

Un año de aprendizaje

El año 2016 han sido un año de grandes enseñanzas. Primero, aprendimos a vivir sin gobierno y lo curioso es que, durante ese tiempo, la economía no dejó de crecer, ni el paro dejó de bajar, ni nos abandonó el turismo, ni subió la prima de riesgo, ni se hundió el Ibex 35. Ahora va a resultar que se puede vivir sin gobierno. La segunda enseñanza es que también se puede vivir con un gobierno múltiple, donde el acuerdo es posible y hasta beneficioso; en donde los políticos se pelean menos, hablan mucho más fuera del hemiciclo que dentro de él y, encima, con mejores resultados, al menos por ahora. Hemos aprendido que es posible el acuerdo y también hemos aprendido el valor de una abstención. Desde este punto de vista, ha sido un año de grandes enseñanzas, aunque esto le haya costado muy caro a algún político.

El último día del año, murió José Ángel Sánchez Asiaín, ex presidente del Banco de Bilbao y co-presidente del Banco Bilbao Vizcaya, los dos principales bancos que hoy conforman el BBVA. Persona de una mente privilegiada, de una profesionalidad extraordinaria, un visionario que modernizó la banca española, pero sobre todo, una gran persona. Descanse en paz.

Este año, la revista tiene una configuración un poco especial. Hemos querido destacar un tema que, por una parte nos preocupa y, por otra, nos incomoda por la falta de conocimiento que muchos tenemos sobre esta materia. Nos referimos a la banca digital o, para entendernos a la nueva banca o, mejor, a las nuevas formas de hacer banca. Términos tales como android, samartphone, tecnología contactless o artilugios tales como whatsapp, wallet, paypal y tantos otros nos son tan extraños que hasta hemos renunciado a conocerlos. Con todo esto, no acabamos de entender la forma de operar de nuestro banco ni los servicios que está ofreciendo. Las nuevas tecnologías nos han dejado fuera de juego.

En la revista de este año, intentamos explicar, de una manera sencilla y clara, sin tecnicismos, los efectos de la revolución digital en las formas de hacer banca. No pretendemos dictar un curso profundo ni un doctorado sobre estos temas; sencillamente pretendemos aclarar una serie de conceptos básicos. No hay que perder de vista que estamos asistiendo a una verdadera revolución en todos los aspectos de nuestra forma de vida, de cuya magnitud nos es difícil de apreciar sobre todo por la velocidad a la que está sucediendo. Si echamos la vista atrás, sólo diez años, nos asombraremos cómo han cambiado las cosas más elementales de nuestras vidas,

desde el cómo y el dónde compramos, hasta el cómo nos relacionamos. Sólo tenemos que mirar cómo se desenvuelven nuestros hijos y, sobre todo, cómo la hacen nuestros nietos. Queremos que, al menos en temas relacionados con la banca, tengamos una idea aproximada de lo que está ocurriendo y de la próxima revolución se nos va a venir encima muy pronto.

Como iniciación a estos temas, una entrevista con Cristina de Parias, Directora de BBVA España, nos introduce en este mundo de las nuevas tecnologías y de la nueva forma de hacer banca y nos sirve de preámbulo a tres artículos que publicamos a continuación, en un lenguaje fácil de entender y, dos de los cuales, presentados con un formato de preguntas y respuestas que facilita su lectura.

Este año no nos ha tocado la lotería, pero, seguro, que la del año que está empezando, nos toca. Lo que nos ha sorprendido positivamente es que las participaciones canalizadas por internet han subido un veinte por ciento, respecto a las canalizadas, por esa misma vía, el año pasado. Estamos seguros, que la excelente gestión de nuestro gerente en el pago de las participaciones premiadas el año pasado, ha sido la causa de este aumento. La confianza en el funcionamiento del sistema y la sencillez de su operatoria, atrae a los indecisos y fortalece las razones de los que ya lo usan.

Lo que, a principios del año pasado, no era más que un proyecto con la fundación AEquitas, del Consejo General del Notariado, se ha convertido en una realidad importante. El 17 de abril, firmamos un acuerdo de colaboración con esta fundación que se ha traducido en la edición de un folleto de gran interés sobre los temas que pueden preocuparnos, que hicimos llegar a todos los socios, y en la celebración de varias reuniones en diversas ciudades españolas de cuyo interés y calidad dieron muestra los numerosos asistentes a las mismas. Este año, esperamos seguir en la misma línea, incluyendo a otras ciudades en nuestro programa y completando la difusión de los temas en las que ya ofrecimos la primera charla.

Tenemos otros proyectos en cartera que iremos anunciando a medida que los vayamos perfilando. Uno de ellos puede ser la organización de viajes, pero viajes con un contenido especial. Queremos que sean viajes que dejen huella; que podamos recordar con una sonrisa en los labios. Estamos trabajando intensamente con agencias de viaje muy importantes para lograr este objetivo.

Que el año 2017 nos sea propicio y nos llene de felicidad. ■

SUMARIO



ENTREVISTA A

- Cristina de Parias

CHARLAS BANCARIAS (I Y II)

CONFERENCIAS 2016

PREMIO RELATO CORTO 2016

PREMIO POESÍA 2016

TRIBUNAS

- Max Ebstein
- Vicente Benedito
- Aitor Chinchetru

PRESUPUESTOS

20
17

Cristina de Parias

“El sector avanza hacia un nuevo modelo de negocio”

José Cristina de Parias es la directora de BBVA España desde marzo de 2014. El pasado año fue elegida como la Mejor Directiva de 2016, según Great Place to Work. Su capacidad para crear y liderar equipos fueron la clave de este premio. Es licenciada en Derecho por la Universidad de Sevilla y MBA por IESE. Desde su responsabilidad, Cristina de Parias gestiona un volumen de negocio de 360.000 millones de euros y cuenta con un equipo de más de 26.000 personas en España.

La banca es hoy uno de los sectores que más cambios está viviendo. En su opinión, ¿cuáles son los principales retos a los que se enfrenta?

En primer lugar, cabría señalar la reestructuración a la que se vio sometido el sector tras la última crisis bancaria, que además trajo consigo un proceso de fusiones y un ajuste de capacidad. Hoy el sector está mucho más saneado.

Sin embargo, los retos para la banca no han acabado. Las entidades deben seguir reinventándose para adaptarse a las nuevas exigencias de los clientes, y al mismo tiempo, a las exigencias de eficiencia y rentabilidad de este nuevo entorno, sin olvidar la demanda social de hacer una banca responsable.

El sector avanza hacia un nuevo modelo de negocio conceptualmente diferente, con una banca más personalizada, accesible y funcional, donde lo más importante es ofrecer la mejor experiencia de cliente.

Dentro de este proceso de transformación, ¿cuáles son las claves para competir con éxito en este nuevo entorno?

La utilización de las nuevas tecnologías y el mayor conocimiento del cliente son, a mi juicio, dos de las principales ventajas competitivas que hoy tenemos que apuntalar.

Vivimos un big bang tecnológico que está transformando compañías y sectores. Y en nuestro sector está facilitando la aparición de un nuevo ecosistema. Las entidades financieras tenemos por delante una gran oportunidad para sacar ventaja de las posibilidades que ofrece este nuevo entorno, para pensar formas alternativas de acercarnos a los clientes, con herramientas, información, productos y servicios de valor añadido y ofrecerles la mejor experiencia.

¿De qué se compone ese nuevo ecosistema?

Están entrando en el mercado nuevos actores que prestan diversos servicios financieros, sin ser considerados oficialmente bancos. A diferencia de décadas anteriores, ahora la tecnología puede ser adquirida por pe-

queñas firmas, que ofrecen servicios financieros con menores costes. Estos nuevos jugadores, las *fintech*, empiezan a tomar protagonismo, interviniendo en las diferentes etapas de la cadena de valor de una institución financiera. Así, podemos ver nuevas entidades que dan financiación a través de plataformas colaborativas, otras que ofrecen la realización de pagos y transferencias y nuevos actores que se ocupan de la gestión financiera y patrimonial de los clientes.

¿Y cuál es la visión de BBVA frente a estos competidores?

Aprender y colaborar con el mundo *fintech* es un eje importantísimo de nuestra actividad. BBVA analiza todas las nuevas iniciativas que aparecen en este nuevo entorno digital. No es casual la compra de Atom en el Reino Unido o la de Simple en EE.UU. Eso sí, es necesario que la banca tradicional, el mundo *fintech* y los reguladores trabajen juntos para facilitar la transformación de los servicios financieros, en igualdad de condiciones para todos.

Cristina, nos gustaría conocer las diferentes iniciativas en las que BBVA está trabajando y cómo afrontáis esta transformación de la industria financiera.

En BBVA llevamos tiempo evolucionado de manera continua la forma en la que nos relacionamos con nuestros clientes. A este proceso, de avanzar poco a poco con mejoras incrementales en nuestros productos le llamamos la “Revolución de las Pequeñas Cosas”.

Estamos cambiando conceptos relacionados con el mundo financiero como pagar, firmar, hablar con el gestor o pagar con tarjeta, con el móvil como principal puerta de entrada a la relación con el banco.

Son muchas las iniciativas, pero me gustaría destacar algunas. Acabamos de lanzar una nueva funcionalidad denominada ‘Alta inmediata’, con la que puedes hacerte cliente de BBVA desde el móvil en unos minutos, abrir una cuenta y empezar a operar. Otro ejemplo de cómo hacemos la vida más fácil a nuestros clientes, es el modo en que hemos revolucionado el contacto con el gestor: Por ejemplo, si un cliente opta por no desplazarse a la oficina, puede solicitar un gestor remoto (BBVA Contigo) a través del móvil y contactar con él por medio de la web, el propio móvil e incluso solicitar con él una cita presencial cuando lo desee.

También nuestros clientes pueden pagar, redomiciliar recibos desde el móvil, firmar a distancia sus contratos o solicitar moneda extranjera y recogerla en cualquier oficina.

Hemos hablado del conocimiento del cliente, en este sentido ¿qué oportunidades y desafíos representa el big data para el sector? ¿Qué iniciativas ha puesto en marcha BBVA en big data?

Las entidades financieras disponen de multitud de datos de sus clientes, que gracias al big data pueden ser analizados de forma anónima y agregada, para mejorar y personalizar el servicio que damos. Para hacerse una idea del alcance que actualmente ofrece la tecnología, el número de operaciones diarias que gestionan las plataformas de BBVA asciende a 542 millones.

“Estamos evolucionando hacia un nuevo modelo de banca en el que la aplicación de la tecnología será un elemento clave”.



Cristina de Parías, directora de BBVA España desde marzo de 2014

Gracias a estos avances, BBVA está desarrollando aplicaciones que ayudan a los clientes a tomar las mejores decisiones. Me gustaría destacar entre ellas BBVA Valora, que contribuye a que las personas que buscan una vivienda tomen una decisión mucho más informada y conozcan a través de una simulación sus posibilidades de financiación. También los autónomos y comercios se pueden beneficiar de la tecnología big data, con Commerce 360, que ofrece estudios mensuales de su mercado y de la competencia.

Esta transformación va más allá de lo puramente tecnológico, y está revolucionando las formas de trabajar. ¿Cómo ha sido este cambio en BBVA?

Es verdad que este proceso de transformación conlleva la adopción de una nueva cultura empresarial y ésta implica nuevas formas de trabajo, basadas en metodologías más ágiles y flexibles. La manera de abordar los proyectos cambia así radicalmente. Ahora las soluciones llegan más rápidamente y con mayor acierto, gracias al constante contacto con los clientes, que nos trasladan sus necesidades no cubiertas. Además, se incrementa la colaboración entre negocio y tecnología que trabajan conjuntamente en equipos interdisciplinarios.

En este nuevo entorno digital, ¿la oficina va a seguir siendo importante? ¿Cómo va a ser la oficina del futuro?

La oficina va a seguir siendo un punto de relación con los clientes, pero el modelo de sucursal bancaria tal y como hoy lo conocemos, está llamado a transformarse.

