



## A.- Y siguen las Reclamaciones...

BBVA es el Banco con más

reclamaciones por los gastos hipotecarios. En España la Banca cotizada ha gestionado unas 400.000 reclamaciones durante el año 2017. De estas, el Servicio de atención al cliente de BBVA ha registrado un total de 171.146 reclamaciones de clientes, la inmensa mayoría por los gastos hipotecarios. BBVA ostenta el 42,7% de las reclamaciones.

En comparación con nuestros competidores, el Banco Santander recibió 69.321 reclamaciones, el 17% del total (menos de la mitad que BBVA) y por ejemplo Kutxabank registro 30.838 reclamaciones. Esto se puede traducir o bien que nuestros clientes se quejan por todo y reclaman todo, **o bien, que dentro de BBVA se hicieron las cosas bastante peor que algunos de nuestros rivales con los que tanto les gusta compararnos.**

La mayor parte de estas reclamaciones acabarán en los tribunales si los Bancos no dan su brazo a torcer y le dan la razón a los clientes y cabe recordar que en los tribunales el 98% de las veces se les da la razón a los demandantes (clientes). **La devolución media por estos gastos hipotecarios es de unos 900 y 1100 euros.**



## B.- BBVA pierde "presencia" internacional

Según varios analistas con el cierre de la sucursal que

BBVA tenía en la City de Londres en Julio pasado, BBVA ha dejado de estar presente en uno de los centros de poder financiero más importantes del mundo.

BBVA decidió el año pasado cerrar 2 sucursales en Londres. Una de ellas, la de la City que estaba en una ubicación perfecta, donde se atendía con gran eficacia al público. A pesar de todo esto, BBVA decidió, **apenas 2 años después de su apertura**, que no cubría las expectativas previstas. Se cerró esta sucursal cerca de la Torre de Londres y otra sucursal cerca de los grandes almacenes londinenses de Harrods.

Está claro que el cierre de 2 oficinas es un suceso menor dentro del grupo financiero de BBVA pero tiene un gran significado en la reconversión del Banco. **Estrategia digital que ha supuesto la salida de unos 4.500 trabajadores y el cierre de 700 sucursales en los 3 últimos ejercicios. Ajuste (adaptación, dice BBVA) que le ha costado hasta la fecha 180 millones de euros.**

Toda esta estrategia, unida a la incertidumbre de la inversión turca, cuya rentabilidad se encuentra en entredicho marcará el futuro de este Banco, para bien o para mal, de competir con los Bancos grandes o competir en Segunda.



## C.- BBVA, entre las empresas con mejor reputación de España

No todo van a ser noticias negativas, Según la XVIII Edición de Merco Empresas y Líderes, **las 5 empresas con mejor reputación de España** son Inditex, Mercadona, Banco Santander, BBVA y Repsol.

Inditex encabeza el ranking, seguida de Mercadona y Santander. BBVA ocupa el 4º lugar y después se encuentran: Repsol, Telefónica, Caixabank, Grupo Social ONCE, Mapfre e Iberdrola.

Cabe destacar que las 10 empresas más valoradas, de un ranking de 100 empresas, son españolas.

Respecto a los líderes con mejor reputación, se confirma la relación directamente proporcional que existe entre las compañías más reputadas y la valoración de sus presidentes, ya que 8 de las 10 empresas con mejor reputación tienen a sus líderes presentes en el Top 10 de dicho ranking.

Encabezan este Ranking Pablo Isla (Inditex), seguido por Juan Roig (Mercadona), Ana Botín (Santander), Amancio Ortega (Inditex) y Francisco González (BBVA).

Cabe destacar que entre los 100 líderes empresariales **solo** hay 21 mujeres y entre las mujeres, las mejor posicionadas son Ana Botín (Santander) y María Dolores Dancausa (Bankinter)



## D.- Juez y Parte siempre es malo

La Audiencia Nacional condenó a 65 personas por el tema de las Tarjetas Black de Caja Madrid y

ahora sus recursos se están viendo en el Supremo. **Si el Supremo confirma las condenas, con independencia de la pena a cada cual, se abre un nuevo escenario laboral para el Sector de Ahorro.**

El Sindicato CIC (Confederación Intersindical de Crédito) ha denunciado ante la OIT que 11 de los de momento condenados por la Audiencia eran sindicalistas en el ejercicio de su representación: 6 eran de CCOO, 4 de UGT y 1 de ACCAM. **Entre estos 11 cargaron 1,356 M € a sus tarjetas Black sin justificar** y al poder considerarse un pago indirecto no sólo ya a la persona, sino a su papel en la representación de los trabajadores del Sector de Ahorro, invalidar su firma.

