

Comerse al cliente para poder vivir

“El titular deberá mantener, en todo momento, los saldos mínimos que al efecto señale el Banco y que pondrá a conocimiento de sus clientes en un lugar visible de las secciones de atención al público” reza el reglamento impreso en la libreta de ahorros del Banco Mercantil. Escrito en letra menuda quiere decir que la entidad puede modificar en cualquier momento dicho saldo, poner dos carteles en ventanilla, y si el cliente no se apersona, comenzará a cobrar una comisión, que cual sangría puede acabar con los ahorros de muchas personas.

Por: Jaime Durán Chuquimia

En muchos países la banca ocupa un lugar secundario como actividad económica. Su lugar está reducido a la intermediación financiera: canalizar el dinero de los ahorristas hacia los inversionistas. En este proceso, obtiene beneficios de la diferencia entre la tasa activa y pasiva (descontados otros costos). En definitiva, el origen de dichos intereses es la producción, de donde una parte va a parar a manos de los banqueros.

En Bolivia tal circuito se ha modificado y la Banca ha adquirido una fuerza impresionante, tanto así, que gobierna el destino de la economía. No sólo a través de las altas tasas de interés que cobra sino bajo un peculiar modo de funcionamiento que he bautizado con el nombre de “canibalismo bancario”.

Es conocido que sociedades que han pasado

hambrunas han recurrido al antropofagismo. En tiempos de crisis la Banca han recurrido a un método parecido: comerse a los clientes. Lo hacen aprovechando un vacío legal existente en la normativa financiera.

Comisiones bancarias

Según el texto ordenado de la Ley N° 1488 de Bancos y Entidades Financieras, en su artículo 42º: “Las tasas de interés activas y pasivas de las operaciones del sistema de intermediación financiera, así como las comisiones y recargos por otros servicios, serán libremente pactadas entre las entidades de intermediación financiera y los usuarios. Las entidades de intermediación financiera no podrán modificar unilateralmente los términos, tasas de interés y condiciones pactadas en los contratos”. Es decir, libre mercado puro. Sin embargo, en la “Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras” difundida por la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras se encuentra el



RECUADRO 1

Qué hacer en caso de que un Banco aumente sus comisiones según las SBEF

Fui a retirar el dinero que tenía en una caja de ahorros, pero el cajero me dijo que ya no había fondos. Me mandaron a hablar con la oficial de cuentas y ella me dijo que las comisiones de mantenimiento se habían cobrado de la caja y por eso ya no había fondos. Yo no sabía de estas comisiones ¿Qué puedo hacer?

* Las condiciones bajo las que las entidades financieras prestan sus servicios deben ser comunicadas al cliente al momento de firmar el contrato para la apertura de una caja de ahorros. Si el cliente no fue informado oportunamente sobre estos descuentos debe presentar su reclamo a la entidad financiera.

Cuadro 1 SERVICIOS FINANCIEROS POR TIPO DE PRODUCCIÓN SEGÚN SUBSECTOR, PRIMER SEMESTRE 2003(p)

ACTIVIDAD ECONÓMICA	VARIACIÓN PORCENTUAL			
	PRODUCCIÓN PRINCIPAL	PRODUCCIÓN SECUNDARIA	PRODUCCIÓN IMPUTADA	TOTAL
SERVICIOS FINANCIEROS	20,48	21,76	-14,82	-4,39
Bancos Privados	4,74	16,02	-19,63	-14,52
Mutuales de Ahorro y Préstamo para la Vivienda	119,89	65,84	-16,76	-13,67
Cooperativas de Ahorro y Crédito	42,09	-26,91	1,86	1,12
Fondos Financieros Privados	1.067,81	-11,03	27,73	31,24
Banco Central de Bolivia	6,16	72,54	-22,71	-17,65
Compañías de Seguros	29,76			29,76

Fuente: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

(p): Preliminar

mecanismo que permite a los Bancos aprovecharse a diestra y siniestra de los incautos clientes. En el Capítulo VIII: Información de Comisiones por Servicios, sostiene: "Los bancos y entidades financieras deberán poner a disposición del público, en sus ventanillas, folletos conteniendo las tasas de comisiones por la emisión de cartas de crédito, avales, fianzas y boletas de garantía, por giros y transferencias, por cobranzas, por el alquiler de cajas de seguridad, por la emisión de tarjetas de crédito, por compra de divisas en el Bolsín y demás cargos por otros servicios." O sea la normativa deja la puerta abierta para que los Bancos no estén obligados a notificar personalmente al cliente que las comisiones han sido modificadas. Sólo falta que sostengan que "es obligación del cliente apersonarse

por lo menos dos veces ante el Banco para saber si le están cobrando más".

