerse por su gran utilidad pública como el sello distintivo de las fundaciones- puede perfectamente realizarse, e incluso potenciarse, a partir del rendimiento de patrimonios diversificados que no necesariamente incorporen una posición de control de una entidad bancaria concreta.

4 ¿Cuáles han sido los resultados?

Considero que el esfuerzo realizado ha permitido cumplir esencialmente los objetivos establecidos. Ello ha sido corroborado por las evaluaciones realizadas tanto internamente como por los organismos internacionales. En particular, el ejercicio de evaluación global de las entidades bancarias realizado por el BCE a finales del año pasado, en el marco del trabajo preparatorio para la puesta en funcionamiento del Mecanismo Único de Supervisión, ha resultado ilustrativo. Este ejercicio, como recuerdan, constaba de dos componentes: un análisis de la calidad de los activos y una prueba de resistencia.

La revisión de la calidad de los activos reveló que los balances de las entidades españolas recogían, con carácter general, los riesgos derivados de su inversión con un rigor superior al observado en el resto de las jurisdicciones, habiéndose detectado menores defectos en la valoración o en la dotación de provisiones de las exposiciones analizadas. Así, las incidencias encontradas en esta revisión restaron, en media, 14 puntos básicos de la ratio de capital ordinario (CET1) de los bancos españoles, frente a un impacto medio 3 veces superior en los bancos europeos participantes.

Por su parte, la prueba de resistencia ante un escenario macroeconómico adverso mostró también resultados satisfactorios para el sector bancario español. Así, en media, el escenario adverso habría supuesto una reducción de 144 puntos básicos sobre la ratio de capital CET1 de los bancos españoles, sin que en ningún caso se incumpliera la ratio de capital mínima establecida. En el caso de las entidades europeas este impacto medio habría ascendido a 300 puntos básicos.

Estos resultados avalan que la reforma financiera emprendida en España ha logrado corregir de modo satisfactorio las deficiencias comentadas en nuestro sistema bancario, situándolo así en una posición de partida favorable en el momento del comienzo de las actividades del MUS.

Los datos de rentabilidad más recientes confirman la tendencia a la normalización del sector. Tras las pérdidas registradas en 2012, en un contexto de fuerte aumento de las provisiones por deterioro de activos, las entidades de depósito, que habían recuperado cifras positivas de resultados en 2013, alcanzaron en 2014 beneficios después de impuestos de casi 17.000 millones de euros. En términos de recursos propios, la rentabilidad (ROE) se situó en diciembre de 2014 en el 6,6%, incrementándose en casi un punto y medio porcentual con respecto al año anterior (5,2%).

Con todo, los beneficios del sector, que son todavía modestos en términos históricos, se basan, en buena medida, en la menor dotación de provisiones como consecuencia de la mejora cíclica de la economía y también en los resultados de las operaciones financieras realizadas. Así, como ocurre en otros países de nuestro entorno, los márgenes del negocio de banca comercial propiamente dicho continúan en niveles reducidos en un contexto, todavía desfavorable, caracterizado por la contracción del crédito y el reducido nivel de los tipos de interés. Volveré más adelante a referirme brevemente al desafío de la rentabilidad.

5 ¿Cuáles son los retos que quedan pendientes?

En los últimos años el entorno en el que se desarrolla el negocio bancario ha experimentado una alteración significativa como consecuencia de la evolución de las condiciones económicas y los cambios de actitud que la crisis ha provocado tanto en los inversores, como en los consumidores de servicios bancarios y en las propias autoridades financieras. Ello está exigiendo de las entidades ajustes estratégicos relevantes.

De entre los numerosos retos a los que debe hacer frente la industria en el corto plazo quisiera destacar tres: i) los ocasionados por los intensos cambios en el marco regulatorio y supervisor; ii) los derivados de la reducción de la rentabilidad del negocio; iii) y, finalmente, los desafíos asociados a la restauración de la confianza de los clientes bancarios tras los daños reputacionales evidenciados durante la crisis.

i) Regulación

El primer reto importante al que están haciendo frente las entidades es la adaptación al nuevo marco regulatorio y supervisor europeo.