El cliente ya nos está pidiendo nuevas formas de interactuar con la entidad financiera desde cualquier lugar, en cualquier momento y a través de diferentes dispositivos, no solo la oficina. Dicho esto, la necesidad del contacto personal para aquellos temas de mayor valor añadido como el asesoramiento financiero, seguirá muy presente en un negocio como el nuestro, basado en la confianza.

Cristina, para terminar ¿Cómo ves el futuro del sector y a BBVA en esa banca del futuro?

El mundo ha cambiado y el sector está cambiando. Estamos evolucionando hacia un nuevo modelo de banca en el que la aplicación de la tecnología será un elemento clave en la relación con los clientes y en la diferenciación entre entidades.

En BBVA, hemos avanzado mucho, con una oferta de valor transparente, clara y responsable para reforzar la confianza de nuestros clientes. Además, estamos invirtiendo en el desarrollo de capacidades y herramientas sin las cuales hoy sería imposible atender las nuevas demandas de nuestros clientes. Y las consecuencias se han visto en 2016 con crecimientos importantes en clientes digitales, ventas digitales y en calidad percibida por nuestros clientes.

BBVA aspira a liderar esta transformación del sector: Esta aspiración se resume en nuestro nuevo lema "Creando oportunidades", que acabamos de lanzar.

Queremos comprometernos con los clientes, apoyar a las personas a lo largo de sus vidas, a las empresas en su proceso de crecimiento y ser útiles para la sociedad. ■

Nuestro amigo D. Inocente Sánchez

Por Alejandro Magro

D. Inocente Sánchez lleva ya muchos años jubilado. Trabajó toda su vida en el Banco, en donde ingresó muy joven, como auxiliar administrativo. Con el tiempo, y después de pasearse por medio país, acabó siendo director de la sucursal principal de su ciudad natal, cargo con el que se retiró.

No entiende nada de lo que está haciendo "su banco". Cierran oficinas, no mandan ni un papel, hacer una transferencia es complicado, si no sabes moverte por internet y, lo que peor lleva, cada vez es más difícil hablar con algún compañero en activo.

D. Inocente tiene un amigo, Luciano, que ocupa un cargo de cierta responsabilidad en el Banco, con el que suele cenar los viernes, con sus parejas, y aprovecha estos momentos para, con gran enfado de sus mujeres, plantear a su amigo algunos temas sobre el Banco. Esta es una de esas charlas.

BANCA COMERCIAL

1.- Hace unos años, tenía una sucursal del Banco a dos pasos de mi domicilio, lo cual me permitía atender cómodamente mis asuntos con el banco, con cierta regularidad. Pero hace un par de años, el banco decidió cerrar esta oficina y trasladar mis cuentas a otra de mayores dimensiones, y ahora me encuentro, que esa sucursal también ha sido cerrada y han trasladado mis cuentas a otra que ya no sé ni donde está. ¿Por qué esta política de cerrar oficinas?

R.- Hay dos razones fundamentales. La primera es que los clientes están cambiando. Existe una generación nueva y diferente de consumidores que empieza a utilizar, cada vez en mayor medida, la banca on line. Este comportamiento de la generalidad de la clientela reduce la utilidad de las oficinas bancarias.

La segunda, es que las nuevas generaciones no usan para nada las oficinas. Según un estudio realizado por un banco holandés, el 53% de los llamados *millennials*, es decir, la población comprendida entre los 18 y los 35 años (los nacidos entre 1981 y 2000), no pisan una sucursal bancaria; y lo que es más importante, este porcentaje es tremendamente creciente ya que, según ese mismo estudio, el 80% de la población comprendida entre los 18 y los 25 años, los más jóvenes del grupo, aunque tiene cuenta bancaria, no ha pisado en su vida una oficina ni piensa hacerlo nunca. En resumen, la oficina bancaria tradicional

no parece ser un buen instrumento para la gestión bancaria.

Hay una tercera razón, y es que como consecuencia de la crisis y de los bajos tipos de interés, la rentabilidad de la banca se ha deteriorado sustancialmente, al tiempo que se ha endurecido la regulación bancaria.

Todo esto empuja a la banca, si quiere subsistir, a acometer un proceso de transformación radical.

2.- Entonces, ¿ha renunciado la banca al contacto directo con el cliente? Si esto es así, ¿no supone esta renuncia una amenaza grave para su propio futuro?

R.- No. La banca no sólo no ha renunciado a la relación directa con sus clientes, sino que cree que esta relación es ahora más necesaria que nunca; y ésa es la gran contradicción y, al mismo tiempo, el gran reto que tiene ahora la banca. La banca ni renuncia ni puede renunciar al contacto con el cliente; es más, esa relación es vital para ella y para mantenerla tiene que luchar en el mercado con unos nuevos competidores no bancarios: las grandes empresas digitales y las llamadas *fintechs*, que han entrado en el mercado financiero apoyados en una regulación mucho más leve que la que tiene que soportar la banca.

3.- ¿De qué competencia estamos hablando?

R.- Según un estudio de Accenture, el 94% de los millenials son usuarios de banca on line y la mayoría, por no decir la totalidad, recurren con más frecuencia a intermediarios no bancarios para canalizar sus necesidades financieras. Según el estudio *Millennial Disruption Index*, el 73% de esta población es más receptiva a los servicios financieros que les puedan ofrecer Google, Amazon, Apple o Paypal que los que les ofrezcan los bancos en donde tienen localizadas sus cuentas.

4.- ¿Cómo se ha producido este gran cambio en el mercado; cómo es posible que empresas no bancarias ofrezcan servicios bancarios?

R.- La vía por la que han entrado estos nuevos competidores está estrechamente relacionada con otro fenómeno extraordinario que está teniendo lugar desde hace unos pocos años: la revolución en los sistemas de pago. Lo que está ocurriendo en los medios de pago es tan extraordinario que ha dado origen a una disrupción de los procesos; un cambio radical en la forma de hacer banca; el modelo tradicional de gestión bancaria ha desaparecido. Los nuevos

sistemas de pago y los medios a través de los cuales se están desarrollando, han dado origen a la aparición de esa nueva competencia, que actúa como intermediarios entre el banco y el cliente, marginando al banco en esta relación. Una vez controlada esta relación con el cliente por los nuevos competidores, los nuevos operadores tienen el conocimiento de su comportamiento y necesidades y nada les impide ofrecer nuevos servicios financieros complementarios- tales como créditos al consumo, financiación de circulante, asesoramiento, gestión y control de los gastos etc.-, relegando a la banca a un mero servicio de back office.

5.- ¿De qué pagos estamos hablando, y cómo están entrando los nuevos competidores?

R.- Existen dos grandes líneas por las que circulan los pagos: los pagos ligados a un dispositivo específico, como puede ser un terminal en el punto de venta (TPV), y los pagos o movimientos de fondos canalizados por internet. Hoy por hoy, son dos sistemas distintos, pero nada impide que, en un futuro muy próximo, se unifiquen. La tecnología *Blockchain* puede, en plazo no muy largo, revolucionar los sistemas de pago. Es indudable que los problemas de seguridad han ralentizado el crecimiento de los pagos por internet, pero los pagos a través de un TPV se han desarrollado espectacularmente y es a través de estos últimos por donde están entrando, fundamentalmente, los nuevos competidores. Las grandes empresas digitales, Google, Amazon, Paypal, Apple etc. en base a su gran cartera de clientes y de información sobre las personas, han empezado ya a ofrecer servicios financieros.

6.- ¿Cuáles son los factores que han desencadenado la revolución en los pagos a través de los terminales en un punto de venta y de qué manera se está desarrollando esta nueva competencia a la banca?

R.- Los factores desencadenantes, disruptivos, que han dado lugar a la transformación de los pagos a través de una TPV han sido dos:

1) La aparición y rápido desarrollo de los teléfonos inteligentes o *smartphones*.

2) La aplicación de la tecnología *NFC* (*Near Field Communication*) a los teléfonos móviles, que les permite realizar el pago sin contacto" o *contactless*.

El primer teléfono móvil inteligente, el iPhone, fue presentado por su creador, Steve Jobs, en enero

de 2007. En aquella ocasión dijo que "era un producto revolucionario y mágico que se encuentra literalmente a cinco años de distancia de cualquier otro móvil ". No le faltaba razón cuando hablaba de revolución, pero seguramente ni él mismo esperaba que esta innovación fuera a producir un cambio tan radical y tan inmediato. Fueron dos nuevas innovaciones las que, al sumarse al *Smartphone*, provocaron una revolución imparable y vertiginosa. La primera fue el lanzamiento, por parte de Google, del sistema operativo para móviles, Android, que cualquier persona podría utilizar *gratuitamente*; y la segunda, la aparición de las redes 3G, que permitan transmitir, tanto voz como datos, desde teléfonos móviles a alta velocidad y con un nivel de seguridad muy superior a los anteriores sistemas.

La conjunción de estos tres elementos,- el *Smartphone*, el uso generalizado del sistema Android, y las redes 3G- han originado un cambio radical en los comportamientos sociales y financieros. Pero lo más característico de este proce-

R.- La banca es uno de los sectores más afectados por esta disrupción provocada por el desarrollo del *smartphone*. En primer lugar, y como hecho fundamental, ha visto modificada por completo la forma de relacionarse con el cliente: el cliente ya no es el objeto de una serie de servicios financieros; en esta nueva era digital el valor está en la interacción con el cliente; en la información derivada de esta interrelación y no en el proceso que alimenta el servicio. Perder la relación directa con el cliente significa reducir a la banca a una actividad de simple back office

La interacción con el cliente, permite desarrollar programas de fidelización, ofrecer préstamos al consumo o financiación de circulante mediante paquetes personalizados, sin más garantías que el conocimiento profundo del cliente derivado de esa interrelación y de la información disponible por otros canales. Pero toda esta información se perderá si entre el banco y el cliente se interpone una tercera institución, no necesariamente financiera, ya sea gigante digital o *fintech*, con apli-

mediante lo que se llama *Big data*.

8.- Has mencionado dos factores desencadenantes, ¿cuál es el segundo?

R.- El segundo elemento disruptor de los pagos vinculados a TPV es la nueva tecnología de los pagos sin contacto, "a distancia" o *contactless*, incorporada a los teléfonos móviles. Esta tecnología, llamada NFC (Near Field Communication), surgió en 2003, pero se ha mantenido arrinconada hasta fechas muy recientes que fue incorporada a las tarjetas de crédito.

Los primeros pasos serios en España con este sistema de pago basado en tecnología NFC los dieron las grandes compañías de sistemas de pago como Visa o MasterCard con el uso de las tarjetas *contactless*.

Pero, en esas mismas fechas, Google presentó, en Estados Unidos, Google Wallet, un sistema de pago a través del teléfono móvil basado en la tecnología NFC, que permitía digitalizar las tarjetas de crédito y realizar pagos con ellas a través



so es la velocidad a la que se está desarrollando. Si miramos hacia atrás, hasta la fecha del primer *Smartphone*, nos asombraremos de cuánto han cambiado nuestros hábitos, nuestras costumbres, nuestra forma de comprar; nuestra forma de vivir; en algo menos de diez años.

Con el desarrollo de estas nuevas tecnologías, materializadas en el *Smartphone*, han ido apareciendo multitud de emprendedores con aplicaciones para móviles ligadas al sistema financiero, pero no sólo los gigantes digitales, como Google o Amazon sino también pequeños emprendedores o *start-ups*, conocidos como *fintechs*. Estos nuevos operadores han irrumpido en toda la cadena de valor de los pagos y en todos los canales especialmente en el de los pagos ligados a un TPV, y con ofertas que abarcan casi todo el universo financiero: pagos, créditos, gestión de patrimonios, seguros e, incluso, depósitos.

7.- ¿Cómo ha afectado todo este proceso a la banca?

aciones novedosas y atractivas para el usuario. Además, estos nuevos competidores de la banca se ven favorecidos por el hecho de que pueden ofrecer los mismos servicios sin soportar la estricta regulación bancaria que existe en estos momentos y que está ahogando al sector. Por lo tanto, existe un riesgo real de desintermediación de la relación con el cliente y la posterior entrada de estos nuevos competidores con ofertas en servicios bancarios, tales como el crédito al consumidor o la financiación de circulante de empresas. Hoy por hoy, la llamada banca comercial o responde a este reto innovador o tendrá serios problemas.

