

**Las malas prácticas bancarias no rectificadas.  
Una medición de su influencia  
en la desconfianza de la clientela**

**Carmen Lozano Gutiérrez<sup>1</sup>**

**Federico Fuentes Martín<sup>2</sup>**

---

<sup>1</sup> Doctora en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Politécnica de Cartagena-España. Profesora Titular de Universidad. Facultad Ciencias de la Empresa C/ Real nº 3. 30301 Cartagena (Murcia)-España. E-mail: [carmen.lozano@upct.es](mailto:carmen.lozano@upct.es). Télef. 968325611

<sup>2</sup> Doctor en Ciencias Económicas por la Universidad de Nanterre (París X). Profesor Colaborador de Universidad. Facultad Ciencias de la Empresa C/ Real nº 3. 30301 Cartagena (Murcia)-España. E-mail: [federico.fuentes@upct.es](mailto:federico.fuentes@upct.es). Télef. 968325414

## **Abstract**

Present article is contextualized in an evolved market as the banking where there is a high level of competition that leads in many cases to the marketing of wide range of financial products based on limited information or untransparent, presence of surprise or unfair terms or other type of proceedings qualified as bad banking or unethical practices. The response from the Bank of Spain (supervisor) in favor of the claimants and against the actions of the financial institution is not binding so that entities may choose not to rectify its performance. An application of the fuzzy incidence matrix is carried out in order to detect and analyse a possible indirect correlations between the rate of complaints in customer's behalf not rectified by the entity and the levels of mistrust and sense of impunity that the bank client perceives from the Bank of Spain and financial institutions.

## **Resumen**

El presente artículo se contextualiza en un mercado evolucionado como el bancario donde hay un alto nivel de competencia que conduce en muchos casos a la comercialización de gran variedad de productos financieros a partir de información escasa o poco transparente, presencia de cláusulas sorpresivas o abusivas u otro tipo de actuaciones calificables como de malas prácticas bancarias o poco éticas. La respuesta del Banco de España (órgano supervisor) a favor de los reclamantes y en contra de las actuaciones de la entidad financiera no es vinculante por lo que las entidades pueden optar por no rectificar su actuación. El estudio mostrado en el presente artículo supone una aplicación de las matrices de incidencia borrosa para detectar y analizar las posibles correlaciones indirectas entre el índice de reclamaciones a favor del cliente no rectificadas por la entidad y los niveles de desconfianza y sensación de impunidad que el cliente bancario percibe del Banco de España y las entidades financieras.

*KeyWords:* Bank; Ethic; Fuzzy Logic; Fuzzy Incidence Matrix

*Jel Classification:* C63; G29 ;E58

## 1.- Introducción

En el proceso de negociación bancaria el cliente es la parte más débil de la relación financiera ya que su intervención (en la mayoría de casos) queda reducida a la decisión de aceptar o no el contrato de un producto financiero en unas condiciones que usualmente establece la entidad financiera de forma unilateral. Es por ello que resulta especialmente necesario el arbitrar unas reglas de protección a la clientela que garanticen sus derechos y limiten la posibilidad de ejecución de malas prácticas bancarias surgidas al amparo de un mercado bancario sometido a una fuerte presión competitiva.

Las entidades financieras deben mantener un comportamiento correcto en sus relaciones con la clientela y, para ello, deben actuar siguiendo los principios de transparencia, eficiencia, diligencia en sus actuaciones y recto obrar. En España, el desarrollo de la regulación financiera es responsabilidad del Ministerio de Economía y del Banco de España, y entre las funciones de éste último figura la de supervisión bancaria. La supervisión bancaria se entiende como un sistema de vigilancia al que están sometidos los bancos, con objeto de conocer el cumplimiento de la normativa vigente, y en caso de que se detecten problemas graves de incumplimientos está prevista la ejecución de las medidas correctoras que sean oportunas.

En ese marco supervisor, el Banco de España tiene como principal objetivo el incentivar las buenas prácticas bancarias y de gestión de riesgos<sup>3</sup> de forma que el funcionamiento correcto, eficiente y estable del sistema financiero ayude al desarrollo del país y lo haga proporcionando servicios con la calidad y los elevados estándares de comportamiento que la sociedad demanda, generando así un entorno de mayor confianza para los depositantes e inversores y fortaleciendo el sistema financiero en general. Para lograr estos deseables objetivos, la supervisión del Banco de España se ejerce vigilando el cumplimiento de cuatro normas fundamentales (Figura nº 1):



Figura nº 1: normativa fundamental cuyo cumplimiento supervisa el Banco de España

<sup>3</sup> <http://www.bde.es> (aula virtual, la supervisión bancaria que ejerce el Banco de España)

Para acometer esta vigilancia, están previstos los siguientes protocolos de vigilancia (Figura nº 2):



Figura nº 2: protocolos de supervisión del Banco de España a las entidades financieras

En el caso de detectarse incumplimientos en la regulación y aspectos mejorables en la actuación de las entidades, el Banco de España formula requerimientos instando a las entidades a subsanar los incumplimientos estableciendo escritos de recomendaciones mediante los que contribuye a superar las deficiencias detectadas (Vega Serrano, J.M. (2011). También puede llegar a instruir expedientes y establecer sanciones siendo las causas más frecuentes los incumplimientos de las normas de transparencia e información a la clientela, disposiciones relativas a los altos cargos o insuficiencia de recursos propios entre otros. Sin embargo, la efectividad de las medidas de supervisión ejercidas por el Banco de España se pone en entredicho cuando se aprecia reiteradamente, en los informes publicados por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, un número nada desdeñable de reclamaciones de clientes que han sido víctimas de malas prácticas bancarias reconocidas por el propio Banco de España y que de forma sorprendente no han supuesto una rectificación de la entidad financiera incumplidora, no quedándole más remedio al cliente que el continuar su reclamación por la vía jurídica. Esta clara incongruencia entre los deseables objetivos que justifican la labor del Banco de España, y una simple recomendación de rectificación en lugar de establecer la obligatoriedad bajo amenaza de sanción, puede ser tachado de pasividad ante incumplimientos que suponen un menoscabo de los derechos del cliente bancario, ya de por sí la parte más débil de la relación.