Como he señalado anteriormente, las entidades españolas han logrado adaptarse a las nuevas exigencias de capital, cumpliendo con holgura los nuevos requisitos que impone la normativa prudencial derivada de Basilea III que ha sido ya trasladada a nuestro ordenamiento jurídico, estableciendo un esquema de aplicación gradual. Asimismo, habida cuenta de la composición actual de los balances de las entidades españolas, no cabe esperar un gran impacto adverso de la próxima incorporación a la normativa europea de las nuevas restricciones de liquidez y apalancamiento.

Es cierto, no obstante, que algunos requisitos pudieran hacerse algo más exigentes, como consecuencia del trabajo de armonización de las distintas aplicaciones nacionales de la normativa europea que está acometiendo el Mecanismo Único de Supervisión (MUS) y que podría afectar, entre otros elementos, a los calendarios de aplicación del acuerdo de Basilea.

Con todo, incluso asumiendo una aplicación inmediata completa de Basilea III, las ratios de capital de las entidades significativas españolas, si bien se reducirían en mayor medida que la media de las entidades supervisadas por el MUS, se mantendrían, en general, en niveles relativamente confortables.

Al mismo tiempo, debe tenerse presente que los trabajos de armonización de las ratios de solvencia no se circunscriben únicamente al cómputo del capital regulatorio, sino también

a la medición de los riesgos totales asumidos (los llamados activos ponderados por riesgo) sobre el que se determinan las necesidades de capital. En este ámbito, puede constatarse que los bancos españoles están algo mejor preparados que otros de nuestro entorno para asumir un aumento de las exigencias supervisoras. Así, según la evidencia recientemente publicada por el Banco de España², las entidades españolas se encuentran entre las que siguen esquemas más rigurosos –por la menor utilización de modelos internos y el mayor conservadurismo de estos– para la medición de los activos ponderados por riesgo utilizada en el cálculo de los coeficientes de solvencia.

Un desarrollo relevante que podría condicionar de modo significativo la política de gestión del balance de las entidades es la próxima introducción de requisitos mínimos de absorción de pérdidas en supuestos de resolución de la entidad. Estos requisitos, que están siendo analizados a nivel global por el Consejo de Estabilidad Financiera y, a nivel europeo, por la Autoridad Bancaria Europea, tienen como objetivo posibilitar la gestión de situaciones de inviabilidad de las entidades de crédito minimizando la necesidad de apoyo público.

Esta normativa provocará previsiblemente cambios apreciables en la composición de los pasivos de las entidades bancarias que deberán contar, además de con un volumen mínimo de instrumentos computables como capital regulatorio, con otros instrumentos susceptibles de convertirse en capital en supuestos de inviabilidad. Estos requisitos podrían resultar especialmente exigentes para aquellas entidades con menor disponibilidad de recursos propios y mayores dificultades objetivas para la emisión en los mercados de instrumentos de deuda que cumplan los nuevos requisitos de convertibilidad.

Por todo ello, a pesar de los indudables avances logrados, las entidades españolas, como otras de nuestro entorno, deben continuar su política de reforzamiento de sus recursos propios y adoptar, en su caso, las transformaciones que resulten precisas para posibilitar la captación en el mercado de los fondos requeridos para la satisfacción de las nuevas condiciones regulatorias, tanto en el ámbito prudencial como en el de resolución.

ii) Rentabilidad

El segundo desafío relevante para las entidades de crédito es la restauración de niveles aceptables de rentabilidad.

Ciertamente, como señalaba anteriormente, las cuentas de resultados de la mayor parte de las entidades europeas muestran en los últimos años una considerable atonía. Ello es la consecuencia, en gran medida, de factores cíclicos como la persistente debilidad de las condiciones macroeconómicas, a pesar de la mejoría reciente, el escaso dinamismo de la demanda de crédito en un contexto de desapalancamiento de empresas y familias, y los reducidos tipos de interés que ejercen una presión significativa sobre los márgenes financieros.

