

Bancs i caixes han incrementat un 50% i un 100% respectivament el preu de les comissions

La saba dels bancs

Les entitats financeres han constatat que les comissions que cobren per la gestió del comptes corrents i les llibretes d'estalvis han adquirit un pes considerable en el balanç global. Enguany, gràcies a elles, els bancs han pogut repartir dividends de beneficis.

La relació entre un client i una entitat financera, en més d'una ocasió, és una autèntica caixa de sorpreses. Les comissions que cobren bancs i caixes d'estalvi, una de les bases del seu negoci, són sovint les grans protagonistes d'episodis poc clars que en ocasions provoquen fins i tot taquicàrdia a alguns clients.

Durant els últims anys, el cobrament dels serveis bancaris s'ha disparat. Les caixes d'estalvi catalanes i espanyoles han augmentat un 100% els ingressos per aquests conceptes. Els bancs, més moderats, els han incrementat un 50% en els últims cinc anys.

"Les comissions han adquirit un pes considerable en els balanços bancaris fins al punt que ara tenen la mateixa importància que els beneficis", assenyala un expert valencià, analista de resultats d'entitats financeres.

Les dades, recentment publicades, sobre aquest aspecte del negoci dels bancs i de les caixes d'estalvi corroboren plenament aquesta afirmació. Per al conjunt de la banca espanyola, les comissions assoliren en 1989 els 274.000 milions de pessetes. Quan es va tancar l'exercici de 1992, aquests ingressos superaven els 400.000 milions, segons xifres facilitades pel Consell Superior Bancari (CSB). Al seu torn, la su-

ma de les comissions cobrades per les caixes d'estalvi va passar dels 54.000 milions de pessetes a finals del 1989, als 116.000 milions al tancament de l'exercici de 1992.

Però el que és bo per a uns no ho és per

a altres: l'increment de les comissions ha generat una desconfiança creixent en els clients, perplexos en veure com va pujant vertiginosament el preu d'uns serveis bancaris que no fa gaire temps eren completament gratuïts.

A vegades, les coses no es queden en l'efímera perplexitat. Les diferències entre els clients, els bancs i les caixes ja han acabat en els tribunals en alguna ocasió. L'Organització de Consumidors i Usuaris (OCU), per la seua banda, denunciava fa poc "el cobrament de comissions il·legals per part de bancs i caixes d'estalvi". Però no precisava el nom de les societats que han incomplert les regles. Segons responsables de temes jurídics i financers de l'OCU, "alguns bancs i caixes cobren ara comissions per gestions a usuaris que a l'hora d'obrir un compte corrent o una llibreta van firmar un contracte on, potser, no apareixia inclosa cap comissió per manteniment, emissió d'extractes de compte, domiciliació de rebuts o el subministrament de talonaris de xecs".

Legal o il·legal, el negoci de les comissions bancàries proporciona resultats excel·lents. "Enguany —diu un banquer català— no s'haurien pogut pagar dividends dels beneficis si no fóra gràcies a les comissions". Segons dades



El boom de les comissions s'ha produït paral·lelament a l'aparició dels "supercomptes". RAFA GIL

COMISSIONS BANCÀRIES

	La Caixa	Bancaixa	Caixa de Catalunya	CAM	Banesto	Banco Bilbao-Vizcaya	Banco Central-Hispano
Manteniment d'un compte (Pessetes / any)	2.000	1.000	600	1.000	1.000	1.800	1.000
Comissió per notificació	20	gratuïtes	10	gratuïtes	20 (18 primeres al semestre gratuïtes)	40 (12 primeres al semestre gratuïtes)	25 (18 primeres al semestre gratuïtes)
Obertura de crèdits	del 0,6 % al 1 %	1 %	1 %	1 %	1,5 %	1 %	1 % mínim 200
Quota VISA Classic (Pessetes / any)	2.000	1.600	1.750	1.600	2.000	2.250	2.000
Negociació de lletres acceptades	0,4 % mínim 400	1.500	no disponible	0,4 % mínim 500	0,4 % mínim 500	no disponible	0,4 % mínim 500
Transferències	0,5 % mínim 500	0,3 % mínim 400	0,5 % mínim 500	0,5 % mínim 500	0,5 % mínim 500	0,5 % mínim 500	0,5 % mínim 750

FONTS: LORENTE ASOCIADOS I EL TEMPS

del sector bancari, aquestes comissions van representar l'any passat el 0,9% del conjunt d'actius i inversions dels bancs. Per contra el *cash flow*, el capital operatiu d'aquestes societats, és a dir, els beneficis més les amortitzacions, va representar el 0,78%. Pel que fa a les caixes d'estalvi, les diferències entre els dos conceptes encara són més flagrants. Les comissions augmentaren l'any passat un 30,8%, mentre que el *cash flow* va caure el 10,2%.