Frente a esta nueva competencia, la banca tiene una ventaja comparativa evidente: la información. La banca tiene una información de sus clientes, derivada de su operatoria con los mismos, que no tiene la competencia no bancaria y, además, dispone de medios y capacidad de gestión suficientes para transformar en información útil el enorme volumen de la que hay, hoy, disponible,

del *smartphone*. Poco tiempo después, la banca lanzó, para los teléfonos móviles, sus propios *wallets* que incluían, junto con la digitalización de las tarjetas de crédito, sistemas de pago alternativos, como pagos en efectivo por el sistema de tarjetas prepago. De este modo, cabría preguntarse, si la banca ofrece el mismo servicio que ofrece una tarjeta de crédito, ¿qué futuro les espera a las tarjetas de crédito? Hay quien dice que somos la última generación que usará tarjetas de crédito.

Como dato de la velocidad a la que se están incorporando esta innovación en nuestro entorno, baste decir que recientemente, el gigante del comercio, Inditex, ha anunciado la implantación inminente, en todas sus tiendas, de TPV's con la tecnología NFC.

9.- Ante este nuevo panorama, dominado por el desarrollo vertiginoso de las tecnologías existentes, con la aparición constante de otras nuevas, que se traducen en un cambio permanente en la oferta de servicios y con una afluencia ▶

Charlas bancarias: Banca digital (1)

► masiva de nuevos emprendedores con aplicaciones cada vez más imaginativas, ¿cómo esta reaccionando la banca?

R.- Supongo que cada banco tendrá su propia estrategia, pero, por lo que yo sé, la banca esta reaccionando básicamente a través de tres líneas de acción:

1) Con una oferta permanente de servicios a través de aplicaciones para los teléfonos móviles novedosa, atractiva, con gran imaginación y con un sentido especial de la anticipación.

2) Orientando a los empleados hacia una interrelación con el cliente de manera proactiva; es decir, que anticipe la respuesta a sus inquietudes; imprimiendo en los empleados una cultura del cambio permanente y estableciendo procedimientos de trabajo que potencien toda su capacidad creativa, y

3) Disponiendo de una plataforma digital muy potente que permita captar, gestionar los datos, tanto propios como derivados del Big data y almacenar toda esta información que aumenta exponencialmente, a medida que nos adentramos en la era digital.

El panorama es abrumador y el esfuerzo, en medios y acciones, es increíble. El cambio es tan radical que toda experiencia pasada no tiene valor. En más, sería un gran error; casi un suicidio, minusvalorar o retrasar este cambio radical en base a comportamientos pasados. Las formulas exitosas de hacer banca en el pasado nada tienen que ver con los nuevos sistemas y retos a los que se está enfrentando. Ni la gestión de los recursos humanos en el pasado es la más aconsejable en estos momentos.

10.- Entonces, ¿qué oferta de servicios está haciendo la banca, y de qué manera esta “sujetando” a los clientes?

R.- Lo que llamamos banca comercial, está reaccionando de dos maneras: de una manera individual, con ofertas de servicios exclusivas compitiendo, no sólo con los *fintechs*, sin con los otros bancos y, en de una manera colectiva, mediante acuerdos con otros bancos para ofrecer, conjuntamente, una misma categoría de servicios.

11.- ¿Empezamos por las acciones individuales?

R.- De acuerdo. Los bancos, para mantenerse en este nuevo mercado, marcado en gran medida por la competencia de los agentes no bancarios, esta compitiendo con las mismas armas que utilizan las *fintechs* para captar sus contactos con los usuarios: las aplicaciones para teléfonos móviles. Aplicaciones de todo tipo y de los más variados contenidos, desde los llamados *wallets* o monederos, para efectuar pagos, hasta aplicaciones que transforman el móvil

en un terminal de punto de venta para recibir cobros de terceras personas. Un banco ha sacado una aplicación para evitar llevar dinero a la playa, habilitando una pulsera de silicona con un chip de pago sin contacto. La imaginación no tiene límites y se están ofreciendo aplicaciones muy imaginativas y muy atractivas para el usuario, en un intento de anticiparse a sus necesidades y, al mismo tiempo, mantener al cliente en nuestro entorno. Todo tiene cabida en la nueva situación.

12.- Entonces, la banca parece estar bien posicionada en este nuevo entorno.

R.- Sí y no. La banca tiene una información de sus clientes que no tiene la competencia no bancaria, y, además, está ofreciendo servicios, a través de aplicaciones para teléfonos móviles, de un gran nivel técnico, atractivo y comercial. Pero tiene un problema importante: la imagen que proyecta, sobre todo en la gente de menos de 35 años, no es positiva. Según un trabajo publicado por Scratch (filial de Viacom), el 73% de los llamados millenials, prefieren ir antes al dentista que escuchar lo que tienen que decir los bancos. Posiblemente sea una frase exagerada, pero no deja de ser un indicativo de la actitud un segmento importante de clientes, que tendrá, en breve, un peso muy significativo en el mercado. Pero además, he leído recientemente, que el 53% de usuarios recomienda su *fintech* frente al 30% que haría lo mismo con su banco. Es decir, a igualdad de contenidos, los usuarios de la banca son menos proclives a manifestar su entusiasmo por las nuevas aplicaciones que los clientes de una *fintech*. Esto nos debería hacer pensar en el por qué de este comportamiento.

13.- ¿Y por dónde van las acciones colectivas de los bancos?

R.- Hay servicios que sólo pueden ser ofrecidos si se basan en acuerdos entre los bancos. La banca española ha lanzado recientemente la aplicación Bizum, una aplicación que permite realizar transferencias de dinero entre particulares con el móvil, sin más información que el número de teléfono del receptor. Por ahora el uso es gratuito, y se pueden girar hasta 500 euros, en una operación sencilla donde basta con tener el número de teléfono del receptor; y en segundos, se realiza el traspaso de dinero.

La plataforma fue lanzada por 16 bancos, entre los que se encuentran BBVA Caixabank, y el Santander; que representan en torno al 82% de la cuota de mercado total. A ellos se unieron posteriormente ocho más, hasta alcanzar los 24 (en torno al 95% del mercado).

14.- Y toda esta capacidad creativa, que se ma-

nifiesta en nuevas aplicaciones para los móviles, ¿se confía sólo en los empleados?

R.- No. La capacidad creativa de los empleados es muy importante; me atrevería a decir que vital, pero hay otras fuentes en las que beber: Están apareciendo constantemente nuevos emprendedores con nuevos proyectos a los que la banca, lejos de ahogarlos, los fomenta, dándoles financiación y apoyo técnico o participando en el propio proyecto. En este sentido, el BBVA, y supongo que también otros bancos, tienen departamentos dedicados a estos menesteres y a la fusiones o adquisiciones de proyectos digitales ya consolidados.

15.- Todo eso está muy bien, pero, ¿cómo puedo yo acceder a todos esos nuevos servicios que la banca ofrece a través de los teléfonos móviles?

R.- El BBV, tiene una oferta de más de quince aplicaciones de gran interés y de una gran imaginación. En la página web del Banco o en la página App Store puedes encontrar información amplia de esta oferta.

El producto estrella del Banco en este sector de mercado es su aplicación *BBVA Wallet*. Esta aplicación fue lanzada hace dos años, y ya cuenta con más de 500.000 usuarios y con más de siete millones de descargas, de las cuales dos millones corresponden a España, con una tasa de crecimiento muy alta. Y, lo que es más importante, es la aplicación de banca mejor posicionada en los rankings de todo el mundo. Esta aplicación se ofrece ya en España, Mejico, Chile y Estados Unidos.

Como muestra de la versatilidad de nuestra oferta, el BBVA acaba de lanzar una aplicación por la cual una persona puede abrir una cuenta en el Banco, desde su móvil, en muy pocos minutos, y ser operativa de manera inmediata, algo insólito en la operatoria bancaria. Ya no es necesario ir a una sucursal para hacer estas gestiones. Y los cambios no han hecho más que empezar.

La lectura de las preguntas y respuestas de este diálogo produce una cierta sensación de vértigo no muy fácil de evitar y, a la vez, la certeza de que los nuevos rumbos a los que se orienta nuestra profesión no pueden ser ajenos para nosotros, ni permiten la actitud que pudiera invitarnos a desconocerlos.

Estamos ahora en los inicios de una nueva revolución: la revolución de la banca digital que se expande exponencialmente ante nosotros y que no podemos mantenernos al margen de lo que ha sido y va a ser nuestro todavía cercano mundo profesional. ■

Fundación Aequitas / Asociación Uniter: un acuerdo de colaboración

El Consejo General del Notariado creó en el año 1999 la Fundación Aequitas, con la finalidad de que se dedicara al aspecto jurídico de la Discapacidad. Es decir, estudiar, divulgar o contribuir a crear normas que canalicen la atención de las personas con discapacidad o vulnerables, superando las posibilidades de actuación individuales dentro de nuestros despachos.

Por Manuel Rueda Díaz de Rábago (Notario)

La intención era, y así se han organizado sus actividades, colaborar con entidades que tengan objetos similares, o simplemente personas que tengan algo que decir en este campo. De este modo, se ha configurado como foro en el que todos han podido contribuir a su objetivo, a título individual o colectivo. Para ello organizamos estudios, conferencias, jornadas, publicaciones, un consultorio web, fomentamos la investigación a través de un premio a obras de otros autores. En fin, en la forma en que podemos y nuestros medios nos lo permiten. Salvo en lo necesario para mantener nuestra infraestructura, en régimen de voluntariado.

El 7 de abril de 2016 Aequitas y la Asociación Uniter suscribimos un convenio de colaboración con el foco puesto en las "personas mayores". Su situación es bastante particular. Se trata de un grupo cuyos miembros, en gran número, no están afectados por la discapacidad (en el concepto acuñado por la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, es decir, con una deficiencia a largo plazo, física, sensorial o intelectual, que al interactuar con barreras pueden impedir su participación en la vida social como los demás). Deficiencia + barreras = discapacidad. Aún no tienen, o la tienen en grado leve, esa deficiencia, pero están en riesgo de padecerla ante el avance de la edad. Esto hace conveniente medidas de preparación de su situación en el caso de que tal discapacidad se produzca.

Frente al sistema tradicional de nuestras leyes, que conducían al discapaz a una incapacitación en la que era apartado por completo de la gestión de sus asuntos, la Convención, que ya está integrada plenamente en nuestro sistema jurídico, impone la eliminación, en cuanto sea posible, de las barreras. Y la prestación de apoyos para el que propio discapaz pueda superarlas y participar y dirigir, en la forma más completa posible, sus intereses "en igualdad de condiciones que los demás".

En este ámbito de colaboración con Uniter he-

mos podido publicar, en soporte papel e informático (lo tienen ustedes disponible en el apartado Documentación - Publicaciones de www.aequitas.org), una guía "100 preguntas y respuestas para personas mayores de 50 años".

Los autores fuimos notarios, que actuamos en el ámbito de la preparación de los documentos relacionados con esta materia; abogados cuya actividad se desarrolla en la relación con la discapacidad, y otros profesionales que trabajan en la gestión de los apoyos a las personas afectadas. La intención, elaborar, bajo la forma de un cuestionario, una información estructurada sobre cuestiones que le vienen a la cabeza a cualquier persona que ve llegar el problema: ¿qué me puede pasar?, ¿cómo me organizo para que me asis-



tan?, ¿qué herramientas tengo para organizar mi futura situación económica, que no podré llevar personalmente? ¿cómo me tratarán en mi enfermedad?, si tengo hijos con discapacidad, ¿qué puedo hacer para que no queden desatendidos, económica y personalmente?. Preguntas que nos vienen a la cabeza, que nos agobian, cuyas respuestas intentamos que sean conocidas y comprendidas. La intención es que el preocupado lector sepa que hay algo que se puede hacer; y dónde dirigirse para poder utilizar las medidas que constituirán los apoyos necesarios.