Con todo, parecen concurrir también factores de naturaleza estructural que podrían reducir con carácter permanente la rentabilidad del capital de las entidades en relación

² Véase Informe de Estabilidad Financiera, mayo 2015.

con los niveles sostenidos antes de la crisis. En particular, el endurecimiento de la regulación prudencial tenderá en buena lógica a moderar los beneficios de los bancos, como mínimo como consecuencia del mayor coste regulatorio que impone sobre las posiciones de activo de elevado riesgo que son, habitualmente, las que generan también mayor rentabilidad esperada. Más en general, como he comentado antes, la nueva normativa tiene como uno de sus objetivos reforzar la participación de los accionistas y acreedores de los bancos en la absorción de pérdidas ocasionadas en situaciones de inviabilidad. Ello supone reducir al mínimo la percepción de una garantía pública implícita de los pasivos bancarios lo que, naturalmente, repercutirá en los costes de financiación de la industria y, por esta vía, sobre la rentabilidad del negocio.

Asimismo, debe tenerse presente que las tendencias a medio plazo de las economías avanzadas –caracterizadas por la necesidad de desapalancamiento, el moderado crecimiento de la productividad y el envejecimiento de la población- presionan a la baja sobre el crecimiento potencial y provocan un exceso de ahorro estructural que tenderá a mantener los tipos de interés en niveles reducidos.

Esta situación puede llegar a suponer cambios pronunciados en el negocio bancario. Dado el limitado margen disponible para la reducción de la retribución del pasivo, los bajos tipos de interés tienden a lastrar el margen financiero. De este modo, cada vez resultará más complicado mantener el subsidio cruzado con el que a menudo se cubren los costes de la prestación de servicios a los clientes a partir del margen obtenido entre el rendimiento del activo y la retribución del pasivo. De hecho, parece razonable esperar que la política de comisiones cero vaya perdiendo implantación y que la competencia para la captación de pasivo tradicional se traslade en parte al negocio de prestación de servicios transaccionales.

En todo caso, los bancos españoles deben ajustar las estrategias de negocio al nuevo entorno y, en particular, acometer acciones para seguir mejorando su eficiencia operativa. Si bien es cierto que esta, en general, ya es elevada en comparación con los competidores europeos, pues en media los bancos españoles presentan unos indicadores de costes inferiores a los de sus homólogos en la zona euro, la dispersión entre entidades es alta, por lo que existe margen de mejora.

En particular, parece procedente una reflexión sobre la necesidad de ajustar el modelo comercial de la banca española caracterizado, a pesar de la consolidación efectuada, por un número de oficinas por habitante muy superior a la media europea. Creo que tanto los avances tecnológicos –que amplían las posibilidades de interacción con los clientes al margen de los puntos físicos de venta- como la necesidad de restaurar la rentabilidad del negocio sobre bases sostenibles proporcionan argumentos suficientes para proceder a la reflexión sugerida.

iii) Reputación

Por último, un tercer reto que considero particularmente relevante en el contexto actual es la restauración de la reputación del sector ante los inversores y los clientes. Se trata de sanear completamente el activo más relevante con el que cuenta una entidad bancaria y el más determinante para asegurar su viabilidad, a pesar de no figurar en los balances.

La crisis bancaria ha dejado como indeseado legado, en todo el mundo, una pérdida de confianza del público en general en las entidades financieras que con excesiva frecuencia han vulnerado las normas de conducta vigentes y, en ocasiones, se han visto envueltas en prácticas ilícitas.

En España, el daño reputacional sufrido por el sector está en parte asociado a la detección de posibles prácticas irregulares seguidas por los antiguos gestores de las entidades que posteriormente debieron recibir apoyo público cuantioso y que, actualmente, están siendo investigadas por la justicia. Por otra parte, un grupo de entidades bancarias ha debido hacer frente a los costes derivados del incumplimiento de normas de conducta, sancionado en vía administrativa o judicial, sobre todo en materia de comercialización de instrumentos financieros o productos bancarios.

Afortunadamente, las entidades españolas han mostrado una adecuada capacidad de reacción, incrementando la atención que prestan y los recursos que destinan a la vigilancia del cumplimiento normativo y al perfeccionamiento de las prácticas de comercialización. Con todo, podrían contemplarse actuaciones adicionales, por ejemplo en el ámbito de los mecanismos de resolución de quejas y reclamaciones de los clientes bancarios.

