

Els serveis bancaris

Entrar en els bancs amb bon peu

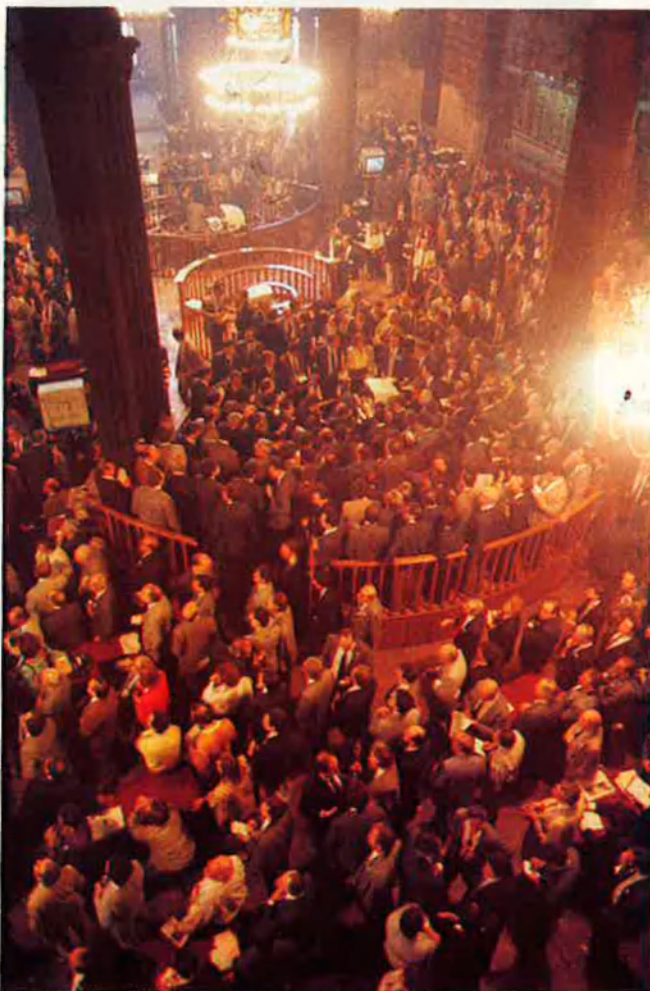
Triar el banc que més ens convé és cada dia més complicat. Tots, grans i petits, proposen als seus possibles clients "serveis eficaços i molts rendibles", i inviten el públic perquè hi depositi els diners amb tota confiança i es despreocupe de la resta. A vegades es produeixen sorpreses...

E ntrar en un banc i demanar l'obertura d'un compte corrent, d'un d'estalvis o d'un "supercompte" amb el famós TAE (Taxa Anual Equivalent), no provoca gaires maldecaps. Aquesta primera relació entre el client i l'empleat de l'entitat bancària transcorre normalment en un ambient de distensió amb somriures i frases d'agraïment de les dues parts. Al final, els clients, deixen els diners, els estalvis i les il·lusions econòmiques i financeres en mans de persones ben preparades i de tota confiança, però poden en un moment donat equivocar-se i causar involuntàriament perjudicis de conseqüències més o menys negatives.

Conèixer de memòria la normativa bancària és un exercici que no es pot demanar a qualsevol persona. Per tant, cal saber quins són els trucs per a no tenir un mal dia sorpreses desagradables.

El tema de les comissions bancàries és sovint objecte de desavinences entre el client i el banc. Perquè no passen casos d'aquest tipus cal demanar el full oficial de comissions que ha d'estar a disposició del públic en totes les sucursals de l'entitat. Si les xifres de la comissió aplicada no coincideixen amb les del full, el client pot fer, amb la llei per davant, que se li apliquen les estipulades sense més comentaris.

Problemes de la mateixa índole poden donar-se pel que fa a les comissions de manteniment de comptes corrents, que fa alguns anys no es cobraven. Abans de cobrar per primera vegada aquest recàrrec, l'entitat està obligada a comunicar-ho al titular, ja que es tracta d'una comissió voluntària que altres entitats no tenen pre-



El negoci dels bancs consisteix a fer-se càrrec dels depòsits de diners dels clients i facilitar préstecs mitjançant unes comissions.