HI HA BANCS I CAIXES MÉS CARS QUE ALTRES

Tot i què la diferència entre tenir un compte corrent o una llibreta d'estalvi en un o banc o en altre és quasi insignificant, el seu manteniment pot costar al client entre 0 i 2.000 pessetes cada any, segons l'entitat financera que es tracte. A aquesta conclusió ha arribat un estudi recentment elaborat per una agrupació d'associacions de consumidors, clients i professionals del sector bancari que integra les entitats UCE, FUCI, ASGECO i UNAE. Segons aquest informe, malgrat les diferències entre les capacitats tècniques de les entitats, les que reben menys ingressos per comissions són les mateixes entitats que no paguen pràcticament res pels seus depòsits. També són les que més cobren pels serveis bancaris. L'estudi en qüestió recomana als consumidors triar, després d'una minuciosa comparació, l'entitat que més garanties i avantatges done i després decidir-se per un compte corrent o per una llibreta d'estalvi, productes que al capdavant ofereixen poques diferències des del punt de vista

d'una persona que realitza activitats bancàries normals.

El Banco de Santander, justament el que ha desencadenat fa pocs dies la "guerra dels tipus d'interès", és el que més comissions cobra pel manteniment d'un compte corrent o una llibreta d'estalvi, 2.000 pessetes anuals. El BBV en cobra 1.800 pel compte i 1.500 per la llibreta. També hi ha diferències en les despeses d'administració dels comptes corrents i de les llibretes, igual que en els cobraments per ingressar xecs bancaris o per descoberts. (vegeu-ne requadre.)

Les diferències pràcticament són inexistents quant al tipus d'interès que apliquen les entitats de crèdit al descobert (al voltant del 29%) però sí que són distintes pel que fa a la comissió afegida pel simple fet de passar d'un saldo positiu a un altre negatiu. La "Caixa", per exemple, no té aquesta comissió; el Banco Popular en té una, però no la cobra mai i el BBV aplica una càrrega del 2% amb un mínim de 500 pessetes.

El *boom* de les comissions, en tot cas, s'ha produït paral·lelament a l'aparició en 1989 dels anomenats "supercomptes" que van originar una disminució important del marge financer (diferència entre ingressos obtinguts per la concessió de crèdits i els costos generats per la remuneració dels depòsits). Segons portaveus de l'Associació Espanyola de Banca (AEB), el sector bancari ha dut a terme un ajust dels costos durant els últims anys. Els canvis introduïts "són més equitatius", segons els defensors de les entitats, però "més injustos" en opinió dels que defensen els clients. "Ara es pot

traure molta més rendibilitat als depòsits, però en contrapartida es cobren tots els serveis", argumenta un directiu bancari. La patronal considera que el preu dels serveis i de les operacions està encara molt per sota del costos. Per això no està del tot descartada una futura pujada d'aquestes comissions, segons avancen fonts del sector.

CENTENARS DE DENÚNCIES DELS CLIENTS CATALANS

Segons les organitzacions de consumidors, els bancs i les caixes d'estalvi tenen tendència a demanar diners per tots els conceptes, i a més a un preu elevat. Per arribar-hi algunes entitats utilitzen el truc d'oferir als consumidors nous contractes, "per a evitar -diu un representant de l'UCE- que es puguin presentar més tard reclamacions". En aquests nous contractes se solen especificar els serveis que han entrat a formar part de la llarga llista dels que ara paguen comissions.

Quan apareixen discrepàncies entre el client i l'entitat bancària, la figura del "defensor de l'usuari" fa un paper important. Durant l'exercici passat, en complir-se el primer any de funcionament d'aquesta institució, el "defensor del client de caixes" al País Valencià va rebre un total de 105 queixes. El major nombre de reclamacions, segons la memòria que ha estat presentada el passat mes d'abril pel titular d'aquest organisme, Carlos Climent, estaven dirigides contra Bancaixa (61 denúncies). La Caixa del Mediterrani (CAM) va rebre 29 d'aquestes queixes; cinc Caixa de Sagunt -ara en procés de fusió amb Bancaixa- i tan sols



Cal ajustar els preus i la qualitat dels serveis bancaris.

