



universidad  
de león  
Facultad de Ciencias  
Económicas y Empresariales

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Universidad de León

Grado en Administración y Dirección de Empresas

**CURSO DE ADAPTACIÓN AL GRADO EN  
ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

Trabajo de Fin de Grado

**ESTUDIO SOBRE LAS CAUSAS QUE PROVOCAN UN DESCENSO  
DE LA CONFIANZA DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA HACIA EL  
SECTOR BANCARIO**

**(A STUDY ABOUT THE CAUSES THAT ORIGINATE A DROP IN  
THE TRUST OF SPANISH SOCIETY IN THE BANK SECTOR)**

Realizado por el alumno D. Jorge Bretón Palomero

Tutelado por el profesor D. Roberto Fernández Gago

León, 13 de septiembre de 2013



universidad  
de león  
Facultad de Ciencias  
Económicas y Empresariales

## VISTO BUENO DEL TUTOR DEL TRABAJO FIN DE GRADO

El Profesor **D. Roberto Fernández Gago** en su calidad de Tutor del Trabajo Fin de Grado titulado **“Estudio sobre las causas que provocan un descenso de la confianza de la sociedad española hacia el sector bancario”** realizado por **D. Jorge Bretón Palomero** en el Grado Universitario en Administración y Dirección de Empresas, informa favorablemente el mismo, dado que reúne las condiciones necesarias para su defensa.

Lo que firmo, para dar cumplimiento al art. 12.3 del R.D. 1393/2007, de 29 de octubre.

En León, a 4 de septiembre de 2013

VºBº

Fdo.: Roberto Fernández Gago

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<u>Páginas</u>
Resumen.....	1
Abstract.....	2
Introducción.....	3
Objeto del trabajo.....	6
Metodología utilizada.....	8
1. La confianza.....	9
1.1. Introducción.....	9
1.2. Trustbarometer 2013.....	10
1.3. Otros estudios.....	20
2. Trabajo de campo.....	21
2.1. Introducción.....	21
2.2. Entidades financieras.....	26
2.2.1. Bankia.....	28
2.2.2. Banco de Valencia.....	31
2.2.3. Novagalicia Caixa .....	33
2.3. Noticias más influyentes.....	36
3. Hipotecas.....	37
3.1. Introducción.....	37
3.2. Plataforma de Afectados por la Hipoteca.....	38
3.3. Cláusulas abusivas.....	43
3.4. Cláusulas suelo.....	47
3.5. Medidas preventivas del Gobierno de España.....	54
3.5.1. Ley de Protección de Deudores Hipotecarios.....	54
3.5.2. Código de Buenas Prácticas.....	56
3.6. Conclusión.....	58

	<b><u>Páginas</u></b>
4. Participaciones preferentes.....	60
4.1. Introducción.....	60
4.2. Participaciones preferentes, ¿Qué son?.....	61
4.3. Comercialización.....	62
4.4. Medidas preventivas.....	67
4.4.1. Normativa europea MIFID.....	67
4.4.2. Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).....	67
4.5. Alternativas del inversor.....	69
4.6. Conclusión.....	72
5. Conclusiones del trabajo.....	74
6. Bibliografía.....	77
Anexo I – Test de conveniencia.....	82

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<u>Páginas</u>
Figura 1.1.- Clasificación de la confianza mundial.....	12
Figura 1.2. – Evolución de la confianza de las instituciones en España.....	13
Figura 1.3. – Motivos principales para la pérdida de confianza en las empresas y en el gobierno (España).....	14
Figura 1.4. – Confianza por sectores (Mundo).....	15
Figura 1.5. – Confianza por sectores (España).....	16
Figura 1.6. – Confianza en el sector bancario (Mundo).....	17
Figura 1.7. – Principales causas en la disminución de la confianza en la banca (Mundo).....	18
Figura 1.8. – Principales causas en la disminución de la confianza en la banca (España).....	19
Figura 2.1. – Datos sobre periódicos no gratuitos más leídos en España.....	22
Figura 3.1. – Sentencias favorables de cláusulas suelo.....	49

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico A.1. - Evolución del crecimiento del PIB mundial.....	3
Gráfico A.2. – Evolución del PIB Español.....	4
Gráfico 2.1. – Evolución del número de noticias relacionadas con la Banca (El Mundo).....	23

## Páginas

Gráfico 2.2. – Entidades financieras que más noticias acaparan (1/1/2012 – 31/7/2013).....	27
Gráfico 3.1. – Lanzamientos por CCAA entre el 2008 y el 3 <sup>er</sup> de 2012.....	41
Gráfico 4.1. – Noticias de participaciones preferentes en El Mundo y en El País.....	65
Gráfico 4.2. – Entidades relacionadas con las participaciones preferentes (1/1/2012 – 31/7/2013).....	66

## **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 2.1. – Noticias más influyentes en la confianza de la sociedad española.....	36
Tabla 3.1. – Lanzamientos entre el 2008 y el 3 <sup>er</sup> de 2012.....	40
Tabla 3.2. – Ejecuciones hipotecarias entre el 2007 y el 3 <sup>er</sup> de 2013.....	42
Tabla 3.3. – Impacto de la eliminación de las cláusulas suelo.....	52
Tabla 4.1. – Saldos vivos de preferentes en mayo del 2011.....	64
Tabla 4.2. – Resumen del arbitraje de Bankia, NCG y Catalunya Caixa.....	71

## **ÍNDICE DE CUADROS**

Cuadro 4.1. – Canjes ofrecidos por entidades financieras.....	70
---	----

## **RESUMEN**

En este trabajo se plantea una importante cuestión. ¿Qué es lo que está pasando en la sociedad española para que experimente una importante pérdida de confianza en el sector bancario?

Como se verá, la pérdida de confianza que sufre la sociedad desde que comenzó la crisis se ha convertido en una tendencia mundial. Centrándose en España se observa que dicha pérdida se hace realmente importante en el sector bancario. Esto ha llevado a desarrollar un trabajo de campo en los medios de comunicación de El Mundo y El País desde Enero del 2012 hasta Julio del 2013. Así, a través de las noticias publicadas por dichos medios, se ha tratado de estudiar aquellas que estén relacionadas con el sector bancario y que más impacto negativo puedan tener en la sociedad. En dicho estudio se observó que las hipotecas y las participaciones preferentes son los temas más nombrados, siendo ambos los dos productos que más problemas están ocasionando a la sociedad española y a las entidades bancarias. Como consecuencia, se procedió a realizar un análisis de ambos, tratando de estudiar su comercialización, los factores que los han convertido en productos negativos así como las medidas adoptadas por la sociedad y las instituciones públicas para tratar de poner una solución.

## **ABSTRACT**

This study raises the following important question: What is going on in the Spanish society that has provoked such an important loss of trust in the bank sector?

As it will be stated, the loss of trust that society in general is suffering since the economic crisis began has become a global trend. If the attention is focused in Spain, it can be noticed that this loss of trust is especially relevant in the bank sector. The empirical work developed here has considered all the pieces of news published by the newspapers “El Mundo” and “El País” from January 2012 until July 2013 that were related to the bank sector and could have an impact on the people’s trust. In the analysis carried out it was observed that mortgages and preference shares were the most recurrent topics and the main problems affecting society and financial institutions. Finally, both issues were studied in order to know the way these financial products had been commercialized, the reasons that have made them so problematic and the measures that have been taken by public institutions and civil society organizations to try to put a solution.

## A. INTRODUCCIÓN

Desde comienzos del segundo milenio la economía mundial ha sufrido un crecimiento de grandes proporciones, como se puede ver en el siguiente gráfico:

Gráfico A.1. - Evolución del crecimiento del PIB mundial, de las economías desarrolladas y de las economías emergentes.



Fuente: Fondo Monetario Internacional (FMI).

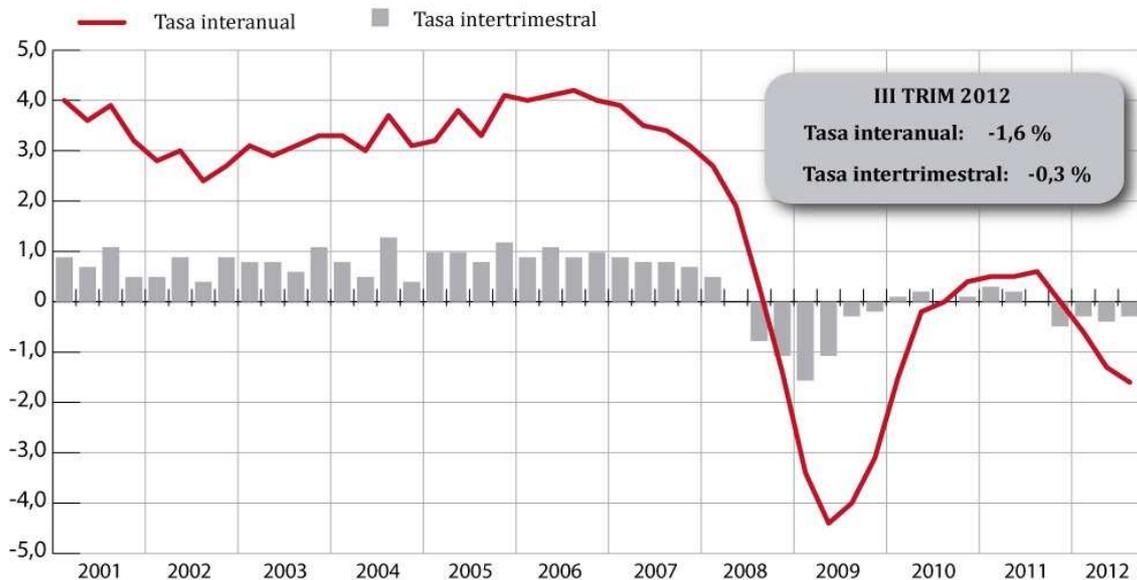
Este crecimiento ha sido impulsado por la economía de Estados Unidos, que según fuentes del Banco Mundial, en el año 2008 se mantenía como la principal potencia potencial mundial con un 28,2% del total del PIB mundial. El ser la primera potencia mundial supone que el resto de países depende de manera directa de él. Esto se vio reflejado perfectamente cuando a mediados del año 2006 los mercados americanos empezaron a poner en el punto de mira el sistema de hipotecas basura que poseían, dando lugar a la crisis de las hipotecas subprime. Estos primeros síntomas fueron extendiéndose poco a poco por todo EEUU y por los países con los que estaba conectado de manera directa, como Europa o Asia. A principios de 2008 la situación ya empezaba a ser insostenible, sobre todo para la Bolsa de Valores de Nueva York, a la cual la costaba mantenerse en la senda de la positividad cada día. Con el paso del

tiempo la situación se volvía más insostenible debido a la desconfianza de los mercados y los bancos empezaron a padecer falta de liquidez. Finalmente y tras una serie de acontecimientos, el gigante de la banca de inversión Lehman Brothers acabó anunciando su quiebra el 15 de septiembre de 2008. Al poco tiempo, la quiebra de Lehman Brothers y la amenaza de quiebra de la mayor aseguradora del mundo, AIG, tuvo como principal consecuencia la paralización de las operaciones interbancarias y la propagación de la desconfianza entre los inversores de los sistemas financieros, lo que generó un pánico global en los mercados de acciones, cambio, derivados y crédito.

España había destacado en los años de bonanza por un gran crecimiento económico. Cuando los primeros efectos de la crisis hipotecaria y posterior estallido de la crisis financiera de EEUU llegaron a España, produjo consecuencias desastrosas para el país, como se demuestra en este gráfico sobre la evolución del PIB de España.

Gráfico A.2. – Evolución del PIB Español.

Evolución del PIB Español



Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE).

Aparte de un descenso de la economía, las consecuencias de la crisis americana se manifestaron en España mediante una crisis inmobiliaria, una crisis bancaria y un gran aumento del paro.

Las entidades financieras españolas, bancos y cajas, poseían importantes inversiones en el sector inmobiliario y tras la explosión de la burbuja inmobiliaria se vieron gravemente afectadas. Muchas de ellas tuvieron grandes pérdidas y en los años posteriores tuvieron que destinar grandes cantidades de dinero para sanear sus balances y poder volver a la senda del beneficio. Muchas de estas entidades no tenían recursos suficientes para tal propósito y tuvieron que ser rescatadas por el Estado Español, es el caso de Novagalicia Caixa, Bankia, Catalunya Caixa y Banco de Valencia.

Aun así el sistema financiero español estaba demasiado dañado y tuvo que recibir ayuda de Europa, mediante un crédito por valor de 100.000 millones de € para su reestructuración.

A la sociedad española le costó asumir el rescate, ya que había sido la banca la que mediante sus malas gestiones había provocado la situación de crisis. Si a todo esto le sumamos los numerosos escándalos que la banca lleva acumulando en estos últimos dos años, escándalos que están acaparando gran cantidad de noticias en los medios de comunicación, como por ejemplo casos de fraude, corrupción, desahucios, cláusulas abusivas, cláusula suelo, participaciones preferentes,... nos da como resultado un gran aumento en la desconfianza de la sociedad hacia el sector bancario.

El ser un tema de actualidad y con gran repercusión en la economía, por involucrar a gran cantidad de afectados que se encuentran en situaciones límite y por tratar de sacar a la luz aquellas acciones que los bancos han tratado de ocultar durante tanto tiempo son razones de peso por las que se ha realizado este trabajo.

## **B. OBJETO DEL TRABAJO**

El objetivo principal de este trabajo es el de tratar de clarificar cuales son aquellas causas que han supuesto que en estos últimos años se haya producido un decrecimiento en la confianza que la sociedad española siente hacia el sector bancario.

La sociedad tiene muy presente que la actual crisis financiera fue producida por motivo de la mala gestión que realizaron las entidades financieras tanto a nivel nacional como internacional. Si a esta primera impresión que mantiene la sociedad sobre los bancos y cajas de ahorro les sumamos los escándalos que han ido surgiendo a lo largo del tiempo hasta el momento actual, entre los que destacan gran cantidad de entidades que a través de sus consejos se han visto involucradas en gran cantidad de casos de corrupción y fraude, la problemática por la venta de productos tóxicos tales como las participaciones preferentes, swaps o deuda subordinada o la inclusión, en productos tan típicos como lo son las hipotecas, de cláusulas abusivas. Si juntamos todo ello, nos da como resultado una gran cantidad de acciones que han provocado un gran molestar en la sociedad.

Junto al objetivo principal cabe destacar los siguientes objetivos secundarios:

1. Tratar de analizar cuáles son las entidades financieras que más noticias acaparan en los medios de comunicación de El País y de El Mundo. Analizando la cantidad y el contenido de ellas de forma directa nos indicará cuales son las entidades con mayores problemas y en consecuencia las que más desconfianza generan entre la sociedad.
2. Analizar las noticias relacionadas con el sector bancario que mayor desconfianza puedan generar en la sociedad.
3. Realizar una investigación acerca de las hipotecas, ya que fue un tema especialmente relevante según el análisis de noticias llevado a cabo. De esta manera se pretende conocer cómo fue su comercialización así como la inclusión, de manera unilateral por parte de las entidades financieras, de cláusulas de carácter abusivo. Hecho que ha tenido prontas consecuencias, provocando la denuncia de gran parte de la sociedad y gran cantidad de instituciones, tanto a nivel nacional como internacional, hayan denunciado. También se tendrá como objetivo el conocer las medidas adoptadas para tratar de solucionar dicho problema.

4. Realizar una investigación sobre las participaciones preferentes, ya que fue también un tema especialmente importante según el análisis llevado a cabo. Analizando cuáles son sus características y cuál ha sido su comercialización a lo largo de la historia. También se estudiarán las medidas preventivas adoptadas tanto por Europa como por la Comisión Nacional de Valores así como las distintas alternativas que posee el inversor para tratar de deshacerse de ellas.

## C. METODOLOGÍA UTILIZADA

El presente trabajo es un estudio acerca de las causas que pueden crear desconfianza por parte de la sociedad en el sector bancario. Para su elaboración se han tenido que tener en cuenta informes de carácter oficial como lo es el ofrecido por la firma internacional de relaciones públicas Edelman (2013), en relación con la confianza en el mundo, “Trustbarometer 2013”, o el ofrecido por el Defensor del Pueblo (Marzo de 2013), en relación con la comercialización de las participaciones preferentes, “Estudio sobre las participaciones preferentes”.

A parte de estos informes, el grueso de la información recogida proviene del trabajo de campo realizado. Para la realización de dicha investigación se siguieron un total de cinco pasos, a continuación se describirá cada uno de ellos:

1. Establecimiento de las fechas en las que se quería centrar la investigación. Dichas fechas elegidas comprenden el periodo entre el 1 de enero de 2012 y el 31 de julio de 2013, por tratarse de un periodo lo suficientemente amplio, lo más actual posible y por gran repercusión del tema a tratar elegido.
2. Elegir los medios de comunicación dónde se quería encontrar la investigación. Para ello se eligieron los periódicos de El Mundo y El País, por la razón de que son los dos periódicos no gratuitos más leídos por la sociedad española, sin tener en cuenta la prensa deportiva.
3. El tercer paso consistió en revisar todas las noticias de los medios anteriormente mencionados, que estuvieran relacionadas con el sector bancario y que pudieran tener un impacto negativo en la sociedad española. El número de noticias que se llegó a revisar se encuentra próximo a las 5.000.
4. Análisis de la información recogida y la elaboración de gráficos y tablas.
5. El último paso consistió en la elaboración de conclusiones a partir de la información recopilada y su análisis crítico.

## 1. LA CONFIANZA

### 1.1. INTRODUCCIÓN

La confianza es uno de los elementos más importantes con la que la sociedad puede contar. Como definición rápida de la confianza se podría decir que es la creencia que posee una persona sobre el posible comportamiento adecuado de otra persona en una determinada situación. Es decir, es la seguridad que una persona tiene en otra persona.

Según la descripción dada por doctora en filosofía Laurence Cornu y recogida por López Noreña G. (2010: 16) “la confianza es una hipótesis sobre la conducta futura del otro. Es una actitud que concierne el futuro, en la medida en que este futuro depende de la acción de un otro. Es una especie de apuesta que consiste en no inquietarse del no-control del otro y del tiempo.”

Pero la confianza no es algo que solo se limite a las relaciones personales sino que también forma parte importante en la base de todas las instituciones, funcionando como correlato y contraste del poder, consistente en la capacidad de influir de la propia institución en las acciones que se encuentran fuera de su rango de actividad para tratar de adaptarlas a sus propias expectativas.

De entre todas las definiciones que distintos estudiosos han ido dando acerca de la confianza destaca la que dio Roger C. Mayer junto a F. David Schoorman y James H. Davis (1995) en la que perciben la confianza como las actitudes vulnerables de una persona hacia las acciones de otra, de manera que esta primera persona tiene seguridad plena en esa otra persona, sin tener que llegar a realizar acciones complementarias para conseguir sus objetivos.

Otra importante definición es la que recoge López Noreña del sociólogo Niklas Luhmann (2010: 17) en la que desde el enfoque de la sociología describe la confianza como “un requerimiento operacional clave para que la sociedad no se vea abocada al caos o al miedo, retardando e incluso paralizando la capacidad de decisión a todo nivel.”

Se puede tomar como conclusión que la confianza es un elemento clave en el funcionamiento de la sociedad y de las instituciones y como consecuencia de ello también lo es de la economía, ya que la confianza permite que exista seguridad en las personas a la hora de hacer negocios y de esta manera poder crear riqueza. A parte de

esto también hay que tener en cuenta que al igual que con cierta facilidad podríamos alcanzar una cierta confianza también podríamos incurrir en el caso contrario y perder o que pierdan en ti la total confianza, ya que ésta tiende a ser muy volátil. La confianza depende de una gran cantidad de factores y el no cumplimiento de alguno de ellos puede provocar su desaparición. Esto es lo que la reciente crisis financiera ha llegado a provocar, una dramática caída de la confianza por parte de la sociedad, de los mercados, de los gobiernos,... teniendo como principales consecuencias la paralización de los mercados de crédito, encareciendo y racionando el crédito y la financiación, la aceleración de la recesión y un impulso de los gobiernos a gastar en exceso para tratar de frenar dicha situación. Y es que la confianza en particular puede llegar a tener consecuencias muy dispares en la economía, provocando primero grandes incrementos en la situación financiera de la sociedad y a continuación profundas recesiones provocadas por las fuertes burbujas creadas, lo que provoca como principal consecuencia una importante inestabilidad económica.

## **1.2. TRUSTBAROMETER 2013**

A continuación, para tener una idea general de cómo se encuentra el nivel de confianza en la sociedad, se estudiará el informe presentado por Edelman. De esta forma trataremos de justificar esa pérdida de confianza. (Trustbarometer 2013).

Edelman es una empresa de relaciones públicas fundada por el experiodista Daniel Edelman en 1952. La compañía actualmente se encuentra dirigida por el hijo de Daniel, Richard Edelman, el cual ha conseguido convertirla en la mayor firma de relaciones públicas del mundo del ámbito privado, contando con unos ingresos de más de 600 millones de Dólares al año y contando con una plantilla de 4.200 empleados. De entre todos los informes que la empresa publica cada año destaca por encima de todos ellos el barómetro sobre la confianza (Trustbarometer), un informe que se lleva realizando desde hace 13 años a nivel mundial y en el cual se realiza un estudio sobre la confianza que la sociedad deposita en los distintos sectores. Dicho estudio analiza los datos obtenidos mediante las encuestas dividiéndolos en tres bloques: datos mundiales, datos por países y en el caso de Europa datos de la Unión Europea.

Para la publicación del informe del año 2013 la compañía ha realizado una encuesta on line en 26 países, siendo 31.000 personas las encuestadas. Los encuestados deben de cumplir los siguientes requisitos:

- Deben tener una edad comprendida entre los 25 y los 64 años.
- Deben de poseer estudios superiores.
- Deben realizar un significativo consumo de medios de comunicación así como de estar al día de las noticias empresariales y de las políticas públicas.
- Deben encontrarse entre el 25% de la población con mayor renta familiar por grupo de edad en cada país.