ARXIU

vista, com la majoria de les caixes d'estalvis.

Un altre error que pot produir-se és que el banc faci pagar al client una comissió per ordre de compra de lletres del tresor, encara que haja estat el mateix client el que les ha comprades directament en el mercat primari, a les taquilles del Banc d'Espanya. Si es dona aquest cas, el client pot reclamar el reemborsament de la comissió a l'entitat en qüestió.

El negoci dels bancs consisteix a fer-se

càrrec dels depòsits de diners dels clients i facilitar, per altra banda, préstecs mitjançant unes comissions. Aquesta operació està condicionada per la famosa TAE, que en tots els documents bancaris sol anar acompanyada d'un asterisc.

Per a explicar el funcionament de la TAE és suficient saber que si s'aplica amb un percentatge, per exemple, del 15% significa, que per a la comptabilitat del banc, la quantitat del préstec serà multiplicada per 15 i dividida per 100. El resultat de l'operació representarà l'interès que s'afegeix a la part proporcional del deute que s'ha de pagar. Aquesta última quantitat és la "quota d'amortització" o "amortització del principal" en llenguatge bancari.

Les targetes de crèdit són, a vegades, causa de malentesos entre clients i entitats bancàries. Per definició, la targeta de crèdit dona dret a comprar coses fins a un límit determinat. Les despeses totals es carreguen al compte del titular a una data posterior. Si la targeta és robada, el client ha d'avisar immediatament a la societat matriu (Visa, American Ex-

press...) perquè quede blocada qualsevol operació a partir d'aquest mateix moment. Després s'ha de comunicar al banc per escrit assenyalant el dia i l'hora de l'avís del robatori. Si s'actua així s'eviten moltes sorpreses desagradables.

On més s'han fet la competència últimament els bancs per a la captació de fons aliens ha estat en la coneguda amb el qualificatiu bèl·lic de "guerra del passiu" o dels supercomptes amb un alt interès.

Els resultats d'aquesta guerra bancària

que va iniciar el banc de Santander a finals del 1989 no han estat gaire bons. És cert que les entitats bancàries han vist augmentar els seus clients atrets pels interessos, però també és veritat que s'han multiplicat per a la comptabilitat dels bancs els costos financers i les despeses generals.

La rivalitat pels supercomptes ha afavorit els clients, que han vist que els seus diners en comptes corrents passaven de ser remunerats amb un 0,5% a ser-ho amb el 10%, que predomina actualment. Durant tot l'any 1991, l'alta rendibilitat s'ha mantingut, encara que comencen a aparèixer tendències a la baixa. El banc que va ser el primer a oferir aquest nou producte, el Santander, ha estat també el primer a retallar mig punt (del 12,5% al 12%) la remuneració d'interessos. El Banc Exterior ha seguit el mateix camí per als comptes d'un mínim de 500.000 pessetes, remunerats ara amb un 8,5% i no el 9% de fa uns mesos.

Una de les formes d'estalvi més demanades continua sent la dels depòsits a termini fix, una opció en la qual cal estudiar meticulosament les condicions que ofereixen cadascuna de les entitats, bancs i caixes d'estalvis.

Una característica comuna a tots aquests títols és que les entitats demanen sempre una quantitat mínima al futur client. El superdepòsit especial del Banco de Bilbao Vizcaya, BBV, i les imposicions a termini fix de la Caixa i del banc francès Crèdit Lyonnais, són els que exigeixen el major saldo: cinc milions de pessetes.

Les altres opcions del mercat, menys exigents, són, lògicament, menys rendibles. A aquest nivell és troba la Caja Postal, que, amb un mínim de 100.000 pessetes, ofereix un interès del 9,58%, i la Caixa, que proposa per a 250.000 pessetes un 10%.

