

# Relación cliente-banco

(2ª parte)

**MANUEL FERNÁNDEZ DE JÓDAR**

E-MBA Sevilla 2000

## ¿Cómo repercute en los clientes la operativa bancaria?

Habría que diferenciar tres ámbitos distintos:

\* **Lo que usted ve:** son las comisiones que le aplican y cargan directamente en cuenta, Ej. mantenimiento y administración de una cuenta corriente, cuotas de tarjetas, transferencias, comisiones de apertura, cancelación,... y que usted puede percibir claramente en los extractos de sus cuentas. Coincide este apartado con la guerra comercial actualmente desatada por la banca de las "tarifas planas".

\* **Lo que está pero usted no suele leer, no se da cuenta o no aprecia en toda su magnitud:** no sólo las comisiones sino también aquellas cláusulas, dentro de los numerosos contratos bancarios, que pudieran repercutirle negativamente. Pongamos algunos ejemplos:

-Cuando algunos de los productos contratados genera al mismo tiempo rendimientos y comisiones, en la cuenta asociada sólo se recibe un abono por el neto. Para conocer los gastos repercutidos debe irse a la información de cada producto; por ej. en la percepción de dividendos o cupones de una cartera de valores, o en un Fondo de Inversión las comisiones de gestión y depósito.

-Las bases de referencia a aplicar en las operaciones de activo. Las diferencias de elegir una u otra opción y, su repercusión,

La primera parte de este artículo, publicado en el número anterior, analizó las debilidades de los clientes frente a las estrategias planteadas por la banca para optimizar su cuenta de resultados. Esta segunda parte, analizará cómo repercute en los clientes la operativa bancaria y cómo deben negociar con los bancos.



**Alessandro di Mariano di Vanni Filipepi**, *Retrato de un hombre con una medalla de oro*, Galería de los Uffizi, Florencia. Italia

**La información es su mejor aliada; busque, compare, sobre todo bancos «online» que tienen las ofertas más baratas, estúdielas con detenimiento. No inicie nunca una negociación con un banco antes disponer de dos o tres ofertas de otras entidades.**

son más que significativas.

- Las cláusulas en las operaciones de activo de redondeo al alza al cuarto de punto superior. Ha habido una sentencia del Tribunal Supremo recientemente declarando no sólo que la cláusula era abusiva, sino obligando a la entidad a devolver el dinero cobrado indebidamente.

\* **Lo que ni ve, ni lee, ni siquiera llega a percibir:** serían todas aquellas actuaciones no sujetas a cláusulas de ningún contrato, con la cobertura de la opacidad, dirigidas a rentabilizar al máximo las operaciones con el cliente, aunque sea en su perjuicio. Como ejemplos:

- Algunas gestoras de Fondos de Inversión realizan más operaciones de corretaje (por compraventas) de las necesarias para maximizar sus rendimientos a costa de los clientes. Es recomendable preguntar por los costes implícitos de los productos, que en algunos casos son más altos que las comisiones de gestión y depósito.

- Mantener los recursos del cliente en el "limbo" el máximo de tiempo posible. Por ej. ordenar una transferencia y que tarde 4, 5 ó 6 días en llegar, o mantener saldos ociosos sin remuneración en sus cuentas, sin recibir información por parte de su entidad de cómo rentabilizarlos. En la banca se llama "ganar por valoraciones".

- En operaciones de préstamos y en tendencias de elevación de tipos de interés, se le contrata y practica las liquidaciones al menor plazo posible, con objeto de repercutirle inmediatamente esa subida. Y a

la inversa cuando los tipos se eleven. Y al mayor plazo cuando los tipos bajan.

- En caso de compra de divisas, el banco nos repercutirá una comisión por la compra (aproximadamente un 3%) y otro tanto igual por el canje del sobrante a la vuelta. Pero lo que no vemos es si el tipo de cambio aplicado es el más favorable; de hecho, en bastantes ocasiones cambiar en el país de destino suele ser más barato si se trata de países receptores de turismo que les interesa recibir divisas fuertes (\$, Euro, Yen). Pongamos un ejemplo: en España si cambiásemos euros por bahts tailandeses, el tipo oficial sería 1 Euro/43,2 bahts, sin embargo, si el cambio se produce en Tailandia, su banco central le ofrecerá un cambio de 1Euro/49 bahts.