En el presente trabajo analizamos los informes publicados por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España correspondientes a los cinco últimos años, en los que aparecen las estadísticas de reclamaciones falladas a favor de la clientela que han sido rectificadas y las que no han sido rectificadas por la entidad financiera reclamada, aplicando una metodología basada en la búsqueda de posibles relaciones causa-efecto entre malas actuaciones no rectificadas y una posible asociación de naturaleza psicológica desencadenante de un fenómeno de desconfianza del ciudadano hacia las entidades financieras y el Banco de España como órgano supervisor de la actuación de éstas.

El desarrollo de este estudio se inserta en el ámbito de la metodología cualitativa o estructural. La herramienta que utilizaremos para el trabajo empírico estará basada en la teoría de los subconjuntos borrosos, al resultar especialmente adecuada en el tratamiento de procesos que están gobernados por reglas intuitivas y que difícilmente pueden expresarse matemáticamente. La gran potencia de esta metodología reside en que elimina los altos contenidos de la matemática y va directamente al nivel en el que el sistema trabaja, lo cual permite aproximarse intuitivamente a la solución de un problema mediante la formulación de reglas; además de que si se tiene en cuenta la vaguedad, la incertidumbre o la intensidad con la que se manifiestan las preferencias humanas resulta más apropiado un enfoque basado en relaciones binarias difusas o borrosas ya que éstas permiten graduar las preferencias.

La utilización de matrices de incidencia borrosas nos permitirá analizar el peso que ejercen determinados factores sobre otros, obteniendo de este modo, un mayor acercamiento a la determinación de la cohesión estructural de la confianza y la incidencia que sobre ésta ejercen las prácticas poco éticas o malas prácticas bancarias y sus efectos olvidados.

La metodología empleada en el análisis de los factores determinantes de la confianza/desconfianza del cliente bancario, se ha estructurado en tres partes fundamentales: en primer lugar se analiza la posible nivel relación que pueda existir entre el sentimiento de desconfianza y un probable generador de ésta como puedan ser las informaciones que le llegan al usuario relativas a los múltiples casos de corrupción financiera por parte de banqueros o personas de relevancia institucional, así como las experiencias vividas personalmente en su relación con los bancos (resoluciones favorables al cliente procedentes de reclamaciones interpuestas ante el Banco de España, resueltas y no rectificadas por la entidad) o de las que ha tenido conocimiento a través de familiares y conocidos de su entorno más cercano. En segundo lugar, se plantea una metodología basada en la construcción de la matriz de incidencias que nos permite detectar los sectores de población más vulnerables a influencias indirectas en su concepción de confianza. En tercer lugar, se procede a realizar un nuevo análisis de homogeneidad de las respuestas lo que nos permite detectar si los niveles de confianza mostrados han podido recibir algún tipo de

influencia por otro tipo de causas que han actuado como intermediarias en los efectos no tenidos en cuenta, y de esta forma podemos obtener información que puede ser utilizada para modificar o ratificar las valuaciones establecidas en la matriz de incidencias directas.

## **2.- El proceso de reclamación del usuario de servicios financieros**

Ante situaciones que denoten un mal funcionamiento de las entidades financieras en su relación con la clientela, tales como demoras injustificadas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente, se pueden presentar **quejas** en el propio ámbito de la sucursal afectada. Cuando el usuario financiero además de quejarse tiene la pretensión de obtener la restitución de un interés o derecho, hechos concretos que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos de la normativa de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, lo que debe presentar son **reclamaciones**.

Cualquier persona física (un individuo) o jurídica (una sociedad) puede presentar quejas o reclamaciones. Para ello, en primer lugar deberá dirigirse al Servicio o Departamento de Atención a la Clientela y dirigir un escrito al Defensor del Cliente. El Defensor bancario debe ser un catedrático, magistrado o jurista de reconocida competencia, que no puede tener intereses económicos ni profesionales en la entidad bancaria ni en ninguna sociedad que dependa de ella. Cada banco tiene la obligación de disponer de un defensor bancario y puede darse el caso de que varias entidades compartan un solo defensor. Antes de recurrir a esta figura, es preferible tratar de solucionar el problema en la propia sucursal. La reclamación al defensor deberá hacerse por escrito (figurando datos identificativos y localización del reclamante y descripción detallada del motivo de la queja o reclamación con aporte de documentos acreditativos si fuera necesario). Dicha reclamación se presentará en el buzón de quejas y reclamaciones de la propia entidad o dirigirlo a ella mediante correo certificado o burofax a la atención del Defensor.

No todas las materias son competencia del Defensor, por ejemplo, la negativa de un banco a conceder un crédito o a ofrecer un contrato o servicio concreto a una persona, no puede intervenir en cuestiones que hayan sido resueltas por un Tribunal de Justicia o un sistema arbitral, ni tampoco cuando la cuantía de la reclamación supere los 60.000 euros.

Una vez presentada la queja o reclamación, el Defensor bancario decide si se admite o no a trámite. Si se admite a trámite, el Defensor deberá oír a las dos partes solicitando los informes y documentos que crea convenientes, dictando una resolución por escrito en un plazo máximo de 2

meses. Una vez acreditada contestación a su petición o transcurridos dos meses desde la fecha de su presentación sin una resolución o si ésta no convence al reclamante, se podrá interponer la reclamación ante el Banco de España, ya sea por vía telemática, o por escrito a través del modelo oficial, siempre con la documentación requerida (detallada en el propio impreso de reclamación).