En la actualidad, existe un sistema que se puede denominar de doble instancia. En primer lugar, para resolver un conflicto, los clientes de las entidades deben ponerse en contacto con la propia entidad, que debe contar obligatoriamente con un departamento o servicio de atención al cliente. Si la respuesta no le satisface, el cliente tiene la posibilidad de acudir, en segundo término, a los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros, ya sea el Banco de España, la CNMV o la DG Seguros y Fondos de Pensiones, según el objeto de la queja, los cuales emiten un dictamen que no resulta vinculante.

Este sistema adolece de varios problemas. Por una parte, no resulta lo suficientemente ágil para proporcionar a los clientes que han recibido un trato inadecuado la satisfacción debida en un plazo razonable. Por otra, no prevé la involucración de un tercero con capacidad de emitir un dictamen vinculante para la entidad cuando esta no llega a un acuerdo con el cliente. De este modo, los usuarios se ven abocados, con excesiva frecuencia, a la vía judicial para obtener la reparación debida.

Algunas normas recientemente adoptadas a nivel nacional, como la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, y la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial, recogen disposiciones orientadas a promover una mejora del actual sistema institucional de protección al cliente.

En todo caso, con independencia de los cambios normativos adoptados o que puedan adoptarse en el futuro sobre esta materia, creo que las entidades tienen capacidad para impulsar mejoras en el corto plazo. De momento, se ha constatado una mayor disposición por parte de las entidades a acatar los dictámenes no vinculantes emitidos por el sistema de reclamaciones del Banco de España. Sería oportuno que, además de mantener esta línea, se estudiara la posibilidad de desarrollar, como se hace en otros países de nuestro entorno, esquemas centralizados y vinculantes de resolución de disputas, posiblemente contando con la participación del propio sector, que corrijan los defectos del esquema actual.

6 Reflexiones finales

Y termino.

A mediados de 2010, es decir, en el punto álgido de la crisis financiera, Alexandre Lamfalussy, uno de los artífices de la integración monetaria y financiera europea, con el que tuve la fortuna de trabajar a mediados de los años 90, y que ha fallecido hace solo unos días, concluía uno de sus últimos discursos públicos del siguiente modo:

*Todos los actores –bancos centrales, gobiernos, organizaciones internacionales y, naturalmente, participantes en el mercado– están navegando sobre aguas inexploradas por la experiencia histórica. La complejidad de la situación actual no tiene precedentes; pero no existe clausula de escape (opt-out). Desear que pudiéramos volver a la comodidad intelectual de los años anteriores a la crisis es un sueño irrealizable pero esto no nos debe conducir al pesimismo...*³

Creo que, cuando se pasa revista al trabajo realizado para superar los problemas que atenazaban al sector financiero español, las palabras de Lamfalussy son plenamente aplicables. Con el esfuerzo de todos los agentes involucrados se han corregido las deficiencias más agudas del sector bancario, lo que le ha permitido reanudar progresivamente el ejercicio pleno de la función que debe desempeñar en el sistema económico y que resulta crucial para la prosperidad general.

Pero, como nos sugiere el antiguo presidente del Instituto Monetario Europeo, la crisis ha cambiado el mundo para siempre modificando apreciablemente el entorno económico, regulatorio e institucional en el que el sector bancario desarrolla su actividad.

En particular, las entidades bancarias españolas, al igual que el resto de entidades europeas, se enfrentan ahora a desafíos que implicarán el ajuste de su modelo de negocio ante un nuevo entorno caracterizado por la reducción estructural de la rentabilidad, el sensible aumento de los requisitos regulatorios, la homogeneización de normas y prácticas supervisoras en el marco de la unión bancaria y la introducción de nuevas exigencias por parte de las autoridades de resolución. Como dice Lamfalussy, no hay razones para el pesimismo, pero ello descansa esencialmente en la expectativa de que las entidades podrán completar con éxito el trabajo que han emprendido para lograr restaurar plenamente la confianza de los inversores, de sus clientes y de la ciudadanía en general.

Muchas gracias.

³ Texto extraído y traducido del discurso original impartido en inglés como *keynote speech* en la novena Conferencia anual del BIS “*The future of central banking under post-crisis mandates*”, 24-25 de junio 2010.