

INFORME SOBRE EL PROYECTO:

Los fraudes bancarios y la calidad de vida: Un estudio cualitativo

Autores: Vicente Rodríguez Rodríguez, CSIC; Daniel Pérez Garín, UNED; María Victoria Zunzunegui, IMIENS-UNED

Dirigido a **Margarita Rivas**, Plataforma de Afectados por la Hipoteca, PAH-Madrid

Planteamiento

1. Una de las consecuencias más evidentes, desde el punto de vista económico y social, de gran recesión de 2008 es el desarrollo de fraudes financieros, que ha traído la pérdida parcial o total de los recursos económicos de individuos y familiar, además de la erosión, quizás inevitable, de su confianza en instituciones económicas y políticas y de la destrucción de muchos valores relacionados con la confianza en las instituciones.
2. Una gran parte de las personas que se han visto afectadas por los fraudes financieros llegaron a esa situación como consecuencia de una serie concatenada de acciones en las que bancos y otras instituciones financieras, la estructura judicial y el poder político, en cualquiera de sus niveles, han actuado más como factores propiciadores del fraude. En España destacan dos factores favorecedores del fraude, a) la dejación de responsabilidades de los entes reguladores (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores) en la supervisión del sector financiero, y b) el incumplimiento de las Cajas de Ahorros de su misión social cerca de las personas y de su aprovechamiento de la confianza de la población en general. Estos actores deberían haber actuado como elementos de contención

ante las malas prácticas, protegiendo a las personas, ante su desconocimiento y la venta indiscriminada de productos financieros no favorecedores de sus intereses.

3. La intensidad del fraude como tal proceso, su extensión en muchas capas de la sociedad española y los efectos individuales, familiares y sociales que está creando desde 2008 han creado una alarma social que tienen diversas manifestaciones que llegan hasta el día de hoy. Diversas muestras de tal alarma pueden encontrarse en a) los medios de comunicación específicos, que han batallado por crear la opinión adecuada para crear una imagen certera del fraude en la sociedad y la opinión pública en general (ej. Andreu Missé, <https://alternativaseconomicas.coop/autor/andreu-misse>); en b) la creación de estructuras sociales y civiles que han pretendido organizar a personas afectadas y al público en general para la defensa de sus intereses una vez producido el fraude (ej. ASUFIN, <https://www.asufin.com>, en relación con consumidores de productos bancarios; Plataforma de Afectados por la Hipoteca, <https://afectadosporlahipoteca.com>, en aspectos relacionados con la vivienda como derecho de las personas)
4. El desarrollo de los fraudes financieros, como es de esperar, no va a tener una resolución ni rápida, ni inmediata ni satisfactoria para los individuos. Las decisiones políticas abusivas, los intereses económicos favorecedores del capital o las estructuras judiciales muy lentas y posiblemente interesadas no facilitan soluciones satisfactorias para los individuos. La última polémica sobre la sentencia del Tribunal Supremo sobre los impuestos derivados de la constitución de hipotecas es un síntoma de esas reticencias, pero podrían ponerse muchos más ejemplos en esta línea de actuación.
5. Por otra parte, todavía la investigación social y económica sobre las consecuencias directas e indirectas en la vida de las personas que han sufrido estos fraudes bancarios, en su salud y calidad de vida no se ha desarrollado suficientemente para crear evidencias suficientes sobre la tragedia que este proceso ha significado para tantas personas. En España, un reciente estudio de Zunzunegui y colaboradores, publicado en Gaceta Sanitaria en 2017 , ha demostrado que las personas afectadas por fraude tenían significativamente peor salud física, mayor malestar psicológico y mayor frecuencia de diagnósticos psiquiátricos, peor calidad de sueño y peor

calidad de vida en general que la población. Además, en este estudio se observó que las personas que habían recibido compensación económica por las pérdidas generadas por el fraude tenían mejores indicadores de salud que las que no habían recibido compensación.

6. El estudio de los componentes de los fraudes financieros en España es una necesidad social, para explicar el porqué de este proceso en España. La investigación ofrece herramientas teóricas para ello, como la teoría económica del comportamiento de las instituciones y la teoría sociológica de la anomia. Las características específicas de los fraudes bancarios en España ponen de manifiesto una gran anomía estructural (alto grado de desintegración y de desregulación social) e institucional (alienación y pérdida de confianza en las instituciones, impotencia y desesperación), que puede haber llevado a los individuos defraudados a situaciones de anomía individual (estar aislamiento social e impotencia, pérdida de integración social).