A continuación vamos a realizar un análisis de su última publicación, *Edelman Trustbarometer 2013*, en su versión para España:

Como introducción se aprecia que en estos tres últimos años (2011, 2012 y 2013) la confianza de la sociedad a nivel mundial ha sufrido grandes oscilaciones, de esta manera se puede caracterizar al año 2012 como el año en el que dominó la desconfianza entre la sociedad viéndose reflejada en el siguiente cuadro en una pérdida de 4 puntos respecto al año 2011, dónde dicho año la confianza llegó a situarse en los 55 puntos. Por el contrario, el año 2013 se caracteriza por una vuelta a posiciones neutras, recuperando los puntos perdidos en el 2012 y ganando nuevos puntos hasta situarse en los 57.

Figura 1.1.- Clasificación de la confianza mundial.



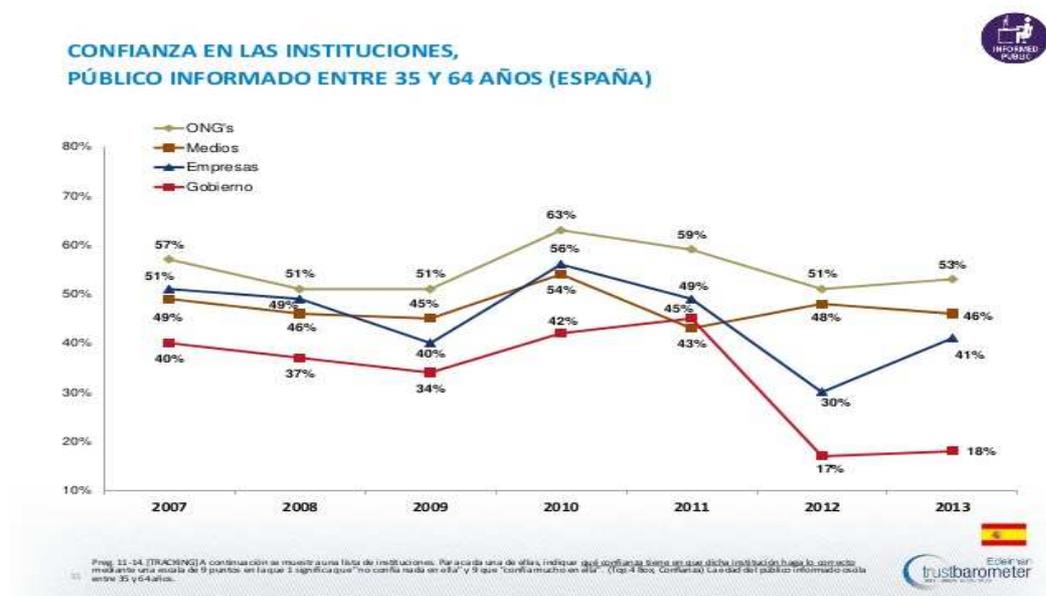
Fuente: Trustbarometer 2013.

En el caso de España podemos ver como en el año 2011 se encontraba en una posición neutra con 51 puntos, mientras que en el año 2012 esa pérdida de confianza la llevó a situarse en una posición de desconfianza con una puntuación de 37, lo que supone una pérdida de 14 puntos. En el año 2013 se produce un repunte de la confianza lo que eleva a España hasta los 42 puntos, pero insuficientes para salir de la zona de desconfianza. Otros países, destacables por su importancia a nivel mundial, son por ejemplo EEUU y Alemania, los cuales poseían en el año 2011 una puntuación de 42 y 44 respectivamente, situándose en la zona de desconfianza, mientras que en el año 2012 EEUU repunta hasta los 49 puntos y Alemania desciende hasta los 39. En el año 2013 ambos países salen de esa zona de desconfianza y llegan a situarse en la zona neutra con 59 y 55 puntos respectivamente. En cambio países emergentes como por ejemplo China e India podemos apreciar que cada año que pasa consolidan más sus puntuaciones situándose en la parte alta de la tabla, esto es debido a la gran confianza que aportan

dichos países a empresas de cualquier parte del mundo para que decidan invertir en ellos.

Acabamos de ver una valoración a nivel mundial de la confianza, a continuación nos centraremos en España, dónde visualizando el siguiente gráfico podremos apreciar cómo desde el año 2010 la confianza de la sociedad hacia las instituciones (ONG's, Medios, Empresas y Gobierno) ha ido decreciendo hasta tocar fondo en el año 2012 (51%, 48%, 30%, 17% respectivamente). En 2013 apreciamos un ligero ascenso de la confianza en todos los sectores (53%, 46%, 41%, 18% respectivamente), lo que puede tener como significado que el país percibe una posible cercana salida de la crisis.

Figura 1.2. – Evolución de la confianza de las instituciones en España.



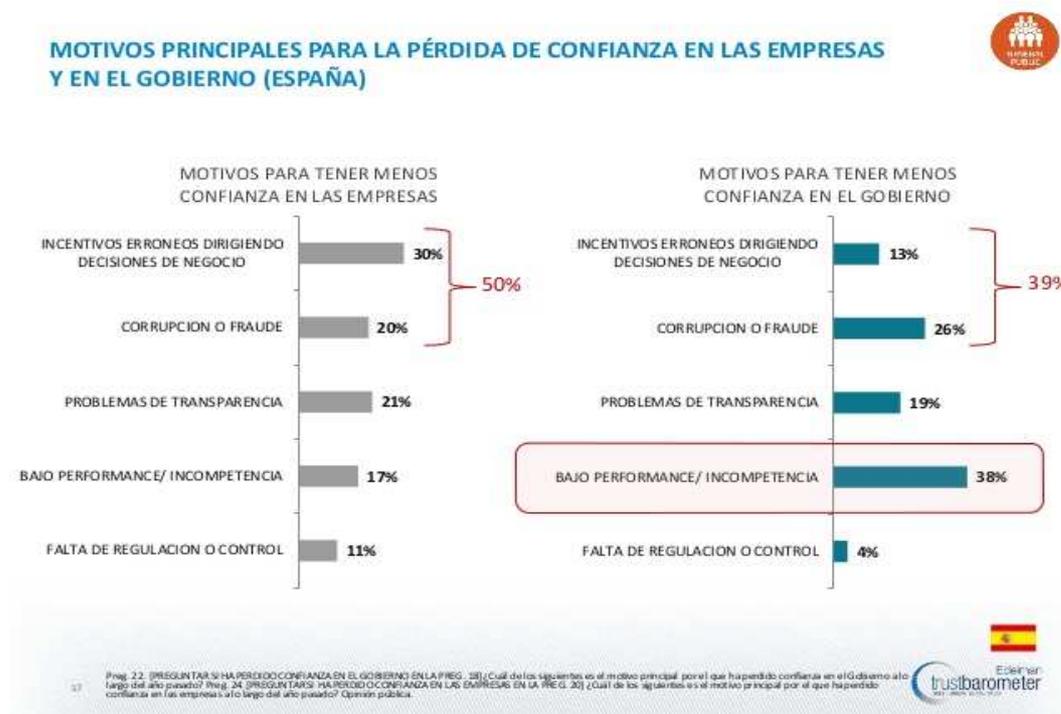
Fuente: Trustbarometer 2013.

La pérdida de confianza de la sociedad respecto al gobierno y a las instituciones en España es debida a numerosos motivos. Respecto a las empresas, los principales motivos que nos encontramos son: incentivos erróneos a la hora de dirigir decisiones, con un 30% de importancia para la sociedad; corrupción y fraude, con un 20 %; problemas de transparencia, con un 21%; incompetencia, con un 17 %; y falta de regulación o control, con un 11%. Respecto a los motivos de la pérdida de confianza en

## Estudio sobre las causas que provocan un descenso de la confianza de la sociedad española hacia el sector bancario

el gobierno, los principales motivos son los siguientes: incentivos erróneos a la hora de dirigir decisiones, con un 13%; corrupción o fraude, con un 26%; problemas de transparencia, con un 19%; incompetencia, con un 38% es el motivo más destacable; y falta de regulación o control, con un 4%.

Figura 1.3. – Motivos principales para la pérdida de confianza en las empresas y en el gobierno (España).



Fuente: Trustbarometer 2013.

Realizando un análisis mundial sobre la valoración que la sociedad asigna a los distintos sectores observamos cómo en los últimos años (2012 y 2013) la tecnología aparece a la cabeza de dicha clasificación, con una valoración por parte de la sociedad del 79% y del 77% respecto a dichos años, a continuación aparecen otros sectores como la automoción (66% y 69%) y comida y bebida (64% y 66%). A la cola de la clasificación aparecen los sectores que generan menor confianza entre la sociedad, entre los que nos encontramos a los servicios financieros (45% y 50%) y a la banca (47% y 50%).

Figura 1.4. – Confianza por sectores (Mundo).



Fuente: Trustbarometer 2013.

Respecto a las valoraciones que realiza la sociedad española acerca de los distintos sectores del país, observamos que no existen demasiadas discrepancias con las valoraciones que realiza la sociedad del resto del mundo. La tecnología se encuentra en cabeza como el sector que más confianza transfiere a la sociedad española con un 72% y 73% respecto a los años 2012 y 2013. Le sigue el sector de comida y bebida con un 67% y 68% respectivamente. A la cola de dicha clasificación nos encontramos a los servicios financieros con una valoración del 19% en el 2012 y del 25% en el 2013. Y en último lugar el sector de la banca, que con una valoración del 17% en 2012 y del 22% en 2013 es el sector que menos confianza transfiere a la sociedad española.

## Estudio sobre las causas que provocan un descenso de la confianza de la sociedad española hacia el sector bancario

Figura 1.5. – Confianza por sectores (España).



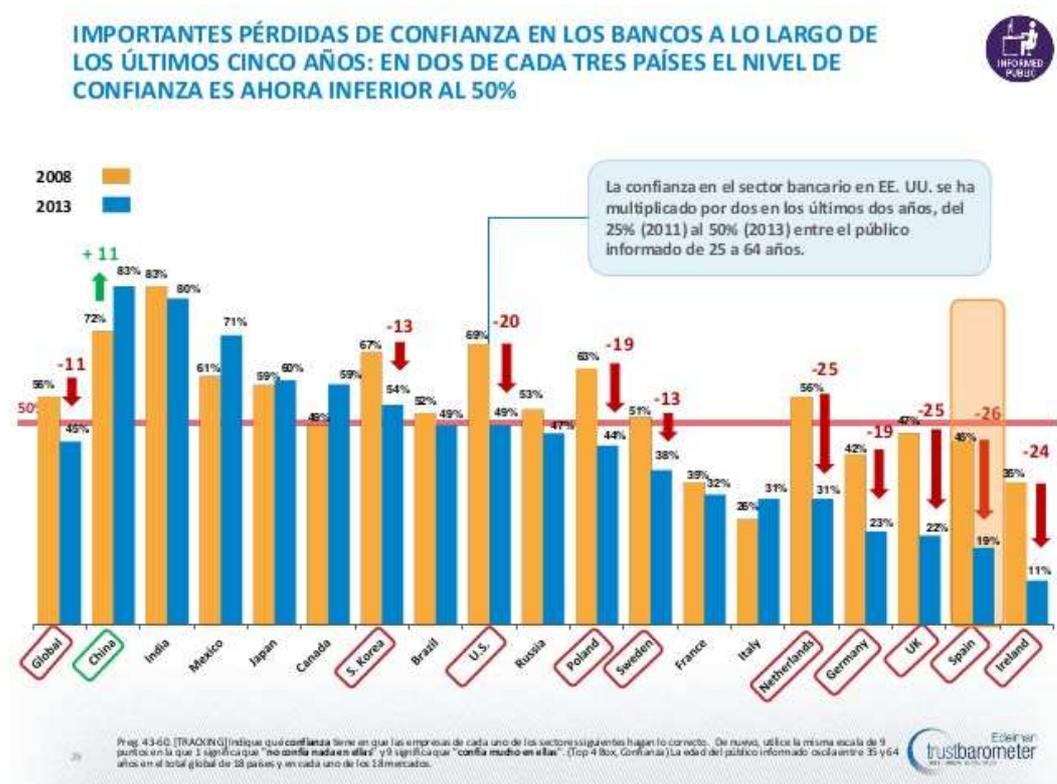
Fuente: Trustbarometer 2013.

El sistema bancario siempre ha jugado un importante papel en la sociedad ya que se encarga de realizar una trascendental labor de intermediación, recibiendo por un lado dinero de los ahorradores en forma de depósitos y por otro lado prestando dicho dinero a personas y empresas para contribuir al crecimiento de la economía del país. En estos tiempos de inestabilidad en los que nos encontramos, esa intermediación se ha visto afectada debido a una importante crisis de liquidez por la cual las entidades no prestan ese dinero a las personas y a las empresas con la misma facilidad que en años anteriores, lo que tiene como consecuencia que se produzca un estancamiento en el crecimiento de la economía del país. Por eso no es de extrañar que el sector bancario ocupe esta última posición en la clasificación y es que gran parte de la sociedad mundial les considera como los principales causantes de la actual situación de crisis financiera.

Según el siguiente gráfico podemos ver que desde el año 2008, que fue cuando estalló toda esta situación de inestabilidad, hasta el año 2013, a nivel mundial los bancos han sufrido grandes pérdidas de confianza. Entre las situaciones que más llaman la atención

observamos el caso de España, donde la confianza ha pasado del 45% en el 2008 al 19% en el 2013, una pérdida del 26%. Destacan también los casos de Reino Unido y Países Bajos donde la pérdida de confianza en dicho periodo fue del 25%. Aunque el país donde más fuerte pegó la desconfianza de la sociedad fue en EEUU donde en el 2008 contaba con un 69% y en el 2011 cayó hasta el 25% (una pérdida del 44%) aunque bien hay que decir que esta confianza se ha visto incrementada en estos últimos años hasta llegar al 49% en el 2013. En el caso contrario a estos países mencionados también nos encontramos con países en los que se gana confianza, como ocurre en China donde en estos últimos 5 años la confianza ha aumentado un 11% hasta situarse en el 83%.

Figura 1.6. – Confianza en el sector bancario (Mundo).



Fuente: Trustbarometer 2013.

Esta gran pérdida de confianza por parte de la sociedad a nivel mundial es debida a numerosas causas. Entre todas ellas podemos hacer una clasificación distinguiendo por un lado las causas externas y por el otro las internas. Entre las externas destaca la falta

de regulación por parte de los gobiernos e instituciones designadas a ese fin, que para la sociedad supone un 20% de importancia; la demasiada sobredimensión alcanzada por algunos bancos, algo que con la crisis está sucediendo a gran escala, y que supone un 13%; y por último los cambios en la economía, con un 6%. Entre las causas internas destacan una cultura corporativa regida por las compensaciones/primas, con un 23% de importancia; corrupción corporativa, con un 25%; y conflicto de intereses, con un 11%. Se aprecia que el 59% de todas las consecuencias son de carácter interno, por lo que está en manos de la empresa poder mejorarlas.

Figura 1.7. – Principales causas en la disminución de la confianza en la banca (Mundo).



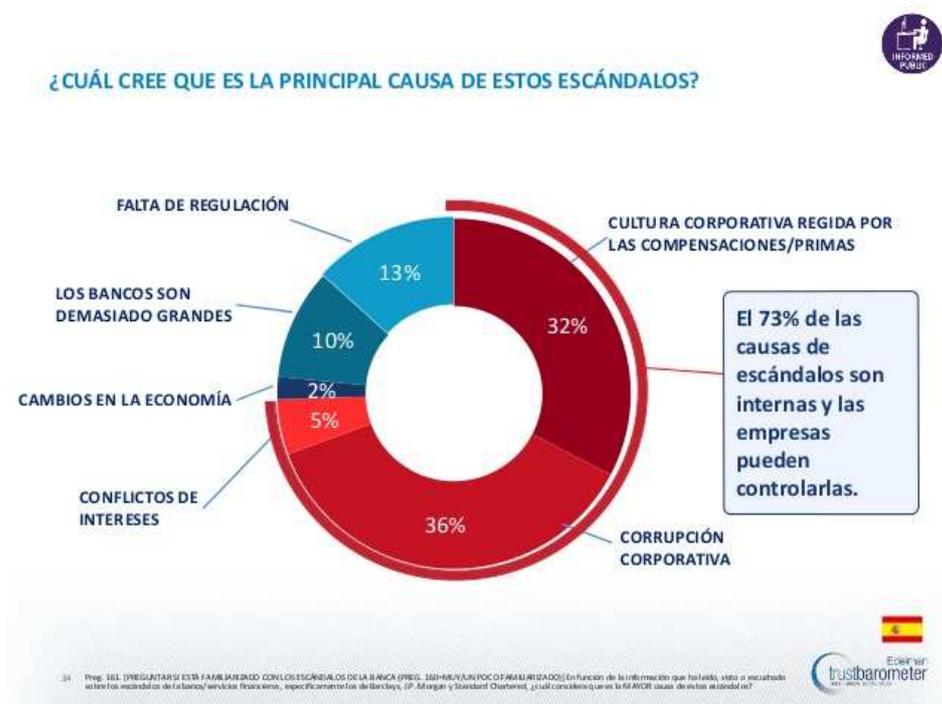
Fuente: Trustbarometer 2013.

Respecto a España y realizando la misma clasificación anterior, observamos: entre las causas externas destacamos la falta de regulación con un 13% de importancia; bancos demasiado grandes, con un 10%; y por último cambios en la economía con un 2% de importancia. Entre las causas internas nos encontramos una cultura corporativa regida por las compensaciones/primas, con un 32% de importancia; corrupción corporativa con

## Estudio sobre las causas que provocan un descenso de la confianza de la sociedad española hacia el sector bancario

un 36%; y conflicto de interés, con un 5%. En el caso de España observamos que un 73% de las causas forman parte del ámbito interno de las entidades, una cifra mucho más elevada que en el resto del mundo y destacan sobre el resto como causas más importantes las primas y la corrupción corporativas. Al igual que en el caso anterior se encuentra en manos de las entidades poder reducir esta gran confianza por parte de la sociedad.

Figura 1.8. – Principales causas en la disminución de la confianza en la banca (España).



Fuente: Trustbarometer 2013.

### 1.3. OTROS ESTUDIOS

Para el análisis del tema de la confianza y más concretamente, la pérdida de confianza en el sector bancario, también se pueden acudir a otros estudios como los realizados por el Centro de Investigaciones Sociológicas y el Instituto Nacional del Consumo. (El País 2012 c) y (Gracera, F. 2012).

Es de destacar el estudio realizado por el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) en el que muestra como los bancos aparecen por primera vez como una de las principales preocupaciones de la sociedad española, ocupando el sexto lugar de la clasificación con un 8,2%. Dicho estudio fue realizado por el CIS entre el 2 y el 12 de junio de 2012, en el momento de la petición de ayuda del gobierno a Europa para sanear las entidades financieras con problemas. La encuesta se basa en 2.482 entrevistas hechas en 238 municipios y 46 provincias.

El último estudio es el presentado por el Instituto Nacional del Consumo (INC) en el que muestra cómo las quejas y consultas de los consumidores hacia el sector bancario español se han convertido en el principal motivo de queja de la sociedad, desbancando del primer puesto a las quejas de la telefonía. En el 2011 se llegaron a presentar 255.253 reclamaciones y consultas en el sector bancario, lo que supone un 16,3% del total.

