

Responsabilidad social y confianza

Antonio Argandoña

Marzo 2009

"El G-20 se compromete a recuperar la confianza", era el titular de un periódico hace unos días, a raíz de la reunión de Ministros de Finanzas de los 20 principales países para preparar la reunión de los Jefes de Estado y de Gobierno que tendrá lugar dentro en unos días, dentro del plan de lucha contra la crisis financiera. Enhorabuena por los buenos propósitos: esto dice mucho en su favor. Pero no quiere decir que estén en condiciones de lograrlo ni mucho menos.

Parece que es verdad: con la crisis financiera que empezó a mediados de 2007 se ha perdido la confianza. La confianza de los clientes (de pasivo) en los bancos y de los bancos en los clientes (de activo); de los mercados en las instituciones financieras y de las instituciones financieras en los mercados, y la confianza de la sociedad en los gestores, en los reguladores, en los supervisores y en los gobiernos. Y no es de extrañar, a la vista de lo que ha venido ocurriendo en los últimos meses.

Habitualmente, esa pérdida de confianza se atribuye a razones técnicas, como la falta de transparencia en el contenido de los productos estructurados o la oscuridad en los balances de algunas instituciones financieras. Pero el problema es más profundo: se ha perdido la confianza en las entidades y en las personas que las dirigen o que trabajan en ellas. ¿Qué ha ocurrido?

En su origen, la confianza hace referencia a las relaciones entre personas. Pero en un mundo en que las relaciones se multiplican y se despersonalizan, sobre todo en el ámbito financiero, hemos acabado poniendo la confianza en otras cosas. Primero, en la ley o en las reglas: decimos, por ejemplo, que el depositante confía en el banco porque sabe que hay una ley que le obliga a guardar diligentemente su dinero y devolvérselo cuando lo solicite, y que los supervisores o los jueces castigarán al banquero si no cumple con esa obligación. Segundo, en las instituciones: si el banco no puede devolver el depósito, el fondo de garantía de depósitos se hará cargo de esa obligación: será engorroso para el depositante pero, al menos, recuperará sus fondos.

Y hay una tercera razón: el propio interés de las entidades financieras, es decir, su capacidad para internalizar sus obligaciones, haya o no una ley que las ampare, porque ese es su interés y a ello le obliga la competencia. Durante años, esta parecía ser la razón más profunda de nuestra confianza en el sistema financiero: en palabras del que fue Presidente de la Reserva Federal norteamericana, Alan Greenspan, "la primera y principal línea de defensa contra el fraude y la insolvencia es la vigilancia de los demás interesados. Por ejemplo, J.P. Morgan examina cuidadosamente el balance de Merrill Lynch antes de prestarle. No pregunta a la Securities and Exchange Commission (el equivalente

norteamericano a la Comisión Nacional del Mercado de Valores en España) para comprobar la solvencia de Merrill" (Alan Greenspan, *The Age of Turbulence: Adventures in a New World*. New York: Penguin Press, 2007).

Pero todo esto se ha venido al suelo. Esas entidades financieras que, teóricamente, debían estudiar con cuidado las cuentas de sus clientes para no correr riesgos innecesarios no lo hicieron, porque perseguían otros objetivos: quizás la rentabilidad a corto plazo de su propio negocio o, peor todavía, la remuneración, muy abultada y también a muy corto plazo, de sus gestores y analistas. Y esto no es algo casual; no se debió a que esas personas fuesen perversas o malintencionadas, ya que cada uno de nosotros puede poner muchos ejemplos de cómo no podemos fiarnos de nosotros mismos a la hora de guardar la dieta, respetar las reglas de tráfico o cumplir la palabra dada.

Y tampoco la ley puede crear confianza: de hecho, si la ley es eficaz no hace falta la confianza, y si la ley pierde su eficacia, ¿en qué se puede confiar? Más bien ocurre lo contrario: la ley o la regulación se suelen utilizar para minimizar las consecuencias negativas de la falta de confianza.

Sólo nos queda volver a las relaciones personales. La confianza entre dos personas tiene dos componentes, ambos necesarios: uno que podríamos llamar funcional, técnico o basado en las competencias, y otro personal, ético o basado en la buena voluntad o en la benevolencia. La confianza funcional tiene que ver con las capacidades y conocimientos técnicos de aquel en quien se confía: en el ejemplo puesto más arriba, los directivos y empleados del banco deben ser técnicamente capaces de gestionar su negocio, de modo que el dinero del depositante esté seguro y que pueda retirarlo cuando lo desee. La confianza personal hace referencia a lo que mueve a esas personas a actuar: si, llegado el momento, estarán dispuestas a poner los intereses legítimos del depositante por encima de los intereses de la institución o del propio decisor, es decir, si harán honor a su compromiso con el depositante a pesar de que tengan intereses en comportarse de otro modo.

Ambos componentes de la confianza son necesarios. Si me entero de que el cirujano que me va a operar falsificó su título de médico o lo compró en una universidad desconocida, ¿le confiaré mi salud? ¿Y si me entero de que es la persona que juró vengarse cuando dejé su coche para el desguace en un accidente, hace unos días?

La confianza personal está fundada, en definitiva, en razones éticas, sea por convencimiento personal, sea por la existencia de una sólida cultura profesional, como la que tienen (o quizás deberíamos decir que tenían) los médicos: códigos éticos profesionales, defensa de una reputación, etc. Esa dimensión personal de la confianza es importante siempre, pero sobre todo cuando una persona no tiene medios para conocer suficientemente el asunto de que se trata –como ocurre con muchas decisiones financieras. Y es incompatible con los supuestos de comportamiento que los economistas atribuimos frecuentemente a las acciones humanas: si los directivos de las instituciones financieras actúan buscando su interés personal, recurriendo a la astucia y al engaño cuando lo consideran conveniente para sus intereses, la confianza personal es imposible.

La recuperación de la confianza en la crisis actual, y la creación de las condiciones que permitirán desarrollar un sistema financiero basado en la confianza, son dos razones poderosas para desarrollar una cultura de responsabilidad social en las instituciones financieras –y, en definitiva, en todas las empresas y en toda la sociedad–. Pero, obviamente, no puede servir cualquier concepción de la responsabilidad social. Si, por

ejemplo, esa responsabilidad se orienta a la maximización del valor para los accionistas, esto pueden tener confianza (también personal) en sus directivos, pero esa confianza no se extenderá a los demás *stakeholders*, empezando por los prestamistas del banco.

Sólo me fiaré, de verdad y hasta el fin, en mi banco, si sé que sus accionistas, sus directivos y sus empleados pondrán todo su empeño en cumplir las obligaciones (responsabilidades sociales) que asumieron cuando deposité mi dinero en su institución, poniendo mis intereses por delante de los suyos personales. Que no me recomendarán inversiones demasiado arriesgadas, aunque sean más rentables para ellos. Que me leerán y explicarán la letra pequeña de los contratos, aunque yo me empeñe en saltármela. Y, para crear en mí esa confianza, me fijaré en otros detalles, aparentemente sin importancia: en el trato que recibo en sus oficinas, en la transparencia y puntualidad de la información que me ofrecen... en definitiva, en cómo viven su responsabilidad social.