Metodología

7. Para dar respuesta a esta inquietud, se consideró que la entrevista en profundidad era la herramienta más adecuada para ahondar cualitativamente en las opiniones de las opiniones de las personas afectadas e interpretar en sus discursos todos estos componentes del fraude, desde el proceso de decisión hasta llegar a las consecuencias que los fraudes bancarios tienen en la salud, calidad de vida y proyectos de futuro de las personas afectadas, pasando, sobre todo, por la comprensión de la anomia como principal mediador del impacto del fraude bancario en la salud y la calidad de vida.
8. La puesta en marcha del estudio cualitativo requirió de un guión semi-estructurado que contuviera todos los componentes, organizados con una perspectiva secuencial, como se aprecia en la figura 1

Contratación
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué tipo de producto financiero contrató usted (acciones preferentes, hipotecas multidivisas, sobreendeudamiento, préstamos abusivos)? • ¿Cómo decidió contratar los productos financieros? <ul style="list-style-type: none"> ◦ ¿Alguien se lo recomendó? ¿Quién? • Antes del fraude, ¿llevaba mucho tiempo en ese banco? ¿Le trataban bien? ¿Confiaba en el banco?
Anomia
<ul style="list-style-type: none"> • A raíz del fraude, ¿ha sentido que perdía control sobre su vida? • A raíz del fraude, ¿ha tenido sensación de aislamiento o soledad? • ¿Cree que el fraude ha afectado a su confianza en los demás? ¿Cómo? • ¿Cree que el fraude ha afectado a su confianza en los bancos? ¿Cómo? • ¿Cree que el fraude ha afectado a su confianza en los tribunales? ¿Cómo? • ¿Cree que el fraude ha afectado a su confianza en los valores de nuestra sociedad? ¿Cómo? • ¿Cree que el fraude ha afectado a su confianza en el gobierno, las instituciones reguladoras y supervisoras, o los políticos en general? ¿Cómo?
Consecuencias
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se dio cuenta de que había sido defraudado? • ¿Cree que el fraude ha tenido consecuencias para su salud? ¿Cuáles? • ¿Cree que el fraude ha tenido consecuencias para sus relaciones familiares? ¿Cuáles? • ¿Cree que el fraude ha tenido consecuencias para sus relaciones sociales? ¿Cuáles? • ¿Cree que el fraude ha tenido consecuencias para su situación económica? ¿Cuáles?
Futuro
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Es optimista en cuanto al futuro de las instituciones y la sociedad? • ¿Es optimista respecto a su propio futuro y el de su familia? • ¿Cómo ha afectado el fraude a su futuro o el de su familia?

9. La entrevista en profundidad no es un método que requiera el seguimiento de pautas de significación estadística, sino que tiene un sentido intencional, de manera que fueron elegidas 32 personas afectadas por fraudes bancarios, atendiendo a un criterio demográfico, el género (16 mujeres y 16 hombres), y a otro operativo, el tipo de producto financiero (8 acciones preferentes, 10 hipotecas multidivisa, 14 hipotecas abusivas). Las entrevistas, una vez transcritas, fueron codificadas por 7 investigadores del proyecto, 8 de ellas (un 25%) por duplicado para asegurar la bondad del proceso de identificación de contenidos. Se utilizó la estrategia analítica de la “teoría fundamentada”, para identificar categorías (códigos) que emergen de las respuestas y crear así códigos analíticos. La interpretación de los contenidos ha seguido, por tanto, el análisis del discurso, es decir el estudio del relato personal y la percepción subjetiva de la experiencia de las personas informantes.