LES COMISSIONS BEN CLARES

A l'hora de subscriure un depòsit d'aquesta classe cal tenir en compte el tractament fiscal i les comissions d'aquestes imposicions. És necessari que el client, abans d'obrir un depòsit, conega els punts que fan referència a les comissions d'obertura i de gestió i també que comprovi si van o no van incloses en les TAE. Normalment, tots els depòsits pateixen una retenció fiscal del 25%, excepte casos comptats, com els depòsits del Bankinter,

| | | |
|-------------------------|------|------|
| BEAS S/B | 54 | |
| FECSA (COT. SUSPENDIDA) | 650 | |
| BIORRA | 102 | -1 |
| BIORRA (NUEVAS) | 550 | |
| BIORRA (NUEVAS) | 550 | |
| SANTOS DEL MAR | 8850 | |
| SEVILLANA (NUEVAS) | 65 | |
| ORION - FERRO (NUEVAS) | 330 | |
| ARAS VALENCIA | 60 | 61 |
| ALBAS URBES DE VIZCAYA | 316 | |
| ESPAÑA DEL ZINC | 71 | |
| D. MONTANA BOLLADO | 143 | |
| INDICE | 701 | |
| OSLAN | 810 | 808 |
| VALENCIANA DE CEMENTOS | 272 | |
| ARABUNESAS | 168 | |
| INSULAN DEL AMBUELO | 435 | 400 |
| EXPLOSIVAS | 140 | 141 |
| VICALITA | 635 | |
| FOMENTO OBRAS Y CONS. | 240 | |
| MAGUSA | 1200 | 1200 |
| DATA | 1568 | |
| TANCALEUA | 350 | |
| EL TUDIA | | |

Les opcions del mercat menys exigents són menys rendibles.

ARXIU

els Lloyds Gold, del banc anglès, i el preferent, del Banco de Comercio, que no tenen cap retenció d'aquesta mena.

Amb tanta diversitat de serveis bancaris i de possibles errors per part del banc, és lògic que els experts hagen confeccionat una llista de consells pràctics que cal no oblidar quan s'entra en un banc per a realitzar una operació qualsevol. És important tenir ben present que el client és el propietari del diner, i no el banc. Les preguntes per a aclarir qualsevol punt d'una operació no estan mai de sobra i si, no s'hi està d'acord, cal protestar.

Quan s'ha de demanar un crèdit cal aguditzar els sentits al màxim i és quasi obligatori sol·licitar informació en diferents entitats per a comparar les diferents ofertes del mercat. Per acabar, com a solució final si cal, el client descontent pot canviar de banc i anar a la competència, segons aconsellen els que més saben d'assumptes bancaris.

Neus Aguadé

¿Com diu que es diu?

Descobert. És un terme aplicat per a definir la situació d'un compte al qual s'han carregat pagaments per un total superior al saldo que n'hi havia. El que fa el banc és avançar el diner i això no ho fa mai gratuïtament! Els interessos que penalitzen aquestes situacions solen ser molt alts.

Data del valor. És la data a partir de la qual el cobrament o el pagament que apareix en el extracte és fa realitat a efectes del descobert o dels interessos. Si, per exemple, demà ens arriba una lletra i no hi ha diners en el compte, no es resol el problema amb una transferència el mateix dia, perquè arribarà amb retard i ens tombaran la lletra.

Tipus d'interès preferencial. És el tipus d'interès que un banc es declara disposat a aplicar per un préstec realitzat a un bon client. Els bons clients, s'entén, són aquells que mouen quantitats milionàries i que generen grans beneficis al banc.

TAE. Són les sigles de la taxa anual equivalent. En el cas dels préstecs, és la xifra resultant d'una complexa fórmula

matemàtica que ens diu el tipus d'interès que caldria pagar si el préstec durara exactament un any. Com que és normal que dure més temps, no és prou aplicar senzillament la regla de tres en què entra el capital, els anys i l'interès per a calcular el crèdit.

L'operació és molt més complicada i el que ha de fer el client és demanar per escrit quines són les quantitats que ha de pagar per aquest concepte.

Banc d'Espanya. És el banc dels bancs. En depenen totes les directrius sobre l'emissió de moneda i el preu dels diners, que en definitiva condiciona la política dels crèdits.

Dins de l'entitat hi ha un servei de reclamacions on es poden presentar tota mena de reclamacions i denúncies per a totes aquelles operacions bancàries que no siguin correctes.

Però abans d'arribar a aquesta situació cal tramitar una primera denúncia al servei de defensa del client que ja han creat la majoria dels bancs privats.

N.A.