Teniendo en cuenta todos estos estudios podemos llegar a la conclusión de que el sector bancario se encuentra en una situación un tanto complicada debido a esa gran pérdida de confianza por parte de la sociedad, lo que nos lleva a hacernos la siguiente pregunta: **¿Qué es lo que está pasando en la sociedad española para que experimente esa pérdida de confianza?**

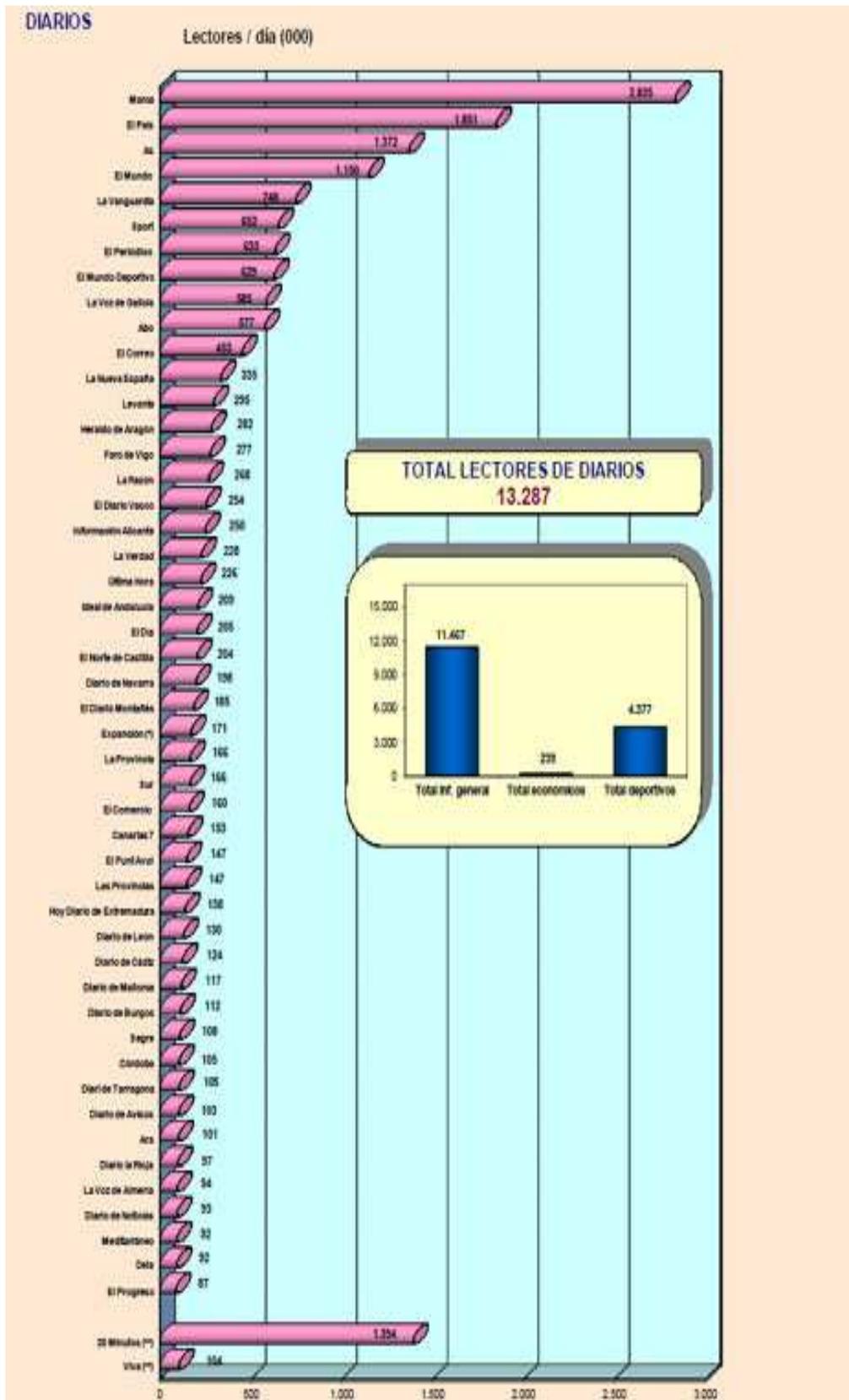
## **2. TRABAJO DE CAMPO**

### **2.1. INTRODUCCIÓN**

Ante la pregunta planteada en el apartado anterior acerca de qué es lo que está pasando para que la sociedad española haya perdido la confianza en el sistema bancario español, se ha realizado un estudio acerca de las noticias que más pueden afectar a la sociedad y que más favorecen la desconfianza de ésta hacia el sistema bancario. Para ello se ha realizado un laborioso estudio en los medios de comunicación de El País y El Mundo en base a que ambos son los dos periódicos no gratuitos con mayor número de lectores en España, según datos generales del EGM, contando en el periodo comprendido entre abril de 2012 y marzo de 2013 con 1.882 y 1.170 lectores/día respectivamente. (AIMC 2013)

## Estudio sobre las causas que provocan un descenso de la confianza de la sociedad española hacia el sector bancario

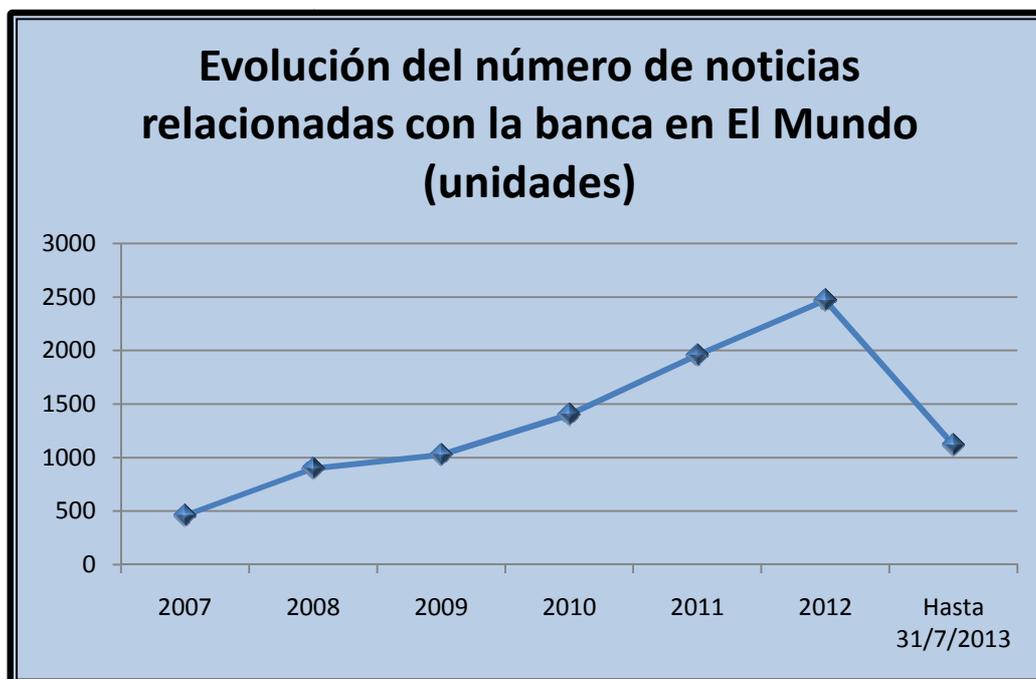
Figura 2.1. – Datos sobre periódicos no gratuitos más leídos en España.



Fuente: EGM 2013

En dicho estudio se ha podido comprobar cómo el número de noticias relacionadas con el sistema bancario español se ha visto incrementado de manera considerable desde el comienzo de la crisis allá en el año 2007 (Dicha evolución sólo ha podido llevarse a cabo en El Mundo, debido a que el buscador de noticias de El País es modificado en el año 2011 y buscar estadísticas sobre noticias de años anteriores se antoja imposible). Según datos del periódico El Mundo cogiendo al 2007 como año de referencia, se puede observar cómo el número de noticias relacionadas con la banca se ha visto incrementado en el año 2008 en un 95%, pasando de unas 459 noticias en el 2007 a unas 897 noticias en el 2008. Este incremento se intensifica a medida que transcurren los años, en el 2009 el número de noticias es de 1.027 (un incremento respecto al 2008 del 14%, en el 2010 las noticias pasan a ser 1.403 (un incremento respecto al 2009 del 36%) en el 2011 el número de noticias es de 1.957 (un incremento respecto al 2010 del 39%) en el año 2012 el número de noticias es de 2.470 (un incremento respecto al 2011 del 26%) y en el 2013 hasta la fecha del 31 de julio se supera el millar de noticias con 1.119 (un 33,5% menos que el año pasado por esas mismas fechas).

Gráfico 2.1. – Evolución del número de noticias relacionadas con la banca (El Mundo).



Fuente: Elaboración propia.

La idea principal del estudio es la de analizar las principales noticias que aparecen en prensa para tratar de reflejar esa gran pérdida de confianza hacia el sector bancario. El estudio comprende el periodo desde el 1 de enero de 2012 hasta el 31 de julio de 2013. Cómo se puede observar en la gráfica el año 2012 es el año con mayor número de noticias en prensa y en el año 2013 el ritmo de crecimiento llega a ser superior al de su año predecesor en comparación con las mismas fechas por lo que podría superarle.

De todas las noticias relacionadas con el sistema bancario se han seleccionado sólo aquellas que puedan suponer un impacto negativo en la sociedad, quedando divididas en los siguientes grupos:

- **Medidas del gobierno:** El gobierno español ha jugado y está jugando un importante papel en la situación de los bancos, tanto por su reforma del sistema bancario mediante la proposición de fusión de cajas, el rescate de bancos en quiebra, solicitud de ayudas a Europa,... Su impacto en la sociedad puede tener consecuencias de manera directa, aunque siempre con la esperanza de que éstas sean positivas.
- **Medidas de la Unión Europea:** La UE también está teniendo un importante papel en la situación de los bancos españoles mediante medidas como el crédito de 100.000 millones de Euros ofrecido a España para la reestructuración del sistema financiero o las continuas proposiciones para una mejora del sistema bancario.
- **Activos inmobiliarios:** Son el principal causante de la gran crisis inmobiliaria y financiera que asola España desde el 2008 debido a la gran exposición de las entidades de crédito al ladrillo. Las entidades bancarias vieron en el ladrillo un gran mercado en el que poder especular y no dudaron en entrar en él. Tras el estallido de la burbuja las entidades se quedaron con gran cantidad de estos activos y una gran deuda tras su inversión lo que provocó grandes desfases en sus balances que tuvo como consecuencia la intervención del Estado y de ayudas europeas para evitar la situación de quiebra de muchas de ellas. De forma indirecta, la sociedad se ve afectada debido a una reducción de créditos y préstamos por parte de las entidades, un incremento de los desahucios, incremento del desempleo,... Relacionada con los activos inmobiliarios se encuentra el siguiente apartado.

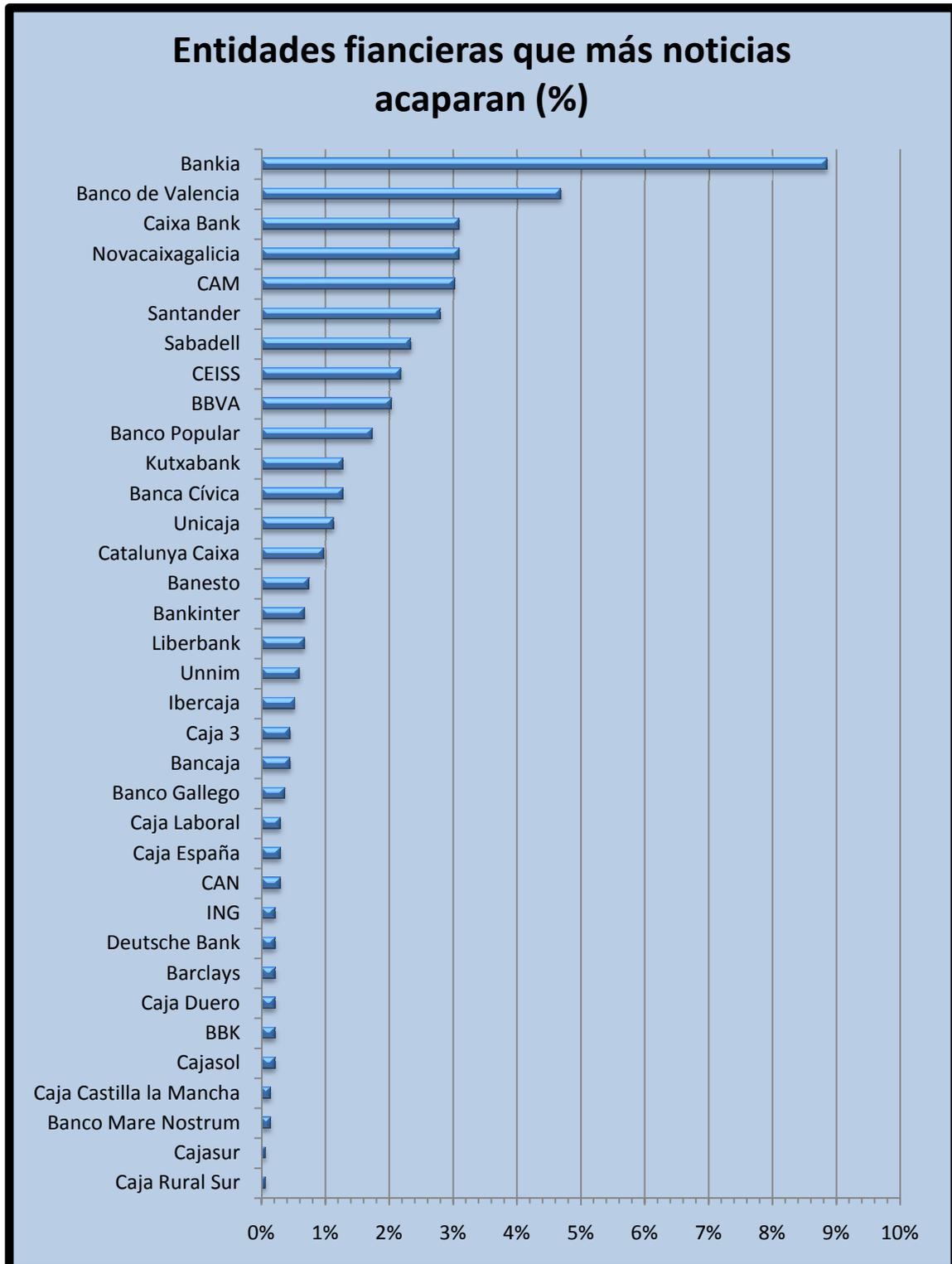
- **Hipotecas:** Se ha convertido en uno de los temas de mayor interés nacional desde el comienzo de la crisis inmobiliaria debido al alto número de ejecuciones hipotecarias producidas, tanto por la concesión de créditos hipotecarios con un alto riesgo por parte de los bancos como por una Ley Hipotecaria criticada por no proteger suficientemente los derechos de los clientes. Ésta situación está provocando una gran cantidad de movilizaciones por parte de la sociedad e incluso llegando a formarse asociaciones como la Plataforma de Afectados por la Hipoteca.
- **Participaciones preferentes:** Se podría decir que se ha convertido junto con el problema de las hipotecas, en uno de los puntos que más en contra ponen a la sociedad con los bancos. Su venta por parte de los bancos a un público minorista ha sido cuestionada ya que vendían este producto como si fuese renta fija, cuando era renta variable, y con unos grandes intereses, pero no dijeron nada de los altos riesgos que a cambio debían de asumir los inversores.
- **Reestructuración del sistema financiero:** La crisis económica a nivel mundial puso de manifiesto la deficiente situación del sistema financiero español (descapitalización de los bancos debido a las pérdidas de valor de sus activos sobre todo de inversiones en el “ladrillo”, concesión de préstamos calificados como dudosos, pretender un crecimiento por encima de sus posibilidades, reducción en la concesión de créditos y préstamos a las empresas,...) lo que provocó el comienzo de una completa reestructuración por parte de bancos y cajas e impulsada por el gobierno español y europeo. La situación anterior a la reforma producía un claro escepticismo en la sociedad por lo que se espera que esta reforma trate de mejorar esos ánimos.
- **Denuncias/protestas por parte de la sociedad y los tribunales:** Ante las malas prácticas procesadas por las entidades bancarias, en los últimos años ha aumentado el número de clientes, trabajadores de las entidades, colectivos de personas o instituciones que han denunciado o han protestado por su mala práctica. Según ha ido pasando el tiempo los ánimos de la sociedad han ido decreciendo ante la continua aparición de éstas malas prácticas como la reducción de las plantillas de las entidades, el cierre de oficinas, casos de corrupción,...

- Calificaciones de agencias/instituciones internacionales: Antes de la crisis se podía decir que las entidades financieras gozaban más o menos de una buena valoración por parte de las agencias de calificación de riesgos, aunque algunas de ellas ya preveían la situación de crisis que se nos avecinaba. Es por eso que en estos último años ha aumentado la frecuencia en la que agencias como Moody's, Fitch y Stándard & Poor's han reducido de manera considerable su valoración, poniendo en entre dicho la calidad de los productos que algunas de ellas ponían a disposición del cliente (como es claro el caso de Bankia). Estas calificaciones son publicadas en la mayoría de los medios de comunicación del país por lo que llegan fácilmente a los oídos de la sociedad y como consecuencia pueden afectar de manera considerable a la confianza que ésta pueden tener hacia las entidades de crédito.

## **2.2. ENTIDADES FINANCIERAS**

De todas las noticias recogidas en dicho estudio, se ha podido realizar una clasificación referida a las entidades que más aparecen nombradas en tales medios de comunicación. Se puede observar en la gráfica de la siguiente página cómo llegan a aparecer nombradas hasta 35 entidades financieras dentro del sistema financiero español, de las cuales algunas como son el caso de Bankia, Banco de Valencia, Novagalicia Banco, Caixabank, CAM, llegan a ser las que más noticias llegan a acaparar ya sean por diversos motivos tales como casos de corrupción, participaciones preferentes, casos de desahucios, adquisiciones de otras entidades financieras,... Todas las noticias recogidas atienden al criterio de que puedan crear algún tipo de modificación en la confianza de la sociedad.

Gráfico 2.2. – Entidades financieras que más noticias acaparan (1/1/2012 – 31/7/2013).



Fuente: Elaboración propia. Periódicos El Mundo y El País.

A continuación se evaluarán las 3 entidades financieras que más noticias acaparan: Bankia, Banco de Valencia y Novagalicia Banco.

### **2.2.1. Bankia**

La entidad que sin duda más destaca frente al resto de entidades financieras es Bankia. Dicha entidad nace a finales del 2010 como consecuencia de la reestructuración financiera impulsada por el Banco de España y es el resultado de la unión de siete cajas: Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid, Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja), Caja Insular de Ahorros de Canarias, Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ávila, Caixa d'Estalvis Laietana, Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Segovia y Caja de Ahorros de la Rioja. (Bankia S.A. 2013).

En el estudio se puede observar cómo Bankia es la entidad bancaria que más noticias acapara en ambos rotativos periodísticos dentro de las categorías elegidas como posiblemente mayores causantes de la desconfianza de la sociedad hacia el sistema bancario. Y es que dicha entidad destaca sobre el resto de entidades por ser la entidad con mayores problemas del sistema financiero español. La mayor parte de las noticias relacionadas con ésta entidad tienen que ver con la mala gestión de sus dirigentes y las deficientes decisiones tomadas para dirigirla, porque dos de sus expresidentes, Miguel Blesa y Rodrigo Rato y gran parte del consejo de la entidad están siendo investigados por la justicia.

Rodrigo Rato fue citado en julio del 2012 por la Audiencia Nacional como imputado por la mala gestión de la entidad, para que declarara por el agujero de 23.465 millones de Euros con el que contaba la entidad. Un agujero que podría haber desestabilizado por completo el sistema financiero español, ya que Bankia es el cuarto banco más grande de España, contando con una clientela cercana a los 11 millones de personas. Dicha situación de incertidumbre hace que toda esa clientela no tenga su total confianza hacia Bankia y tenga miedo ante una posibilidad de quedarse sin sus ahorros.

Otro de los imputados es el expresidente Miguel Blesa, al que se le ha colgado el cartel de ser el primer gran banquero de la época moderna contra el que se dicta cárcel por fraude financiero y gestión anómala. La justicia ha tomado esta decisión debido a la adquisición por parte de Caja Madrid del City National Bank de Florida (CNBF). Ésta adquisición no supondría ningún problema en situaciones normales, pero dicha

adquisición se produjo en el 2008, en pleno comienzo de la gran crisis que asoló y sigue asolando a Europa, y la cantidad por la que se compró fue de 754 millones de Euros cantidad que tampoco supondría un problema si la entidad se encontrase con buena salud financiera, pero como el juez Silva ha demostrado Caja Madrid no disponía de la suficiente liquidez como para afrontar dicha adquisición y ésta pudo ser el desencadenante de la gran crisis por la que atraviesa en estos momentos la entidad. Por éste delito el juez Silva mandó encarcelar a Miguel Blesa hasta en dos ocasiones, la primera fue el 16 de mayo, de la cual el exbanquero salió en libertad tras previo pago de una fianza de 2,5 millones de Euros. Apenas 20 días después, el 5 de junio, el juez Silva decretó de nuevo su ingreso en prisión, esta vez sin posibilidad de fianza. A los 15 días después de haber entrado en prisión, la sección 30 de la Audiencia Provincial de Madrid decidió anular la investigación del juez Silva por considerarla desproporcionada, lo que tuvo como inmediata consecuencia la salida de prisión de Blesa. Por todos estos acontecimientos el juez Silva fue apartado de la investigación por no ser considerado imparcial a la hora de tomar partido en las resoluciones judiciales, a pesar de ello la Audiencia Provincial de Madrid sigue viendo razones para seguir investigando a Blesa. (El Mundo (2013 k)).

Bankia también es nombrada en multitud de veces en el rotativo por el gran agujero económico que tenía en sus cuentas, un agujero de 23.465 millones de Euros, lo cual supuso que fuera la entidad que mayor ayuda tuviera que recibir por parte de las administraciones públicas. En primer lugar, tuvo que ser intervenida por el estado español, lo que supuso su nacionalización y una inyección de dinero público por valor de 4.465 millones. Pero ésta cantidad era insuficiente para su viabilidad por lo que de los 100.000 millones de Euros entregados al estado español por parte del BCE para el saneamiento del sistema financiero español, 17.000 millones fueron destinados a Bankia. Esta inyección de capital en principio ha conseguido mantener estable a la entidad y que de cierta manera pueda seguir con el transcurso de sus actividades. (De Barrón, I. (2011)).

A cambio de todas estas ayudas Bruselas obliga a Bankia a cumplir unas ciertas normas entre las que destacan una reestructuración drástica de su plantilla, una reducción del 28%, es decir, unos 6.000 despidos. Además, deberá reducir de igual forma el número total de sucursales, lo que supondrá el cierre de unas 1.100 oficinas. Esta situación ha

suscitado que los empleados afectados con el apoyo de todos los sindicatos representativos de Bankia (UGT, CCOO, SATE, CGT, el sindicato independiente CSICA y la Asociación de Cuadros y Profesionales) se manifiesten de manera continua ante la sede de la entidad por una reducción del ERE. La propia entidad se defiende argumentando que esa reducción tanto de personal como de oficinas no es de su propio gusto, sino que le es impuesta por Europa y no le queda más remedio que acatar dichas decisiones.

Otro de los temas que más es tratado es el caso de las preferentes, un tema que ha salpicado a numerosas entidades financieras y entre las que destaca el caso de Bankia. Y es que dicha entidad sólo en el año 2009 captó 3.000 millones de Euros con la comercialización de dicho producto ante unos 92.000 clientes. Según declaraciones de José Sevilla (24 de abril de 2013), director general de presidencia de Bankia, podrían estar afectados entre 294.000 y 295.000 clientes.

El gran problema que ha causado la comercialización de este producto financiero es la falta de información que han ofrecido los bancos a sus clientes, algo que las propias entidades, entre ellas Bankia, ha acabado reconociendo, abusando de esta manera de la confianza que tenían los banqueros con sus clientes. Esta situación también ha provocado gran cantidad de protestas y manifestaciones por parte de sus clientes y es que están completamente indignados por el atraco sufrido. La entidad les propuso a sus clientes un canje de sus participaciones preferentes por acciones de la entidad para que pudieran desprenderse de ese activo tóxico pero el problema aparece cuando la entidad les informa a sus clientes que antes del canje va a realizar una quita media del 38%. Y si a esto se les suma que el precio de la acción de la entidad ha pasado de 1.35 Euros a 0.57 Euros, es decir una reducción del 60%, se puede llegar a la conclusión de que las pérdidas sufridas entre la quita y la depreciación de la acción ascienden a un 74%. Un cliente que tuviera invertido 10.000 Euros en preferentes, al querer convertirlas en acciones tendría una quita de 3.800 Euros, por lo que le quedarían 6.200 Euros en títulos teniendo en cuenta que la acción se mantuviese en los 1.35 Euros pero ante la depreciación de la acción hasta los 0.57 Euros supondrían unas pérdidas de 3.600 Euros, al final se vería reducida su inversión hasta los 2.600 Euros. Esta nueva situación ha suscitado una nueva oleada de protestas hacia la entidad por parte de los clientes, que han visto reducidas sus inversiones de manera considerable. Esto ha provocado que

muchos de estos clientes decidan no aceptar dicha quita y solicitar el proceso de arbitraje. Este proceso permitiría a todas aquellas personas que no fueron informadas adecuadamente del riesgo que adquirirían recuperar el 100% de la inversión, siempre y cuando su caso sea aceptado.