Principales resultados

10. Los **objetivos** de la investigación se definieron de acuerdo a tres ideas fuerza: a) examinar cómo influye/influyó el contexto político, social, económico, familiar y biográfico de la persona que toma la *decisión de aceptar* un producto financiero fraudulento o un préstamo usurario; b) documentar las *consecuencias de los fraudes* bancarios a través de los estados de anomia en la salud y la calidad de vida de la persona afectada; y c) describir la *visión de futuro vital* de las personas que han experimentado pérdidas por malas prácticas bancarias, según que hayan o no hayan recibido compensación económica.
11. Las circunstancias en las que se produjo la **contratación** de los productos fraudulentos vienen marcadas por dos grandes tendencias. La primera es la decisión propia del individuo es reportada por casi un tercio de las personas entrevistadas en un proceso de toma de información sobre productos para acceder a la mejor oferta. La segunda viene condicionada por un efecto mediador de los propios empleados de la entidad bancaria, de otros agentes comerciales financieros o incluso de familiares y amigos. El aseguramiento de la información necesaria para la contratación de productos se basa en la confianza de quien tiene, se supone, la información necesaria y la cercanía a quien se la está demandando. ¿Qué podía salir mal en estas condiciones? Casi un tercio de las personas entrevistadas reportan este proceso, en los tres casos. Y sin embargo, ¿por qué asegurar entonces la bondad de la información demandada?. La tendencia habitual en el cliente de productos financieros es su **escaso conocimiento** del producto, hecho reportado por casi la totalidad de los informantes, siendo el comportamiento contrario, el pleno conocimiento del mismo, un hecho bastante aislado: solo dos personas lo conocían “bastante” o “mucho”.
12. La **confianza** en el banco es el hecho más referido por los entrevistados (prácticamente todos así lo afirman) para pensar en la compra del producto financiero contaba con todas las garantías para asegurar la inversión, siempre en condiciones de buen trato y asesoramiento adecuado. Una persona refiere que pensaba que [el banco] miraba por sus intereses y que cuidaba a la clientela. En un

mundo de fuerte competencia entre instituciones financieras también es significativo el que una parte de las personas informantes manifiesten malas experiencias con el banco o que incluso fueran clientes relativamente nuevos cuando hicieron la contratación.

13. El **conocimiento del fraude** no es hecho que se produzca cerca de la contratación, sino que siempre tiene un tiempo de aparición posterior, pero condicionado por la presencia pública del problema. El individuo es conocedor cuando detecta que las condiciones contratadas, a pesar de la información recibida sobre sus bondades, no le son favorables y detecta un perjuicio económico personal (más de 8 de cada 10 informantes así lo refieren). En muchos otros casos son los medios de comunicación o las asociaciones de afectados, quienes, ante una demanda de información, confirman la realidad de presunto fraude. Los datos aportados en el estudio muestran que son más de cinco años el tiempo en el que el fraude está vivo en el momento en que se realizó la entrevista. Es un tiempo es más que suficiente como para que los efectos ya se estén manifestando en los individuos y sus familias.
14. También en ese tiempo ya se están produciendo **reacciones** por parte de las personas interesadas, con objeto de frenar, hacer mínimas las consecuencias o revertir el fraude con la recuperación de la inversión. Obviamente la reacción más inmediata está conformada con una doble estrategia, la reclamación extrajudicial por medio del acuerdo entre la persona afectada y la entidad financiera y/o la puesta en marcha de una denuncia de carácter judicial. Más de 8 de cada 10 personas entrevistadas así lo refieren, dejando claro que las dos estrategias no son mutuamente excluyentes. Hay, ciertamente, un pequeño grupo que no reporta haber tomado ninguna iniciativa.
15. Como era de esperar de un proceso complejo que está condicionado por el momento en que se conoce, la reacción de las personas afectadas y la propia dificultad por interpretar sus características, los **resultados reportados** por las personas entrevistadas son muy diversos y en distinto grado de materialización. Aproximadamente un tercio están en el proceso de reclamación, sin que se aprecie de ello es estado real de la misma. Mientras tanto, más de la mitad ya han

obtenido una resolución favorable definitiva, en unos casos ejecutada, en otros, en proceso de ejecución. Son muy pocos los informantes que refieren resoluciones no favorables, apenas uno de cada diez. Este hecho es la prueba más evidente de que el fraude es una realidad incontestable en la gran mayoría de los casos y que, si no se ha resuelto favorablemente todavía, es porque el tiempo judicial y la complejidad del fraude no lo han hecho posible aún.

