

Pregunte siempre qué significa

Usaban el truco políticos y publicistas. Llegaron luego los informáticos, el técnico, el que se hace el entendido



Un gestor de préstamos se reúne con un cliente en una sucursal bancaria.
HERO IMAGES (GETTY IMAGES)



ÁLEX GRIJELMO

11 JUN 2023 - 05:30 CEST

🗨️ **f** 🐦 🔗 24 🗨️

El truco es viejo. Alguien que desea vender algo empieza por [utilizar palabras incomprensibles](#), supuestamente técnicas, apabullantes. Palabras que dejan a quien las escucha un tanto achicopalado, dispuesto a dejarse embaucar por ese léxico que aparenta un conocimiento superlativo de

quien lo usa. Y que a la vez transmite de forma subliminal al cliente la idea de que él es un ignorante en la materia y no debe cuestionar lo que le diga el ofertante, sino asumirlo con humildad y sin rechistar.

Eso explica que la gente compre con agrado frigoríficos con *multi air flow* y compresor *inverter*, con cajón *chiller box*, dotados de *auto sense* y de *panel full touch* y tecnología *protex*. Y televisores provistos de *quantum dot display* y de *peak illuminator pro*, además de sonido con *subwoofer* inalámbrico y conexiones HDMI BT *multiroom*. Como dicen por Twitter, “da igual cuándo leas esto”.

Lo corroboramos con el siguiente anuncio de Panasonic: “Nada menos que el nuevo NV-FS 90 con 4 cabezales que dispone de sonido estéreo NICAM de alta fidelidad y posee Jog & Shuttle y un sistema de edición por inserción”. Parece todo modernísimo, ¿verdad?: el último grito, un anuncio de ayer mismo. ¡Pues tiene más de 23 años! Las palabras que no nos dicen nada sirven lo mismo para entonces que para ahora. Porque sí *quieren decir* algo: que el cliente no tiene ni idea, que quien sabe todo es el que vende. Y que hay que fiarse de él a cierraojos.

Usaban este truco políticos y publicistas. Después llegaron los informáticos, y el técnico de la caldera, y el amigo que se hace el entendido en algo... Y últimamente lo padecemos también en el trato con el banco.

Algunos empleados bancarios ya nos venían hablando de “aperturar” una cuenta y cosas así, para darse importancia. Ahora, acuciados quizás por exigentes objetivos comerciales, ante cualquier gestión nos conminan a firmar antes un contrato de asesoramiento. Y a menudo lo presentan indebidamente como obligatorio para cualquier trámite, así sea un simple traslado de la cuenta de una sucursal a otra. Y si el cliente pregunta por qué debe suscribir ese contrato antes de ejecutar algo tan sencillo, le dirán que se trata de una normativa europea. “¿Qué normativa?”. Vaya, el cliente ha salido respondón (bueno, en realidad ha salido preguntón). Y el empleado tal vez le conteste: “Es la directiva MIFI”. Se supone que en ese punto la mayoría de la gente se calla. Pero es ahí cuando hay que venirse arriba: “¿Directiva MIFI? ¿Y qué significan esas siglas?”. “Ah, no lo sé”, le responderán quizás. (Pues vaya, sí que empieza bien el asesoramiento).

La directiva se llama en realidad [MIFID](#) (Markets in Financial Instruments

Directive, o directiva sobre instrumentos de mercados financieros), y no obliga al usuario a nada, sino al banco en ciertos casos de inversiones cuando el cliente pretenda emprenderlas. Pero claro, con esas siglas incomprensibles, tan incomprensibles que no las comprende ni quien las pronuncia, se produce el efecto avasallador ante el humilde cuentacorrentista cuya situación económica no está precisamente para invertir en los mercados de futuros, sino, como mucho, para administrar una sencilla operación de ingresos y gastos y sin necesidad alguna de adentrarse ni en los seguros de ahorro P2000, PVI o Unit Linked ni en los fondos Sicavi o Sustainable Global Thematic Portfolio.

Cuando un vendedor, un gestor o un técnico le suelte un palabra intimidante, pregunte usted: “¿Y eso qué significa?”. A veces los verá sudar para explicarlo.