En cuanto a problemas con la justicia tanto por la mala gestión de sus directivos como por la venta de productos tóxicos tales como las participaciones preferentes como por las ayudas recibidas tanto por el Estado español como por la Unión Europea para sanear sus balances, se puede afirmar que Bankia es la entidad financiera española más castigada por la crisis y su problemática situación no pasa desapercibida para sus clientes. Ante la desconfianza en la entidad madrileña son muchos los que han decidido sacar su dinero de ahí. Según datos oficiales en el primer semestre del 2012 Bankia sufrió una salida total de 6.921 millones de Euros.

### **2.2.2. Banco de Valencia**

Otra de las entidades que más noticias copan en El Mundo y en El País es el Banco de Valencia. Banco de Valencia es una entidad bancaria fundada en 1900 en la Comunidad Valenciana. En 2010, se convierte en el 7º banco por capitalización bursátil español, la cual ascendía a más de 1.500 millones; y el 8º en cuanto a inversión crediticia, con más de 18.400 millones de inversión crediticia neta.

En el último año y medio el Banco de Valencia ha sido unos de las entidades que más noticias han copado, por lo que al igual que el caso de Bankia puede ser una razón determinante para explicar la falta de confianza que la sociedad española ha perdido hacia los bancos. Y es que en el estudio realizado se han podido observar algunas noticias que han podido afectar a la relación cliente-banco. Entre todas ellas las que más se repiten son el caso de la nacionalización por parte del Estado español y su posterior compra por Caixabank y la mala gestión realizada por la antigua cúpula de la entidad lo que ha llevado a numerosas denuncias por parte de accionistas de la entidad, clientes y tribunales de justicia.

Respecto al primer tema, hay que decir que Banco de Valencia tuvo que ser rescatado por el Banco de España el pasado 21 de noviembre de 2011 con una inyección de

capital de 3.000 millones de Euros, lo que supuso su nacionalización. Un año más tarde el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB) comunicó que inyectaría otros 4.500 millones de Euros en la entidad valenciana procedentes de la ayuda europea de 100.000 millones. Además de esta inyección de capital la entidad debería traspasar al “Banco malo” todos los activos tóxicos ligados al ladrillo. Hay que tener en cuenta que de todas las entidades nacionalizadas el Banco de Valencia es la entidad con menor número de activos tóxicos, a pesar de ello le tuvo que entregar al Sareb 1.962 millones de Euros en activos. El 12 de junio de 2013 la Junta General de Accionistas del Banco de Valencia aceptó la integración de la entidad en el grupo CaixaBank.

Los responsables de la entidad no han sabido administrar bien los recursos de la entidad en los años de bonanza y tras la explosión de la crisis financiera ha salido a la luz su deficiente labor. Es por ello la gran cantidad de noticias encontradas en las que se denuncia tanto por parte de empleados, clientes y organismos nacionales e internacionales la mala gestión llevada a cabo y en las que en muchos casos solo tenía como objetivo el beneficio propio. Así, podemos destacar la noticia que más se ha repetido en el último año en relación con el Banco de Valencia (sin tener en cuenta su adquisición por parte de CaixaBank) y es la denuncia interpuesta por el FROB en la que se considera que parte de los ex directivos de la entidad, entre ellos los ex consejeros delegados del Banco de Valencia, Domingo Parra y Aurelio Izquierdo y el empresario Eugenio Calabuig (presidente de Aguas de Valencia), pudieron provocar en la entidad un agujero de unos 500 millones de Euros por estafa, administración desleal y apropiación indebida de recursos financieros procedentes de la entidad. Todas ellas son acciones que van en contra de la buena ética bancaria y en las que sólo buscaban su propio beneficio personal. Entre esas operaciones que pudieron provocar tal agujero el FROB denuncia la compraventa de participaciones de la sociedad Inversiones Financiera Agval en 2008, la adquisición de acciones de la sociedad Costa Bellver o la concesión de financiación a favor de la sociedad Capital Residencial, todas ellas acciones relacionadas con varios integrantes de la familia Calabuig. También encontramos la denuncia de 137 pequeños accionistas del Banco de Valencia en la que se querellan contra la cúpula de la entidad, dicha denuncia recalca parte de la querrela anterior interpuesta por el FROB en la que se denuncia la presentación de cuentas falsas que han agravado el daño producido a multitud de clientes así como una mala gestión de la entidad.

No es de extrañar éstas denuncias hacia los consejeros de la entidad y es que en el año 2011 la cúpula del Banco de Valencia dirigida por el ex consejero delegado Domingo Parra decidió premiar su administración de la entidad con un aumento de sus retribuciones, un aumento del 7,5% respecto al 2010. Dicho aumento se produjo en las retribuciones de Domingo Parra, los directores generales adjuntos y en el resto de miembros del comité ejecutivo de dirección. Por lo general éste tipo de aumento no podría tener ningún problema si el rumbo de la entidad fuera el correcto y presentase unos balances saneados y la buena situación de la empresa se pudiera relacionar con el buen hacer de los directivos pero es que dicho aumento se produjo sólo unos meses antes de que la entidad tuviera que ser intervenida por el Banco de España para evitar que entrara en quiebra, es por lo que subirse el salario sabiendo que la situación de la entidad está cerca del desastre es algo que va en contra de todos los principios morales.

Todas estas noticias tienen un fuerte impacto en la sociedad y más en los clientes de la entidad que pueden ver que sus ahorros no se encuentran en buenas manos y los vean peligrar o que no simpatizan con la administración de los gestores de sus depósitos. Es por eso que aumenta la desconfianza de la sociedad hacia las entidades bancarias y en este caso existen datos que apoyan esta teoría y es que desde mediados del 2011 hasta mediados del 2012 los clientes del Banco de Valencia retiraron más de 2.000 millones de Euros por desconfianza total hacia dicha entidad, por lo que los depósitos totales de la entidad se mantuvieron en los 11.600 millones de Euros, una reducción del 15.2% respecto al año anterior. La conclusión que se puede obtener es que los clientes son muy sensibles a las noticias de carácter negativo que están relacionadas con la entidad donde guardan sus ahorros y su reducción puede afectar de manera importante a la estabilidad de la entidad teniendo en cuenta las dificultades económicas por las que pasa. (El Mundo (2013 a)).

### **2.2.3. Novagalicia Banco**

Novagalicia Banco nace en el año 2011 con la reforma financiera mediante la fusión de las cajas de ahorro gallegas Caixa Galicia y Caixanova. Su rango de operación se centra principalmente en Galicia, Asturias y León en el que opera bajo la marca comercial Novagalicia Banco. Desde marzo del 2012 en el resto del Estado la entidad financiera

opera bajo la marca EVO. En la actualidad presta servicios financieros a más de 2,6 millones de clientes, repartidos entre España, Argentina, Estados Unidos, Francia, México, Portugal, Reino Unido, Alemania, Suiza y Venezuela. (NCG Banco S.A. (2012)).

Novagalicia Banco es otra de las entidades junto Bankia y Banco de Valencia que más ha dado y da que hablar en los medios de comunicación. En este caso dicha entidad destaca principalmente por dos temas que afectan de forma directa a la confianza que los clientes sienten hacia ellos, su nacionalización por parte del estado español y el caso de las participaciones preferentes. Ambos temas aparecen en la gran mayoría de las noticias relacionadas con la entidad.

Empezaremos hablando por el primer tema, el de la nacionalización de la entidad. El 10 de octubre de 2011 los problemas financieros por los que pasaba la entidad gallega llevan al Estado español a intervenir la entidad por medio del FROB mediante una inyección de capital de 2.465 millones de Euros, lo que propicia la nacionalización de la entidad, convirtiéndose el Estado en accionista mayoritario con un control del 90%.

Pero las necesidades económicas no se quedan ahí y tras la ayuda europea de 100.000 millones de Euros al Estado español para sanear su sistema bancario, la entidad gallega solicita otra ayuda de 7.176 millones de Euros para poder sanear sus balances por completo. A cambio de esta ayuda la entidad se comprometió a una importante reducción tanto de sus empleados como de sus oficinas. En el caso de los empleados llegaron a un acuerdo con los sindicatos para reducir el número de despidos a 1.850 de ellas 455 serán prejubilaciones, en el caso de las oficinas se cerrarán 131 entidades y se llegó a un acuerdo para ampliar los horarios existentes de éstas. Ésta problemática situación suscitó una gran oleada de protestas de los empleados que veían peligrar su puesto laboral.

Pasándonos al caso de las participaciones preferentes, se ha podido comprobar que Novagalicia Banco ha sido de todas las entidades financieras acusadas por la venta de dichos productos tóxicos la que más noticias ha copado, llegando a acaparar el 39% del total de noticias. Noticias que ponen de manifiesto el gran problema que afecta de miles de personas en todos los territorios donde opera la entidad. Raro es el día que no aparece alguna noticia relacionada con las preferentes en Galicia y es que éste es un

tema muy serio en el que según la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorro y Seguros (ADICAE) cerca de 100.000 son los clientes afectados en Galicia por la venta de este producto tóxico por parte de Caixanova y Caixa Galicia. Se calcula que las cajas gallegas colocaron entre clientes minoristas unos 1.000 millones de Euros entre el 2003 y el 2009. Por eso no es de extrañar las continuas protestas de los afectados ante las oficinas de la entidad o del gobierno gallego que han visto como los ahorros de toda una vida han desaparecido de su vista.

El ánimo de los gallegos está por los suelos ante dicha situación ya que la gran mayoría no tenían información suficiente acerca de dicho producto y a la hora de firmar se dejaron convencer debido a la confianza que tenían puesta en la entidad financiera. Por eso se pueden apreciar gran cantidad de comentarios de clientes totalmente descontentos con la entidad gallega, a la que acusan de haberlos engañado y haber jugado con ellos para su propio enriquecimiento.

La mala situación de Novagalicia Banco, la nacionalización por parte del Estado español y el problema de las preferentes afectan de manera importante a la imagen de la entidad que ven sus clientes, por eso según datos de la entidad a cierre del 2012 la pérdida de capitales fue de 7.938 millones de Euros. Se aprecia la importante fuga de capitales que está sufriendo la entidad gallega, en parte producida por la mala imagen ofrecida tras la mala administración de la entidad en años anteriores y en parte por la situación de crisis.

## 2.3. NOTICIAS MÁS INFLUYENTES

Tabla 2.1. – Noticias más influyentes en la confianza de la sociedad española.

<b>Noticias</b>	<b>El Mundo</b>	<b>El País</b>	<b>Total</b>
Hipotecas	1.221	1.109	2.330
Participaciones Preferentes	445	646	1.091
Denuncias/Protestas	186	173	359
Medidas Gob. España	132	189	321
Medidas UE	127	100	227
Reestructuración Sistema Financiero	133	110	243
Activos inmobiliarios	94	97	191
Valoraciones	73	60	133

Fuente: Elaboración propia.

A continuación se analizarán las noticias que más impacto mediático han recibido y que pueden influir en la confianza que la sociedad española siente hacia las entidades financieras, y que según la tabla anterior son: Hipotecas y Participaciones Preferentes.

### **3. HIPOTECAS**

#### **3.1. INTRODUCCIÓN**

Ya han pasado unos 5 años desde que comenzó la gran crisis en la que nos encontramos inmersos, 5 años en los que gran cantidad de familias han dado un drástico giro de 180° a su forma y estilo de vivir. El aumento de los precios de los productos y servicios, el aumento de los despidos, posibilidades casi nulas a la hora de encontrar un trabajo... han provocado que gran cantidad de personas en este país no tengan ingresos suficientes para poder llegar a fin de mes. Esta falta de ingresos ha hecho que gran cantidad de familias se hayan visto desahuciadas de sus propias casas.

Según datos facilitados por el propio Banco de España el pasado 10 de mayo del 2013, en el año 2012 cerca de 40.000 familias en España se vieron en una situación de desahucio. Así 39.167 viviendas fueron entregadas a los bancos como resultado de los procedimientos de ejecución, de las cuales 32.490 (un 83%) se trataba de una vivienda habitual. Además algo más de la mitad de las viviendas entregadas (20.972) fueron de manera voluntaria y que de ellas, unas 15.826 (un 43%) se produjeron mediante la dación en pago. En las otras 18.195 viviendas entregadas a los bancos fue necesario acudir a la vía judicial para que los bancos pudieran tomar posesión de ellas. De toda esta cantidad, unas 2.968 viviendas (un 16%) estaban ocupadas y de todas ellas fue necesaria la intervención de la fuerza pública en 464 casos. Y es que desde el 2007, que es cuando estalla la crisis, hasta el segundo trimestre del 2011 se llegaron a iniciar más de 300.000 ejecuciones hipotecarias, lo que nos da una importante visión acerca de este gran problema que nos acecha. Según datos oficiales del Banco de España durante todo 2011 se produjeron una media de 170 desahucios al día. (El Mundo (2013 i)).

A continuación veremos un informe de la Plataforma de Afectados por la Hipoteca así como una visión de su actuación. También veremos cuáles son los principales aspectos problemáticos de las hipotecas, cláusulas abusivas y cláusulas suelo, así como las medidas adoptadas por el gobierno de España para tratar de poner solución a dicho problema. Terminaremos con una visión general del tema a modo de conclusión.

### 3.2. PLATAFORMA DE AFECTADOS POR LA HIPOTECA

Todos estos datos vistos hasta ahora ponen de manifiesto la grave situación hipotecaria que está sufriendo España en estos años de crisis y en especial las familias afectadas por ellas que son las que sufren todas las consecuencias y son las grandes perjudicadas. Y es que, como se puede observar en las estadísticas que muestran la gran cantidad de desahuciados, la actual Ley hipotecaria española no es lo suficientemente competente como para tratar de proteger a las entidades financieras y a los clientes por igual, ya que permite actuar a las entidades financieras con una mayor libertad y con el riesgo mínimo de salir perjudicadas en temas de conflictos hipotecarios. Ante esta situación de desigualdad de poder ente entidad y cliente han surgido gran cantidad de asociaciones que tienen como objetivo el luchar contra los bancos y principalmente contra las acciones que se consideran como moralmente incorrectas y que perjudican de forma visible al cliente, como es el caso de la Asociación de Afectados de Bancos (APABANC), la Asociación de Pymes y Particulares en Contra de los Abusos Bancarios (APY CAB), los Ahorradores Afectados por las Malas Prácticas Bancarias,... pero de entre todas ellas destaca una por encima de todas y esa es la Plataforma de Afectados por la Hipoteca (PAH). (PAH (2013)).

La Plataforma de Afectados por la Hipoteca surge en el año 2009 en Barcelona como un movimiento social para que todo el mundo pudiera optar a una vivienda digna. En poco tiempo consigue expandirse por todo el territorio español captando gran cantidad de adeptos. Esta plataforma agrupa a todas aquellas personas con dificultades de pagar la hipoteca, aquellas personas que están siendo desahuciadas y personas que se sienten identificadas con dicho movimiento. Para el cumplimiento de su objetivo principal dicha plataforma tiene numerosos frentes abiertos, entre los que destacan:

- Movimiento “stop desahucios” con el que se pretende paralizar aquellas ejecuciones hipotecarias que las entidades llevan a cabo para quitar las viviendas a aquellas familias que no pagan su hipoteca.
- Dación en pago, a través de la cual se cancelaría la deuda hipotecaria que tiene el cliente con el banco mediante la entrega de la vivienda de uso habitual. Probablemente éste sea el mayor objetivo de la plataforma ya que hay gran cantidad de personas que tras ser desahuciadas por el banco siguen manteniendo la deuda con el banco.

- Otra campaña protagonizada por esta plataforma es la de dar cobertura a las familias para ocupar aquellas viviendas de las que han sido desahuciadas por las entidades financieras, con lo que se pretende presionar tanto a las entidades financieras para que acepten la dación en pago como a las entidades públicas para que adopten las medidas necesarias para poder optar a una vivienda digna.
- Iniciativa Legislativa Popular (ILP). Es una iniciativa propuesta por la PAH que tiene como objetivo el poner el freno al problema de los desahucios. Fue avalada por algo más de 1.400.000 firmas de la sociedad española y fue presentada en el congreso de los diputados, consiguiendo finalmente la aprobación de todos los partidos políticos incluido el Partido Popular que fue el último en dar su aprobación. Finalmente el PP integró la ILP dentro de su proyecto de ley anti-desahucios y la PAH, ante esta fusión y la poca notoriedad dada a su proyecto de ley, decidió la retirada simbólica de su propuesta para manifestar su disconformidad con el nuevo texto resultante.

Según datos oficiales del Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) recogidos a través de una encuesta realizada entre el 4 y el 12 de febrero de 2013, el 81% de los encuestados afirma que confía mucho más en las asociaciones que en los partidos políticos. Estos datos confirman el que la Plataforma de Afectados por la Hipoteca se haya convertido en poco tiempo en una de las asociaciones más populares de la sociedad española. Esta popularidad se debe principalmente a dos motivos: el primero de ellos es que defiende lo que se considera un derecho importante para los ciudadanos como es el derecho de poder optar a una vivienda digna y el segundo motivo y puede que el más importante, porque está plantando cara a los bancos en aquellas acciones que se consideran inmorales y que tienen como único fin su enriquecimiento a costa de sus clientes, como es el caso de las cláusulas suelo o del mantenimiento de la deuda una vez que han embargado la casa al cliente. (Garea, F. (2013)).

Según un estudio realizado por dicha plataforma en enero del 2013 acerca de la retrospectiva sobre desahucios y ejecuciones hipotecarias en España entre el 2007 y el tercer trimestre del 2012, el número de desahucios realizados se ha visto incrementado de manera considerable con el paso de los años, pasando de unos 49.848 desahucios en el 2008 a unos 94.825 desahucios en el 2011, hasta el tercer trimestre del 2012 el

número de desahucios asciende a 76.724. Estas cifras no coinciden con las ofrecidas por el Banco de España (B.E.). Este desajuste es debido a que los datos ofrecidos por el B.E. es información recopilada por los Servicios Comunes de Actos de Comunicación y Ejecución, mientras que los recogidos por la PAH proceden de los juzgados de primera instancia. Estos últimos datos son los más fiables ya que son los juzgados los encargados de emitir las órdenes de desahucios. (Colau, A. y Alemany, A. (2013)).

Cómo desahucio entendemos al término jurídico que se aplica cuando se priva al poseedor del inmueble de su utilización mediante una orden judicial, que es debida a un incumplimiento del contrato por parte del poseedor ya sea por falta de pago de la renta o cualquier otro incumplimiento contractual. Al acto físico de desahuciar a una persona de su bien inmueble se le conoce con el nombre de lanzamiento y para la realización de este acto deben acudir físicamente al inmueble objeto de desalojo, el propietario, junto con una representación del juzgado y un cerrajero. Este grupo será el encargado de tomar la posesión del inmueble, aunque en la gran mayoría de los casos también es necesaria la actuación policial para tomar el inmueble por la fuerza debido a la negativa de sus propietarios actuales a abandonar su vivienda.

Tabla 3.1. – Lanzamientos entre el 2008 y el 3<sup>er</sup> trimestre de 2012.

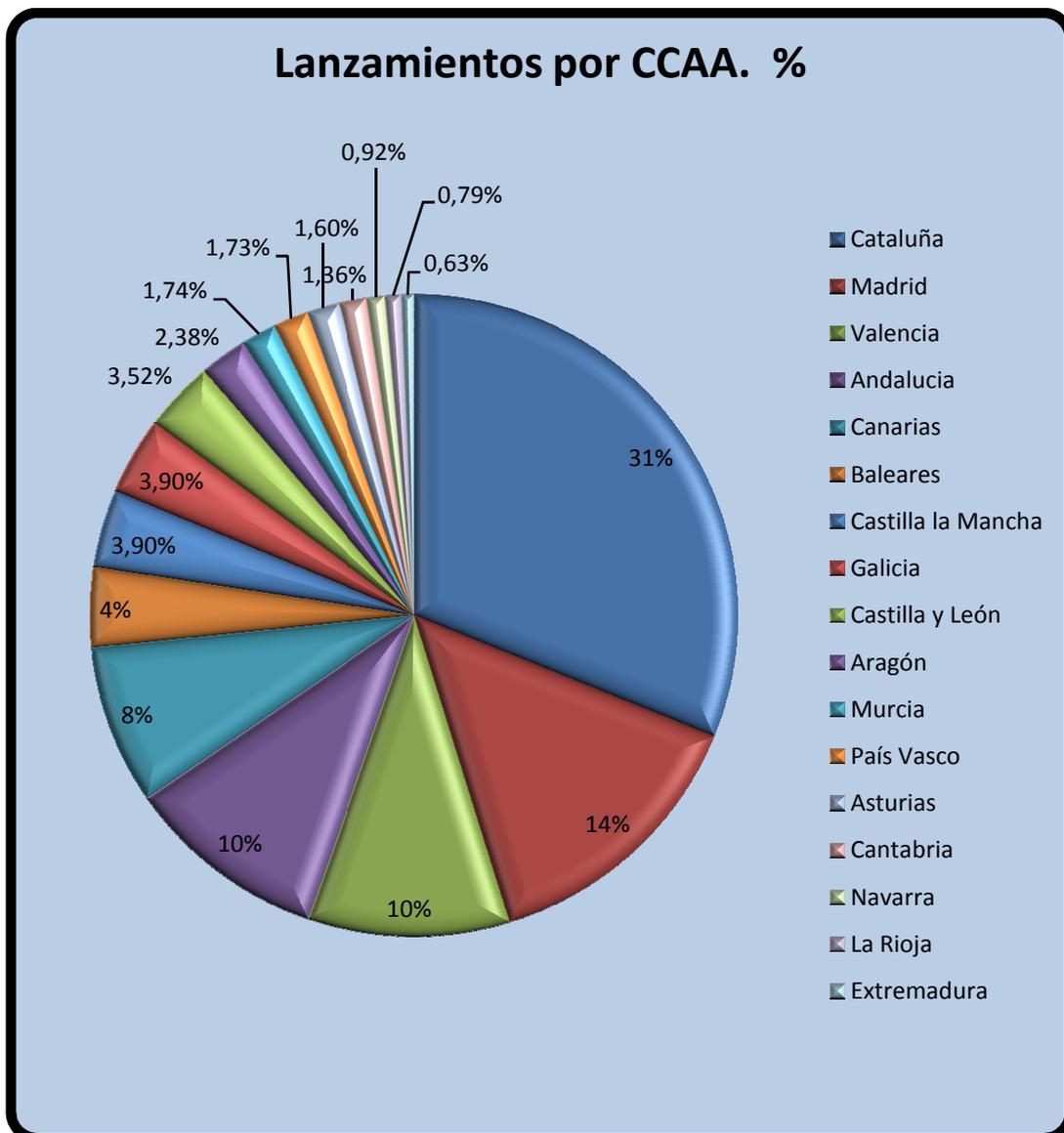
<b>AÑO</b>	<b>LANZAMIENTOS</b>
2008	49.848
2009	59.632
2010	81.747
2011	94.825
Hasta 3 <sup>er</sup> trimestre de 2012	76.724

Fuente: 2007 – 2012: Retrospectiva sobre desahucios y ejecuciones hipotecarias en España, estadísticas oficiales e indicadores.