16. La anomia, de acuerdo a la descripción realizada en el párrafo 6, se constituye como un mecanismo muy importante para comprender el comportamiento de las personas afectadas por el fraude financiero. La primera faceta de la **anomia tiene relación con el comportamiento individual**, en aspectos psicológicos, que reducen su confianza en su forma de actuar delante de las instituciones financieras e incluso en otras facetas de su vida. Sin duda, el sentimiento de haber sido engañado y la falta de esperanza en la forma de afrontar el fraude se erigen como los aspectos más mencionados en las entrevistas, apoyados en otros sentimientos de ira ante la situación y de hundimiento personal, todo lo que redundaba en una autoinculpación ante el proceso que están sufriendo. Este discurso hunde sus raíces en la propia concepción del sistema bancario y la desconfianza que genera entre las personas, una vez se descubre el fraude.
17. Precisamente, para una gran parte de los informantes la confianza (ver apartado 12) era la base en la que se sustentaba la contratación de los productos (presuntamente) fraudulentos, de manera que se descubrimiento socaba esencialmente esa confianza, que algunos informantes denominan como “fe” en el sistema financiero. El reconocimiento de que el contrato suscrito es la herramienta que formaliza el engaño refuerza esa misma desconfianza. Tal sentimiento podría regenerarse si la confianza en el sistema judicial pudiera reconducir el fraude a su favor pero tal confianza no emerge de sus relatos con ese objetivo, sino con el contrato: no hay muchas personas entrevistadas que manifiesten su esperanza en la justicia. Todo ello redundaba en que la **anomia institucional** esté muy afectada negativamente en sus discursos. Con carácter general, la confianza en todo el sistema institucional que debe velar por los intereses de los ciudadanos se ve muy limitada cuando las personas se consideran desprotegidas, primero, por el sistema financiero y más específicamente por los bancos. También el gobierno y su sistema

regulatorio de las prácticas financieras se ve atacado en los discursos por su imagen como ente en el cual confían las personas para la defensa de sus intereses y ésta no se ha producido en este contexto, como tampoco, así lo entienden muchos afectados, lo hace el sistema judicial. Estos grandes actores, en el imaginario de las personas afectadas, formarían parte de un entramado de intereses que no van en la dirección de facilitar su protección sino la de los intereses generales, económicos y políticos de las grandes corporaciones.

18. Si todos estos comportamientos aparecen muy claramente marcados como hechos asociados al fraude financiero, entonces la **anomia estructural** de los informantes tiende a poner el foco en que la cuerda siempre se rompe por el elemento más débil, de manera que el sentimiento de desigualdad social que el fraude genera es la mención más recurrente que emerge en sus discursos. Si esa debilidad se institucionaliza, los valores sociales que definen a una sociedad que busca la igualdad son los primeros que se debilitan o incluso niegan, apareciendo entonces con gran fuerza en sus discursos la falta de confianza entre las personas o los sentimientos de culpabilizar a la sociedad de la situación creada.
19. Otro hecho muy destacado es que las relaciones entre los tres tipos de anomia aparecen en los discursos fuertemente relacionados, especialmente con respecto a todas las referencias relacionadas con el mercado y las instituciones del Estado. Sin duda, como se mencionaba anteriormente, las personas afectadas no distinguen todos estos actores entre sí cuando se trata de buscar respuestas al fraude creado, no ciertamente por iniciativa de las personas contratante. Los efectos sobre diversos aspectos de las personas afectadas tienen su foco en tres ámbitos, su propia vida y sistema de relaciones, su economía y su salud.
20. La persona afectada es el primer receptor de las consecuencias del fraude financiero y la **salud** es, sin duda, el espejo donde se reflejan de forma más nítida éstas y en este punto ni los aspectos físicos ni los mentales se libran, como demuestran la gran cantidad de menciones que reportan. Diversas enfermedades, dolencias, síntomas, etc. aparecen referidas abundantemente, junto con la utilización de medicamentos y de los servicios de salud como mecanismos de aliviar todos esos problemas de salud, ante el agravamiento de la situación personal derivada del proceso de fraude extendido a lo largo del tiempo. No pasa

desapercibido el deterioro de la salud de la persona cuando, en algunos casos, se mencionan pensamientos suicidas o intentos de suicidio.