El órgano de resolución del Banco de España será el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones, quien en un plazo máximo de cuatro meses desde la presentación resolverá la reclamación y, en el caso de quejas, en un plazo máximo de tres meses salvo que la queja tuviera por objeto la demora o incumplimiento de una decisión del departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, del defensor del cliente o partícipe de la entidad contra la que se reclame el expediente. En este caso deberá concluir con un informe en un plazo máximo de un mes y medio. Para el caso de consultas el plazo máximo será de un mes desde la presentación.

Una vez emitido un dictamen éste puede ser favorable a la entidad financiera o desfavorable para ésta debido a la apreciación de una mala praxis bancaria, en este caso, la normativa reconoce a la entidad financiera la posibilidad de decidir si acepta o no el dictamen y en consecuencia si rectifica o no su actuación con el reclamante. Por tanto, agotada la vía de reclamación bancaria al cliente no le queda más opción que acudir a los Tribunales de Justicia generándose, en el reclamante, una sensación de indefensión hacia la propia entidad financiera y de desconfianza acerca de la autoridad del Banco de España como órgano supervisor.

### **3.- Reclamaciones desfavorables a la entidad financiera no rectificadas como posibles inductores de la desconfianza del usuario**

Durante el año 2013, según el último informe publicado por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, se presentaron 34.645 reclamaciones y quejas lo que supone un notable incremento sobre el año precedente en un 142,1%. Del total de reclamaciones recibidas se emitieron 5.700 informes de los que 3.136 fueron informes favorables al reclamante ante malas prácticas bancarias a juicio del Servicio del Banco de España. De esos 3.136 informes, las entidades rectificaron solo en 779 ocasiones, es decir en un 24,8% de los casos. En este porcentaje hay que señalar que se encuentra un grupo de entidades que rectifican en porcentajes superiores al 30% (como Banco de Sabadell, CaixaBank, BBVA ó el Banco Popular) mientras que otro subgrupo rectifican en porcentajes casi despreciables (Ibercaja un 4,1%, Citibank España un

5% ó Caja Rural de Granada un 6,7%). En el gráfico que a continuación mostramos se aprecia la evolución del total de rectificaciones llevadas a cabo por las entidades financieras en una serie histórica que va del 2010 al 2013. (Figura nº 3). En la Figura nº 4, aparece un gráfico detallado de las entidades financieras que más rectifican ante informes favorables al reclamante y las que menos rectifican.

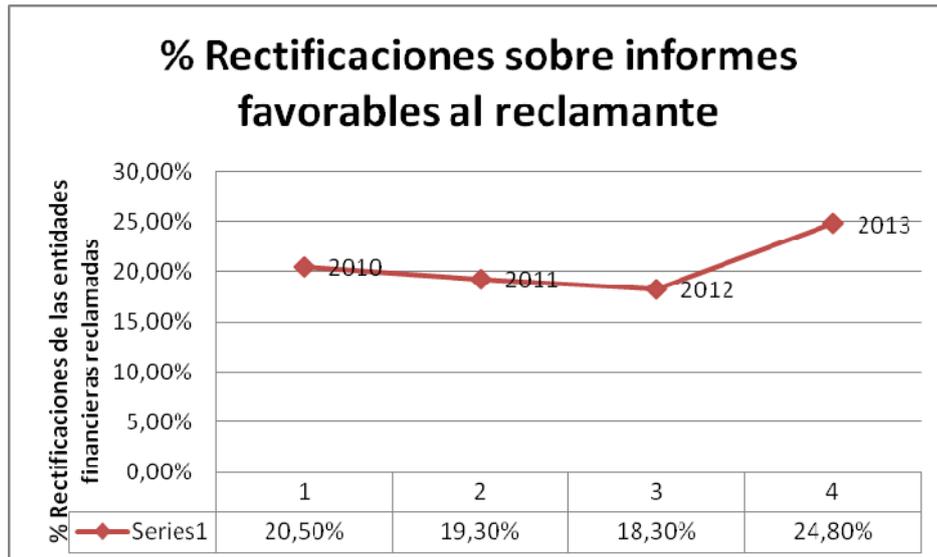


Figura nº 3: rectificaciones en la actuación de las entidades financieras sobre informes favorables al reclamante

**INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE Y RECTIFICACIONES**  
Entidades que recibieron más informes favorables al reclamante

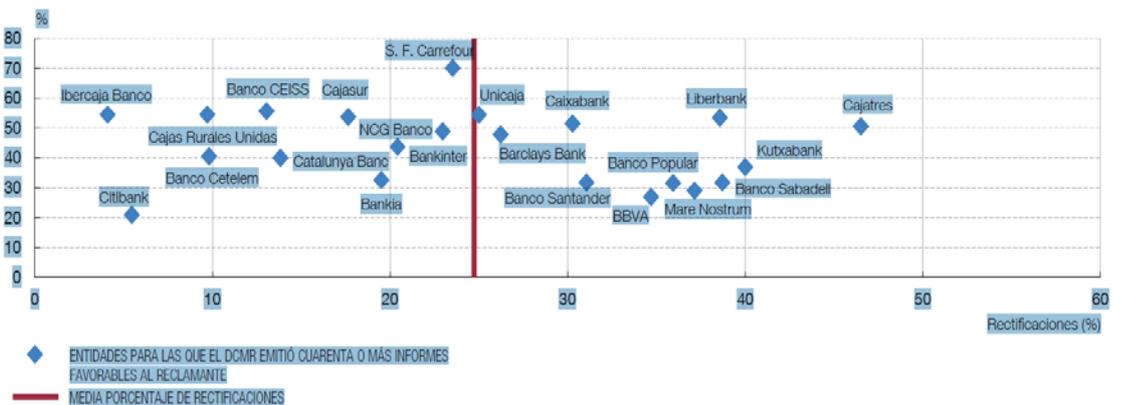


Figura nº 4: servicio de reclamaciones del Banco de España, Informe (2013)