RAFA GIL

una denúncia es va presentar contra Caixa d'Ontinyent. El balanç global de l'actuació d'aquest òrgan de defensa dels clients es presta a diverses anàlisis. En cinquanta-dues reclamacions s'ha dictat una resolució final, mentre que vint-i-sis van ser arxivades definitivament per falta de dades dels interessats després de presentar la denúncia. Quatre més n'han quedat pendents de resolució en acabar-se l'exercici 1992 i la resta està en situació "d'arxiu provisional", segons comenta un representant d'aquesta entitat.

Les dades sobre el defensor del client de les caixes a Catalunya també confirmen l'augment de les queixes, encara que en una proporció més reduïda. Durant el primer trimestre del 1991, va rebre nou reclamacions. Al llarg del 1992, quatre, i des de l'inici del 1993 fins ara un total de disset denúncies.

A l'hora de valorar el cobrament de comissions, les associacions de consumidors estan d'acord generalment amb algunes d'elles, però sempre que no es perjudiquen els clients més modestos en benefici dels més potents, econòmicament parlant. L'UCE està a favor d'un sistema de comissions "si les entitats ajusten la qualitat dels serveis als preus". En definitiva el que pretenen és que l'usuari pugui triar l'entitat amb tota llibertat, segons els costos i el servei, possibilitat que ara no es presenta perquè a penes hi ha com-

petència", explica el tècnic financer de l'UCE, Carlos Alonso. Els organismes de defensa dels consumidors aconsellen tot plegat que a l'hora d'obrir un compte els clients no s'enlluernen pels interessos i es fixen en el percentatge de retenció de comissions. Per afrontar aquest possible canvi d'actitud del client, algunes entitats estudien actualment la possibilitat d'oferir gratuïtament el conjunt dels serveis a canvi, però, de demanar una forta comissió d'obertura del compte.

En tot cas, l'últim informe de l'UCE també ha constatat un notori increment de reclamacions pel cobrament de comissions. L'OCU va comptabilitzar 1.043 denúncies durant el 1992 i 85 protestes l'UCE.

Entre els motius principals que han provocat l'increment de les comissions els últims anys, segons expliquen fonts de la patronal bancària, figura "un desequilibri entre la capacitat d'actuació i la infraestructura de les entitats".

CONSELLS PRÀCTICS PER AL CLIENT BANCARI

Si s'han de resumir totes les regles que un client bancari ha de tenir en compte per evitar problemes, potser, serien aquestes dues: anar sempre al banc acompanyat d'un advocat i un assessor econòmic. Però com que això no és pos-

sible sempre, i a més és molt car, es poden evitar moltes sorpreses seguint els consells que tot seguit enumerem.

1. No pense mai que és un egoista pel fet de tenir clar que els seus diners són seus i no del banc. Si algun dia els bancs entenen aquesta màxima, potser milloraran els serveis als clients.

2. El silenci i la passivitat són sempre pèssims consellers. Si no entén alguna cosa, demane una explicació. Si no està d'acord amb les explicacions que li donen, proteste. Si després de tot li demostren que no tenia raó, demane disculpes. Més val així. És millor haver d'envermellar una vegada que haver de suportar el llarg procés de les denúncies davant els tribunals.

3. Les targetes de crèdit no tenen potes ni cervell. No es perden voluntàriament ni busquen titular de *motu propi*. Si no li arriba la nova targeta abans de caducar la vella, anul·le-la. Algú pot estar utilitzant el seu diner, i segurament amb premeditació i traïdoria.

4. No és el mateix ser bo que babau. Les comissions deuen estar prefixades en un document redactat per l'entitat i signat, després de la conformitat del client, per les dues parts. Si li canvien les comissions d'un compte corrent o d'una llibreta d'estalvis sense previ avís presente una reclamació, perquè algú, confiant en la seua bondat li ha pres pel que no és.

5. Canviar de banc no és cap drama. És molt més tràgic regalar els diners sense fer el més mínim esforç per evitar-ho.

6. Si té en el cap demanar un préstec, vaja amb tots els sentits. És convenient anar a més d'una entitat financera. Demane per escrit preus i despeses i compare'ls. Trie el millor, que, potser, no serà el més atractiu a primera vista. Abans de signar-lo cal llegir-lo atentament i no serà mai sobrer que un expert done el seu vist-i-plau final abans de la signatura. Tot això significa haver de gastar-se alguns diners complementaris, però més tard se solen estalviar alguns milers de pessetes.

7. Demanar avantatges no és cap pecat. No pense mai que el banc o la caixa d'estalvis li fa un favor quan li dona un préstec. Molt sovint el client oblida que l'entitat on ha obert un compte corrent té l'obligació de proporcionar-li per escrit les condicions financeres a les quals estarà sotmès. Si no ho fa, val més anar-se'n a un altre lloc.

Ignasi Pellicer