De igual modo, se han organizado charlas informativas sobre medidas jurídicas para esta finalidad, que hemos celebrado en diversos puntos de España. Es habitual en nuestra actividad que tengamos conferencias, jornadas, donde procuramos que profesionales de todo tipo, notarios, fiscales, jueces, abogados, médicos forenses,

profesores y catedráticos, gestores de entidades que trabajan en este sector; de todo, puedan exponer y explicar lo que tenemos en nuestras leyes y nuestra sociedad, o lo que deberíamos tener, o cómo debemos utilizarlos. En el caso de Uniter, nos juntamos directamente, cara a cara, con los asociados. Contacto directo para explicar algunos temas de interés en su situación y poder tener un diálogo directo en el que se intenten despejar dudas o exponer soluciones para nuestra (o de nuestros hijos) real o posible situación de discapacidad.

El movimiento asociativo puede servir para orientarnos en la situación o prevención de las consecuencias de la discapacidad. Nos explica que hay ahí afuera. En el caso de los notarios, en nuestros despachos tenemos un escaparate fantástico para ver gran parte del problema. Estamos habituados a sentarnos con gente que nos pregunta ¿qué hago para mi hijo?, ¿qué hago para mi futuro? Aequitas nació para que pudiéramos trabajar en la respuesta a estas cuestiones. Pero aparte de este contacto con el caso concreto, nos enriquece el trato directo con el conjunto, con las entidades del mundo de la discapacidad. Nuestra Fundación es la casa donde podemos sentarnos a hablar; a pensar y a proponer actuar. Basta ver la lista de entidades con las que hemos firmado convenios de colaboración; la lista de los que nos acompañan en la organización y celebración de jornadas de estudio y divulgación. Para nosotros, ahí se ubica Uniter. El contacto directo nos enriquece, es aprovechable para otros del mismo modo que el de otros es aprovechable para Uniter. Tenemos un lugar de encuentro para ello.

Si además los miembros de este movimiento unen sus esfuerzos, se puede contribuir a aliviar la situación de las personas que se encuentran en esta situación o riesgo. Que somos todos.

Por ello, seguiremos colaborando con Uniter y con cualquiera que se apunte a estos fines, cada uno en el campo al que su formación le ha llevado. ■

D. Inocente Sánchez insiste

Por Alejandro Magro

Tras la charla con su amigo Luciano sobre los sistemas de pago, D. Inocente Sánchez no para de darle vueltas a los temas de la digitalización del banco. Está obsesionado con la informática. Cuando él se jubiló, allá por el año 2000, el banco tenía un sistema informático de primera calidad; de lo mejorcito de la banca. Pero resulta, que, ahora, el banco se ha gastado una pasta muy importante en lo que algunos llaman “plataforma digital” y a él se le hace muy cuesta arriba entender las razones de esta decisión.

Por eso, aprovechando un silencio en una sobremesa de una cena de los viernes, sacó el tema

LOS MEDIOS (I): LA PLATAFORMA DIGITAL

1.- La banca española ha tenido, al menos hasta el año 2000, un nivel muy alto de informatización de sus procesos y almacenamiento de datos. Sin embargo, recientemente, nuestro banco ha venido invirtiendo cantidades muy importantes en la creación de lo que se ha llamado “plataforma digital”. ¿Qué añade la plataforma digital a la informatización existente?

R.- La informatización que tenía la banca a principios del siglo, era el resultado de diseños de los años 70 con adaptaciones posteriores y retoques casi constantes y con un nivel de eficacia muy aceptable. Pero las circunstancias del mercado han cambiado radicalmente: los productos, la forma de ofrecerlos, los múltiples canales de acceso, la competencia, las nuevas tecnologías, el volumen de información que debe ser tratada y un etcétera interminable. Ante esta situación, los planteamientos informáticos básicos tenían que ser distintos; el cambio en las necesidades es tan profundo que las plataformas existentes resultaban insuficientes y excesivamente rígidas para responder a los nuevos planteamientos del mercado

Frente a los nuevos competidores que la han surgido a la banca- los grandes gigantes como Google, Apple o Amazon, o los numerosos emprendedores en el sector financiero, también conocidos como fintech, la banca tiene una ventaja comparativa importante: la información que genera el cliente a través de sus actividades con el banco. Esta información es básica pero insuficiente ante la inmensa y creciente información que se genera a través de internet: páginas web, chats, redes sociales etc, y en el futuro la que pueda derivarse de lo que se llama internet de las cosas. La banca, si no quiere perder esta enorme ventaja comparativa, tiene que saber tratar toda esta información para hacerla útil para la gestión. La informatización existente a finales del siglo pasado, era totalmente insuficiente para tratar toda esta información. Baste decir que esas plataformas informáticas no podían utilizar la tecnología big data, necesaria para el tratamiento de esta enorme masa de información.

Además, el proceso de digitalización de la operatoria bancaria exige plataformas que permitan el procesamiento de un número muy elevado de operaciones. Para que te hagas una idea, en el año 2006 el número de operaciones procesadas en un banco como el nuestro, ascendía a noventa millones de operaciones por día; hoy estamos en más de 600 millones de operaciones al día y para el año 2020 estaremos cerca de los 1.400 millones de operaciones por día. Esto es algo más que un salto cuantitativo: es un cambio total en los sistemas.

2.- ¿No podría haberse iniciado la respuesta de la banca utilizando su

base informática entonces existente, para, a otro ritmo, ir adaptándose a la nueva situación?

R.- No, porque el proceso es completamente distinto. Como ya te he dicho, no se trata sólo de gestionar una cantidad creciente de datos, sino de interactuar con el cliente; de hacer útil la enorme cantidad de información existente, de almacenarla y de ponerla a disposición de la gestión y de la clientela; de ofrecer una constante gama de servicios digitalizados compatibles con todos los canales que el mercado genera; y así un largo etcétera. Tampoco sería posible interactuar en ecosistemas abiertos con terceras partes, lo que impediría beneficiarse de la especialización que se derivaría de la incorporación de estos suministradores externos.

Es cierto que muchos bancos están intentando responder al reto digital ofertando servicios sin tener base digital suficiente. Pero esta es una solución de corto plazo. Sin unos cimientos sólidos, el sistema se colapsará cuando aumente el peso que soporta; la generalización de la banca online y su sofisticación creciente impondrá una carga excesiva para unas plataformas insuficientes.

Los bancos, si quieren competir con éxito, tienen que utilizar la información financiera de la que disponen, complementarla con otras fuentes públicas, para ofrecer más y mejores productos financieros y también no financieros, bien producidos por él mismo como incorporando los gestionados por suministradores externos, integrados en su sistema. Si no lo hace así, tendrá problemas.

3.- Estas hablando de “ecosistemas abiertos”, de suministradores externos integrados en la plataforma, ¿de qué me estás hablando? ¿Qué ecosistemas son esos?

R.- Los bancos que afronten con éxito su construcción de un plataforma digital adecuada, podrán hacer valer su conocimiento del cliente para mantenerse como sus interlocutores principales, y ofrecer al cliente más y mejores servicios, bien producidos por él mismo o bien a través del control de una plataforma en la que, diferentes proveedores especializados, se integren y puedan interactuar con el cliente. De este modo, se incorporan al oferta del banco especialistas en materias muy variadas, a coste muy reducido pero con el control del banco propietario de la plataforma a través de la cual se canalizan.

Este modelo de «ecosistema» ya está desarrollándose en el ámbito digital y no tardará en llegar a la banca

4.- Es decir, compartiremos “nuestra” plataforma digital con otros suministradores de servicios. ¿Es así?

R.- Sí. Así será. Por supuesto, siempre habrá empresas especializadas que actúen por su cuenta, pero su número será reducido. Hay que tener en cuenta que el innovador financiero, lo que se conoce como fintech, tiene un acceso reducido a sus potenciales clientes y tendrán que incorporarse a otras empresas más fuertes, con mejor conocimiento y acceso al cliente, para hacer llegar, así, su producto al consumidor adecuado. Estas grandes empresas, “dueñas” de las plataformas a las que deberán unirse estos innovadores, serán muy pocas en el futuro y tendrán la ventaja de controlar su funcionamiento y el poder de dictar sus reglas.

Este modelo de ecosistema ofrece la posibilidad a muchas empresas pequeñas (proveedores) de llegar, en su ámbito de especialización, a un número importante de clientes, que el propietario de la plataforma, le pone



a su disposición. Y, al mismo tiempo, el propietario de la plataforma puede expandir su gama de productos y servicios y enriquecer su oferta al cliente, en unas condiciones de coste y calidad muy aceptables.

Este tipo de modelo ya se está desarrollando en el ámbito digital. En el fondo, Amazon lidera un ecosistema admitiendo en su plataforma a multitud de proveedores que ofrecen a los clientes una gama creciente de productos y servicios: libros, pero también música, software y hardware, etcétera. A otro nivel, el Corte Inglés puede ser también un ejemplo de ecosistema, dando entrada en sus centros de venta a otras empresas de muy diverso contenido, desde tratamientos de belleza a ropa de marca o reformas de viviendas. Pero siempre con los sistemas de venta, garantías o financiación controlados por el Corte Inglés como “dueño” del ecosistema.

Esta estructura integradora de servicios llegará muy pronto a la banca; mejor dicho, ya está llegando a la banca.

5.- Dado el peso que tienen los grandes gigantes digitales, Google, Amazon, Apple, etc, ¿cabe pensar que estos gigantes “gobiernen” sus propios ecosistemas y que en esos ecosistemas se incluyan bancos?

R.- Evidentemente, sí. En general, los grandes gigantes digitales, en los servicios financieros que ofrecen, tropiezan con la limitación de carecer de estructura bancaria sobre la que apoyar esta oferta de servicios. Al mismo tiempo, no se atreven a profundizar en estos servicios por temor a que les sea de aplicación la muy exigente regulación bancaria actual. La integración de un banco en el ecosistema de un conglomerado digital, podría ser útil a estos efectos y, por lo tanto, no sería raro encontrar casos en que un banco se integre en el ecosistema de un gigante digital no financiero.

Es más, todo acuerdo entre un banco y un gigante digital tendría que ser analizado desde esta perspectiva; de quien es el que se integra en el ecosistema de quien: si es el banco el que va a operar a través de la plataforma digital de conglomerado, o es el conglomerado el que se integra en la plataforma digital del banco. También habría que tener en cuenta la importancia del producto objeto del acuerdo en el “core business” de cada uno de las partes.

En los próximos años veremos movimientos muy interesantes en torno a este tema de los ecosistemas.

6.- Has hablado, también, del volumen de información que puede generarse de lo que has llamado “internet de las cosas”. ¿Qué es el “internet de las cosas”?

R.- Internet de las cosas es la próxima revolución que se nos viene encima. ¿Te imaginas un cepillo de dientes que, al tiempo que te limpia la boca, te dice si tienes o no tienes caries? ¿O un frigorífico que sea capaz de gene-

rar una orden de compra a tu supermercado cuando vea que te queda poca cerveza? Pues eso es el internet de las cosas. La conexión a la red de internet de las cosas que nos rodean. Esta integración de las cosas a internet, junto con la tecnología de transmisión de información sin contacto, la conocida como tecnología NFC, que ya se está aplicando para los pago con teléfonos móviles, van a revolucionar totalmente nuestras vidas en los próximos años. Este va a ser uno de los grandes factores de transformación de nuestras costumbres y de nuestras formas de vivir, en un futuro muy cercano.

Y esto generará volúmenes inimaginables de información utilísima que habrá que saber procesar y transformar en información utilizable comercialmente. Y eso no se improvisa. Para responder a ese reto, hay que prepararse desde ya porque la velocidad de transformación va a ser tal, que el que no esté preparado no tendrá tiempo para reaccionar.

6.- ¿Qué ha hecho el BBVA en este tema?

R.- En el año 2007, emprendimos la tarea de reconstruir por completo nuestra plataforma tecnológica y a esta tarea hemos dedicado mucho esfuerzo y mucho dinero.