El notable incremento respecto a años anteriores en el número de reclamaciones y quejas presentadas ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España ha estado motivado (según

nota de prensa del 22 de diciembre de 2014 del Departamento de Comunicación del Banco de España) “*por la creciente complejidad de los productos financieros, una mayor sensibilidad de los consumidores de servicios bancarios y la incidencia de la actual coyuntura económica*”. En el citado informe también se hace constar la mejora en el porcentaje de rectificaciones de las entidades financieras ante reclamaciones favorables al reclamante aunque se reconoce que si bien hay una apreciable mejora, el nivel de rectificaciones todavía resulta insuficiente, por lo que lanza una recomendación a las entidades para que sean más activas y atiendan el mayor número posible de reclamaciones en sus servicios de atención al cliente, rectificando cualquier tipo de actuación contraria a la normativa de transparencia y/o a las buenas prácticas bancarias. Estas actuaciones del Banco de España han desatado numerosas críticas por parte de las Organizaciones de Defensa del Consumidor, grupos políticos e, incluso, procedentes de la Asociación de Inspectores del propio Banco de España que denuncian en un informe la actitud del supervisor ante las malas prácticas de los bancos (así consta en el documento titulado “*Memorandum de Entendimiento*” (2013)); este documento es una revisión de los métodos de supervisión “a fin de detectar deficiencias e introducir las mejoras precisas” y en el mismo se denuncia que “se miró para otro lado” ante los indicios de delitos y se dejó influir por el poder financiero y los políticos; incluso el Defensor del Pueblo también ha sido muy crítico sistemáticamente en sus informes con el Banco de España tal y como consta en su informe del 2012 en el que afirma que si bien el Banco de España es una institución clave en la protección del cliente bancario, sin embargo, su actuación dista mucho de ser neutral y se inclina mucho hacia la entidad bancaria.

Los problemas están claramente detectados y denunciados pero en la tarea de buscar soluciones todavía queda camino por recorrer aunque se están empezando a dar pasos. La comisión ejecutiva del Banco de España en Junio del 2014 reestructuró el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones con la creación de una nueva División de Supervisión de Conducta de Entidades, la cual incluye una nueva Unidad de Vigilancia e Inspección cuyo objetivo es dar un tratamiento unitario a las competencias del Banco de España en materia de conducta de mercado, transparencia informativa, buenas prácticas, publicidad, información a consumidores, educación financiera, resolución de conflictos y otras similares.

Eslovenia, Francia, Grecia, Irlanda y Letonia, son los únicos países de la zona Euro donde las resoluciones emitidas por organismos de defensa del consumidor son de obligado cumplimiento para la banca e implican sanciones. España por tanto, es uno de los 13 países restantes donde las entidades no tienen la obligación de rectificar sus actuaciones ante reclamaciones favorables al reclamante. Luxemburgo y Reino Unido constituyen dos ejemplos de buenas prácticas bancarias en la UE. Así en Luxemburgo funciona la Comisión de Vigilancia del Sector Financiero (CSSF) y no

hay conocimiento de ningún caso en el que los bancos reclamados tras un informe contrario a su actuación no hayan rectificado su comportamiento. En Reino Unido el Defensor del Pueblo Financiero se encarga de resolver las reclamaciones de los clientes bancarios y tras un período voluntario de rectificación puede proceder a exigir ésta de forma obligatoria e inapelable.

#### **4.- Análisis de la desconfianza generada en el reclamante y sus efectos olvidados**

La imagen de la banca ante su clientela se está viendo dañada por multitud de causas, entre ellas podríamos citar algunas tales como, el destino de miles de millones de euros para el rescate bancario, la mala distribución de los productos de inversión, los desahucios, el cierre del grifo de la financiación para autónomos y Pymes, el cierre de oficinas en pequeñas poblaciones que quedan sin servicios bancarios, los frecuentes casos de corrupción que han supuesto verdaderos “saqueos” a las entidades financieras; todo ello, aderezado por malas prácticas bancarias calificadas como poco transparentes o ilícitas por el propio Banco de España y que “curiosamente” no son de obligada rectificación engrosando la lista de una nada despreciable cifra del 76% de reclamaciones favorables al reclamante no rectificadas por la entidad.

Recuperar la confianza del cliente es difícil (Rodríguez Sánchez, J.A. Rodríguez Parada, S.M. (2004)), requiere cambios en el proceso supervisor, tiempo y formación hasta que las entidades financieras sean capaces de ofrecer mejores prácticas que cumplan con códigos éticos de obligado cumplimiento (Cortina, A. (1996)), mejoras en los procesos internos y la gestión de reclamaciones de forma que los empleados se conviertan en verdaderos asesores de sus clientes y reconozcan y reparen posibles deficiencias, mayor eficiencia en las operativas, mayor transparencia en la información que figura en los contratos o en los folletos publicitarios...etcétera, y por supuesto que llegado al extremo en que el cliente deba acudir al Banco de España para reclamar sus derechos, si éstos son reconocidos a su favor, sería de justicia que la resolución tuviera un carácter vinculante y por tanto de obligado cumplimiento por la entidad (Denton, K. (1991)).

De acuerdo con un estudio publicado por la OCU (2014)<sup>4</sup> acerca de la satisfacción de los usuarios con las entidades bancarias con las que operan, se llegó a la conclusión de que los usuarios consideran la transparencia en los productos y la facilidad en su operativa sin comisiones

---

<sup>4</sup> Encuesta realizada por la OCU entre más de 8.000 socios, publicada íntegramente en la revista Dinero y Derechos del mes de julio (2014)

ni gastos ocultos la principal virtud de una entidad financiera con la que se decidan a confiar sus ahorros o pedir una financiación.

