

# Wells Fargo

---

En 2016, se reveló que Wells Fargo, uno de los mayores bancos de Estados Unidos, había abierto más de dos millones de cuentas bancarias y tarjetas de crédito sin el consentimiento de sus clientes. Durante años, los empleados fueron presionados a cumplir metas de ventas extremadamente agresivas. Para alcanzarlas, comenzaron a crear productos financieros falsos, trasladando fondos entre cuentas sin autorización y manipulando datos internos.

La responsabilidad operativa recayó principalmente en Carrie Tolstedt, entonces jefa de banca minorista, quien impulsó la cultura de ventas a toda costa. El CEO, John Stumpf, defendió públicamente a Tolstedt durante las investigaciones, minimizando la gravedad del problema incluso ante el Congreso. Finalmente, ambos ejecutivos fueron removidos y sancionados, y el banco aceptó haber violado normas éticas y legales.

El directorio de Wells Fargo fue fuertemente criticado por su pasividad: durante años recibió reportes internos y auditorías que alertaban sobre la apertura de cuentas falsas y el daño reputacional. Sin embargo, no intervino de forma efectiva, ni revisó los esquemas de incentivos ni el diseño cultural que promovía estas prácticas. El Comité Bancario del Senado concluyó que hubo una falla sistemática de supervisión y gobernanza.

El impacto fue enorme: la acción del banco cayó significativamente, la marca perdió reputación, y se impusieron más de 3.000 millones USD en multas y acuerdos legales. Además, la Reserva Federal restringió temporalmente el crecimiento del banco, una sanción inédita para una institución de ese tamaño.

#### Fuentes:

- U.S. Senate Banking Committee Report, 2017
- CNBC, 2016
- Los Angeles Times, 2013–2016
- Federal Reserve Press Release, 2018