Como resultado, en BBVA tenemos hoy una plataforma de última generación; una plataforma tecnológica de vanguardia; una plataforma que supera el modelo convencional de los sistemas bancarios, capaz de integrar todos los canales a través de los que se opera y todas las fuentes de información. Esto es lo que permite que cualquier cliente que acceda al banco por cualquier canal encuentre siempre el mismo BBVA, con las mismas capacidades y transite de un canal a otro a su conveniencia sin merma alguna de funcionalidad. Esta plataforma, se puede decir que ya es prácticamente operativa casi al cien por cien.

Esta plataforma nos ha permitido pasar de procesar noventa millones de transacciones diarias en 2006 a cuatrocientos cincuenta millones en 2015. Y estimamos que alcanzaremos los 1.200-1.400 millones en 2020.

Pero, además, esta plataforma nos ha proporcionado un mayor margen de seguridad frente a los ciberataques. Así, aunque el número de estos ciberataques se ha multiplicado por sesenta, desde el 2006, el fraude tecnológico se ha reducido más de un cincuenta por ciento.

En BBVA hemos tenido una visión del futuro de nuestra industria y llevamos años preparándonos para responder a la nueva realidad del mercado. Siempre hemos creído que las decisiones que tomáramos sobre las plataformas dependería el futuro del banco, porque la competencia y la caída de los márgenes junto con la digitalización de los servicios, iba a producir una fuerte reducción del número de bancos existentes, como ya ha sucedido ya en otros sectores de la economía. ■

Lugares olvidados

por Jesús Manuel Fernández-Navamuel

Una historia real.

Con el mes de julio, en casa de Donato y en todas las casas del pueblo, se había terminado la recolección de la hierba. El poco trigo que quedaba, ya apenas se sembraba en la Lastra, no era tarea fuerte. Tocaba recuperarse de las jornadas calurosas del mes que había terminado, y seguir con nuevas faenas en el campo y con los ganados.

Pero el nuevo mes iba a tener novedades para las gentes del valle reducido a agua en la llanura, y a yerma tierra en las laderas de la sierra, donde las aguas del pantano, habían confinado a los que se resistieron a abandonar el rincón que les vio nacer.

A bombo y platillo el alguacil del Ayuntamiento se había encargado de instar a todo el personal mayor y menudo para acudir en manifestación fervorosa a la recepción que el Caudillo se merecía. Éste llegaría desde Burgos hasta la presa situada en Arroyo el día 6 de Agosto a las 13 horas.

Todos los niños del valle y más que del valle, con los mejores vestidos y calzados acudirían con bandera roja y gualda en mano. Ésta sería enarbolada al son que marcaran las autoridades locales. Había que prepararse para tan "esperado" día.

Llegó aquel amanecer del cinco de agosto que se presentaba prometedor. Donato con 10 años, como todos los niños del valle había sido "reclutado" para acudir a la fiesta de la inauguración oficial del pantano. ¡Venía el Caudillo!

El día anterior había decidido con su padre que iban en el tren de San Fernando a Reinoso para reparar unas botas que ya habían prestado sus servicios, y que necesitaban pasar por el zapatero remendón. Y si la tarea no fuera posible, comprar unas nuevas. Con el ahorro del billete y un poco más si la reparación no se llevaba a efecto, botas nuevas.

A las cinco de la mañana salieron con paso firme padre e hijo por el nuevo camino hacia la capital. No hacía mucho, el trayecto era bien distinto, mucho más corto. El frescor de la mañana les hizo espabilar y para la hora de apertura del comercio campurriano ya estaban los dos peatones en la "cuesta del cañón". La tarea principal de la jornada era volver a casa con las botas "arregladas" para poder ir a la gran fiesta del verano. Había que recibir con todos los honores al Jefe del Estado. Éste venía para cortar la cinta de un éxito más del régimen.

Donato todavía no alcanzaba a entender bien el significado de aquellos

hechos. Simplemente obedecía las inquietudes-órdenes de la familia.

- *Con estas botas no puedes ir a recibir al Generalísimo.*

- *Ya están viejas, si tienen arreglo lo hacéis y si ya no es posible remendarlas, habrá que comprar unas nuevas, sentenció la madre.*

Con este mandato en la cabeza, entraron en la tienda de Calzados Coterón, lugar donde se vendía y reparaba el calzado.

Consultado el dependiente sobre lo que Donato necesitaba, éste les dirigió a la trastienda, donde en un rincón de ella se encontraba un buen hombre sentado en su mesa de trabajo lleno de zapatos viejos y herramientas varias.

- *Buenos días señor.*

- *Buenos días- le respondió el atento paisano a Donato.*

- *Quería ver si era posible arreglar estas botas que ya están un poco usadas y que se me han gastado por la puntera y la planta.*

Tomó el buen zapatero las botas en sus manos y sentenció.

- *¿Para cuándo lo quieres?*

- *Pues para hoy. Mañana tenemos que asistir todos los niños de Valdearroyo al recibimiento del Generalísimo en una gran fiesta que se va a celebrar.*

- *Ya sabía yo lo de la visita de tan ilustre señor. He venido esta mañana al taller para rematar unos trabajos que tenía comenzados y poder entregarlos. Hoy a las 12:00 h. me tengo que ir. No me da tiempo a nada más que esto que tengo entre manos.*

- *Si esto que necesitan mis botas es poco-, inquirió el niño Donato.*

- *Bueno, no es tan poco.*

- *Pues aguante Vd. una hora más y*

me lo hace, se lo pagaremos al momento.

- *No hijo no, no es eso. Lo que pasa, es algo más complejo, algo más fuerte.*

- *¿Pues qué pasa?*

- *Hoy a las 12.00 tengo que presentarme en el cuartel de la Guardia Civil y permanecer encerrado en él, durante setenta y dos horas, hasta que se pase esta gran fiesta que se va a celebrar en tu pueblo, en ese tiempo no me van a dejar salir a la calle.*

- *¿Qué?-, preguntó el niño Donato con cara de sorpresa.*

- *Sí, amigo sí. Los que tuvimos la "suerte" de no estar en el lugar adecuado hace unos años, lo estamos pagando y lo pagaremos toda nuestra vida, mientras viva este poderosísimo señor. Siento mucho no poder hacerte esta reparación, pero para mañana es imposible.*

Donato miró a su padre con cara de sorpresa. No entendía lo que acaba-





ba de escuchar. El padre de Donato dejó para el regreso comentar aquella situación. Ahora tocaba otra cosa. Había que tomar la opción propuesta por la madre. La sabiduría materna tomaba tierra, al no tener arreglo las botas. Había que comprar unas nuevas.

En esas estaban padre e hijo, cuando el zapatero les mostró unas botas nuevas que había hecho él un mes antes, y que quien las encargó no pudo llevar. Tienen muy buen precio.

Donato dudó unos instantes. Su padre le animó a que se las probara. Dicho y hecho. Donato se calzó las botas y le estaban como un guante.

-Me las quedo. Y además por un poco más de lo que costaba la reparación de las viejas.

Donato dejó las botas viejas para que fueran remendadas. Tomó las nuevas, pagaron su precio y le dieron las gracias al angustiado paisano que tenía que salir hacia el cuartel por su "propia voluntad". No era la primera vez que lo hacía y no sería la última.

Aquel pacífico hombre estaba considerado por los que mandaban, como alborotador, como perturbador de masas, como incitador al desorden social. Para evitar cualquier atisbo de estos desórdenes, había que encerrarlo.

En el camino de regreso a casa, otras cuatro horas andando, el niño Donato contento como unas castañuelas con sus botas nuevas al hombro, le tiró varias andanadas a su padre sobre lo que había vivido aquella inolvidable jornada en la capital. Ni una palabra más larga que otra logró Donato sonsacarle en la larga travesía a su padre.

Aquel día Donato comenzó a entender lo que había sucedido en nuestra fratricida guerra civil.

Al día siguiente nuestro niño curtido ya en batallas de hombre, fue a la gran fiesta para algunos, y a la decepcionante patraña para la mayoría de las gentes de nuestra tierra.

Aquel día fue un antes y un después para Donato.

-¡Tengo que irme de casa! ¡Aquí se ha terminado mi futuro!

Las palabras de los discursos grandilocuentes pronunciadas delante de las enfervorecidas masas, se las llevaron las aguas del Ebro, cauce abajo.

A las gentes de nuestros pueblos solo nos dejaron, una tierra arrasada y el mandato soterrado e implícito: ¡Amigo, búscate la vida!

Para aquella incierta y dura búsqueda, Donato ya tenía botas nuevas.

Cuatro años más tarde la "orden en clave" que le dieron el 6 de agosto de 1952, fue ejecutada por él. Donato salió de su pueblo en busca de una vida mejor. Lo que quedó en la tierra donde había nacido, después de aquellas vacuas palabras de los que mandaban, fue la NADA.

Donato con las botas nuevas cargadas de ilusiones, huyó de aquel lugar olvidado en busca de la tierra prometida...

Hoy Donato asciende por los setenta con soltura, después de haber desarrollado su vida profesional brillantemente como ingeniero.

Discurso que pronunció Franco en el estrado colocado para el evento:

"Unas palabras para agradecer el entusiasmo y la fe que ponéis de manifiesto en estos momentos. Asistís a un acto histórico, porque histórico es en la vida de España la creación de estos nuevos mares hechos por la mano del hombre. Es una etapa gloriosa de la vida española, a la que tenemos la suerte de asistir quienes pertenecemos a esta generación.

Nos dolía España por su sequedad, por su miseria, por las necesidades de nuestros pueblos y nuestras aldeas, y todo ese dolor de España se redime con estas grandes obras hidráulicas nacionales, con este Pantano del Ebro y con los demás, que en todas las cuencas de nuestros ríos van creándose, embelleciendo su paisaje y creando este oro líquido que es la base de nuestra independencia, sí señores, de nuestra independencia, porque no hay independencia política, si no hay independencia económica y no hay independencia económica si no hay bienestar en nuestros hogares y esto se logra trabajando, y con sacrificios, de lo que es un ejemplo el Pantano del Ebro, sacrificio de la Patria en muchos millones, sacrificio de los pueblos de la comarca, de su pradería y de sus pastos, anegados por las aguas, aunque se traduzca después en oro y en cosechas ubérrimas en todos los valles que riega el Ebro, nuestro gran río, todo ello gracias a la unidad de los pueblos y de las tierras de España a los que llegará ese oro líquido para nuestras cosechas, única forma de hacer la Patria Una, la Patria Grande y la Patria Libre, porque luchamos... ¡Arriba España!"

Sesenta y cuatro años después.

El invierno ha sido frío y lluvioso, las nevadas y torrenceras en las montañas han llenado el depósito mágico. Con estas aguas se volverán fructíferas riberas y huertas en "tierras lejanas".

Premio relato corto uniter 2016

► La presa aguanta como puede la presión del agua, era el 30 de Junio 2016. Es otoño, es octubre, regreso a mis orígenes, contemplo el agua almacenada de meses atrás, la torrentera ha saltado como potro salvaje por el cauce del río. El pantano estaba hace cuatro meses al 98 % de su capacidad planificada. Hoy apenas llega al 40%. Me paseo por las ruinas que dejan las aguas en su rabioso y rápido descenso.

El panorama es desolador, 6 de octubre de 2016.

Los azotes incesantes de las aguas han ido socavando el terreno. Esta era la entrada al pueblo sepultado.

Desciendo al lodo y me acerco a las ruinas de una casa, de la casa, de la casa donde nací.

Las piedras emergen en la yerma llanura. Para moverlas ladera arriba mis antepasados ya no tuvieron fuerzas. Las dejaron para siempre en su lugar, en el lugar donde estuvieron desde muchos años atrás. Hoy ya no existe este rincón perdido. *Ya no es ningún lugar olvidado. Ya no es un LUGAR.*

Los restos de las viviendas siguen asomándose tímidamente, y con el descenso de las aguas.

Nos gritan ¡aquí permanecemos!



Sigo avanzando, localizo los cimientos de la casa, de nuestra casa. De muy niño se grabó en mi mente esta hilera de ordenadas piedras sillares. El recinto permanece intacto. Recorro el rectángulo con paso lento, dejo constancia de lo que veo, levanto la mirada, de frente, la otra orilla está al alcance de mi mano.