La omisión de una rectificación ante una mala práctica bancaria descubierta tras una queja o reclamación, provoca en el reclamante un sentimiento de impotencia, desconfianza en la propia entidad reclamada y por ende en el Banco de España al que muy probablemente el cliente acusará de demasiado laxo en sus actuaciones.

La lógica borrosa ha sido elegida para el desarrollo de la metodología propuesta en el estudio, al tratarse de una técnica que ha demostrado ser un método alternativo de razonamiento que puede ser usado en situaciones donde los estrictos requerimientos de la probabilidad teórica no se pueden alcanzar, cuando la ignorancia deberá ser modelada explícitamente, o cuando la evidencia conlleva un conjunto de posibles eventos confusos en vez de tener una respuesta directa. La propuesta es la creación de una fuente de información adicional que ayude a comprender mejor un problema real complejo, la incertidumbre asociada al mismo, los objetivos a conseguir, y que proporcione recomendaciones sobre las acciones a tomar y a la vez evitar distorsiones en la confianza motivadas por faltas de transparencia o prácticas bancarias poco éticas.

Constituye un hecho demostrado el que el ser humano presenta una habilidad natural en apoyarse en evidencias cualitativas para tomar decisiones y ante situaciones de incertidumbre instintivamente combina emociones y razón con asombrosa eficiencia en la búsqueda de una salida. El razonamiento humano frecuentemente está basado en la naturaleza cualitativa del problema o su solución (Calderón, A. (2005)); así, al realizar un estudio de estimación de confianza ante una situación de incertidumbre no podemos basarnos en probabilidades dado que no hay ni la más mínima posibilidad de establecer ninguna Ley de Probabilidad, es decir, no hay probabilidad bayesiana. Las opiniones se formularán en base a la información disponible hasta ese momento por el cliente, las expectativas o la confianza en quien ofrece la información y en la actuación de las instituciones (Banco de España).

El conjunto universal  $D$  de elementos en los que quedarían basadas las opiniones de la muestra estaría determinado en el estudio por las siguientes variables:

- (A) Confianza/desconfianza generada ante las propias experiencias vividas en su relación con las entidades financieras

- (B) Confianza/desconfianza generada ante las informaciones transmitidas por los medios de comunicación relativas a casos de corrupción financiera por parte de banqueros y personalidades de relevancia institucional bancaria.
- (C) Confianza/desconfianza generada ante los comentarios de familiares y conocidos acerca de sus experiencias vividas en relaciones con entidades financieras.
- (D) Confianza/desconfianza generada ante la lectura de los informes anuales publicados por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España acerca de los múltiples aspectos de la operativa bancaria que han sido objeto de reclamación.

A través de la metodología propuesta se tratará de observar las correlaciones indirectas que se dan entre los 4 factores determinantes de la confianza antes relacionados, en un intento por descubrir si cada uno de ellos podría actuar como inductor de la formación de confianza/desconfianza en los otros tres factores.

Por ejemplo, en el caso de que un usuario muestre un nivel de preocupación alarmante ante las informaciones transmitidas por los medios de comunicación relativas a casos de corrupción financiera por parte de banqueros y personalidades de relevancia institucional bancaria, éstas informaciones se podrían traducir en un sentimiento negativo hacia los corruptos que podría llegar a extrapolar hacia todo el sistema financiero llegando a pensar que *“la mayoría de los banqueros son corruptos”*.

Una vez construida la matriz de incidencias, mediante resultados agregados obtenidos de encuestas de opinión, la someteremos a la técnica de recuperación de efectos olvidados, o sea, descubrir las causas que actúan como intermediarias en los efectos no tenidos en cuenta, y de esta forma podremos obtener información que puede ser utilizada para modificar o ratificar las valuaciones establecidas en la matriz de incidencias directas.

Dado que las incidencias entre las variables constituyen una noción subjetiva (difícilmente mensurable) debido a que la valuación de estas variables se establece a partir de opiniones subjetivas, es por lo que consideraremos matrices borrosas que nos permitan graduar las respuestas según *“sus matices”*, expresados en un lenguaje natural formulado a partir de etiquetas lingüísticas. Las encuestas de opinión diseñadas para comenzar el estudio, establecerían una gradación en las respuestas en una escala del 0 al 1 y constarían de una batería de preguntas acerca de aspectos relativos a la importancia y/o preocupación que le otorgan a las experiencias vividas en su relación con las entidades financieras en su trato futuro con esas entidades u otras

(Tabla 1); acerca de su preocupación o no generada ante los casos de corrupción por parte de banqueros conocidos a través de los medios de comunicación (Tabla 2); acerca de sus opiniones basadas en las malas experiencias vividas por conocidos y familiares en su relación con las entidades financieras (Tabla 3); o si consideran o no, que las entidades financieras y el Banco de España están actuando correctamente para solucionar los problemas surgidos en la relación con la clientela.

Importancia nula	Importancia prácticamente nula	Importancia casi nula	Importancia bastante cercana a nula	Importancia más cercana a nula que a plena	Indiferencia	Importancia más cercana a plena que a nula	Importancia bastante cercana a plena	Importancia casi plena	Importancia prácticamente plena	Importancia plena
0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1

Tabla 1: etiquetas lingüísticas creadas acerca de la importancia que le otorgan a las experiencias vividas en su relación con una entidad financiera y grado en que extrapolan sus posibles problemas a otras entidades financieras a las que se dirija en un futuro

Eficacia nula	Eficacia prácticamente nula	Eficacia casi nula	Eficacia bastante cercana a nula	Eficacia más cercana a nula que a plena	Eficacia ni plena ni nula	Eficacia más cercana a plena que a nula	Eficacia bastante cercana a plena	Eficacia casi plena	Eficacia prácticamente plena	Eficacia plena
0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1

Tabla 2: etiquetas lingüísticas creadas para expresar el grado de preocupación ante los casos de corrupción por parte de banqueros aparecidos en prensa, televisión...

