

# EL PRECIO DE UN BUEN SERVICIO FINANCIERO



**J. L. Martínez Campuzano**

Portavoz de la Asociación Española de Banca

**M**e permiten que sea políticamente incorrecto? Creo que los bancos tienen todo el derecho a cobrar comisiones. Es el precio de un servicio financiero, el mejor servicio, considerando las encuestas más recientes sobre la valoración de los clientes sobre su banco. ¿Por qué esta legítima opción recibe tantas críticas? En mi opinión, es principalmente un problema de transparencia.

¿Que antes no se cobraban? En buena parte era así, compensando la falta total o parcial del pago con los ingresos procedentes de otras fuentes de negocio. Como era el margen de intereses. Al final, esta gratuidad en el suministro de servicios de banca se convertía en un instrumento comercial más. Aunque esto puede generar equívocos en la percepción del cliente sobre el precio del servicio. Naturalmente, también sobre la estimación del propio coste que asume el banco al proporcionarlo: desde costes tecnológicos hasta humanos.

Piensen en el primer caso en el coste de cajeros automáticos, terminales de venta en comercio y todos aquellos costes que requie-



ISTOCK

re la compensación de pagos o de valores que son la base del servicio financiero que proporcionan las entidades financieras. No es tan infrecuente encontrar-

te con casos en la vida donde los servicios que no se cobran, por muy buenos que sean, tampoco se valoran por los que los reciben.

Los bancos deben explicar que un buen servicio requiere un pago adecuado que lo mantenga y una rentabilidad razonable para que mejore. Y los clientes deben conocer lo que vale el servicio financiero que reciben. Buena comunicación desde los bancos, bajo las condiciones de una total transparencia.

Estoy convencido de que, bajo estos supuestos, la oposición al pago de comisiones que observamos en muchos clientes de bancos se reduciría. Y de hecho, esto también

les permitiría comparar entre entidades, buscando la mejor relación entre calidad/precio al servicio suministrado. Con todo, recuerden que los bancos están obligados a comunicar las comisiones que cobran a los clientes por los diferentes servicios suministrados.

Con datos de finales del año pasado, las comisiones de los bancos españoles explicaron el 22 por ciento del total de ingresos. Un porcentaje inferior al promedio de la zona euro, situado en el 28 por

ciento. E inferior también a los niveles de los tres principales del área. Ya sé que me van a decir que las comparaciones siempre pueden ser rebatidas, considerando por ejemplo que en España hablamos de clientes y en muchos países europeos se refieren a usuarios. Pero, como decía antes, dependerá de la estructura de costes de los bancos por un lado y de su política comercial por otro su decisión final sobre cobrar o no las comisiones.

La transparencia sobre los costes asumidos por los bancos en la prestación de servicios financieros también podría ayudarlos en su relación con los nuevos operadores que ahora son también parte de la competencia. La transparencia en las comisiones, la competencia y la libertad de contratación por el cliente son claves para que el cliente obtenga una relación óptima con la entidad financiera.

Y sin duda, supondrá también una importante mejora de la imagen de los bancos para la sociedad. Aquí ya hablo del Sector, puesto que como dije al principio la imagen del banco individual por su cliente es muy positiva. Por parte del cliente, temas como la seguridad y confianza en la relación con su banco sin

duda deben ser puestos en la balanza con el coste de las comisiones para valorar la nueva competencia desde entidades no depósito.

**Si los bancos son criticados por cobrar comisiones, es por un problema de transparencia**

**Todo buen servicio requiere un pago que lo mantenga y una rentabilidad que lo mejore**