Giro mi aturdida cabeza, y veo a derecha e izquierda sepultadas las ilusiones, las haciendas de unos pacíficos habitantes que tuvieron que dar todo a cambio de unas migajas. La hilera perfecta soporta cada invierno que la cubran las aguas, hay otras tres filas de piedras talladas como éstas que formaban un rectángulo donde *hubo vida*.

Para muchos autores españoles de renombre, el paisaje es significativo y central en su obra, porque es biográfico. Salvando las distancias, este aprendiz de todo, que al igual que Donato tuvo que salir con unas **botas gastadas** de este rincón de España, rincón con un muy aceptable nivel de vida en aquellos años, nació y vivió en estas hoy ruinas, y contempla con dolor como arrasaron su terruño a cambio de que otras tierras mejor ubicadas, se vieran beneficiadas. Ninguna de las promesas escritas y proclamadas a los cuatro vientos en los orígenes del proyecto, y en la solemne visita aquel 6 de Agosto de 1952, se cumplieron.

Nadie podía exigir nada.

Eran años de silencio, eran años de ordeno y mando.

Nuestra tierra es..... un lugar olvidado.



Contexto histórico

En la comarca Sur de Santander (año 1952), se ubica el valle de Campoo cuya capital es Reinosa. Reinosa era una villa bulliciosa, emprendedora, industrial, ganadera, centro de comunicación y unión estratégico de la Meseta con el mar.

En 1918 se dio luz verde al proyecto de construcción del Pantano del Ebro en los valles limítrofes de la citada villa. Era imprescindible regular las **avenidas** de agua en los inviernos a lo largo de la cuenca del río. Las nieves y lluvias desde octubre a abril en la zona, hacían que el cauce del Ebro en su largo recorrido fuera ingobernable en tierras de Castilla, Navarra, Aragón y Cataluña. Era por tanto determinante guardar el agua sobrante en invierno, para garantizar el oro líquido en primavera y verano en las riberas río abajo.

Tras superar dificultades de todo tipo, técnicas, políticas, de resistencia de los habitantes afectados y después de veintidós años, en 1940 se formalizó el plan para realizar las macro-obras que llevarían a buen puerto el proyecto definido muchos años atrás. En 1952 se inauguraba oficialmente. En 1947 se había cerrado la presa, comenzando el funcionamiento real. ■



Digital, deslocalizado... y humano

Todas las actividades digitalizables son deslocalizables. Esta es sin duda una de las implicaciones más complejas del proceso de digitalización que estamos viviendo en los últimos años. *Por Aitor Chinchetru (Consejero Delegado de wanna.es).*

Los avances tecnológicos en telecomunicaciones de la últimas décadas están permitiendo digitalizar procesos que históricamente han sido realizados por personas: desde las actividades cotidianas como reservar un viaje o comprar un disco hasta acciones especializadas como pilotar un dron o supervisar un aerogenerador se realizan hoy mediante medios digitales. Una de las implicaciones más relevantes de esta transición es su carácter deslocalizador: Si antes la reserva de un viaje se realizaba en la agencia de viajes ubicada en nuestro barrio, ahora se realiza mediante una página web alojada en un servidor "en la nube" y gestionada por una empresa que está en Australia. Y la tecnología sigue avanzando. Las mejoras en seguridad y latencia de la red permiten que los drones militares que operan en Oriente Medio sean pilotados desde centros de operaciones en los Estados Unidos. En tiempo real, a 20.000 kilómetros de distancia. En pocos años, un cirujano especialista podrá operar desde Sudáfrica a un paciente en Europa, utilizando tecnología que digitalice y trasmita sus movimientos en tiempo real. En nuestro día a día, han sido los dispositivos móviles inteligentes (denominados smartphones) los que están obrando esta transformación: comprar un disco o contratar un préstamo son actividades que hasta ahora se desarrollaban en el terreno físico y que hoy se realizan en el terreno digital, desde el teléfono móvil. Esta transición está sucediendo de forma muy acelerada, particularmente en mercados como el español, donde el 65 por ciento de los teléfonos son ya smartphones.

Uno de los principales desafíos para las empresas es por lo tanto competir en un entorno deslocalizado: los competidores pueden estar ubicados en cualquier lugar del mundo y eso se traduce en una batalla por la calidad y usabilidad de los servicios que se prevé atroz. Si reservo un viaje lo haré en la mejor agencia del mundo y si me tienen que operar trataré de buscar al mejor médico del mundo; no importa donde estén. Ser el mejor (en coste o en calidad de servicio) tiene muchas ventajas en el mundo digital; hay poco hueco para los segundos.

Esta transformación está también permeando en segmentos críticos como la salud o los servicios financieros, estos últimos inmersos en un proceso de digitalización acelerado, impulsado por las nuevas empresas conocidas como fintech.

Fintech es sin duda una de las palabras de moda en 2017. Más de 10.000 start-ups en todo el mundo se han lanzado a la conquista de una parte de la tarta del sistema financiero. Diversas fuentes estiman que hasta el 30% de sus ingresos están en juego, y algunas empresas como PayPal o LendingClub ya han alcanzado posiciones relevantes en el mercado anglosajón.

¿Qué ha cambiado para que pequeñas start-ups formadas por 5 a 10 ingenieros se lancen a la captura del negocio tradicionalmente reservado a los bancos?

Se trata de 3 transformaciones fundamentales que han "abierto una puerta" en la industria financiera, por las que las fintech tratan de penetrar: (1) la revolución digital ya mencionada, (2) el exceso de liquidez y (3) el apoyo de los reguladores.

La revolución digital es hoy una realidad en el sistema financiero, que está transformando la esencia de la relación entre el usuario y las entidades. La industria de la banca ha estado tradicionalmente basada en la relación oficina-cliente, con redes de distribución ubicuas; en España había 40.565 sucursales bancarias en 2008 y hoy solo quedan 27.863 (las mismas que

en... ¡1.987!). La sustitución del principal canal de distribución (de la oficina al smartphone), supone una transformación radical de las bases del negocio: la estrategia comercial, los procesos de riesgos y la estructura de costes son completamente diferentes.

Paralelamente, estamos viviendo un periodo de excepcional exceso de liquidez. Masas monetarias muy relevantes, provenientes de fondos de pensiones, fondos soberanos y fondos de inversión están canalizando parte de sus recursos hacia la "financiación en la sombra". Estas fuentes de financiación permiten a los nuevos entrantes disponer de los fondos alternativos a los depósitos (fuente tradicional de financiación de la banca). Se estima que hasta el 30% de la financiación que llega al sistema en los países anglosajones proviene de estas fuentes alternativas.

Finalmente, el regulador (principalmente la comisión europea) ha impulsado algunas medidas que permiten a los nuevos entrantes establecer su actividad de forma reglada y en términos de competitivos. Sirvan como ejemplo la Directiva Europea de Servicios de Pago (PSD2 en inglés) o la ley de Fomento de la Financiación Empresarial, que incluye la regulación del crowdfunding.

Aprovechando estas tres transformaciones, las fintech ofrecen un servicio innovador, 100% digital (sin papeles), barato y operativo 7x24x365 desde cualquier dispositivo. Obviamente, las entidades tradicionales están tratando de "cerrar la puerta" a los nuevos entrantes, acelerando su transformación hacia el mundo digital. Disponen para ello de ingentes recursos: dinero, experiencia y tecnología. Carecen sin embargo de una variable crítica: tiempo, y están perdiendo otra muy valiosa: talento.

El talento que son capaces de atraer y la velocidad a la que estás transformaciones están sucediendo son las principales ventajas de las startups, que son capaces de desarrollar servicios en días o semanas, frente a meses o años de los bancos tradicionales.

¿Serán suficientemente rápidas las startups para entrar por la puerta mientras está "abierta" o serán los bancos capaces de "cerrarla" a tiempo?

Finalmente, y como corolario de esta transformación deslocalizadora, no debemos olvidar que la distancia, también deshumaniza. El contacto personal con el cliente, la cercanía, la empatía o la persuasión, son aspectos que se pierden en la distancia del mundo digital. Ofrecer servicios digitales y deslocalizados, pero humanos, es el gran reto de este proceso de digitalización. Para ello, es necesario trasladar a entornos digitales algunos conceptos que son intrínsecamente humanos: calidez, respeto, escucha activa, atención a los detalles, paciencia, etc. Las empresas que consigan incorporar estos aspectos humanos a la interacción con los clientes en los canales remotos tendrán mayor probabilidad de alcanzar el éxito.

Hoy por hoy, muchas de las empresas ofrecen: números de atención al cliente contestados por robots, e-mails de respuesta automática, chats con conversaciones "enlatadas", cuentas en redes sociales a las que nadie contesta, etc.

Sin embargo, las empresas realmente digitales están ofreciendo: atención personalizada en todos los canales, contacto 1 a 1 con los clientes, respuesta inmediata a cada mensaje del cliente y comunicación adaptada a cada segmento.

Gestionar esta transición digital "humana", va a ser una de las principales claves para el éxito de las empresas en esta revolución digital. ■

Guía para la tanda de penaltis

El año pasado correspondí a la invitación de UNITER y, con unas reflexiones sobre nuestra vida de jubilados, trate de ofrecer unas ideas de como convendría vivir lo que yo llamo “la prórroga”. Es decir, el periodo de nuestras vidas que empezé con nuestro “dejar el Banco” y sorprendentemente seguimos disfrutando. Pero ha pasado otro año y se ha incrementado el número de los que tenemos más de 80. Por Max Ebstein

A lo largo de este año me han hecho algunos comentarios a lo anterior, y con otros datos recogidos durante este tiempo, se me ocurren unas cuantas reflexiones que a lo mejor ayudan en algo a los que estamos en lo que llamo “la tanda de los penaltis”.

Cuando se acaba con empate la prórroga en un partido, llega el momento de tirar los penaltis. Cada uno que se tira, aumenta la tensión en la grada, cada vez contenemos más la respiración, sabemos que el final está cada vez más cerca. Esa es nuestra vida a partir de los ochenta. Desgraciadamente con cada mes aumenta un poquito algo que nos cuesta hacer y algún amigo o conocido ha tirado su último penalti. Cada mes, a pesar de la más numerosa familia y grupo de amigos que tengamos, reflexionamos sobre nuestra creciente soledad, tanto de convivencia como de objetivos.

En el 7.80 del pasado mes de Enero ya difundí algunas reflexiones sobre el tema de la soledad. Dije entonces que, entre nosotros, ahora más que antes, afloran muchas tristes historias de soledad, especialmente entre las personas muy mayores. Muchas de ellas despiertan sentimientos de solidaridad y una parte de la sociedad civil trata de ayudar a paliarlas o hacerles frente. Otras veces de su análisis se deduce que son consecuencia de no haber enfocado adecuadamente eso que Plinio definió como “Con paso silencioso se te viene encima la vejez”. Esa vejez hay que planificarla y como lo ha definido el Papa Francisco, el día que cumplió 80 años, que desea que la suya sea “tranquila, religiosa, fecunda. Y también alegre”. La evolución negativa del cuerpo, la progresiva pérdida de los sentidos, son el freno para esa planificación y esa alegría.

Pero si analizamos globalmente el panorama se aprecia que el importante incremento en la expectativa de vida y la muy importante evolución positiva de la medicina configuran un horizonte muy distinto en este periodo vital. Así ahora no solamente hay que hablar de una jubilación activa pues puede significar un período de otros 20 años, sino que hay que hablar además de una vejez “trabajada”, especialmente por las personas que por la edad ya no pueden ser tan activas. El número de personas de más de 80 años en España crece geométricamente. Si en el 2015 el 18,5% de la población tenía más de 65 años, un 5,2% ya tenía más de 80. Igual que se ha tardado en convencer a los mayores de 65 de que hay que ser activos, nos tenemos que convencer que, en la medida que lo permitan las naturales limitaciones, hay que mantener la alegría y trabajarse la compañía. Vejez no debería ser sinónimo de soledad. Hay que hacer un esfuerzo para relacionarse con los cada vez menos personas que llegan o pasan esa frontera de edad. Y este debe ser el primer penalti que tiremos.