Estos datos han convertido a los lanzamientos como uno de los principales problemas que afecta a la sociedad y es que el número total de desahucios producidos en dicho periodo asciende a 362.776.

En dicho estudio se puede observar que por CCAA Cataluña acapara el mayor porcentaje de lanzamientos con un 31% sobre el total del periodo 2008 – 3<sup>er</sup> trimestre de 2012, le sigue la Comunidad de Madrid con un 14% y la Comunidad Valenciana y Andalucía con un 10%, lejos de éstas quedan comunidades como Navarra, La Rioja y Extremadura.

Gráfico 3.2. – Lanzamientos por CCAA entre el 2008 y el 3<sup>er</sup> trimestre de 2012.



Fuente: 2007 – 2012: Retrospectiva sobre desahucios y ejecuciones hipotecarias en España, estadísticas oficiales e indicadores.

Por ejecución hipotecaria entendemos al procedimiento ejecutivo legal mediante el cual una persona pierde la propiedad de su bien inmueble por un incumplimiento de las obligaciones adheridas al adquirir la hipoteca. El banco tiene la posibilidad de ejecutar este derecho siempre que el cliente deje de pagar las cuotas hipotecarias, de manera que la entidad se quedaría con el bien inmueble y lo podría poner en subasta pública para poder satisfacer las cantidades dinerarias que el cliente le adeudaba.

En este mismo informe de la Plataforma de Afectados por la Hipoteca se puede apreciar la evolución al alza de las ejecuciones hipotecarias en los últimos años, de esta manera se puede observar como las 25.943 ejecuciones del año 2007 se superan con creces en los años posteriores incluso llegando a casi cuadruplicarse en el 2009 y en el 2010, posiblemente los años en los que más se agravó la crisis.

Tabla 3.2. – Ejecuciones hipotecarias entre el 2007 y el 3<sup>er</sup> trimestre de 2012.

<b>AÑO</b>	<b>EJECUCIONES HIPOTECARIAS</b>
2007	25.943
2008	58.686
2009	93.319
2010	93.636
2011	77.854
Hasta 3ert 2012	67.537

Fuente: 2007 – 2012: Retrospectiva sobre desahucios y ejecuciones hipotecarias en España, estadísticas oficiales e indicadores.

### 3.3. CLÁUSULAS ABUSIVAS

El pasado 14 de Marzo de 2013 el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE), con sede en Luxemburgo, falló contra el sistema de ejecución de la hipotecas en España, calificándolo como una violación de la normativa comunitaria de protección de consumidores. Esta sentencia permitirá a los jueces paralizar los desahucios si encuentran alguna cláusula abusiva en los contratos hipotecarios. (Gallego, J. (2013)).

El alto tribunal europeo llegó a esta conclusión tras el estudio de una demanda presentada por el Juzgado de lo Mercantil nº 3 de Barcelona sobre la conformidad del derecho español con la Directiva Europea sobre cláusulas abusivas en la que palabras textuales decía lo siguiente: “la normativa española no se ajusta al principio de efectividad, en la medida que hace imposible o excesivamente difícil, en los procedimientos de ejecución hipotecaria iniciados a instancia de los profesionales y en los que los consumidores son la parte demandada, aplicar la protección que la Directiva pretende conferir a estos últimos”, (TJUE, 14 de marzo de 2013).

El origen de esta demanda se remonta al año 2007 cuando un ciudadano de origen marroquí que trabajaba y vivía en España decidió comprar su propia casa, por lo que firmó con Catalunya Caixa un contrato hipotecario. Los problemas aparecen cuando a mediados del 2008 el cliente dejó de pagar las cuotas mensuales de la hipoteca, por lo que como consecuencia del impago el banco inició un procedimiento de ejecución hipotecaria, celebrando una subasta pública en la cual no se llegó a presentar ninguna oferta. La entidad, siguiendo lo dispuesto en la ley española sobre hipotecas, se adjudicó la vivienda por el 50% de su valor. El 20 de enero de 2011 y como paso siguiente al procedimiento de ejecución hipotecaria el cliente fue desahuciado de la vivienda. A todo esto hay que añadir que poco antes había presentado una demanda ante el tribunal de justicia de Barcelona por encontrar una cláusula en su contrato de préstamo hipotecario que era considerada como abusiva y en consecuencia pedía la paralización y anulación del proceso de desahucio.

En los últimos años, hipotecas y cláusulas abusivas eran conceptos que solían ir de la mano en todo contrato hipotecario ofrecido por las entidades financieras a sus clientes, como ha declarado en multitud de ocasiones la Plataforma de Afectados por la Hipoteca. Cláusulas abusivas que, como su propio nombre indica son aquellas que en

todo contrato causan un desequilibrio entre las obligaciones de las partes, suponiendo un claro favorecimiento para una de ellas y un grave perjuicio para la otra parte afectada. Para tener una definición mucho más técnica recurriremos al Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU) donde define las cláusulas abusivas como “todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquéllas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato” (art.82.1. TRLGDCU).

Según el informe realizado por la Confederación Española de organizaciones de amas de casa consumidores y usuarios (CEACCU) (Ferrando Villalba, M<sup>a</sup> L. (2008)): Las cláusulas abusivas en los contratos de ahorro, inversión y crédito; en estudio del TRLGDCU, se entiende por cláusulas abusivas las cláusulas vinculadas a contratos hipotecarios tales como:

1. Cláusulas abusivas por vincular el contrato a la voluntad del empresario.
  - 1.1. Cláusulas de prórroga automática.
  - 1.2. Cláusulas de interpretación o modificación unilateral del contrato.
    - 1.2.1. Cláusula que no concreta el tipo de interés en perjuicio del consumidor (por descubierto, moratorio o remuneratorio).
    - 1.2.2. Cláusulas que imponen costes al consumidor que no se establecen de forma clara o contratos que en su ejecución imponen al cliente comisiones y gastos no contemplados en el contrato o que no encuentran justificación en relación con la actuación de la entidad.
    - 1.2.3. Cláusulas que permiten al empresario fijar unilateralmente la deuda exigible al consumidor.
    - 1.2.4. Cláusulas que autorizan al empresario a resolver anticipadamente un contrato de duración determinada.
    - 1.2.5. Cláusulas abusivas por imponer una indemnización excesivamente elevada al consumidor que no cumple con sus obligaciones.
    - 1.2.6. Ejecuciones abusivas de la deuda por las entidades de crédito.

2. Cláusulas abusivas por limitar los derechos básicos del consumidor y usuario.
  - 2.1. Limitación de los derechos del consumidor a reclamar por incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato por el empresario.
  - 2.2. Renuncia del consumidor a la entrega del documento acreditativo de la operación.
  - 2.3. Cláusulas que excluyen o limitan la responsabilidad del empresario en el cumplimiento del contrato.
  
3. Cláusulas abusivas sobre garantías.
  - 3.1. Cláusulas que imponen al consumidor garantías desproporcionadas al riesgo asumido.
  - 3.2. Imposición de la carga de la prueba al consumidor cuando debiera corresponder al empresario.
  - 3.3. Imposición de la carga de la prueba al consumidor sobre el incumplimiento, total o parcial, del proveedor a distancia.
  
4. Cláusulas abusivas que afectan al perfeccionamiento y ejecución del contrato.
  - 4.1. Declaraciones de recepción o conformidad sobre hechos ficticios y declaraciones de adhesión a cláusulas que no ha tenido oportunidad de conocer.
  - 4.2. Pactos de renuncia o transacción respecto al derecho del consumidor y usuario a la elección de fedatario competente.

Tras la resolución del Tribunal de Justicia europeo han sido numerosas las voces que han salido al paso, entre ellas las de la Asociación Hipotecaria Española, que es una asociación que aglutina a bancos, cajas de ahorro y cooperativas de crédito llegando a copar el 80% del mercado de créditos hipotecarios, donde en un comunicado (marzo 2013) llegó a dar la razón al alto tribunal europeo diciendo que son los jueces los encargados de determinar si un contrato hipotecario es nulo por la incorporación de ciertas cláusulas abusivas. (Cebrerio Belaza, M. (2013)).

La voz del gobierno también fue una de esas voces, que a través de la vicepresidenta del gobierno, Soraya Sáenz de Santamaría, llegó a decir que van a reforzar los mecanismos para la detección de cláusulas abusivas en los contratos hipotecarios.

Por su parte los jueces, que son los más involucrados por la sentencia del tribunal de justicia europeo, tras una cumbre (Mayo 2013) a la que asistieron todos los magistrados de la Sala civil del Tribunal Supremo y magistrados de juzgados y audiencias provinciales de toda España llegaron a la conclusión de que deberán de actuar de oficio ante la existencia de cualquier cláusula abusivas en los contratos de préstamo hipotecario para la total protección del consumidor. Este control debe ejercitarse en la fase de admisión de la demanda, pero según datos del Poder Judicial a finales del año 2012 había cerca de 200.000 procedimientos ya en marcha. En estos casos, el juez deberá dar la oportunidad al deudor para que haga valer la existencia de la cláusula abusiva.

Los notarios también son una parte afectada por la sentencia del Tribunal de Justicia europeo y han salido al paso de dicha sentencia declarando que suspenderán todas aquellas ejecuciones extrajudiciales de hipotecas en las que haya sido admitida a trámite en un juzgado una demanda por cláusula abusiva. La última propuesta por parte del Consejo General del Notariado (Junio 2013), ha sido la presentación de un órgano que facilite la actuación de 3.000 notarios para una mejor protección de los consumidores hipotecarios, dicho órgano será conocido como Órgano de Control de Cláusulas Abusivas (OCCA). El objetivo principal de dicho órgano será la creación de un archivo informático en el que se incluyan todas las sentencias que declaren abusiva una cláusula. De esta manera se podrá incrementar la seguridad de los deudores a la hora de contratar una hipoteca. (El Mundo (2013 b)).

### 3.5. CLÁUSULA SUELO

Acabamos de ver una clasificación de las numerosas cláusulas de carácter abusivo existentes, pero de entre todas ellas, la cláusula que más protagonismo está teniendo en el actual panorama hipotecario es la denominada cláusula suelo.

Las cláusulas suelo son una de las tantas condiciones impuestas por las entidades financieras para conformar los contratos hipotecarios. La importancia de las cláusulas suelo reside en que éstas se encargan de indicar cuál va a ser el porcentaje mínimo de interés que se aplicará a las cuotas que el prestatario tenga que pagar. Esto quiere decir que aquellas hipotecas que tengan esta cláusula no se beneficiarán de las posibles bajadas del índice utilizado como referencia (en el caso de España el índice de referencia en la mayoría de las hipotecas es el Euribor, aunque también existen otros índices oficiales destinados a la adquisición de la vivienda como los siguientes: Interest Rate Swap (IRS), Mibor y el rendimiento interno en el mercado secundario de la deuda pública de plazo entre 2 y 6 años) (B.E. 2013). Todo ello tiene como consecuencia que si en el contrato hipotecario se firma una cláusula suelo muy alta, puede ocurrir que el Euribor sea inferior a ella, de manera que al tener este mínimo firmado no se pueda aplicar el valor del índice de referencia provocando que el cliente tenga que pagar el mínimo establecido.

Estas cláusulas se encuentran dentro de cualquier contexto legal al estar incluidas en el contrato firmado por el cliente, pero para ello deben de haber sido pactadas por todas las partes que conforman el contrato hipotecario. En la actualidad existen gran cantidad de sentencias judiciales que anulan contratos hipotecarios por no existir un aparente acuerdo entre las partes firmantes de los mismos a la hora de establecer dichas cláusulas. Todo esto al final tiene como consecuencia un beneficio para el banco y un perjuicio para el cliente frente a las oscilaciones del índice de referencia. (Cláusulas suelo 2012).

Nadie duda de la abusividad de las cláusulas suelo por eso una semana después de la resolución del Tribunal de Justicia Europeo en la que declaraba como abusiva la ley española sobre los desahucios, la sala Primera del Tribunal Supremo, presidida por Juan Antonio Xiol Ríos, declaraba como nulas las cláusulas suelo de las hipotecas en aquellos casos en los que haya falta de transparencia, nulidad que no supondrá la

devolución de las cantidades ya satisfechas. Como aspecto importante, hay que tener en cuenta que las cláusulas suelo serán legales siempre que no supongan una falta de transparencia respecto al consumidor.

Esta nueva sentencia supone una gran noticia para los consumidores españoles de hipotecas, ya que se pueden ver liberados de estas cláusulas abusivas e injustas que eran impuestas por las entidades bancarias sin negociación previa con el cliente y que impedían que las cuotas de sus hipotecas reflejaran las bajadas de los índices de referencia hipotecarios tales como el Euribor.

Dicho pronunciamiento del Tribunal Supremo es debido a un recurso de casación que presentó la asociación de usuarios de servicios bancarios (AUSBANC) en los tribunales. Ello pone fin a un largo proceso que vio su primera sentencia el 30 de septiembre del 2010, cuando el Juzgado Mercantil nº 2 de Sevilla condenó a BBVA, Cajamar y Caixa Galicia a eliminar, por abusivas, dichas cláusulas de los contratos emitidos y a abstenerse de utilizarlas en el futuro. Dicha sentencia entendía que se trataba de una cláusula de carácter abusivo, por tratarse de una condición incorporada de manera generalizada por la entidad bancaria a los préstamos hipotecarios, sin posibilidad de negociación con el cliente. El principal argumento sobre este tipo de práctica es que traspasa los principios de la buena fe, en perjuicio del cliente, originando un importante desequilibrio en las economías de los consumidores. Y es que esta cláusula suelo ha sido el principal responsable de que la progresiva reducción del índice de referencia en las hipotecas a tipo variable (en el caso de España el Euribor) no se viera reflejado en una bajada generalizada de las cuotas mensuales a pagar por los tenedores de dichas hipotecas.

Ausbanc ha sido la primera asociación que detectó esta mala práctica bancaria y ha planteado numerosas demandas para que esta cláusula sea declarada como abusiva y eliminada de los contratos. De momento ya se han detectado más de medio centenar de sentencias favorables.

# Estudio sobre las causas que provocan un descenso de la confianza de la sociedad española hacia el sector bancario

Figura 3.1. – Sentencias favorables de cláusulas suelo.

SENTENCIAS FAVORABLES SUELO					
Fecha	TRIBUNAL (Juzgado)	Letrado	Entidad	Grupo	
1.	30/09/10	Juzgado Mercantil nº 2 Sevilla	Rafael G. Carrellán	BBVA	BBVA
2.	11/03/11	Juzgado Mercantil nº 1 de León	Antonio Acosta	Caja España	liberbank
3.	18/10/11	1º Inst. nº 1 y de lo Merc. Cáceres	Juan Luis Picado	Caja de Extremadura	liberbank
4.	20/12/11	Juzgado Mercantil nº 2 de Málaga	Alfredo Martínez	BBVA	BBVA
5.	21/12/11	Juzgado Mercantil nº 1 de Cádiz	Fernando Zorita	Unicaja	CaixaBank
6.	09/01/12	1º Inst. nº 2 S. Bartolomé de Tirajana	Octavio Suárez	CajaCanarias	CaixaBank
7.	12/01/12	1º Inst. nº 1 y de lo Merc. Cáceres	Juan Luis Picado	Caja de Extremadura	liberbank
8.	18/01/12	1º Inst. nº 1 y de lo Merc. Cáceres	Juan Luis Picado	Caja de Extremadura	liberbank
9.	23/01/12	Juzg. Mercantil nº 10 de Barcelona	Sebastià Rodés	CAIXA GALICIA	nova caixa galicia
10.	23/01/12	Juzgado Mercantil nº 1 de Cádiz	Fernando Zorita	Cajasol	CaixaBank
11.	27/01/12	Juzgado Mercantil nº 2 de Málaga	Alfredo Martínez	BBVA	BBVA
12.	13/02/12	1º Inst. nº 1 y de lo Merc. Cáceres	Juan Luis Picado	Caja de Extremadura	liberbank
13.	20/03/12	1º Inst. nº 1 y de lo Merc. Cáceres	Juan Luis Picado	Caja de Extremadura	liberbank
14.	20/03/12	Juzgado Mercantil nº 2 de Málaga	Victor Bazaga	BANCO POPULAR	BANCO POPULAR
15.	23/03/12	1º Inst. nº 1 y de lo Merc. Cáceres	Juan Luis Picado	Caja de Extremadura	liberbank
16.	23/04/12	Juzgado Mercantil nº 1 de Almería	Victor Bazaga	Credifimo	CaixaBank
17.	24/04/12	Sección 1ª - Aud. Prov. Cáceres	Juan Luis Picado	Caja de Extremadura	liberbank
18.	16/05/12	Juzgado Mercantil nº 1 de Cádiz	Rafael G. Carrellán	Credifimo	CaixaBank
19.	23/05/12	Sección 1ª - Aud. Prov. Cáceres	Juan Luis Picado	Caja de Extremadura	liberbank
20.	23/05/12	Sección 1ª - Aud. Prov. Cáceres	Juan Luis Picado	Caja de Extremadura	liberbank
21.	23/05/12	Sección 1ª - Aud. Prov. Cáceres	Juan Luis Picado	Caja de Extremadura	liberbank
22.	05/06/12	Juzgado Mercantil nº 2 de Málaga	Victor Bazaga	Credifimo	CaixaBank
23.	05/06/12	Juzgado Mercantil nº 2 de Málaga	Victor Bazaga	Credifimo	CaixaBank
24.	06/06/12	Juzgado Mercantil nº 2 de Málaga	Victor Bazaga	Credifimo	CaixaBank
25.	19/06/12	Sección 1ª - Aud. Prov. Cáceres	Juan Luis Picado	BANCO POPULAR	liberbank
26.	20/06/12	1º Inst. nº 1 y de lo Merc. Cáceres	Juan Luis Picado	Caja de Extremadura	liberbank
27.	02/07/12	Juzgado Mercantil nº 2 de Málaga	Belén Rincón	novagalicia	nova caixa galicia
28.	05/07/12	Juzgado Mercantil nº 2 de Málaga	Belén Rincón	Credifimo	CaixaBank
29.	05/07/12	Juzgado Mercantil nº 2 de Málaga	Belén Rincón	Credifimo	CaixaBank
30.	10/07/12	Sección 1ª - Aud. Prov. Cáceres	Juan Luis Picado	Caja de Extremadura	liberbank
31.	11/07/12	1º Inst. nº 1 y de lo Merc. Cáceres	Juan Luis Picado	Caja de Extremadura	liberbank
32.	18/07/12	Sección 1ª - Aud. Prov. Cáceres	Juan Luis Picado	Caja de Extremadura	liberbank
33.	12/09/12	Juzg. Mercantil nº 7 Barcelona	Cristina Muntañola	CAJA RURAL DE SOMA	ruralvia
34.	13/09/12	Sección 8ª - Aud. Prov. Alicante	Pilar Buendía	novagalicia	nova caixa galicia
35.	25/09/12	1º Inst. nº 1 y de lo Merc. Cáceres	Juan Luis Picado	Caja de Extremadura	liberbank
36.	10/04/12	1º Inst. nº 1 y de lo Merc. Cáceres	Juan Luis Picado	Caja de Extremadura	liberbank
37.	04/10/12	Juzgado Mercantil nº 2 de Alicante	Pilar Buendía	BBVA	BBVA
38.	05/10/12	Sección 1ª - Aud. Prov. Cáceres	Juan Luis Picado	Caja de Extremadura	liberbank
39.	09/11/12	Sección 1ª - Aud. Prov. Cáceres	Juan Luis Picado	Caja de Extremadura	liberbank
40.	12/11/12	Juzg. 1ª Instancia nº 4 de Orense	Jesús Garriga	novagalicia	nova caixa galicia
41.	16/11/12	Juzgado Mercantil nº 1 de Córdoba	Álvaro Glez-Astolfi	CajaSur	bbk
42.	28/11/12	Juzgado Mercantil nº 2 de Málaga	Belén Rincón	Banco Pastor	BANCO POPULAR
43.	14/12/12	Sección 1ª - Aud. Prov. Cáceres	Juan Luis Picado	Caja de Extremadura	liberbank
44.	19/12/12	Sección 1ª - Aud. Prov. Cáceres	Juan Luis Picado	Caja de Extremadura	liberbank
45.	11/01/13	Juzgado Mercantil nº 2 de Málaga	Belén Rincón	Credifimo	CaixaBank
46.	15/01/13	1º Inst. nº 1 y lo Merc. Cáceres	Juan Luis Picado	Scalamar	Scalamar
47.	18/01/13	Juzgado Mercantil nº 1 de Cádiz	Rafael G. Carrellán	CAJA RURAL DEL SUR	ruralvia
48.	11/02/13	Juzg. Mercantil nº 10 Barcelona	Cristina Muntañola	Scalamar	Scalamar
49.	26/02/13	Sección 3ª - Aud. Prov. Badajoz	Juan Luis Picado	BBVA	BBVA
50.	28/02/13	Juzgado Mercantil nº 1 de Vitoria	Marisa Gracia	Guipuzcoano	Banco Sabadell
51.	04/03/13	Juzgado Mercantil nº 2 de Málaga	Victor Bazaga	Unicaja	CaixaBank
52.	05/03/13	1º Inst. nº 1 y de lo Merc. Cáceres	Juan Luis Picado	Caja España	liberbank
53.	06/03/13	Juzgado Mercantil nº 1 Córdoba	Álvaro Glez-Astolfi	CajaSur	bbk
54.	06/03/13	Juzgado Mercantil nº 1 Córdoba	Álvaro Glez-Astolfi	CajaSur	bbk
55.	06/03/13	Juzg. Mer. nº 1 Santa Cruz Tenerife	Miguel Velázquez	cajasiete	ruralvia
56.	07/03/13	Juzgado Mercantil nº 2 de Bilbao	Susana Barbero	Guipuzcoano	Banco Sabadell
57.	07/03/13	Juzgado Mercantil nº 2 de Bilbao	Marisa Gracia	Guipuzcoano	Banco Sabadell
58.	13/03/13	Juzgado Mercantil nº 2 de Málaga	Belén Rincón	BANCO POPULAR	BANCO POPULAR
59.	19/03/13	Sección 15ª - Aud. Prov. Barcelona	Sebastià Rodés	CAIXA GALICIA	nova caixa galicia
60.	19/03/13	Juzg. Mercantil nº 2 de Málaga	Belén Rincón	BBVA	BBVA
61.	20/03/13	Sala 1ª - Tribunal Supremo	Rafael G. Carrellán	BBVA	BBVA
62.	26/03/13	Juzg. Mercantil nº 10 de Barcelona	Montse Andrés	Banco Sabadell	Banco Sabadell
63.	28/03/13	Juzgado Mercantil nº 1 de Gerona	Sebastià Rodés	Caixa Renedes	BMN
64.	04/04/13	Juzgado Mercantil nº 2 de Murcia	Carlos Arnau	CAJAMURCIA	BMN
65.	24/04/13	Juzg. 1ª Instancia nº 4 de Orense	Jesús Garriga	caixanova	nova caixa galicia
66.	24/04/13	Juzg. 1ª Instancia nº 4 de Orense	Jesús Garriga	caixanova	nova caixa galicia
67.	26/04/13	Juzgado Mercantil nº 2 de Málaga	Belén Rincón	Scalamar	Scalamar
68.	13/05/13	Juzg. 1ª Instancia nº 4 de Orense	Jesús Garriga	novagalicia	nova caixa galicia
69.	14/05/13	Juzgado Mercantil nº 2 de Málaga	Victor Bazaga	Scalamar	Scalamar

Fuente: Ausbanc Consumo.