- En los créditos rápidos concedidos en 24 horas, los intereses rondan el 20% TAE, que suele enmascararse al cliente informándole sólo de intereses mensuales o del "recibo" mensual a pagar.

### **¿Cómo negociar con los bancos?:**

\* **La información es su mejor aliada;** busque, compare, sobre todo bancos «online» que tienen las ofertas más baratas, estúdielas con detenimiento. No inicie nunca una negociación con un banco sin **antes disponer de dos o tres ofertas** de otras entidades.

\* A ser posible negocie **antes de iniciar la relación comercial.**

\* Negocie **en global**, comisiones, con-

diciones, etc... de todos los productos que necesite contratar. Haga valer sus recursos, sus mejores armas son las nóminas, sus ahorros, tarjetas, seguros, recibos de suministro, etc. Tenga en cuenta que las entidades aplican unas comisiones u otras en función de cuál sea la relación del titular con la entidad (compensaciones cedidas). De esta manera las diferencias pueden ser notables entre unos clientes y otros.

\* Hágalo de **manera progresiva**, no ponga todas sus cartas encima de la mesa desde el principio, "no descubra su juego". Tenga en cuenta que son muchos los detalles a negociar en cada uno de los productos que vaya a contratar. Ejemplo, sólo en un crédito tendríamos que negociar: comisión de apertura, de estudio, de amortización parcial y total, la base de referencia a utilizar y el diferencial a aplicar, el plazo al que se revisará, garantías reales o personales, los seguros que conllevará la operación (sólo está obligado al de incendio en caso de hipoteca), la nómina y los recibos a domiciliar como contraprestación.

\* Concrete y cierre las condiciones en base a la presión ejercida por las compensaciones a aportar y por las ofertas ya conseguidas de otras entidades. Pida **oferta vinculante** para las operaciones de activo.

### **Algunos consejos en general a los clientes:**

- Si quiere que le retrocedan una cantidad o solucionar cualquier otra incidencia,

entienda que en las oficinas hay una parte de los empleados que tienen funciones comerciales y su trabajo está vinculado al cumplimiento de objetivos (Jefes comerciales y Director), y una parte operativa que cumplen a rajatabla las normas y procedimientos de la entidad. Por lo tanto, si usted valora su tiempo y energía, vaya directamente a los primeros.

- Si su principal objetivo es conseguir una rentabilidad financiera efectiva aceptable, no se deje confundir por "un juego de cacerolas", es decir, por aquellas campañas con sorprendentes regalos que -bajo la apariencia de un atractivo producto- esconden unas comisiones excesivas que puedan hacer inútil cualquier esfuerzo de ahorro para el futuro. Tampoco se deje llevar porque determinado Director "le cae más simpático" o "le invita a más cafés". Trabaje con un mínimo de dos entidades que le permita compensar equilibradamente y dar compensaciones en función del trato recibido.

- Debe conocer la rentabilidad que el banco obtiene del volumen de negocio que usted le cede. El seguimiento de este análisis le permitirá compensar equilibradamente a las entidades financieras con las que trabaja. Reparta equitativamente o tendrá problemas cuando lleguen las renovaciones de las operaciones.

- Para los bancos, son muy codiciados la domiciliación de impuestos y recibos de suministros cedidos por sus clientes, ya que retienen saldos ociosos en el "limbo" durante un plazo que puede llegar a los diez días, espacio de tiempo en el que la entidad gestiona esos recursos a su antojo.

- En los últimos meses del año es cuando se obtienen mejores condiciones; el mes idóneo para contratar una hipoteca es diciembre en las que los bancos van de rebajas para cumplir objetivos de producción. En ese momento el Director estaría dispuesto a aceptar lo inaceptable con tal de conseguir sus objetivos. Se juega su "variable".

**En los últimos meses del año es cuando se obtienen mejores condiciones, el mes idóneo para contratar una hipoteca es diciembre en las que los bancos van de rebajas para cumplir objetivos de producción.**

- El peor momento para presentar una operación de activo es durante el verano, la retrasarán, le pedirán más documentación, o en el peor de los casos se la denegarán. El motivo es que la "vieja guardia" se ha ido de vacaciones, hay pocos que puedan tomar decisiones y los que quedan no quieren "mojarse" hasta que no lleguen los verdaderos responsables.