Varios de los 11 sindicalistas participaron activamente en las Negociaciones de los Convenios de la "crisis" en el Sector de Ahorro. Convenios que fueron claros retrocesos en las condiciones sectoriales y en las Cajas afectadas por la reestructuración, duros ajustes de plantilla. **El Sindicato CIC denunciante entiende que tales Acuerdos y Convenios se han de reclamar como NULOS** por la existencia ahora sentenciada judicialmente de estos pagos.



## E.- Rompiendo moldes... ¡veremos!

Desde al menos la Huelga del 8M de este año, Ana Botin, **presidenta del Santander** viene rompiendo algunos moldes importantes. Ese mismo día de la Huelga reconoció que **en la Banca se encontraba la mayor brecha salarial entre hombres y mujeres.** Reconoció que las Bancarias soportaban un claro "techo de cristal" en su maternidad. En Mayo, en la Universidad de Salamanca, en una lección magistral sobre el futuro de las empresas, **se declaró abiertamente feminista** y dio valor al hecho de serlo y reivindicar el avance de la mujer en la igualdad total.

El 31 de Mayo, en la Universidad de Deusto daba una charla ante 500 antiguos alumnos sobre la revolución digital y el mundo que viene. La banquera llegó a hacer algo de examen de conciencia al recordar que la banca fue una actividad prohibida por considerarla inmoral la propia iglesia católica, trayendo también al caso que la propia esclavitud ha sido un negocio legal y aceptado hasta me-

El 31 de Mayo, en la Universidad de Deusto daba una charla ante 500 antiguos alumnos sobre la revolución digital y el mundo que viene. La banquera llegó a hacer algo de examen de conciencia al recordar que la banca fue una actividad prohibida por considerarla inmoral la propia iglesia católica, trayendo también al caso que la propia esclavitud ha sido un negocio legal y aceptado hasta me-

diados del siglo XX. Con ello remarcaba que "Lo que piensa y cree la gente es decisivo". **Reivindicó un nuevo Contrato Social** que surja de las enseñanzas de esta última crisis financiera para el que preconizó que "El crecimiento debe ser inclusivo para ser sostenible. Debe llegar a todos".

## F.- No se ha ganado el DOR

El **Santander** en 2007 tenía una capitalización de 125.200 MM € y en 10 años de crisis financiera, en 2017, su valor es de 88.220 M. El **BBVA**, por su parte, valía 82.000 en 2007 y al finalizar 2017 son sólo ya 45.560 MM€ su valor en mercados. Los mismos bancos durante los mismos años; con un resultado demoledor pero claramente diferenciado: **el Santander reduce su valor en bolsa un 34,22% y el BBVA, un 44,5%**

En 2007, **Santander** y **BBVA** ya eran bancos globales, con un puesto en el ranking de los más grandes, el cuarto y el octavo, respectivamente. El año pasado, **el Santander, en la posición 13 y el BBVA**, que dejó de ser considerado banco sistémico en 2015, estaba **en la posición 34**. En el ranking europeo, el Santander es el 1º y el BBVA el 5º.

## G.- Concentrados

Un reciente informe del Banco de España, hace hincapié en **la alta concentración del Sistema Financiero español**, tras la crisis. Analiza el periodo 2008-2016. Mientras en 2008 las 5 principales entidades españolas tenían una cuota de mercado del 42%, **al finalizar 2016** (todavía sin la absorción del Popular) **ya copaban el 61,8% del mercado.**

Las provincias con mayor concentración bancaria (menor competencia) son Barcelona, Girona, Tarragona, Teruel y Zaragoza. El propio Banco de España alerta de que el Sector está a punto de colusión, es decir, de que su falta de competencia distorsione el mercado en precios y servicios. El Banco Central Europeo, para el mismo periodo, informa que el número de entidades ha descendido un -43%, quedándose en 207 empresas. En algunos productos bancarios, por ejemplo **en el crédito al consumo**, la excesiva concentración financiera en España ya representa un encarecimiento considerable, puesto que **la media de los intereses en esos productos en España ya supera en 1 punto a la media de la UE**

Junio de 2018