El segundo penalti que deberíamos tirar con todas nuestras fuerzas para estar seguro del gol, es el de mantener la tranquilidad. Ello requiere iniciativa personal, medios adecuados y conseguir la respuesta de todos. La iniciativa personal es tener claro que dos tipos de cosas pueden alterarnos: las que tienen remedio y las que no. Muchas veces nos alteran cosas a las que no podemos poner remedio o las que ya no nos deberían incumbir. Quedan las que podemos remediar: pues vamos a ello de una vez. Mantener la tranquilidad, aunque difícil no es imposible. Empieza por aceptar la realidad: el pasado es un gran recuerdo, el presente hay que tratar de vivirlo plenamente y el futuro es cierto, excepto el cómo y el cuándo. Como eso no lo vamos a saber hasta que se produzca ¿para qué preocuparnos? Lógicamente para no preocuparnos tenemos que tener recursos y eso hay que planificarlo con vistas a no ser el rico del cementerio, ni preocuparnos que dejemos a nuestros hijos, que a estas alturas ya deben tener la vida más que resulta. Por último, para estar tranquilos tenemos que conseguir que nuestro alrededor acepte nuestra actitud de tranquilidad.



El tercer penalti a tirar es proponernos y conseguir que esta etapa siga siendo fecunda. No vale el “tirar la esponja” de que no servimos para nada. Andaremos peor, nos dolerá el cuerpo, estaremos a régimen, pero mientras la cabeza funcione podemos hacer un montón de cosas. Un deber que nos deberíamos imponer es tratar de mantenernos al día. No se trata de ser técnicos en el manejo de drones, pero si saber para qué sirven y, por ejemplo, tratar de ver la película “Espías desde el cielo” para luego en tertulias o reuniones familiares aportar

algo. Hay que hacer un esfuerzo por dominar las redes y tratar de intervenir con algún comentario, intentando aportar opiniones sensatas en este mundo de locos.

El cuarto penalti que debemos tirar permanente es tratar de transmitir alegría. Será difícil. Estaremos en manos de quien nos cuida y lo mínimo que podemos hacer es que sus esfuerzos se vean siempre correspondidos con nuestra sonrisa, igual con todos los que nos visitan. Hay una oración de San Francisco de Sales pidiendo al Señor fuerza para no quejarse de los males, de nuestras limitaciones; etc. que es un ejemplo a imitar. Hay que tratar por todos los medios ser positivos.

Normalmente las tandas de penaltis son de cinco tiros. Dejo al lector que desbroce cual es el penalti que falta en la vida de cada uno. Cada uno somos únicos e irrepetibles decía Javier Gafo. Lo cierto es que si hemos llegado hasta aquí lo que no cabe es vivir del recuerdo, en la preocupación permanente, dándole vueltas a las cosas esperando el final del partido. ■

El cortijo de los callaos

Cuentan que, un día, a Galileo Galilei, ya mayor y con una poblada barba blanca, alguien le preguntó “cuantos años tenía”. Galileo, mirándole, respondió: “calculo que tengo seis o siete años”. Ante la extrañeza de su interlocutor por sus palabras, el sabio continuó “seis o siete son los años que creo que aún me quedan de vida, los que tengo, porque los demás ya no los tengo, ya los he vivido”. Por Vicente Benedito Francés

Traigo esta cita porque hoy es uno de esos días en los que pasan, fugazmente, por tu cabeza recuerdos aislados, pensamientos deslavazados, hechos e ideas que te hacen reflexionar sobre la torpeza del ser humano y de la Sociedad por él construida.

En los últimos tiempos, cada vez con más frecuencia escuchamos sorprendidos como determinadas opciones políticas e instituciones sostienen, sin sonrojo y pudor alguno, que los mayores de 65 años no sirven para nada, entre otras “lindezas”, ni para regenerar la democracia ni para ¡válgame Dios!- poder acceder al parque de la Bolsa madrileña. ¿Y saben por qué?, porque dicen que dan una mala imagen. Hay, pues, que expulsar a la experiencia, dado que la técnica está por encima de la edad. Pero de verdad, ¿qué edad tenían quienes más han aportado a la Sociedad y a la política desde Homero a nuestros días? La gran mayoría de ellos más de 65 años. Sin embargo, hoy nos invade una especie de “gerontofobia”. Los mayores son un colectivo social con un peso demográfico “in crescendo” pero del que la política –excepto cuando se acercan las citas electorales–, la Sociedad en general y los medios de comunicación proyectan una imagen absolutamente anacrónica y apática.

No es moderno subrayar las virtudes de la edad y la experiencia. Envejecer tiene una malísima prensa. Desacertadamente, toda vez que la edad y la veteranía representan autoridad moral y sabiduría, –recordemos el senado romano- dignidad y experiencia y no un drenaje de la economía y un estorbo para una Sociedad que la arrinconan a la inactividad y el aislamiento. Poca gente, como JM Riera, en su libro, de sugerente título “Contra la tercera edad: por una sociedad para todas las edades”, destaca el valor de la edad.

Lo malo que tiene la política, cuando se convierte en acaparadora del foco mediático a niveles tan excesivos como últimamente venimos padeciendo, es que los dirigentes, bien sean los que ya lo son, o creen serlo, o los que aspiran a ello, parece que no pueden evitar representar papeles que sólo

tiene una voluntarista explicación desde la tontuna y la enajenación.

Decidimos por si es que son tontos ellos o si es que creen que somos tontos los electores, no es fácil, aunque quizá seas la mezcla de las dos cosas. Son bastante tontos en general. Y creen, no sin falta de razón algunas veces, que también lo somos los demás.

De ninguna otra forma puede entenderse el nivel de “política de postureo”, donde los gestos parecen más importantes que los hechos y que en la go-

bernanza de los asuntos públicos las declaraciones prevalecen sobre las decisiones. Como también el intento de algunos de inculcarnos la idea de que el cambio –es de suponer que a mejor- sólo puede venir de la mano de esa “indómita juventud”, única capaz de poner freno a la corrupción y los corruptos y de gobernarlos eficazmente.

¡Pues no señor! A las personas, lo último que hay que mirarles es la fecha de nacimiento. Lo rancio y lo caduco no es producto de la edad, sino del comportamiento desviado de los objetivos correctos. El entendimiento y la capacidad, incluso para el cambio, no es exclusiva de los jóvenes, como tampoco lo son la sabiduría y experiencia de los mayores. Y el destino de estos últimos no ha de ser llevarlos, sin otra justificación que la de su fecha de nacimiento, a “El cortijo de LosCallaos”, sino facilitar y promover que desde esa sabiduría y experiencia reconocidas puedan

devolver a la Sociedad parte de lo que ésta les ha dado y, además, “gratis et amore”. Pero quizás sea esto último lo que los de otra edad no quieran.

Reflexionen sobre esto los dirigentes veteranos y los de las nuevas hornadas que nos traen los llamados partidos emergentes, y librennos a los electores de tanto postureo y juventud rompedora. Compórtense como gente sensata y honrada. No se fíen de los visionarios, de los demagogos y profetas que prometen un “mundo mejor”, porque, como escribe el filósofo Karl Popper, “todo intento de construir el cielo en la tierra, conduce siempre al infierno”. ■



Memoria de actividades 2016

En la edición 2015 de esta revista establecíamos un doble objetivo de nuestra Asociación para el ejercicio 2016: potenciar las unidades locales en los lugares de nuestra geografía en los que tenemos masa crítica suficiente como para plantearse actividades que interesaran al colectivo de socios allí radicados y, en segundo lugar, tratar de llevar adelante los objetivos que dieron lugar a la Asociación Uniter: la actividad dirigida a la defensa de los intereses de los asociados, derivados esencialmente de su pasada relación laboral. Por Paulino García-Toraño

Creemos que poco a poco vamos avanzando en ambos objetivos, aunque nos queda mucho camino por recorrer. Tanto que, muy a nuestro pesar, debemos reconocer que no hemos sido capaces de encontrar a dos compañeros que quieran hacerse cargo de la gestión de dos de los grupos más importantes, en términos de afiliación, de nuestra Asociación: Bilbao y Tenerife.

Sin embargo, hemos avanzado en la activación de nuestra presencia en casi todos los núcleos importantes de afiliación, por medio de la realización de conferencias-coloquio derivadas del acuerdo de colaboración celebrado entre Uniter y la Fundación Aequitas del Consejo General del Notariado.

Así, comenzamos en Madrid el 7 de abril con la primera conferencia en los locales del Consejo General del Notariado en la que fue ponente la Directora de la Fundación Aequitas Dña, Almudena Castro-Girona, no-

taria del colegio de Barcelona. La segunda tuvo lugar en Bilbao el 11 de mayo, en los tradicionales salones de la Sociedad Bilbaína, y en la que fueron ponentes la notaria de Bilbao Doña Carmen Velasco Ramírez y su compañero de Vitoria y director de la sección jurídica de la Fundación Aequitas D. Manuel Rueda Díaz de Rábago.

La tercera conferencia de la serie se celebró en Barcelona el 6 de junio en el auditorio de la Mutua Fiatc, y en ella fueron ponentes la notaria del Colegio de Barcelona Dña. Almudena Castro-Girona Martínez y el abogado y colaborador de la Fundación Aequitas D. Francisco González Ruiz. En este caso, debemos dejar constancia de la colaboración prestada por la Asociación de Banca El Casal en la preparación de este acto.

El 26 de octubre se celebró en Málaga la cuarta conferencia de este ciclo. La Asociación de Veteranos de BBVA Málaga realizó un excelente trabajo de preparación logística consiguiendo incluso el magnífico auditorio del





Barcelona junio 2016, Conferencia Aequitas.



Málaga octubre 2016, Conferencia Aequitas.



San Carlos Borromeo. Madrid 2016.



Homenaje a Emilio de Ybarra" San Carlos Borromeo Madrid 2016.

Centro Cultural de El Corte Inglés de la localidad para albergar el acto. Fueron ponentes, una vez más, la notaria del Colegio de Barcelona Dña. Almudena Castro-Girona Martínez y el abogado y colaborador de la Fundación Aequitas D. Francisco González Ruiz.

Y finalmente, el 14 de noviembre tuvimos en el Colegio Notarial de Sevilla la quinta conferencia de este primer ciclo. En ella fueron ponentes el notario y ex Decano del Colegio de Sevilla D. Rafael Leña y el abogado y colaborador de la Fundación Aequitas D. Francisco González Ruíz.

En todas ellas se trató sobre algunos temas relacionados con la capacidad de obrar, como la incapacitación, los poderes preventivos de una posible incapacidad, el documento de voluntades anticipadas (testamento vital), y la autotutela.

En este primer trimestre de 2017 concluiremos el primer ciclo en las ciudades de Valencia y Tenerife, e iniciaremos el segundo ciclo que versará sobre cuestiones testamentarias.

En todos estos actos, se distribuyó un folleto elaborado por la Fundación Aequitas y editado por Uniter; titulado "100 preguntas sobre derechos después de los 50". Este folleto se envió por correo a cada uno de los socios de Uniter.

Dentro de este aspecto de potenciar las actividades en las zonas en las que tenemos más afiliación, debemos destacar la creciente interacción de Uniter con la Asociación de Veteranos de BBVA de Málaga y El Casal de Barcelona. En la Junta Directiva de Uniter tiene un puesto cada una de ellas, y la organización de las conferencias realizadas en ambas localidades han constituido un claro ejemplo de colaboración.

Respecto de nuestra actividad en defensa de los intereses de los asociados, debemos reseñar la elaboración de un documento "Preguntas sobre rentas vitalicias" el que esperamos haber aclarado las dudas más frecuen-

tes sobre este tema, y haber dejado clara la hoja de ruta para cuando sea necesaria su percepción.

Otra de las preocupaciones de la Asociación se centra en el tema de la Comisión de Control del Fondo de Pensiones. Durante este año no hemos podido avanzar en este asunto por la parálisis política que ha vivido el país durante gran parte del año, pero retomaremos la gestión de este asunto en breve.