Confianza nula	Confianza práctica-mente nula	Confianza casi nula	Confianza bastante cercana a nula	Confianza más cercana que a plena	Confianza ni plena ni nula	Confianza más cercana a plena que a nula	Confianza bastante cercana a plena	Confianza casi plena	Confianza prácticamente plena	Confianza plena
0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1

Tabla 3: etiquetas lingüísticas creadas para expresar la confianza en que las entidades financieras y el Banco de España resuelven los problemas surgidos en la relación con la clientela.

Utilizando un operador de agregación de respuestas con una ponderación según la edad (por ejemplo) de los encuestados (a los que dividiremos en 4 grupos: de 18-25 años, de 25 a 45 años, de 45 a 65 años, más de 65 años), podríamos llegar a una forma más abreviada que permitiera resolver y representar de forma más abstracta el conjunto de opiniones obtenidas y ponerlas en relación, determinando de éste modo las medidas de probabilidad asociadas a la intersección de opiniones. La matriz R construida a partir de una simulación ilustrativa de la opinión agregada de los cuatro grupos de población sobre los cuatro factores considerados anteriormente, podría ser (Tabla 4):

R	A	B	C	D
18-25 años	1	0.1	0.5	0.4
25-45 años	0.4	1	0.2	0.9
45-65 años	0.7	0.5	1	0.5
> 65 años	0.9	0.3	0.3	1

Tabla 4: matriz de datos simulados de opinión agregada

A partir de esa matriz obtendríamos la composición Max-Min de la matriz con  $R^2$  o matriz de efectos acumulados de primera y segunda generación. La diferencia algebraica de  $R^2 - R$  nos

permitirá obtener los efectos de segunda generación que tienen mayor incidencia que los de primera (Tabla 5 y 6).

$R^2$	A	B	C	D
18-25 años	1	0.5	0.5	0.5
25-45 años	0.9	1	0.4	0.9
45-65 años	0.7	0.5	1	0.5
> 65 años	0.9	0.3	0.5	1

$R^2-R$	A	B	C	D
18-25 años	0	0.4	0	0.1
25-45 años	0.5	0	0.2	0
45-65 años	0	0	0	0
> 65 años	0	0	0.2	0

Tablas 5 y 6: matriz de efectos acumulados de primera y segunda generación y efectos de segunda generación con mayor incidencia

Un valor de cero en la matriz  $R^2-R$  indica que no existe efecto indirecto, en cambio un valor distinto de cero indicaría la presencia de un efecto olvidado, esto es, que la incidencia indirecta que está ejerciendo un factor en otro (a través de un tercero) es mayor que la incidencia que pueda estar ejerciendo en forma directa. La incidencia indirecta más alta (0.5) obtenida en nuestro ejemplo se encontraría en el grupo de población formado por los encuestados con edades comprendidas entre los 25 y 45 años y afectaría al factor A (propias experiencias) lo que indicaría que el factor que más preocupación genera en éste grupo poblacional son las malas experiencias vividas en su relación con las entidades financieras; en segundo lugar la incidencia más alta (0.4) obtenida en nuestro ejemplo se encontraría en el grupo de población formado por los encuestados con edades comprendidas entre los 18 a 25 años para los que el principal inductor de desconfianza proviene de las informaciones transmitidas por los medios de comunicación relativas a casos de corrupción financiera por parte de banqueros y personalidades de relevancia institucional bancaria. No se consideran los otros valores distintos de 0 obtenidos en la matriz de incidencias indirectas por resultar inferiores a los obtenidos en la matriz original R.

A través del análisis de la matriz de efectos olvidados, se detectan influencias indirectas que nos permitirán llevar a cabo un análisis más profundo de los resultados al poder distinguir lo que es una opinión directa fundada bajo el convencimiento y lo que es una opinión sesgada por otras consideraciones ajenas a la variable objeto de estudio.

En el caso de que no existan desviaciones en la valoración de influencias directas, se habrá obtenido importante información para la toma de decisiones. En la simulación realizada hemos detectado que la preocupación derivada de las informaciones aparecidas en los medios de

comunicación sobre casos de corrupción realiza un efecto inductor de desconfianza hacia el Banco de España y las entidades financieras, más marcada en los grupos poblacionales más jóvenes (de 18 a 25 años) que en los grupos de más de 45 años más susceptibles ante otro tipo de influencias indirectas (que actúan como causas) sobre los efectos de formación de la confianza.

El paso siguiente en nuestro estudio será el de detectar las razones que han llevado a estos grupos poblacionales a la formación de una confianza “condicionada” por factores que indirectamente inciden en sus valoraciones.

## **5.- Análisis de las relaciones directas e indirectas acumuladas**

En el estudio anterior hemos obtenido que los grupos poblacionales más jóvenes (entre 18 a 25 años) son los que presentan una marcada tendencia a dejar que informaciones externas influyeran su sentimiento de confianza/desconfianza hacia las entidades financieras y el Banco de España.

En primer lugar, analizaremos si existe una relación asociativa entre la imagen del banquero corrupto (a través de los múltiples casos aparecidos en los medios de comunicación) y la entidad financiera en la que tiene sus ahorros o incluso ha pedido financiación, en definitiva, tratamos de averiguar si extrapola la información a todas las entidades (lo que supondría una desconfianza total en el sistema bancario), o considera que son casos aislados y que todos los banqueros no son iguales. Para ello, se realizará una encuesta en la que se pida una valoración de 0 a 1 acerca del grado de credibilidad-transparencia-ausencia de sesgos intencionados, que se le otorgan a las informaciones que llegan. Básicamente se incidirá en estos tres puntos:.