Una nueva sentencia del Tribunal Supremo (9 de mayo del 2013) dictamina que las cláusulas suelo, a pesar de que son lícitas, serán consideradas como abusivas en todos aquellos casos en los que no sean consideradas como “comprensibles” y “transparentes”. (El Mundo (2013h)).

Esta nueva resolución supone un nuevo varapalo para la práctica bancaria habitual ya que el alto tribunal señala que además de que uno de los requisitos fundamentales sea que las cláusulas sean claras, exige que el consumidor pueda ser consciente de la importancia de lo que está firmando.

El Tribunal Supremo adjunta una lista sobre las condiciones que podrían llegar a provocar una falta de transparencia y de esta manera llegar a declarar la nulidad de las cláusulas suelo que se encuentren en el contrato. Éstas son 6:

1. La creación de la apariencia de un contrato de préstamo a interés variable en el que las oscilaciones a la baja del índice de referencia, repercutirán en una disminución del precio del dinero.
2. La falta de información suficiente para el cliente que defina del objeto principal del contrato.
3. La creación de la apariencia de que el suelo tiene como contraprestación inseparable la fijación de un techo.
4. Su ubicación entre una abrumadora cantidad de datos entre los que quedan enmascaradas y que diluyen la atención del consumidor.
5. La ausencia de ofrecimiento de escenarios diversos en los que se pueda simular una previsible evolución de los tipos de interés.
6. La inexistencia de información previa clara y comprensible sobre el coste comparativo con otros productos de la propia entidad.

El Tribunal Supremo condena a todas las entidades bancarias a eliminar éstas cláusulas de los contratos hipotecarios y a cesar en su utilización. Por otro lado, rechaza la retroactividad de la sentencia por el riesgo de que se generen importantes desordenes económicos en la sociedad. Así la sentencia del Supremo no afectará a los pagos ya efectuados ni a “las situaciones definitivamente decididas” por resoluciones judiciales firmes, por lo que las entidades bancarias no tendrán que devolver ninguna cantidad a ningún cliente a pesar de que el tribunal considera que las cláusulas son abusivas.

Esta resolución tiene como principal consecuencia que todas las entidades financieras que han estado incluyendo las cláusulas suelo en sus contratos hipotecarios traten de eliminarlas de los mismos o adaptarlas a los criterios de legalidad exigidos. Para ello hay que partir de la premisa de que este objetivo es muy complejo ya que supondrían unas pérdidas adicionales para las entidades financieras y tal y como está la situación financiera en España es algo complicado de realizar.

Durante el pasado mes de julio el Banco de España estuvo realizando un estudio acerca del impacto que supondría el retirar las cláusulas suelo de aquellas entidades financieras que las han estado incluyendo en sus productos. El estudio incluye a las tres entidades afectadas por la resolución (BBVA, Novagalicia y Cajamar) además de todas aquellas otras entidades que también se hayan visto implicadas, entre ellas: Banco Sabadell, Popular, CaixaBank o Bankia. El estudio indica que las tres entidades incluidas en la sentencia del Tribunal Supremo tendrán unas pérdidas cercanas a los 600 millones de € mientras que el impacto de eliminarlas en todas las entidades estudiadas supondrá una cuantía de más de 800 millones de €. (El Mundo (2013 g)).

Hay que tener en cuenta que los datos expuestos de cada entidad han sido aportados por ellas mismas y todos han sido realizados bajo la premisa de que se mantengan los actuales tipos de interés a lo largo del año.

Tabla 3.3. – Impacto de la eliminación de las cláusulas suelo.

ENTIDAD	IMPORTE
BBVA	420 millones de €
Banco Popular	108 millones de €
Banco Sabadell	100 millones de €
Cajamar	50.4 millones de €
Novagalicia Banco	48 millones de €
Bankia	50 millones de €
Caixa Bank	Se ha limitado a informar de que el impacto será "muy limitado" pues sus hipotecas son transparentes, al tiempo que han defendido analizar cada contrato individualmente.

Fuente Banco de España (Julio 2013).

Son numerosas las voces que se están uniendo a la causa de la eliminación de las cláusulas suelo. La última de todas ellas ha sido la defensora del pueblo, Soledad Becerril (14 de junio 2013), cuyas declaraciones han ido dirigidas al Banco de España al que ha pedido que actúe en defensa de los consumidores y recomiende a todas las entidades financieras la supresión de las cláusulas suelo de todos aquellos productos que las contengan, siguiendo de esta manera la sentencia del Tribunal Supremo en la que las declaraba nulas. (El Mundo (2013 f)).

A la voz de la defensora del pueblo también hay que unir las declaraciones del ministro de Economía y competitividad, Luis de Guindos, en las que ha pedido al Banco de España una especial atención para el cumplimiento de la sentencia del Tribunal Supremo, en la que exige la transparencia de dichas cláusulas y sentencia al BBVA, Cajamar y Novagalicia Banco a la eliminación de éstas. Además el ministro ha dejado la puerta abierta a una posible supresión de la cláusula suelo en el resto de entidades financieras.

El PSOE también se ha sumado a la protesta alentando al gobierno que exija a todas las entidades financieras la supresión de dicha cláusula si éstas no lo hacen voluntariamente.

Asociaciones como Ausbanc o Adicae se encuentran contentas con la sentencia del Tribunal Supremo ya que es una buena forma de parar los desahucios porque obliga a recalcular las ejecuciones hipotecarias, sin embargo exigen al Banco de España que trate de garantizar la eliminación de las cláusulas suelo en todo el sector bancario ya que se trata de una práctica poco ética en la que la banca solo busca su propio beneficio sin tener en cuenta los derechos de los consumidores. Además critica el informe del Banco de España en el que estudiaba cuál sería el impacto de las pérdidas en las entidades financieras al retirar dicha cláusula alegando que, según sus cálculos, en España existen unos cuatro millones de hipotecas con cláusulas suelo, lo que ha supuesto unos 7.000 millones de € de beneficios ilegítimos a la banca.

Por el momento la sentencia del Tribunal Supremo sólo afecta a las entidades incluidas en su sentencia (BBVA, Cajamar y Novagalicia Banco) o lo que es lo mismo, a unas 720.000 hipotecas (530.000 de BBVA, 100.000 de Cajamar y 90.000 de Novagalicia Banco). Son un gran número de hipotecas cuyos propietarios pueden sentirse unos privilegiados ya que se podrán ahorrar una importante suma de dinero al mes, pero según un informe del Banco de España emitido en el 2010, en ese año 1.7 millones de personas estaban padeciendo los efectos de las cláusulas suelo, por lo que a día de hoy y quitando a los clientes de las entidades incluidas en la sentencia del Tribunal Supremo, quedarán algo más de un millón de ciudadanos con cláusulas suelo en sus hipotecas.

Numerosas son las entidades bancarias no incluidas en la sentencia que han salido al paso de las acusaciones populares alegando que las cláusulas suelo que se incluyen en sus contratos cumplen los criterios de transparencia exigidos por el Tribunal Supremo, por lo que dichas cláusulas son completamente lícitas. (Salido Cobo, J (2013)).

Por otra parte la Organización de Consumidores y Usuarios (4 de julio de 2013) anima a los hipotecados al margen de la sentencia del Tribunal Supremo a "presentar un escrito al defensor del cliente de la entidad citando dicho fallo y aleguen falta de transparencia en el contrato que le hicieron firmar". Si esta acción no surtiera efecto, que probablemente será lo habitual ya que las entidades alegan transparencia en todos sus productos, "deberían acudir a los tribunales".

### **3.3. MEDIDAS PREVENTIVAS DEL GOBIERNO DE ESPAÑA**

El malestar de la población española con la actual situación hipotecaria es debido a una deficiente regulación de la misma tanto por parte de las entidades financieras como por los sucesivos gobiernos que han pasado por el poder en los últimos años. En el último año y debido a las preocupantes estadísticas en tema de desahucios por parte de las entidades financieras y a las numerosas movilizaciones que la sociedad española ha llevado a cabo, parece evidente que se necesita un importante cambio. Esto ha provocado que se comience a tratar de poner una solución a dicho problema.

A continuación veremos cuales han sido las propuestas del Gobierno Español en materia hipotecaria en el último año y medio.

#### **3.3.1. Ley de Protección a los Deudores Hipotecarios**

Según declaraciones de Luis de Guindos (Mayo 2013), actual ministro de Economía y Competitividad, el objetivo de la nueva ley propuesta por el Partido Popular, conocida como Ley de Protección a los Deudores Hipotecarios (LPDH), es el de equilibrar la posición de las partes involucradas en el proceso de embargo de la vivienda. Dicha ley entró en vigor el 16 de mayo de 2013 y su aprobación tuvo una gran controversia, ya que sólo contó con el apoyo del Partido Popular, mientras que el resto de los partidos de la oposición (PSOE, CIU, PNV, UPyD, Amaiur, BNG e Izquierda Plural) votaron en contra de la aceptación de dicha ley ya que la consideraban insuficiente como para poder hacer frente al gran problema que están suponiendo los desahucios en la sociedad española y por no tener en cuenta a las opiniones de la sociedad que se habían concentrado en una gran propuesta conocida como Iniciativa Legislativa Popular (ILP) avalada con más de millón y medio de firmas de la sociedad. (El Mundo (2013 I)).

Remontándonos al pasado 18 de abril de 2013, el Congreso votó un nuevo texto del gobierno que fusionaba la Iniciativa Legislativa Popular (ILP) promovida por la Plataforma de Afectados por la Hipoteca (tema ya citado anteriormente), un decreto ley del Ministerio de Economía y algunas enmiendas de la oposición. Las discrepancias entre gobierno y oposición aparecen cuando se aprecia que en el texto resultante aprobado no se hacen visibles las propuestas de la ILP. Esto tiene como consecuencia

una rápida crítica tanto por parte de la oposición como por la PAH quienes critican con dureza al gobierno por no hacer caso al malestar de la sociedad española por haber aprobado una ley que no garantiza con totalidad los derechos de los ciudadanos frente a las entidades financieras en temas hipotecarios. Las principales críticas que recibe esta nueva ley aprobada por el gobierno son en primer lugar el poco caso que ha hecho el gobierno a la gran movilización ciudadana que se agrupó bajo la propuesta de la PAH y que frustró todas las esperanzas que la sociedad habían depositado en ella para una notable mejora y en segundo lugar, el que puede que sea el mayor punto débil de esta nueva ley, que no es otra que la propuesta de la dación en pago que tanto buscaba la Plataforma de Afectados por la Hipoteca, mediante la cual una familia que no pueda pagar la hipoteca de su vivienda principal entregaría dicha vivienda al banco y de esta forma se podría cancelar la deuda contraída con la entidad. Éste se podría denominar como el punto principal de las protestas de la sociedad ante los bancos.

Como se puede apreciar en la propuesta del gobierno sí que hay dación en pago pero mínima y en casos extremos, cuando sea evidente que de ninguna manera el deudor podrá acogerse a las medidas que llevan a posponer el desahucio.

De ésta manera, el pasado 16 de mayo entró en vigor la Ley 1/2013 de 14 de mayo de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social. A continuación trataremos de ver los principales puntos que la componen.

Esta Ley se dicta en atención a las circunstancias creadas por la larga crisis económica que afecta a España y que ha provocado que gran cantidad de consumidores de préstamos hipotecarios que querían adquirir una vivienda para su uso habitual se encuentren en importantes dificultades para atender a sus obligaciones. De esta manera se crea esta ley, para aliviar mediante los siguientes procedimientos la situación de aquellos deudores hipotecarios en estado de exclusión social.

El cuerpo legal se divide en cuatro capítulos, que son los siguientes:

- I. Capítulo I. En él se prevé la suspensión inmediata y por un plazo de dos años de los desahucios de las familias que se encuentren en una situación de especial riesgo de exclusión.

- II. Capítulo II. Introduce mejoras en el mercado hipotecario a través de una modificación de la Ley Hipotecaria, con medidas como la limitación de los intereses de demora exigidos por las entidades de crédito, la prohibición de la capitalización de dichos intereses, fortalecimiento del procedimiento extrajudicial y de las sociedades de tasación.
- III. Capítulo III. Recoge diferentes innovaciones en la Ley de Enjuiciamiento Civil que afectan a la ejecución en general e hipotecaria en particular, a posibles condonaciones posteriores, al derecho a parte de la revalorización, a la posibilidad de apreciar la abusividad de determinadas cláusulas o al valor de tasación en las escrituras.
- IV. Capítulo IV. Modifica el Real Decreto-Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, tanto en lo que afecta al ámbito de aplicación, como en lo relativo a las características de las medidas que pueden ser adoptadas.  
Además de esto, incluye un mandato en lo que afecta al Código de Buenas Prácticas, con disposiciones adicionales como la constitución de un fondo social de viviendas para personas que hayan sido desalojadas de su vivienda habitual por impago de las cuotas hipotecarias.

### **3.3.2. Código de Buenas Prácticas**

El pasado 9 de marzo de 2012 el gobierno aprobó el Real Decreto-Ley para tratar de poner freno a los desahucios. Conocido por el nombre de Código de Buenas Prácticas, su principal objetivo es el de tratar de flexibilizar la situación de aquellas personas que se encuentran en dificultad de hacer frente al pago de su hipoteca.

Dicho código ha sido realizado con la intención de que a él se adhieran la gran mayoría de las entidades del sector financiero español, puesto que según declaraciones de la vicepresidenta del gobierno, Soraya Sáenz de Santamaría (9 de marzo de 2012), “todos tenemos que hacer esfuerzos en estos momentos difíciles” y la aportación de los bancos será de gran ayuda para conseguir frenar los desahucios. La suscripción por parte de las entidades al código de buenas prácticas es de carácter voluntario, pero una vez suscritas es de obligado cumplimiento lo dispuesto en él durante un periodo de dos años, bajo sanciones judiciales en caso de incumplimiento.

A fecha del 14 de mayo del 2013 y según fuentes del ministerio de economía, el número de entidades suscritas al código de buenas prácticas asciende a la cantidad de 97, entre bancos y cajas, entre las cuales aparecen las principales entidades que comercializan con hipotecas como: Banco Santander, BBVA, Banco Sabadell o Bankinter. Según un comunicado de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA), todas las cajas de ahorros del sistema financiero español se encuentran adheridas al código, entre las que se destaca la presencia de Bankia, Caixabank, Ibercaja, Unicaja. Catalunya Caixa, Novagalicia Banco,... (El País (2013a), El País (2012e)).

El código de buenas prácticas cuenta con una serie de mecanismos a través de los cuales los hipotecados se podrán ir acogiendo en caso de que se encuentren en dificultades de cumplimiento del contrato. Estos mecanismos son 3:

1. Reestructuración de la deuda de aquellas familias que se encuentren en riesgo de exclusión. Para ello las entidades adheridas dispondrán de un mes para presentar dicha reestructuración a las familias. En dicho plan se incluirá un periodo de 4 años en los que las familias solo pagarán los intereses, no el capital de la hipoteca; una reducción del tipo de interés al Euribor + 0.25 puntos y un alargamiento del plazo de devolución a 40 años.
2. Si el hipotecado sigue sin poder hacer frente al pago de la deuda, la entidad le ofrecerá una quita de parte de la hipoteca. La cantidad de esa quita se estimará a partir de unos cálculos porcentuales dependiendo de cada caso en particular.
3. Si ha pasado un año desde que el cliente solicitó la reestructuración y éste sigue sin poder hacer frente a la deuda, como último recurso podrá exigir a la entidad la dación en pago, es decir que la entrega de la vivienda salde su deuda con la entidad.

Según datos del Ministerio de Economía (14 de mayo de 2013), el código de buenas prácticas ha tenido una gran aceptación por parte de familias con problemas a la hora de pagar la deuda hipotecaria durante su primer año de vida desde su implantación el pasado mes de abril de 2012. (El Mundo (2013 c), El Mundo (2013 d)).

Según los datos publicados 4.385 solicitudes han sido presentadas frente a 27 bancos y 19 cooperativas de crédito en el primer año. De ellas, 1.063 se encontraban pendientes de tramitación, mientras que de las 3.322 solicitudes tramitadas el 63% (2.190) llegaron a ser desechadas por no cumplir con los requisitos exigidos. De las 1.063 solicitudes

aceptadas, en 594 casos se procedió a la reestructuración de la deuda mantenida de los clientes con la entidad y en 298 casos se llegó a conceder la dación en pago, mediante la cual se condonó la deuda hipotecaria tras la entrega de la vivienda. En dos casos se pactó una quita de la deuda y en los 238 casos restantes el deudor no siguió adelante con los trámites necesarios, de manera que desistió en continuar con el proceso sin que se sepan las razones oportunas que lo originaran.

Del total de solicitudes durante este primer año, la agrupación por comunidades autónomas es la siguiente: Andalucía, 1.156; Cataluña, 1.028; Comunidad Valenciana, 755; Madrid, 364; y Murcia, 315. Estas 5 provincias son las que más solicitudes concentran, llegando a acumular hasta el 82,5% del total.

Tras la entrada en vigor de la nueva Ley antidesahucios el pasado 15 de mayo y tras el aceptable éxito que obtuvo el código de buenas prácticas en sus 15 meses de actividad mediante el cual se consiguieron llegar a evitar cerca de 2.000 desahucios, el gobierno de España ha decidido crear un nuevo código de buenas prácticas que incluya la nueva ley. A este nuevo código ya se le han empezado a adherir las primeras entidades financieras y a fecha del 12 de julio de 2013 ya cuenta con 24 entidades, entre ellas: Banca March, BBVA, Caixa Geral, Banco Caja España, Sabadell, Mediolanum, Popular, Santander, Bankia, Bankinter, Bankoa, Barclays, Caixabank, Caja Ontiyent, Caja Rural de Navarra, Caja Rural de Teruel, Cajas rurales Unidas, Cajasiete, Cajasur, Catalunya Caixa, ING Direct, Kutxabank, NCG Banco y Unicaja. (El Mundo (2013 j)).

### **3.6. CONCLUSIÓN**

Instituciones españolas como el Tribunal Supremo, el Gobierno, la defensora del pueblo; todos los partidos políticos que forman el panorama político español; gran cantidad de asociaciones ciudadanas como ADICAE, PAH, AUSBANC,...; organismos internacionales como el Tribunal de Justicia Europeo, el BCE o gobiernos de países como Alemania y Francia; diferentes agencias de valoración tales como Moody's, Fitch y Stándard & Poor's y multitud de instituciones y órganos más han dado su opinión acerca del anticuado e ineficiente modelo hipotecario que posee España. Y todos ellos han llegado a la conclusión de que hace falta una profunda reforma para poder frenar este gran problema que sacude a la sociedad española en estos tiempos.

Hemos podido comprobar en este estudio como los desahucios se han convertido en uno de los principales quebraderos de cabeza para decenas de miles de ciudadanos españoles, así como las diferentes cláusulas abusivas que han incluido las entidades financieras unilateralmente en los contratos hipotecarios y el daño que han producido a los consumidores. Pero también hemos podido comprobar la lucha mantenida por la sociedad mediante numerosas asociaciones como la PAH, ADICAE o AUSBANC que tratan de poner freno a los abusos de la banca. Por su parte, el Gobierno español también ha contribuido a esa lucha mediante diferentes medidas como lo son la Ley de Protección de Deudores Hipotecarios o mediante el Código de Buen Gobierno, pero el camino a seguir hasta conseguir un sistema hipotecario sin tantas desigualdades todavía es muy largo.

Lo que está claro es que toda esta problemática con las hipotecas es un elemento importante a la hora de tratar de explicar la desconfianza que siente la sociedad española frente al sector bancario y que, como se ha comentado en apartados previos de este trabajo es la más alta de la historia.

