

Formación para todos



José Luis Martínez Campuzano
Portavoz de la Asociación Española de Banca (AEB)

La vida debe ser una continua formación. Es imprescindible para estar al día y prepararse para el futuro. A lo largo de la vida tenemos que tomar muchas decisiones y cuanto mejor sea nuestra formación más probabilidades tendremos de acertar cuando elijamos una opción y descartemos las demás. En las empresas, la formación de los empleados es una de las mejores inversiones posibles, ya que desencadena un círculo virtuoso que comienza al mejorar la motivación y confianza de la plantilla en la organización, lo que desemboca en una mayor eficacia y refuerza tanto los lazos de fidelidad como la atracción del nuevo talento. En la nueva era digital, la formación continua es una asignatura obligada para la supervivencia de las empresas porque va de la mano de la innovación, imprescindible para no quedarse atrás en un mundo tan competitivo como el actual, marcado por la imparable digitalización de la sociedad.

En este entorno, los empleados de los bancos deben tener los conocimientos y competencia exigibles para ofrecer el mejor servicio a sus clientes. Ellos son esenciales para cimentar la relación de confianza y conocimiento mutuo entre los bancos y los consumidores. La necesidad de formación en la banca no es por tanto una conveniencia puntual derivada de los cambios tecnológicos o de las nuevas exigencias regulatorias como MiFID II o del anticipado nuevo real decreto sobre formación en préstamos hipotecarios. En el caso de los bancos españoles, el crecimiento promedio anual del presupuesto de formación de sus empleados ha sido del 5,4 por ciento, una cifra que ha quedado superada con creces en los dos últimos años. Este esfuerzo en formación abarca desde las competencias

digitales al cumplimiento normativo, pasando por la operativa bancaria, o la asistencia a clientes en busca de asesoramiento.

La nueva ley de crédito inmobiliario refuerza la protección del cliente, regulando al máximo el intercambio de información que se debe dar entre la entidad y el cliente. Además, en el futuro próximo se pedirá más formación a los empleados de las oficinas. Las autoridades justifican las exigencias al asegurar que las oficinas deben ser la primera línea de control del riesgo y de la solvencia del cliente de este tipo de crédito. Los empleados de los bancos deberán responder a la demanda de financiación hipotecaria de sus clientes reforzando el análisis de su capacidad de pago tanto presente como futura. Y los bancos cumplirán la normativa, como hacen siempre. Ahora bien, ¿no deberían las autoridades de forma paralela fomentar la educación financiera de la sociedad? La educación financiera mejora la capacidad de los ciudadanos para entender los productos financieros y de esta forma reducir los riesgos asumidos. La educación financiera fomenta hábitos y refuerza la responsabilidad ante decisiones de ahorro y endeudamiento.

EN LA NUEVA ERA DIGITAL, LA FORMACIÓN CONTINUA ES UNA ASIGNATURA OBLIGADA PARA LA SUPERVIVENCIA DE LAS EMPRESAS

Tener conocimientos financieros nos hace más responsables y libres a la hora de tomar decisiones. No cabe duda de que una adecuada educación financiera se debe acompañar de una regulación y supervisión exhaustiva, como la actual. Pero es ciertamente inquietante que, de acuerdo con las estadísticas oficiales,

el nivel de educación financiera en España sea tan bajo y no haya mejorado en los últimos años a pesar de la mayor preocupación sobre los temas financieros debido a la crisis. El bajo nivel de cultura financiera preocupa al sector financiero, porque la habilidad de gestionar su dinero y de pensar de forma crítica ayuda a tomar decisiones adecuadas para afrontar el presente y el futuro.

Los bancos deben ayudar a sus clientes a tomar las mejores decisiones financieras posibles. No obstante, los cambios regulatorios parecen querer responsabilizar a los bancos de la necesidad de que las decisiones que tomen sus clientes sean siempre exitosas. Pero no se puede despojar a los ciudadanos de la responsabilidad última de sus decisiones sin entrometarse en el territorio de la libertad personal de cada uno. ■