- 1) Los medios de comunicación se otorgan a sí mismos el papel de vigilantes de las acciones de los políticos, vigilantes del poder y de sus abusos y defensores de los derechos de los ciudadanos.
- 2) La imagen predominante transmitida por los medios de comunicación es la de que en la práctica bancaria se adoptan decisiones en las que frecuentemente se anteponen intereses particulares al interés del cliente.
- 3) Los medios de comunicación transmiten la peor imagen de la banca y los banqueros.

Realizando un análisis sobre el grado de homogeneidad de las respuestas (encuesta anexo 1), podemos determinar, si la confianza del usuario se ha fundado sobre la base de su propia concepción de la idea de banco/banquero, o se siente influenciado por la visión ofrecida por los medios de comunicación de masas. Para ello, aplicaremos un procedimiento de agrupación por

afinidad consistente en la determinación de las relaciones máximas de similitud en las respuestas utilizando el algoritmo de Pichat (Meunier, R.; Yager; Zadeh (1995), para los diferentes grupos de edad establecidos en el estudio.

Los elementos de estos dos conjuntos (imagen de las entidades financieras, informaciones que de los banqueros dan los medios de comunicación) se han relacionado a través de una relación borrosa  $\left[ \underset{\sim}{R} \right]$ , la cual permite ser estudiada mediante  $\alpha$ -cortes (Shafer, G.A. (1976); Al-Ani, A.; Deriche, M. (2002)). Adoptando como umbral a partir del cual se considera que se cumple la necesaria homogeneidad  $\alpha \geq 0.67$ . Entonces la anterior relación borrosa se convierte en una booleana, a partir de la cual se generarán subconjuntos correspondientes a los 2 grupos de opinión considerados. A continuación estableceremos un estudio de afinidad de las respuestas para lo cual se utilizará la metodología borrosa o difusa de búsqueda de clanes. El conjunto de estos subconjuntos forma lo que en la teoría de clanes se corresponde con el nombre de familia. A partir de una familia se puede engendrar un clan. Para lo cual es necesario el determinar los “*minitérminos*” ó átomos resultantes del cálculo de todas las intersecciones posibles  $A_i^*$ , de forma que se agrupan los tipos de información recibida mayoritariamente por los usuarios que posea el nivel exigido para la homogeneidad, y una mayor importancia de acuerdo con las opiniones de la muestra encuestada. A través del operador de intersección representado por el vocablo “y”, podemos reunir los subconjuntos de  $A_i^*$  de todas las maneras y con ello conocer los grupos más elementales que se pueden formar, en un proceso conocido como el cálculo de los minitérminos o átomos correspondientes a la familia  $F$ .

La obtención de unos minitérminos no vacíos permite establecer la formación de grupos elementales de ciudadanos que opinan de forma homogénea sobre el tipo de información que han recibido en los días previos a la realización de la encuesta y la opinión inicial que se han formado tras recibir esa información. Siguiendo éste procedimiento, se puede tener constancia de la existencia de segmentos en la muestra en función del tipo de información recibida, y la influencia que ésta información tiene en la formación de opiniones iniciales previas. En la figura nº 5 mostramos un modelo de cuestionario que se podría utilizar para el estudio empírico propuesto.