## **4. PARTICIPACIONES PREFERENTES**

### **4.1. INTRODUCCIÓN**

Según la clasificación vista en el apartado sobre las noticias que con más frecuencia aparecían en los medios de comunicación de El País y de El Mundo, el tema de las participaciones preferentes ocupa en ambos rotativos el segundo puesto. Esto hace indicar que las preferentes se han convertido en uno de los principales temas a tratar en cuanto a noticias relacionadas con el sector bancario se refiere.

La comercialización de participaciones preferentes ha sido realizada por bancos y cajas de ahorros, siendo estas últimas las que mayor volumen de negocio han tenido con su venta. Su comercialización, principalmente al cliente minorista, ha supuesto un auténtico problema para sus consumidores, quienes desconocían los altos riesgos y condiciones que adquirirían tras su contratación, viéndose sorprendidos al descubrir que su adquisición no es lo que en un principio habían contratado y que debido a los altos riesgos a los que las participaciones preferentes están sometidos, hacía peligrar el poder recuperar el total de la inversión realizada. Esta difícil situación ha tenido como principal consecuencia una importante pérdida de confianza por parte de los consumidores en las entidades financieras implicadas, lo que ha desencadenado en una gran cantidad de movilizaciones y protestas para tratar de recuperar los ahorros invertidos.

La reputación de las entidades se ha visto en entredicho y no han tardado en ofrecer soluciones a los clientes afectados como es el canje de preferentes o el proceso de arbitraje, para tratar de esta manera que las pérdidas fueran mínimas.

A continuación trataremos de entender que son realmente las participaciones preferentes así como la evolución de su comercialización en los últimos años. También veremos cuáles han sido las principales medidas adoptadas para tratar de hacer mínimas las pérdidas así como las distintas alternativas de las que dispone en consumidor para tratar de recuperar el capital invertido. Terminaremos con una visión general del problema a modo de conclusión.

#### **4.2. PARTICIPACIONES PREFERENTES, ¿QUÉ SON?**

Las participaciones preferentes son un producto complejo y de un elevado riesgo, que llegó a ser comercializado por las entidades financieras, bancos y cajas, para la captación de fondos.

La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) define las participaciones preferentes como: “los valores emitidos por una sociedad que no confieren participación en su capital ni derecho al voto. Tienen carácter perpetuo y su rentabilidad, generalmente de carácter variable, no está garantizada. Se trata de un instrumento complejo y de riesgo elevado que puede generar rentabilidad, pero también pérdidas de capital en lo invertido. Con independencia de su carácter perpetuo el emisor, tratándose de una entidad de crédito, suele reservarse el derecho a amortizarlas a partir de los cinco años, previa autorización del Banco de España”.

Como principales características de las participaciones preferentes podemos destacar:

- Son un producto considerado como un híbrido, es decir, es una mezcla entre un producto de renta variable y uno de renta fija, a pesar de que las entidades financieras las comercializaban como si de un producto de renta fija se tratase.
- Tienen carácter perpetuo, es decir, el compromiso de inversión que el cliente adquiere es para toda la vida.
- Rentabilidad variable, por lo que pueden generar o no intereses, todo depende de si la entidad oferente ha tenido beneficios o de si ha pagado dividendos. En caso de que no se produzcan estos dos hechos, los intereses generados serán nulos.
- Falta de liquidez, es decir, las dificultades que encuentran los poseedores de preferentes para vender el título. Para esta venta hay que acudir a los mercados secundarios que es dónde cotizan (Mercado AIAF)
- En caso de quiebra por parte de la entidad oferente, los poseedores de participaciones preferentes se encuentran justo por delante de los accionistas a la hora de cobrar.

En resumen, podemos decir que las participaciones preferentes son un producto híbrido entre la renta fija y la renta variable que ha sido utilizado por las entidades financieras, principalmente cajas de ahorros, para la captación de fondos. A cambio la entidad se compromete a pagar al inversor una rentabilidad anual al cliente, que suele ser muy

superior al del resto de productos tales como depósitos o plazos fijos, debido a los altos riesgos que posee.

### **4.3. COMERCIALIZACIÓN**

La comercialización de las participaciones preferentes ha sido realizada por las entidades financieras, bancos y cajas de ahorros. Éstas, a través de sus sucursales, han conseguido hacer llegar dichos productos a gran cantidad de clientela minorista. Es en este punto dónde aparece el problema que suscita y es que las participaciones preferentes son un producto ideado para un mercado especializado, su comercialización no está pensada para el pequeño consumidor. Si a esto le sumamos la confianza que los ahorradores tenían depositada en las entidades unido a una insuficiente información dada por parte de los empleados a los clientes acerca de las características y de los riesgos del producto que estaban contratando, nos da como resultado la grave situación por la que gran cantidad de afectados están pasando en estos tiempos.

Las participaciones preferentes se llevan comercializando en España desde hace bastantes años, pero es en el año 2003 cuando se incrementa la comercialización de este producto a pequeños ahorradores por parte de bancos y cajas. Todo ello es debido a la gran expansión que estaban llevando a cabo todas las entidades financieras como consecuencia del gran crecimiento de la economía a nivel mundial, por lo que estaban necesitados de capital para poder llevar a cabo dicho crecimiento, capital que encontraron en el cliente minorista.

Las participaciones preferentes se presentaron como un producto deseoso para la clientela, pues las rentabilidades que llegaban a ofrecer eran muy superiores al del resto de productos que ofrecían las entidades, tales como los depósitos a plazo fijo. Además de esto, el cobro de intereses sólo se condicionaba a que la entidad tuviera beneficios, algo muy probable en los años de crecimiento de la economía.

El gran problema apareció cuando a finales del 2008, el gigante de servicios financieros Lehman Brothers quebró, poniendo en aprietos a toda la banca mundial e iniciando una de las crisis financieras más fuertes que se recuerda desde la época de la Gran Depresión a finales de los años veinte. Llegado el año 2010, la crisis continuaba

agravando la economía mundial y los bancos, en un intento de “tomar aire” ante la retirada de importantes inversores institucionales, decidieron dar protagonismo a las preferentes para poder captar capitales en el cliente minorista. Este protagonismo lo consiguieron llegando a ofrecer importantes tipos de interés, lo cual, pronto llamó la atención de miles de clientes. Según datos de la CNMV, en mayo del 2011, estos productos financieros llegaron a sumar la cantidad de 29.713 millones de euros, del que aproximadamente un 75% correspondía a entidades de crédito (unos 22.000 millones de €) y el resto, unos 7.000 millones de € a entidadesno financieras. En el siguiente cuadro se recogen los saldos vivos de preferentes emitidos por las entidades financieras al cliente minorista en dicho periodo:

Tabla 4.1. – Saldos vivos de preferentes en mayo del 2011.

<b>Entidades</b>	<b>Participaciones preferentes (millones de €)</b>
La Caixa	4.898
Bankia	3.888
BBVA	3.475
Banco Santander	1.966
Novacaixagalicia	903
Grupo Mare Nostrum	942
CAM	1.310
Catalunyacaixa	480
Banca Cívica	9.043
Caja España de Inversiones	412
Banco Sabadell	850
Banco Popular	878
EFFibank	178
Banesto	497
Bankinter	343
Unnim	173
Banco Pastor	250
BBK Bank Cajasur	150
<b>Total emisiones</b>	<b>22.374</b>

Fuente: CNMV.

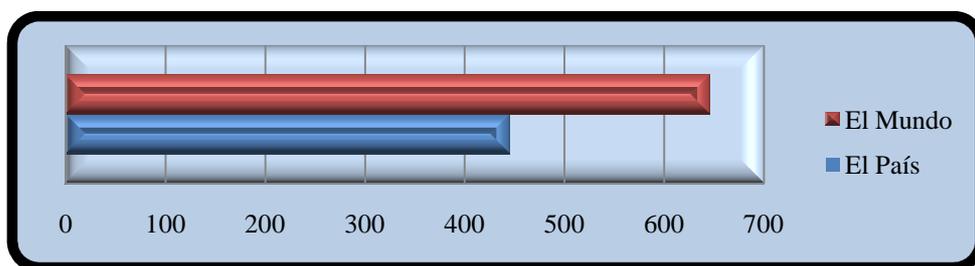
Cuando las entidades financieras comenzaron a tener problemas, las participaciones preferentes mostraron su peor cara, esto quiere decir que, como dijimos anteriormente, las preferentes solo generan intereses en caso de que la entidad oferente tenga beneficios. Los clientes se vieron en una difícil situación pues no podían disponer de su dinero y tampoco recibían intereses. La única salida que les quedó era el proceder a su venta en el mercado secundario para desprenderse de ellas, pero dicho mercado se cerró

debido a que nadie quería comprar preferentes por los problemas que estaban dando, por lo que los clientes tampoco pudieron venderlas.

En unas declaraciones de Manuel Pardós, presidente de la Asociación de Usuarios de Banca, Cajas y Seguros (ADICAE), se llega a establecer que el perfil medio de una persona afectada por las preferentes es un ahorrador cerca de la edad de jubilación que disponía de ciertos ahorros que había ido acumulando a lo largo de su vida y que llevaban siendo clientes desde hace bastantes años de la entidad por lo que conocían personalmente al director de ella y confiaban en lo que les ofrecía.

Éste es el perfil medio de persona afectada, pero en el estudio realizado en los medios de comunicación de El Mundo y de El País desde el 1/1/2012 hasta el 31/7/2013 se ha llegado a comprobar la aparición de situaciones bastante llamativas como es el caso en el que Novagalicia Caixa convirtió en preferentes el depósito de una cartilla infantil o el caso de la antigua Caixanova, que llegó a colocar preferentes a clientes analfabetos pese a la complejidad de dicho producto. También destaca el caso en el que la antigua Caixa Laietana, integrada actualmente en Bankia, vendió participaciones preferentes a una pareja de octogenarios, padeciendo uno de ellos alzheimer. En dicho estudio se ha podido comprobar como el número de noticias encontradas relacionadas con las participaciones preferentes supone una elevada cantidad.

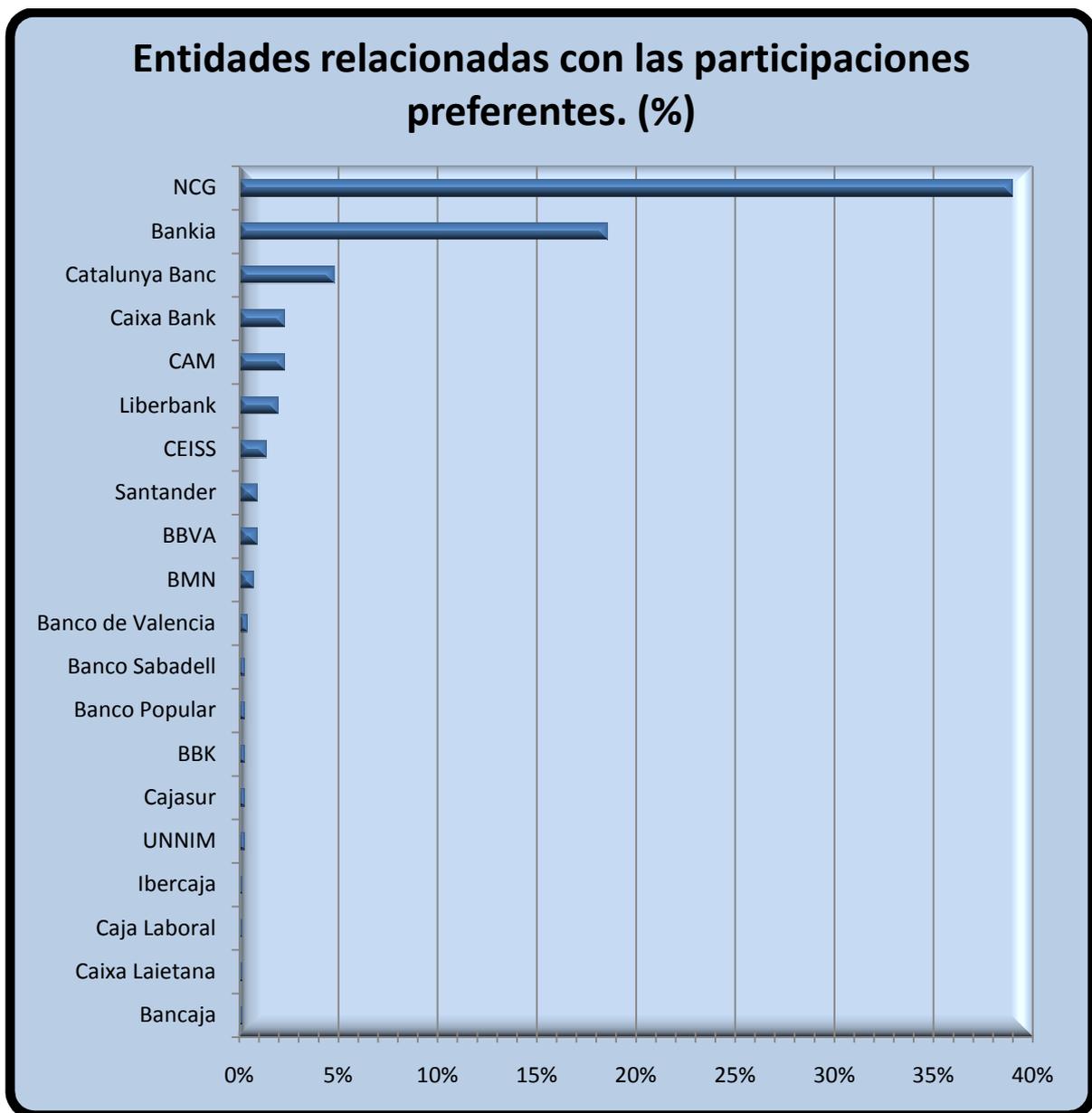
Gráfico 4.1. – Noticias de participaciones preferentes en El Mundo y en El País.



Fuente: Elaboración propia.

En las noticias revisadas para este trabajo se ha podido comprobar que el número de entidades financieras relacionadas con la comercialización de participaciones preferentes es bastante alto, pero hay algunas de ellas como es el caso de Novacaixa Galicia y Bankia que son las más asiduas. En el siguiente gráfico se muestran las entidades que aparecen en las noticias de El Mundo y El País entre el 1/1/2013 y el 31/7/2013 así como su frecuencia de aparición.

Gráfico 4.2. – Entidades relacionadas con las participaciones preferentes (1/1/2012 – 31/7/2013).



Fuente: Elaboración propia.

En dicho estudio también se ha podido comprobar como el número de noticias relacionadas con las protestas de la sociedad para tratar de poner una solución a dicho problema es bastante elevado, suponiendo un 24% del total de las noticias. Éste puede ser un indicador del descontento que la sociedad española siente con la actuación de las entidades financieras y en consecuencia puede tratar de explicar el aumento de la desconfianza hacia el sector bancario.

#### **4.4. MEDIDAS PREVENTIVAS**

##### **4.4.1. Normativa europea MIFID**

En el año 2008, tras el aumento en ventas de las participaciones, la Directiva 2004/39/CE del Parlamento Europeo y del consejo del 24 de abril, relativa a los mercados de instrumentos financieros, MIFID (Markets in Financial Instruments Directive), calificó las participaciones preferentes como un producto de alto riesgo y elaboró una normativa en la que obligaba a las entidades emisoras a realizar un test a los potenciales inversores acerca de su nivel de estudios y del nivel de conocimientos financieros que poseían para así poder determinar si eran aptos o no para acometer dicha inversión. Además de esto la entidad debía comprometerse a comunicar acerca de las características y de los riesgos que iban los clientes a asumir al contratar dicho producto.

En el Anexo I se incluye un ejemplo de test de conveniencia realizado por la entidad bancaria Bancaja.

##### **4.4.2. Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)**

La CNMV es la encargada de la aplicación de las normas de conducta de las entidades frente a la clientela y a lo largo de estos últimos años se puede comprobar bien mediante comunicados o bien mediante informes que ha tratado de regular la venta de participaciones preferentes a la clientela minorista. A continuación veremos algunas de sus actuaciones recogidas en el informe del Defensor del Pueblo sobre las participaciones preferentes:

1. El 17 de febrero de 2009, siguiendo la normativa europea MIFID, comunicó a todas aquellas entidades que comercializaban preferentes a una clientela minorista, que debían incluir un informe de valoración para ver si éstos eran aptos para realizar dicha inversión.
2. La CNMV a través de su página web ha publicado guías en las que se informa sobre las características y riesgos de las preferentes
3. El 19 de mayo de 2009, realizó un comunicado acerca de las condiciones de comercialización de las preferentes por parte de las entidades ofertoras.
4. Cuando se produce una recompra de preferentes a cambio de instrumentos financieros, la CNMV exige al inversor que le presente un folleto donde aparezcan de forma clara y específica las características de la participación.
5. En octubre y en noviembre de 2010 publica un informe sobre las buenas prácticas que deben de seguir las entidades para la venta de preferentes al cliente minorista.
6. Durante el año 2011, la CNMV llevó a cabo una revisión de los mecanismos utilizados por las entidades ofertoras, para casar internamente las órdenes de compra y venta de sus clientes de productos híbridos (participaciones preferentes y deuda subordinada).
7. Durante el año 2011 las quejas a la CNMV por casos de preferentes fue de 2000, mientras que durante el 2012 éstas se multiplicaron por cinco llegando hasta las 11.000. Esto ha supuesto por parte de la organización la iniciación de una serie de medidas para tratar de atajar futuros problemas con los inversores. Entre estas medidas destaca la creación de un grupo de expertos para la realización de una reforma del Código Unificado de Buen Gobierno.

#### 4.5. ALTERNATIVAS DEL INVERSOR

Desde que se interpusieran las primeras denuncias ante la CNMV por la toxicidad de las participaciones preferentes, los consumidores han tenido varias alternativas posibles para tratar de recuperar la inversión realizada, éstas son las siguientes:

1. Ofrecimiento de las entidades de un canje por otros productos. En esta opción las entidades financieras ofrecen al cliente de preferentes un canje por algún otro producto, ya sean acciones ordinarias, bonos convertibles en acciones o deuda a plazo fijo como las obligaciones subordinadas.
  - El canje por acciones podría ser la mejor opción para el cliente para recuperar el 100% de la inversión, pero también podría incurrir en pérdidas, todo depende de la volatilidad de la acción y del riesgo en que quiera incurrir el cliente.
  - Los bonos convertibles son emisiones de deuda que ofrecen rentabilidad y que puede ser canjeada por nuevas acciones a un precio prefijado. Al igual que ocurre con las acciones, la conveniencia de esta opción depende del nivel de riesgo que el cliente quiera asumir.
  - En el caso de las obligaciones subordinadas se está canjeando una deuda perpetua por una obligación a largo tiempo. Lo importante de esta opción es que ese dinero estará ahí bloqueado durante todo el tiempo firmado.

A continuación se recoge un resumen de los canjes ofrecidos por las entidades financieras.

Estudio sobre las causas que provocan un descenso de la confianza de la sociedad española hacia el sector bancario

Cuadro 4.1. – Canjes ofrecidos por entidades financieras

Entidad Financiera	Canje ofrecido
Santander	Canje por acciones respetando el 100% del nominal
Sabadell	Canje por acciones respetando el 90% del nominal, con la opción de recibir un 12% en caso de mantener las acciones hasta el 14/12/2012.
La Caixa	Canje por obligaciones subordinadas y bonos convertibles en acciones respetando el 100% del nominal. El 30% se cambió por bonos convertibles en acciones (50% con vencimiento en junio 2012 y el 50% en junio 2013) y el 70% restante en obligaciones subordinadas a 10 años.
CAM	Canje por acciones del Banco Sabadell (banco al que se ha adherido) respetando el 100% del nominal, con un 6% adicional en efectivo por cada año que se mantengan las acciones (hasta 4 años)
Banca Cívica	Canje por obligaciones convertibles en acciones de Banca Cívica (o de Caixabank, si ya no cotizan) respetando el 100% del nominal.
Bankia	Primera ola de canje – (marzo 2012) Canje por acciones de Bankia respetando el 100% del nominal si se mantienen un año. Si no, sólo se canjea por el 75% del nominal Segunda ola de canje – (junio 2012) Canje por depósitos a 4 años no cancelables respetando el 100% del nominal y con una rentabilidad total del 5%
Banco Popular	Canje por bonos convertibles en acciones, respetando el 100% del nominal. Rentabilidad del 6,75% anual. Ventanas de conversión semestrales con límite en abril de 2018
CEISS	Canje por depósitos a plazo fijo no cancelables a 5 años, respetando el 100% del nominal. Su rentabilidad oscilará entre el 1,50% y el 2%

Fuente: Help my Cash.

2. Real Decreto-ley 24/2012 de reestructuración y resolución de entidades de crédito, aprobado por el consejo de ministros el 31 de agosto de 2012. Dicho decreto establece que los clientes de las entidades rescatadas por el gobierno (NCG, Catalunya Caixa, Bankia, Banco de Valencia y CEISS) se verán obligados a asumir parte de las pérdidas de la entidad. El rescate concedido por Europa impuso unas importantes quitas para los consumidores de preferentes que unido a las quitas impuestas por el FROB, hacen que éstas sean realmente importantes. De esta manera las quitas pueden llegar en Bankia hasta el 68,95%, en Catalunya Caixa hasta el 74,8%, en NCG hasta el 56,8% y en CEISS hasta el 61%.
3. Demandas civiles individuales. Esta opción se postula como la mejor de todas para conseguir recuperar la inversión realizada. El juez será el encargado de estudiar el caso particular y decidir si hubo error en el consentimiento de la persona a la hora de firmar el contrato sin conocer las características y riesgos. Si se da este caso, el juez podría declarar nulo el contrato por mala fe de la entidad y por tanto el inversor podría recuperar el dinero invertido.
4. Arbitraje. Ésta sería la última opción a la que se podría recurrir. En ella la entidad financiera ofrece al cliente una especie de acuerdo para poder recuperar el dinero invertido. No es la opción más seguida por los clientes ya que si el cliente gana la mediación podría recuperar su dinero, en cambio si no gana el laudo no admite recurso, a excepción de su revisión. Según datos de la CNMV, a fecha del 5 de agosto de 2013, 83.377 de los 392.266 afectados en toda España por las preferentes de la banca nacionalizada (NCG, Catalunya Caixa y Bankia) han logrado recuperar su inversión mediante el arbitraje. A continuación se presenta un cuadro informativo acerca de las solicitudes enviadas a las entidades nacionalizadas así como las resoluciones aceptadas y denegadas:

Tabla 4.2. – Resumen del arbitraje de Bankia, NCG y Catalunya Caixa.