- Considere una oportunidad que un banco llame a su puerta, manifiéstele cortésmente que sus necesidades están satisfechas con las entidades financieras con las que opera, pero deje siempre una puerta abierta que haga que el gestor comercial mantenga el contacto con usted en el futuro. Llegará el día que tenga problemas con alguna de sus entidades o, sencillamente, que por el incremento del volumen de financiación necesite diversificar riesgos, y tendrá la puerta abierta de dicha entidad. Si usted no se preocupa de cuidar a sus potenciales proveedores de dinero, y llega el día que necesite financiación, lo peor que podrá hacer es llamar a la puerta de una entidad por primera vez. Es muy probable que le cierren las puertas.

- Los Bancos lo saben todo. Efectivamente las entidades financieras disponen de medios y recursos para recibir una completa información del cliente. A través del RAI y ASNEF -registros de morosos- conocen los impagados en los que hayan incurrido los clientes; la CRBE (Central de Riesgos del Banco de España), como su nombre indica, informa de todas las posiciones deudoras que mantenga el cliente en todo el territorio nacional en cualquier entidad; a través de los Registros de la Propiedad y Mercantil obtienen información del estado o situación de los bienes inmuebles y de los balances contables. También pueden pedir informes bancarios a entidades especializadas (Ej. Informa) bastantes completos, donde se realizan análisis financieros, o rastreo de noticias en prensa; o directamente a sus clien-

tes o proveedores para conocer el prestigio que pueda tener en el mercado. Pueden obtener información más personal a través de **los extractos de las tarjetas de crédito**. Y, por supuesto, a través de las **declaraciones de IRPF y patrimonio** que usted mismo entrega a su entidad financiera.

- **Pelee duro por la base de referencia a utilizar y el diferencial aplicar.** En cuánto al primero, el euribor en los últimos 15 años ha sido el índice de referencia más barato sobre el resto de indicadores oficiales (IRPH bancos, IRPH cajas, IRPH conjunto de entidades, CECA y deuda pública). El diferencial debe ser el más reducido posible: un 0,50% sería excepcional, un 1% aceptable pero a regañadientes. ¡Ojo! con las cláusulas de interés mínimo, reduzca al máximo tanto el interés mí-

nimo como el máximo. **No acepte comisiones de estudio**, la de apertura suele ser más difícil de eliminar: un 0,50% sería excepcional, un 1% normal. Intente que no le cobren comisiones por las cancelaciones parciales o totales.

- Si las condiciones de su préstamo son pésimas, siempre queda realizar una **novación** modificativa para cambiar el tipo de interés, el índice de referencia o el plazo de amortización dentro de la propia entidad. Si su entidad se niega a cambiarle las condiciones, busque otra entidad que se las mejore y realice una **subrogación**.

- **Al firmar ante fedatario público una operación de activo, lea detenidamente la minuta que usted tendrá que firmar y compruebe que se ajusta a las condiciones pactadas.** En

esos momentos, todo su interés está en la firma inmediata del préstamo que usted necesita, tiene todas las barreras bajadas y estaría dispuesto a aceptar condiciones más gravosas, firmando todo lo que le pongan por delante (planes de pensiones, seguros de vida, seguros de viviendas, etc.) con tal de conseguir la disposición.

- **Opere a través de internet**, le permitirá: libertad de movimientos y un fácil control de sus cuentas, obtención de mejores condiciones, y también deberá utilizarlo como baza para negociar no sólo al ahorrarse el banco el trabajo operativo que usted mismo realiza, sino también al renunciar que le envíen información por correo (ahorro gasto envío).

Por su relevancia e interés dejo para un posterior número, la negociación de las empresas con las entidades financieras. 🏠



LORING & Cia. CONSULTORES

## su interlocutor en recursos humanos

- Selección de personal.
- Búsqueda directa de ejecutivos.
- Valoración de personal.
- Inventario de Recursos Humanos.
- Formación a medida y orientada a resultados.

SEVILLA  
954 64 70 61

para ofertas de empleo, visítenos en  
[www.loringconsultores.com](http://www.loringconsultores.com)

MÁLAGA  
952 21 85 85