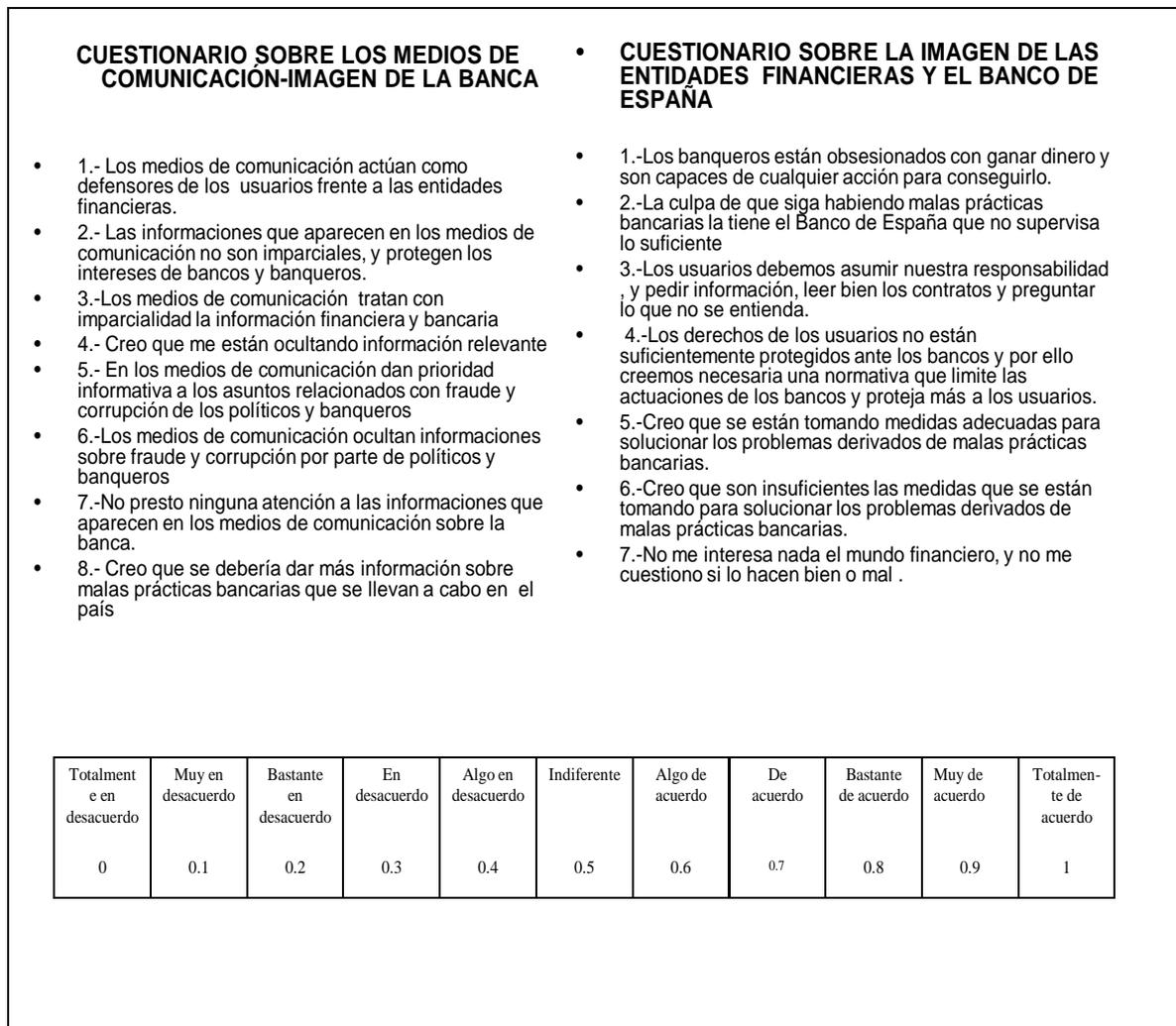


Figura nº 5: cuestionario, elaboración propia

La obtención de una baja similaridad en las respuestas nos permite establecer la presunción de que estas discrepancias son debidas a la presencia de informaciones ajenas a las emitidas por los medios de comunicación (rumores, opiniones del entorno del encuestado...) o a elementos emocionales personales que estos usuarios han proyectado sobre su percepción de confianza/desconfianza en las entidades financieras/Banco de España y medios de comunicación. En este caso, la fase siguiente de nuestra próxima línea de investigación sería la de realizar un análisis identificador de emociones.

## 6.- Conclusiones

La decisión del cliente bancario a la hora de elegir entidad financiera o productos financieros en los que invertir sus ahorros o financiarse, está muchas veces condicionada por diversos factores de naturaleza cualitativa en los que la confianza es el principal. En el problema planteado en el presente artículo, se muestra una metodología capaz de buscar y analizar una posible relación entre el sentimiento de desconfianza y un posible generador de ésta como puedan ser las informaciones que le llegan al usuario relativas a los múltiples casos de corrupción financiera por parte de banqueros o personas de relevancia institucional, así como las experiencias vividas personalmente en su relación con los bancos o de las que ha tenido conocimiento a través de familiares y conocidos de su entorno más cercano. La metodología también permite detectar los sectores de población más vulnerables a influencias indirectas en su concepción de confianza, así como detectar la presencia de algún tipo de influencia por otro tipo de causas que han actuado como intermediarias en los efectos no tenidos en cuenta.

El potencial práctico del marco teórico propuesto ofrece ventajas en cuanto a que nos proporciona una información valiosa sobre la estructura del problema de la desconfianza del cliente bancario hacia las entidades financieras y el Banco de España como agente supervisor. Las conclusiones que se obtuvieran de la aplicación práctica de la metodología propuesta permitirían abordar análisis más profundos y completos que permitieran a las entidades financieras el tomar decisiones orientadas a recuperar la confianza perdida apostando por nuevas políticas de protección a la clientela y prácticas más éticas.

En futuras líneas de investigación, seguiremos trabajando en el caso particular de obtención de una baja similaridad en las respuestas que podría enfocarse hacia un análisis identificador de emociones mediante técnicas de relación y comparación de conjuntos borrosos. Para ello, deberíamos identificar la confianza que se ha fundamentado en la utilización de datos inciertos o incompletos. Tradicionalmente se ha considerado la falta de información como una situación indeseable y perjudicial para la formación de opiniones, sin embargo ante una situación de falta de confianza se da la paradoja de que el individuo conscientemente renuncia a recibir una información completa. Este constituirá el eje sobre el que se establecerá nuestro próximo estudio.

## Bibliografía

- Al-Ani, A.; Deriche, M.(2002): “A new technique for combining multiple classifiers using the Dempster-Shafer theory of evidence”. *Journal of Artificial Intelligence Research* 17, 333-361.
- Banco de España (2010,2011,2012,2013,2014) *Memorias del Servicio de Reclamaciones del Banco de España*, Madrid.
- Calderón, A. (2005): “Aspectos psicológicos y neurobiológicos de la inteligencia emocional” consultado el 2 Abril 2005 en <http://www.monografias.com/trabajos16/aspectos-inteligencia-emocional/aspectos-inteligencia-emocional.shtml>
- Cortina, A. (1996): *Ética Empresarial*. Ed. Simancas, Madrid.
- Denton, K. (1991): *Calidad en el Servicio a los Clientes*. Ed. Díaz Santos S.A., Madrid
- Fodor, J.C.; Marichal, J.L. ; Roubens, M. (1995). “Characterization of some aggregation functions arising from MCDM problems” en B. BOUCHON MEUNIER,R.R. YAGER y L.A. ZADEH (eds.). *Fuzzy logic and soft computing. Series: Advances in fuzzy systems- Applications and theory*, 4. World Scientific Singapore, 194-201.
- Múgica Herzog, E. (2001): “Buenas prácticas financieras y aseguradoras”. *Boletín de las Cortes Generales, Serie A, nº 201*. Madrid.
- Rodríguez Sánchez, J.A; Rodríguez Parada, S.M. (2004): “La protección del cliente bancario ¿realidad o utopía?”. *Tribuna de Economía ICE nº 814*, 219-238.
- Shafer, G.A. (1976): *A mathematical theory of evidence*. Princeton University Press, New Jersey, USA.
- Vega Serrano J.M. (2011): *La regulación bancaria*, Ed. La Ley, Madrid, 263