21. El otro gran efecto del fraude en la persona se concentra en la **economía** de la persona, especialmente en la necesidad de ajustar los gastos corrientes o la afectación de la cobertura de las necesidades básicas, y, con un carácter más general, al proyecto de vida en general. Sin duda, el deterioro de las condiciones económicas es una realidad que las personas afectadas transmiten como determinante de su forma de vida durante el periodo en que el fraude no está resuelto, quizás no tanto como limitación irresoluble para su vida diaria, sino, probablemente, como reducción de las expectativas vitales en su economía personal y familiar, ante la desconfianza generada. En algunos casos se avala esta visión negativa aduciendo la necesidad de limitar los planes de gestión financiera futura, incluso aunque ni haya efectos económicos, como algunos entrevistados declaran.
22. El tercer gran referente para aquilatar los efectos del fraude es el amplio y complejo mundo de las **relaciones familiares y sociales**. Mientras en la salud y la economía los efectos son referidos a través de síntomas o medidas de restricción, más objetivables, en este caso los efectos son referidos a terceras personas, la familia o el entorno social, a través de la opinión de la persona afectada. Los familiares, cuanto más directos sean, son los receptores de mayor influencia en su salud física y emocional a través de la cercanía al sujeto afectado, sin descartar, según se informa, la idea o el intento de suicidio. El deterioro relaciones familiares es uno de los efectos más reconocibles en los discursos analizados, como consecuencia de la implicación de algunos familiares en la toma de decisión sobre el producto fraudulento (ver apartado 11). Finalmente, las relaciones sociales también se ven perturbadas en mayor medida que las relaciones en el mundo del trabajo, cuando la persona todavía está activa.

Y el futuro, ¿cómo se ve?

23. Ante tantos sentimientos personales negativos a los que ha conducido el fraude a las personas y familias afectadas, el futuro es un escenario que no crea esperanzas en general, aunque se atisban algunas diferencias según el aspecto que se

considere. En el caso del propio proceso de resolución, las personas informantes se mueven en el mismo discurso que emiten entre la desesperación pesimista de aquellos que no ven solución favorable al problema, ni inmediata ni lejana, y de otros (muchas veces los mismos que están desesperados) que atisban una esperanza ante una situación que no puede ir a peor. La sociedad y su presión social y política pueden estar en la base de esa esperanza de conseguir una sentencia favorable (*"Si hay una sentencia favorable... Yo si... quiero tener ilusión para rehacer mi vida y... y tirar para adelante, pero es que esto depende mucho de... esa sentencia"*). No obstante esa desesperanza se refuerza con la incertidumbre cuando entran en juego aspectos a resolver dentro del contexto familiar y social más cercano. Y todavía la situación se torna más desesperante cuando se liga la resolución de la situación personal al entorno institucional que debe propiciarla: entonces, todo se ve más oscuro por la falta de confianza en la falta de mentalización de la sociedad para acometer un cambio profundo de las condiciones que han propiciado el fraude.

24. Por lo tanto, las **estrategias de afrontamiento** son también diversas y con distinto significado para las personas. Sin duda, la más directa, y también la más comúnmente referida en los discursos, es la que toma el propio individuo cuando decide acometer acciones para resolver el fraude no deseado. Tal iniciativa no está diferenciada de la acción colectiva que se toma de forma paralela a la individual, cuando se liga ésta a las de otras personas para estructurar acciones comunes a través del cuerpo social organizado. Iniciar estas acciones significa ante todo un empoderamiento de la persona que gana y desarrolla conocimiento a medida que avanza el proceso de resolución del fraude, lo que redundará en la reducción de sus temores ante el futuro. Ese empoderamiento también se manifiesta en una forma distinta de estructurar las prioridades vitales, más apegadas a la contención de iniciativas que a la cierta irreflexión ante los escenarios futuros. Y en este trayecto, la cohesión familiar se constituye como una herramienta de empoderamiento también. Esta forma de afrontar el fraude está presente en una tercera parte de las personas que informan de su situación.
25. Para concluir, las personas afectadas por fraudes bancarios han sufrido pérdidas en su economía, en su salud y en sus relaciones familiares y sociales. Estas pérdidas se

pueden considerar una deuda económica, sanitaria y social de la sociedad hacia estas personas que debería resarcirse. No basta con juzgar y condenar a los banqueros que han cometido estos fraudes, ni exigir responsabilidades a los organismos supervisores, Banco de España y Comisión Nacional del Mercado de Valores, sino que los banqueros responsables deben devolver el dinero robado, los organismos supervisores deben admitir su responsabilidad y todos deben compensar a las personas afectadas en su economía y sus cuidados sanitarios. Esta compensación es necesaria para que se haga justicia y se refuercen las instituciones democráticas.

Agradecimiento

El equipo de investigación quiere agradecer a la Fundación Finanzas y Salud (FINSALUD) por su apoyo decidido a la elaboración de este trabajo.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'V' followed by a horizontal line and a vertical stroke, likely representing the name Vicente Rodríguez.

Fdo.: Vicente Rodríguez