En otro orden de cosas, recordamos la visita que un grupo de 40 compañeros realizamos el 9 de junio a la Ciudad BBVA, en el barrio de Las Tablas de Madrid. Bajo la excepcional guía de Gloria Lamas, durante casi dos horas recorrimos las instalaciones de la espectacular ciudad y finalizamos con un almuerzo en el comedor de autoservicio.

A destacar, entre otras cosas, el complejo deportivo que se encuentra en un edificio separado del centro financiero, y al que jubilados y prejubilados podemos acceder con determinadas condiciones de costo y horario. Todas las delegaciones celebraron la tradicional fecha del 4 de noviembre, en la que el recuerdo de los compañeros fallecidos y la gastronomía llenaron unas horas de nuestro tiempo.

En el caso de Madrid, aprovechamos también la celebración para rendir un pequeño homenaje de admiración y afecto a Emilio de Ybarra, cuyo 80º aniversario se producía en aquellos días. Y además, se entregaron los premios de relato corto y poesía en su tercera edición, correspondiendo a Manuel Jesús Fernández-Navamuel y a Germán Echevarría respectivamente. Ambos trabajos se reproducen en este número de la revista.

En lo que hace referencia a la propia institución, cabe informar de que la Junta Directiva se reunió en cuatro ocasiones a lo largo del año, y que el Comité de Dirección lo hizo en más de una docena de veces para atender las cuestiones del día a día de la Asociación. ■

Información presupuestaria de la asociación

En el ejercicio 2016, la Asociación tuvo unos ingresos por cuotas de socios de 23.300 euros, a los que habría que añadir 2100 euros logrados con la venta de participaciones de lotería de Navidad.

En los capítulos de gasto tenemos que señalar como renglones principales los de la Revista (2.800), las retransmisiones vía internet y los alquileres de la página web (2400), el capítulo de conferencias y actos culturales (2.300), y el renglón de Estudios y Gestiones legales, principal importe de gasto del ejercicio, que reflejó una cifra de 5.470 euros. Esta cantidad refleja los honorarios pagados para la elaboración de dictámenes y propuestas legislativas encaminadas a la implementación de lo dispuesto por el Tribunal Constitucional en el tema de la Comisión de Control de los Fondos de Pensiones. Asunto que retomaremos en esta nueva legislatura.

Todo ello da como resultado un superávit presupuestario un poco menor de 1.000 euros.

Para el ejercicio de 2017 hemos presupuestado unos ingresos de 25.000 euros y unos gastos ordinarios de 20.400 euros. En estas cifras se reflejan los menores gastos en Estudios y Gestiones legales y en sentido opuesto los 3.000 euros de la puesta en marcha de la nueva página web.

Consideramos que estas cifras nos permitirán llevar adelante nuestro plan de trabajo, centrado principalmente en la ronda de conferencias derivadas del convenio con Aequitas, en la atención a nuestras delegaciones, y en diversas actividades culturales. ■



Nuestra web

www.asociacionuniter.com



NUESTRA WEB

Miguel Ángel Fernández

En la Junta Directiva del pasado mes de junio, pensamos que llevábamos demasiado tiempo con la misma Web y era necesario, por una parte, darle un cambio de look, y por otra, modificarla técnicamente para que admitiese nuevas funcionalidades a incorporar en un futuro próximo.

Durante los últimos meses hemos estado trabajando con este propósito y ahora estrenamos la nueva Web.

Consideramos que es muy sencillo navegar por ella, veréis que el Frame donde había que pinchar en la antigua para acceder a las diferentes funciones y que estaba en la parte superior de la página, ahora se ha movido



Fallecidos en el año 2016

A lo largo del año 2016, han fallecido los siguientes compañeros:

José María Salom
Pedro Cepeda de Vera
Carlos González Herranz
José SanEsteban Laperal
Jose Ángel Sánchez Asiaín
Luis Iparraguirre
Higinio Raventós Negra
Nuria Munárriz Sans

Descansen en paz y que la tierra les sea leve

Somos conscientes de que en esta lista no están todos los asociados que han fallecido a lo largo del año 2016. Lo lamentamos y os pedimos a todos que cuando tengáis noticia del fallecimiento de algún compañero nos lo hagáis saber para poder participar todos de su recuerdo y trasladar nuestras condolencias a sus familiares. ■

Pensiones: nuestra ayuda a las gestiones de los familiares de compañeros fallecidos

Una de las principales razones por las que nació la Asociación Uniter, es precisamente para ayudar a los familiares de los compañeros fallecidos a gestionar los derechos económicos derivados de los acuerdos existentes entre ellos y las compañías de seguros en los que se estipulaban determinadas rentas.

Este año hemos revisado nuestras publicaciones anteriores sobre este asunto y fruto de ello hemos publicado en nuestra página web un documento titulado "Preguntas sobre rentas vitalicias" en el que recogemos diversas cuestiones en forma de pregunta/respuesta sobre los derechos de los familiares a la hora de percibir esas prestaciones de las compañías aseguradoras y un detallado esquema de los pasos a dar; tanto con el Banco como con las compañías aseguradoras, para percibir las.

Os recomendamos vivamente que tengáis presente ese documento, porque puede ser de gran utilidad.

Y en cualquier caso, siempre mantenemos abierta la comunicación a través del correo de la Asociación y de la página web, para atender vuestras consultas. ■

al lateral izquierdo. De la misma forma que en la anterior hay que pinchar el Epígrafe correspondiente para abrir las funciones que contiene.

Como la antigua, la Web es de acceso público y, además, los socios disponen del Área Privada a la que para entrar necesitan autenticarse con el DNI y una palabra de paso: 123456. Una vez dentro se puede modificar esta palabra de paso, pero os rogamos la recordéis para evitar incidencias. Para hacerse Socio basta con rellenar la hoja de inscripción que aparece al pinchar en la pestaña situada en el Frame izquierdo de la pantalla. En el área privada se encuentran todos los documentos y trabajos que la Asociación realiza para sus Socios, y creemos que ahora es más sencillo acceder a dichos contenidos. Os pedimos que navegéis un poco por todos los apartados para que os familiaricéis con su uso.

Hemos abierto un Epígrafe nuevo: **CONTACTO**, donde sin necesidad de utilizar el correo podéis enviarnos cualquier información que consideréis relevante. Seguimos manteniendo nuestra dirección de correo electrónico: **EXEMPLEADOSGRUPOBBVA@TELEFONICA.NET** y también hemos abierto otra dirección de correo: **INFO@ASOCIACIONUNITER.COM** para que nos enviéis

aquellas incidencias/problemas que encontréis al utilizar esta Web, que al ser nueva seguro encontraréis.

Sabiéndonos pesados y repetitivos, os volvemos a pedir que nos hagáis llegar cualquier noticia relacionada con antiguos Empleados del Banco de vuestra zona, y/o cualquier otra noticia cultural, lúdica, etc. que creáis pueda ser compartida por todos nosotros, estas noticias las colgaremos en la Web. Para ello podéis utilizar cualquiera de los tres canales mencionados en el párrafo anterior; pero os pedimos, por favor, no utilizéis la función de respuesta en los correos que os enviamos, pues se emiten desde un sistema automático y las respuestas nos llegan, en su caso, con demasiado retraso.

Por último, os recordamos para que informéis a los que todavía no son socios que las instrucciones para darse de alta "On Line" en la Web, son muy sencillas, e instamos a todos los socios, amigos y excompañeros de trabajo a seguir aportando el apoyo y la colaboración que nuestra Asociación precisa, para que en su seno encontremos todos, el apoyo material y afectivo que en nuestra presente situación vital podamos necesitar en cualquier momento. Y no olvides el viejo tópico: juntos somos más y más fuertes, y nuestra voz unida, sin duda, un eco más permanente. ■

Escrito en vertical *por German Echevarría*

Desde la desembocadura

Voy distinguiendo el faro y esa luz
al fondo de la noche, punto rojo.
El en infrarrojo.
Blanco nocturno, dunas al trasluz.

La soledad va haciéndose virtud.
Estuario al cielo, estrellas que yo escojo.
Los canales del río ante mis ojos,
la corriente que llega a la quietud.

Antes el Ebro atravesó cañones,
ancho llegaba a tierras de Aragón.
Zaragoza y sus torres del perdón.

Y sus puentes. En muchas ocasiones
vi desde allí caer el sol rojizo
volviendo del cuartel, río cobrizo.

Versos cortos

Qué hacer con estos versos
con rima de soneto.
¿Dejar aquí un boceto
con trazos aún dispersos?

La mano, el papel terso.
Y a nada poner veto.
Que sea un vericuetto
y no un camino adverso.

Para dejar constancia
de cierta militancia
prefiero conservarlos.

Prefiero así dejarlos,
sin que haya otra razón,
ni más obligación.

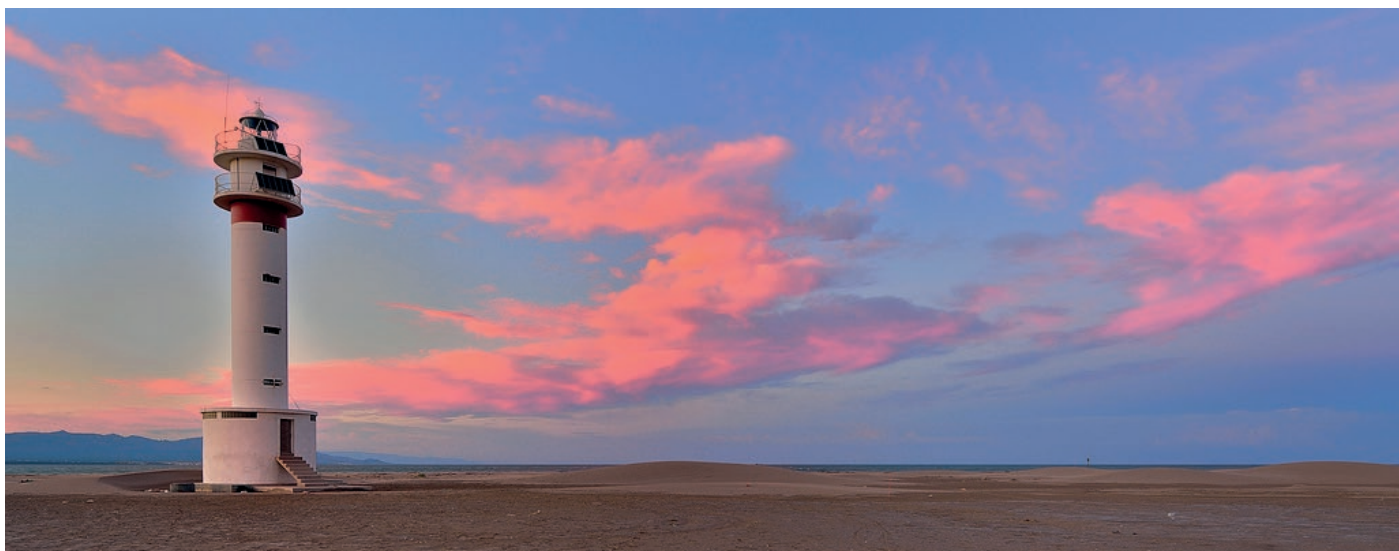
Vista Alegre

Ya sale el toro, un tótem en el coso,
con su estampa de negro en gris arena.
A veces acomete, otras se frena.
En los lances hay miedo y hay acoso.

Mostrando lo que tiene de asombroso,
de misterio, de rito, las faenas
se suceden. La música ya suena.
Y se hace pasodoble milagroso.

Un grito en el peligro que se teme.
Un arte, un baile, un rito que mantiene
en vilo la emoción. Coge la espada,

la de matar, la tela desmayada.
Se sitúa el torero ante la fiera,
la espada apunta, para que esta muera.



Publicación de Asociación UNITER de Exempleados del grupo BBVA

Cif: G-85365856

Dirección: Sor Ángela de la Cruz, 24 - 3º C. Madrid

Apdo. de Correos: 19132 - 28080 Madrid

E-mail: exempleadosgrupobbva@telefonica.net

WEB: www.asociaciónuniter.com