Sobre esta forma de endosarle al cliente más y mas comisiones la Superintendencia de Bancos se lava las manos. En su página web (www.sbef.gov.bo) al respecto lo único que sostiene es que las modificaciones deben ser comunicadas oportunamente, no dice como ni cuando. (Ver recuadro 1).

El caso de las cajas de ahorro

La gran mayoría de los Bancos hacen un uso discrecional de la información que disponen. Ciertamente es legal, por lo que no puede ser calificado de un asalto en despoblado. Pero es poco ético que así procedan. Es razonable que un cliente despistado sea castigado uno o dos meses

por no mantener un saldo mínimo (Ver recuadro 2), pero es exagerado que los banqueros se dediquen a vaciar las cuentas de los pequeños ahorristas.

Por ejemplo, el saldo promedio mínimo en el Banco Mercantil es de \$us 50, si por alguna razón cualquier cliente tiene \$us 45, el mecanismo de relojería actúa con mecánica precisión, hasta liquidar al distraído ahorrista. Cada mes le descuentan \$us 4, o sea en 12 meses habrán dado fin al dinero. Si de pronto al Banco se le ocurriese aumentar el monto mínimo a \$us 100, cuatro folletos y dos carteles en cada sucursal le permitirán iniciar una nueva cacería de lucrativos dividendos.

¿Por qué se comen a los clientes?

La crisis es uno de los aspectos centrales para responder esta pregunta. La Banca es uno de los sectores más golpeados por la recesión. En esta los deudores tienen menor capacidad de pago, por lo tanto la mora aumenta y los bancos dejan de ganar. Las previsiones exigidas por ley presionan a que los banqueros vean formas imaginativas de obtener ingresos.

Esto se corrobora con la información brindada en el cuadro 1 en el se muestra el Valor Bruto de Producción de Bancos Privados, Mutuales, Cooperativas y Fondos Financieros Privados, el cual está conformado por: la producción principal, secundaria e imputada. La producción principal comprende las comisiones de cartera y contingente, comisiones por servicios y ganancias por operaciones de cambio y arbitraje. La producción

RECUADRO 2

Comisiones por mantenimiento de cuentas de algunos Bancos

La Superintendencia del sector debe velar porque los Bancos brinden información acerca de los riesgos que implica trabajar con ellos. Sin embargo, no lo hace y las entidades aprovechan muy bien el río revuelto. El "tarifario" es un autentico tabú en ellas. Sólo se habla de él cuando a algún cliente inquieto se le ocurre preguntar, el resto de las veces se funde en la letra pequeña de los contratos.

Para información de los usuarios estas son algunas de las comisiones que los Bancos cobran por no mantener saldos promedios mínimos:

Banco	Saldo mínimo en Cuenta corriente (\$us)	Comisión mensual (\$us)	Saldo mínimo en caja de ahorros (\$us)	Comisión mensual (\$us)
Banco Mercantil	250	10	50	4
Banco Nacional de Bolivia	500	10	100	5
Banco Unión	500	7	100	5

Fuente: Páginas web de las instituciones

secundaria está constituida principalmente por ingresos por oficina jurídica, ingresos por alquiler de bienes, ingresos por asesoramiento y otros ingresos operativos diversos. La producción imputada se obtiene de los intereses recibidos menos los intereses pagados

Como se ve la producción principal, cuyo componente fundamental son las comisiones, tienen la mayor tasa de crecimiento, de lejos superior a la imputada, la que se obtiene de hacer lo que tiene que hacer un Banco: generar intereses. En última instancia los Bancos viven de comerse a sus clientes.

La pobreza y la crisis sirven de excusa para muchas cosas. Tal vez el sistema financiero no tenía otra alternativa, pero el camino de desarrollar instituciones debe estar por encima de todo aún en los momentos de crisis. En tal sentido es necesario que la SBEF reforme la normativa correspondiente y obligue al sistema a notificar mediante medios de comunicación de alcance nacional y personalmente la modificación de sus comisiones ■



Ahora todos los temas económicos de su interés, también están en la Red...