<b>Entidad financiera</b>	<b>A fecha del</b>	<b>Solicitudes enviadas</b>	<b>Solicitudes aceptadas</b>	<b>Solicitudes denegadas</b>
Bankia	2/8/2013	182.579	58.635	3.311
NCG	4/8/2013	55.693	37.688	-
Catalunya Caixa	4/8/2013	69.504	11.545	165

Fuente: Elaboración propia.

#### **4.6. CONCLUSIÓN**

Desde cualquier institución pública hasta cualquier entidad financiera pasando por la sociedad española, han acabado reconociendo que la comercialización de las participaciones preferentes ha sido del todo inadecuada y han provocado una situación de inestabilidad en la economía del país así como una pérdida de la confianza que la sociedad española siente hacia las entidades financieras.

La realidad es que, tras la crisis que desde 2008 asola la economía mundial, las entidades financieras sufrieron una importante retirada de capitales por parte de inversores institucionales. En su afán por captar nuevos capitales con los que poder hacer frente a la difícil situación, las entidades financieras empezaron a ofrecer participaciones preferentes, un producto destinado a profesionales, a la clientela minorista. Cuando las entidades empezaron a tener dificultades en su solvencia, aparecieron los primeros problemas con las preferentes, dejando, según declaraciones de Manuel Pardós presidente de la Asociación de Usuarios de Bancos y Cajas, a cerca de 700.000 personas con sus ahorros atrapados.

Las alertas producidas por los órganos supervisores tales como la Comisión Europea y la CNMV han funcionado de manera tardía para tratar de poner una solución ha dicho problema y en muchas ocasiones no han sido respetadas.

En la actualidad una pequeña parte de los afectados por las preferentes ha conseguido recuperar su capital invertido, ya sea mediante el proceso de arbitraje con la entidad

afectada, mediante demanda individual o colectiva o mediante la aceptación del canje por algún otro producto ofrecido por la entidad. Pero todavía queda una importante cantidad de afectados que siguen luchando por poder recuperar ese capital, ya sea en los despachos de abogados o mediante movilizaciones ante las sedes de las entidades o ante cualquier órgano público que pueda ayudarles.

Lo que está claro es que todos estos afectados por las participaciones preferentes se han sentido engañados y su confianza hacia bancos y cajas de ahorros se ha visto reducida de manera considerable. Esta reducción de la confianza se contagia al resto de la sociedad y explica en parte el descenso de la confianza de la sociedad española en el sector bancario, que ha sido comentado en apartados previos de este trabajo.

## 5. CONCLUSIONES DEL TRABAJO

Parece ser que la actual crisis que nos rodea ha afectado de manera considerable a la confianza, tanto la que sienten los clientes como la que sienten las entidades financieras.

Respecto a los clientes, su confianza se ha visto claramente perjudicada, tanto por los productos tóxicos comercializados por las entidades como por los fraudes y casos de corrupción protagonizados por los consejos de los bancos y cajas. La confianza de la sociedad también se ha visto perjudicada por las acciones de los gestores, supervisores y gobiernos, que lejos de hacer bien su trabajo no han sido capaces de acometer las medidas oportunas para al menos hacer mínimo el daño producido por la crisis.

Toda esta falta de crédito y de transparencia ha mermado la confianza de la sociedad española en el sector financiero, hasta situarle en el 2013 como el sector que menos confianza transmite (según el informe elaborado por Edelman en el 2013).

Las acciones que merman la confianza de la sociedad en las entidades bancarias suelen aparecer con demasiada asiduidad. La mala gestión de los dirigentes de la entidad, como es el caso de Bankia, que a través de sus dos últimos presidentes, Miguel Blesa y Rodrigo Rato, han producido unos importantes desajustes en los balances de la entidad, poniendo en peligro los depósitos de todos sus clientes y en mayor medida la estabilidad económica del país. También destaca el caso de los exdirigentes del Banco de Valencia, Domingo Parra y Aurelio Izquierdo, quienes fueron acusados por el FROB por presuntamente provocar en la entidad un agujero de unos 500 millones de Euros por estafa, administración desleal y apropiación indebida de recursos financieros procedentes de la entidad.

Otros motivos que favorecen esa pérdida de confianza corresponde a la comercialización de productos tóxicos como los son las participaciones preferentes o por la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos hipotecarios. Ambos asuntos se han convertido en los últimos años en dos de las mayores causas de protesta social, ya que las consecuencias que han provocado en la sociedad han sido catalogadas como catastróficas.

En primer lugar, aparece el caso de las hipotecas. La irrupción de la crisis financiera y posterior desplome del sector inmobiliario español pusieron de manifiesto un gran

problema social. El número de desahuciados aumentó como la espuma y entre el 2008 y el tercer trimestre del 2012 se llegaron a producir en España unos 362.776. Dicha situación provocó que gran cantidad de personas se movilizaran en contra de las entidades bancarias, que eran las ejecutoras de dicha orden de desahucio y empezaron a aparecer asociaciones como la Plataforma de Afectados por la Hipoteca, que lucha para tratar de poner solución a dicho problema. Voces europeas pusieron en entredicho la ley hipotecaria española por considerarla abusiva e ilegal de acuerdo con lo que establece la Directiva 93/13/CEE del Consejo Europeo sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores. Ante tanto desahucio muchos empezaron a estudiar los contratos hipotecarios negociados con las entidades financieras y empezaron a salir a la luz gran cantidad de cláusulas abusivas que tenían como único fin el de beneficiar a la entidad y el de perjudicar al cliente. Este ha sido el caso de las cláusulas suelo negociadas de forma unilateral por la entidad y que impedían un ahorro del pago mensual ante bajadas del índice de referencia. Todos estos hechos han desencadenado una gran lucha por parte de la sociedad en contra de las entidades financieras, teniendo como principal consecuencia una gran pérdida de la confianza en ellas.

En segundo lugar aparece el caso de las preferentes. Las participaciones preferentes se encuentran catalogadas como un producto de inversión complejo y de uso exclusivo por inversores profesionales, pero las entidades financieras ante una necesidad imperiosa de captar capital decidieron comercializar dicho producto entre la clientela minorista y poco formada en temas de inversión. En la época de crecimiento económico las participaciones preferentes no daban ningún problema, pero tras la irrupción de la crisis comenzaron a aparecer los primeros inconvenientes. El no poder disponer del capital invertido, ausencia de intereses producidos, quitas por parte del FROB y Europa,... Todo esto originó que cerca de 700.000 consumidores de preferentes en España quedaran atrapados en una situación problemática, lo que dio lugar a movilizaciones diarias y protestas ante las sedes de las entidades financieras afectadas e instituciones públicas que pudieran prestar su ayuda. Muchos clientes ya han podido recuperar el capital invertido pero la gran mayoría todavía sigue luchando por poder recuperarlo, y lo que está claro es que todos estos afectados se han sentido engañados y su confianza hacia bancos y cajas de ahorros se ha visto reducida de manera considerable. Esta

reducción de confianza que sienten los afectados también se contagia al resto de la sociedad, la cual también podría haberse visto involucrada en esta estafa.

Evitar la comercialización de productos mediante los cuales sólo se pretende aumentar su beneficio sin tener en cuenta los efectos secundarios que puedan ocasionar en los clientes, evitar la inclusión de cláusulas abusivas que solo buscan su protección y gestionar adecuadamente sus activos y no tratar de crecer por encima de sus posibilidades, son algunos de los pasos que deben de dar las entidades financieras para tratar de recuperar esa pérdida de confianza de la sociedad. Los clientes son su mayor activo y la falta de confianza por parte de ellos puede ocasionar su pérdida y como consecuencia el no poder salir de la actual situación de crisis que atraviesa nuestro país.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

ADICAE. Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de España. Recuperado el 2 de julio de 2013, de <http://colectivos.adicae.net/>

AIMC (2013). Resumen general EGM – Octubre 2012 a Mayo 2013. Recuperado el 2 de julio de 2013, de <http://www.aimc.es>

Ausbanc Consumo (2001). Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios. Recuperado el 2 de julio de 2013, de <http://www.ausbanc.es/web/home.asp>

Bankia S.A. (2013). Entidad de crédito. Recuperado el 15 de julio de 2013, de <http://www.bankia.com/es/quienes-somos/sobre-nosotros/origen/>

Banco de España (2013). Nota de prensa del 1 de agosto de 2013. Recuperado el 5 de agosto de 2013. Disponible en [www.bde.es](http://www.bde.es)

Cebrerio Belaza, M. (2013). “Los jueces deben actuar de oficio ante cláusulas abusivas”. Madrid: *El País*. Disponible en [http://politica.elpais.com/politica/2013/05/08/actualidad/1368041313\\_033580.html](http://politica.elpais.com/politica/2013/05/08/actualidad/1368041313_033580.html)

Cláusulas Suelo (2012). Información y noticias sobre la cláusula suelo de las hipotecas y cómo eliminarla. Recuperado el 2 de julio de 2013, de <http://www.clausulasuelo.info/>

Comercialización de participaciones preferentes. Recuperado el 10 de Agosto de 2013, de <http://www.aranzadi.es/sites/aranzadi.es/files/creatividad/Fidelizacion/preferentes-va.pdf>

Colau, A. y Alemany, A. (2013). 2007 – 2012: Retrospectiva sobre desahucios y ejecuciones hipotecarias en España, estadísticas oficiales e indicadores. España: PAH Disponible en <http://afectadosporlahipoteca.com/wp-content/uploads/2013/02/RETROSPECTIVA-SOBRE-DESAHUCIOS-Y-EJECUCIONES-HIPOTECARIAS-EN-ESPA%C3%91A-COLAU-ALEMANY1.pdf>

Daniel J Edelman Ltd. (2010). Trustbarometer 2013. Madrid: disponible en <http://www.edelman.com/insights/intellectual-property/trust-2013/>

De Barrón, I. (2011). El Estado nacionaliza con 4.751 millones tres cajas ahogadas por el ladrillo.

Madrid: *El País*. Disponible en

[http://elpais.com/diario/2011/10/01/economia/1317420001\\_850215.html](http://elpais.com/diario/2011/10/01/economia/1317420001_850215.html)

Delgado. M. (2013). Uno de cada cinco afectados por preferentes ha recuperado su dinero. Madrid:

*El Mundo*. Disponible en

<http://www.elmundo.es/elmundo/2013/08/05/economia/1375687032.html>

Echeverría Victoria, M. La confianza en las organizaciones. Great Place to Work en colaboración con la Universidad Anáhuac Mayab.

El Defensor del Pueblo. (2013). Estudio sobre Participaciones Preferentes. Madrid:

Grafo, S.A.

El Mundo (2013 a). Banco de Valencia cierra 2012 con unas pérdidas de 3.613 millones de euros.

Valencia: *El Mundo*. Disponible en

<http://www.elmundo.es/elmundo/2013/02/04/valencia/1360011943.html>

El Mundo (2013 b). Creado un órgano de control para vigilar la aplicación de las cláusulas abusivas.

Madrid: *El Mundo*. Disponible en

<http://www.elmundo.es/elmundo/2013/06/13/economia/1371122132.html>

El Mundo (2013 c). De Guindos eleva a 2.000 las familias salvadas del desahucio gracias al

Gobierno. Madrid: *El Mundo*. Disponible en

<http://www.elmundo.es/elmundo/2013/06/10/suvienda/1370851600.html>

El Mundo (2013 d). El Código de Buenas Prácticas facilita 298 daciones en pago durante su primer año de vida. Madrid: *El Mundo*. Disponible en

<http://www.elmundo.es/elmundo/2013/05/14/suvienda/1368556243.html>

El Mundo (2013 f). El Defensor del Pueblo aboga por que todos los bancos supriman las cláusulas suelo. Madrid: *El Mundo*. Disponible en

<http://www.elmundo.es/elmundo/2013/06/14/suvienda/1371207268.html>

El Mundo (2013 g). El impacto de quitar el suelo en las hipotecas será de 800 millones, sólo en 2013. Madrid: *El Mundo*. Disponible en

<http://www.elmundo.es/elmundo/2013/08/01/suvienda/1375345421.html>

El Mundo (2013 h). El Tribunal Supremo ratifica la nulidad de las cláusulas suelo en los préstamos hipotecarios. Madrid: *El Mundo*. Disponible en

<http://www.elmundo.es/elmundo/2013/06/12/suvienda/1371044710.html>

El Mundo (2013 i). La banca desalojó por la fuerza a 2.405 familias durante el pasado año. Madrid: *El Mundo*. Disponible en

<http://www.elmundo.es/elmundo/2013/05/10/economia/1368185117.html>

El Mundo (2013 j). La banca se compromete con el 'Código de Buenas Prácticas 2.0' de la Ley antidesahucios. Madrid: *El Mundo*. Disponible en

<http://www.elmundo.es/elmundo/2013/07/12/suvienda/1373619961.html>

El Mundo (2013 k). La evolución del caso Blesa. Madrid: *El Mundo*. Disponible en

<http://www.elmundo.es/elmundo/2013/06/20/economia/1371727577.html>

El Mundo (2013 l). La reforma de la Ley Hipotecaria para evitar desahucios ve la luz. Madrid: *El Mundo*. Disponible en

<http://www.elmundo.es/elmundo/2013/05/15/suvienda/1368609856.html>

El País (2013 a). 96 bancos y cajas se acogen al código de buenas prácticas contra desahucios. Madrid: *El País*. Disponible en

[http://politica.elpais.com/politica/2013/01/10/actualidad/1357817255\\_427555.html](http://politica.elpais.com/politica/2013/01/10/actualidad/1357817255_427555.html)

El País (2013 b). El Defensor del Pueblo ha recibido 1.764 quejas sobre preferentes desde 2010. Madrid: *El País*. Disponible en

[http://economia.elpais.com/economia/2013/05/28/agencias/1369747368\\_076075.html](http://economia.elpais.com/economia/2013/05/28/agencias/1369747368_076075.html)

El País (2012 c). El sector financiero desbanca por primera vez a la telefonía en las quejas de los ciudadanos. Madrid: *El País*. Disponible en

[http://economia.elpais.com/economia/2012/12/27/agencias/1356614376\\_722820.html](http://economia.elpais.com/economia/2012/12/27/agencias/1356614376_722820.html)

El País (2013 d). Las hipotecas, los desahucios y el paro disparan las quejas al Defensor del Pueblo. Madrid: *El País*. Disponible en

[http://politica.elpais.com/politica/2013/01/02/actualidad/1357134712\\_858057.html](http://politica.elpais.com/politica/2013/01/02/actualidad/1357134712_858057.html)

El País (2012 e). Todas las cajas se suman al código de buenas prácticas sobre los desahucios. Madrid: *El País*. Disponible en

[http://economia.elpais.com/economia/2012/03/15/actualidad/1331825829\\_478147.html](http://economia.elpais.com/economia/2012/03/15/actualidad/1331825829_478147.html)

- Fernández, D. (2013 a). Un juez condena a Bankia por la venta de preferentes a un cliente con alzhéimer. Madrid: *El País*. Disponible en [http://economia.elpais.com/economia/2013/02/13/actualidad/1360744450\\_237029.html](http://economia.elpais.com/economia/2013/02/13/actualidad/1360744450_237029.html)
- Fernández, D. (2013 b). Las preferentes multiplican por cinco las reclamaciones a la CNMV en 2012. Madrid: *El País*. Disponible en [http://economia.elpais.com/economia/2013/03/12/agencias/1363087161\\_372540.html](http://economia.elpais.com/economia/2013/03/12/agencias/1363087161_372540.html)
- Ferrando Villalba, M<sup>a</sup> L. (2008). Las cláusulas abusivas en los contratos de ahorro, inversión y crédito. España: CEACCU.
- Gallego, J. (2013). El Tribunal de Justicia de la UE declara incompatible el sistema de desahucios en España. Bruselas: *El Mundo*. Disponible en <http://www.elmundo.es/elmundo/2013/03/11/suvienda/1363003775.html>
- Garea, F. (2013). Los españoles confían mucho más en los movimientos sociales que en los políticos. Madrid: *El País*. Disponible en [http://politica.elpais.com/politica/2013/03/16/actualidad/1363470095\\_882443.html](http://politica.elpais.com/politica/2013/03/16/actualidad/1363470095_882443.html)
- Gracera, F. (2012). Los bancos se sitúan por primera vez entre las preocupaciones de los españoles. Madrid: *El País*. Disponible en [http://politica.elpais.com/politica/2012/07/05/actualidad/1341482960\\_677623.html](http://politica.elpais.com/politica/2012/07/05/actualidad/1341482960_677623.html)
- HelpMyCash S.L. (2013). Nuestro único interés es tú interés. Recuperado el 22 de julio de 2013, de <http://www.helpmycash.com/invertir/participaciones-preferentes/>
- Honorato, V. (2013). Novagalicia convirtió en preferentes el depósito de una cartilla infantil. Pontevedra: *El País*. Disponible en [http://ccaa.elpais.com/ccaa/2013/04/11/galicia/1365707034\\_637241.html](http://ccaa.elpais.com/ccaa/2013/04/11/galicia/1365707034_637241.html)
- López Noreña, G. (2010). *La confianza elemento dinamizador del éxito organizacional y empresarial en la perspectiva teórica del paradigma ecológico*. Colombia: Edición electrónica gratuita.
- NCG Banco S.A. (2012). Entidad de crédito. Recuperado el 15 de julio de 2013, de <http://www.ncgbanco.es/es/Informacion-Institucional/Quienes-somos/>
- PAH (2013). De la burbuja inmobiliaria al derecho a la vivienda. Recuperado el 2 de julio de 2013, de <http://afectadosporlahipoteca.com/>

Roger, M., David Schoorman, F., Davis, J. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. Academy of Management

Salido Cobo, J (2013). ¿Qué pasa con el hipotecado con suelo que no es cliente de los bancos condenados? Madrid: *El Mundo*. Disponible en

<http://www.elmundo.es/elmundo/2013/07/04/suvienda/1372927213.html>

Telefónica de España, S.A.U. (2010). Toda la información financiera y bursátil.

Recuperado el 22 de julio de 2013, de <http://www.invertia.com/>

Zunzunegui, F (2013). Informe sobre la comercialización de participaciones preferentes entre clientela minorista.

# Estudio sobre las causas que provocan un descenso de la confianza de la sociedad española hacia el sector bancario

## ANEXO I

Bancaja		Test de conveniencia
Familia de productos: OBL - OBLIG. SUBORD. / PARTICIP. PREFER.		
Identificación del cliente: [REDACTED] Nombre: [REDACTED]		
Oficina: [REDACTED] Fecha: [REDACTED]-06-2009		
<b>1ª ¿En los 3 últimos años ha efectuado inversiones en Obligaciones Subordinadas o Participaciones Preferentes de alguna entidad financiera?</b>		
SÍ		
NO		X
<b>2ª ¿Conoce las principales características y los riesgos financieros (entre otros riesgos de mercado o liquidez) de las Obligaciones Subordinadas o de las Participaciones Preferentes?</b>		
SÍ		X
NO		
<b>3ª ¿Especifique su nivel de estudios?</b>		
No tengo estudios		
Estudios básicos		
Estudios superiores		X
Estudios de post-grado		
<b>4ª ¿En su actividad laboral tiene relación con asuntos o temas financieros?</b>		
No, ninguna.		
A veces		X
Con frecuencia		
Sí, trabajo en una institución financiera		
<b>5ª ¿Cuál es la periodicidad de sus inversiones financieras?</b>		
No realizo.		
Con poca frecuencia, una vez al año.		X
Con una frecuencia media, una vez al trimestre		
Frecuentemente, al menos una al mes.		

Ejempl. 1 Oficina, Ejempl. 2 Cliente. Pág. 1 de 2  
2584637 - (11/07)  
Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante-Bancaja Entidad Social Fund 1878 Don. Soc. Castellón de la Plana, Castellón 2 C.I.F. 04002001 Reg. B España nº 2077 Reg. C.A. Com. Valenciana nº 4 Ins. Reg. Merc. Castellón, Tomo 532, Ins. Reg. Soc. Don. Hija nº 05-2748

Bancaja		Test de conveniencia
<b>Conveniencia del producto</b>		
Como resultado de las respuestas al cuestionario, el producto es <b>Conveniente</b>		
Le informamos que el test de conveniencia, determina que usted tiene los conocimientos y la experiencia necesarios para la contratación del producto/servicio. Bancaja le advierte que la información que le proporcionamos sobre las características generales y riesgos inherentes al producto /servicio no ha de ser entendida como una recomendación personalizada para su contratación.		
Bancaja le informa que los datos personales recogidos en este documento serán incorporados a las bases de datos de Bancaja, responsable del fichero, y serán tratados con la finalidad de la prestación y comercialización de servicios de inversión para los que la normativa del mercado de valores o Bancaja requiera la cumplimentación del test de idoneidad o de conveniencia. El/los firmante/s se compromete/n a comunicar a Bancaja cualquier modificación que se produzca en los datos aportados. El/los interviniente/s autoriza/n expresamente a Bancaja para tratar la información existente en las bases de datos de Bancaja y aplicar estadísticas sobre la misma, con la finalidad de dirigirle/s campañas publicitarias sobre productos y servicios comercializados por la entidad que puedan resultar de su interés. Todos los datos de carácter personal facilitados se han proporcionado con carácter obligatorio; de no haberse facilitado, no se podrá prestar de forma adecuada el servicio de inversión solicitado u ofrecido. De acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, tiene derecho a ejercer, en cualquier momento, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición que le asisten, mediante escrito dirigido al Servicio de Atención al Cliente de Bancaja en la siguiente dirección: C/Pintor Sorolla nº8, planta 3ª 46002 Valencia, o al apartado de correos habilitado al efecto: 114 F.D. 46080. Valencia.		
Firma del cliente		

Ejempl. 1 Oficina, Ejempl. 2 Cliente. Pág. 2 de 2  
2584637 - (11/07)  
Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante-Bancaja Entidad Social Fund 1878 Don. Soc. Castellón de la Plana, Castellón 2 C.I.F. 04002001 Reg. B España nº 2077 Reg. C.A. Com. Valenciana nº 4 Ins. Reg. Merc. Castellón, Tomo 532, Ins. Reg. Soc. Don. Hija nº 05-2748