

• Luis Pineda, presidente de la Ausbanc

“LOS CONSUMIDORES DEBEMOS UNIRNOS PARA QUE LOS BANCOS RESPETEN NUESTROS DERECHOS”

BETANIA ARTAVIA

bartavia@diarioextra.com

Fotos: Víctor Benavides

Luis Pineda, fundador de la Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios (Ausbanc), quien se encuentra en Costa Rica para participar en un foro sobre los nuevos derechos financieros de los consumidores, visitó DIARIO EXTRA para exponer lo que ha sido Ausbanc en España y cómo los usuarios de los bancos deben unirse para hacer que se respeten sus derechos.

Al final del evento, que se desarrolla en el Colegio de Abogados, se estará firmando la Declaración Universal de los Derechos de los Usuarios de Servicios Bancarios y Financieros, siendo Costa Rica el primer país centroamericano en adquirir este compromiso.

▼ ¿Para qué nace Ausbanc?

- El objetivo de Ausbanc es poner el foco de nuevo en el lugar de donde nunca se debió de ir: las empresas financieras sí pueden y deben ganar dinero y cuanto más mejor, pero con la condición inexcusable de que sea por dar servicios a sus clientes. Y no ganar mucho y arruinar a sus clientes, eso es intolerable. La banca en el mundo ha matado a la gente, la ha maltratado, pero gana mucho dinero y entonces se le perdonaba todo. Eso no puede seguir siendo así, no puede ser que nos vuelvan a decir que la economía financiera ya está otra vez bien, las bolsas han subido, los bancos están recuperándose y la economía real sigue mal. El divorcio entre la una y la otra está haciendo un daño intolerable a la sociedad.

▼ ¿Cuáles son los problemas más comunes de bancos?

- En los países donde hay dinero, es el abuso con los ahorros, el que capta ahorro y se invierte inconvenientemente o se invierte convenientemente pero con unos costos muy altos para el dueño del dinero.

Y donde no hay dinero los problemas son por los préstamos, porque los bancos ante ese bien escaso caen en la tentación de abusar con comisiones indebidas, y tipos de interés excesivo que hacen dañina la prosperidad de la economía. Súmele la intermediación entre uno y otro, como son las tarjetas de débito y crédito, productos inmensamente mejorables.

▼ ¿Cómo hacer que el pastel se divida correctamente?

- Lo primero es identificar el problema, la prueba de que existe es que llegamos a una crisis financiera mundial, pero ahora se quiere negar el problema, decir que ya todo pasó, es un cierre en falso de la crisis, porque no sé han identificado correctamente los problemas y las soluciones. Lo que han hecho es inyectar mucho dinero a los bancos para intentar tapan la orgía brutal que han vivido los banqueros durante estos años. Una orgía de avaricia. Ahora está de moda volver al origen. Si toman el dinero deben ser respetuosos con el que les da el dinero, los ahorrantes y si lo prestan deben ser muy respetuosos con la persona a la que se le presta. A la gente que debe dinero hay que ponerles un



Luis Pineda Salido, presidente de la (Ausbanc), visitó DIARIO EXTRA para exponer a nuestro subdirector, Mario Ugalde, la importancia de cambiar las prácticas bancarias en beneficio del usuario.

monumento, porque piden prestado para poner en marcha una iniciativa personal, profesional, empresarial y paga el préstamo más los intereses y encima enriquece a la sociedad.

▼ ¿Parece una tendencia mundial que al cliente lo tratan mal, tiene que hacer filas enormes para pagar sus préstamos?

- En Ausbanc internacional somos apóstoles de reinventar la historia. No puede ser que las empresas sobrevivan maltratando a sus clientes y les vaya muy bien. Eso hay que cambiarlo. Hay un debate entre mucha regulación o poca. Yo pediría poca regulación pero muy sensata y exigente. Porque lo que se ha dado es que los supervisores de los bancos superaron todos los límites de lo razonable y cuanto más hipócritas eran más respeto les tenían. Qué pasó con la regulación a Lehman Brothers, que le hicieron al que le dio una calificación de triple A, teniendo millones de pasivos y muy pocos activos para responder.

Estados Unidos no ha pedido perdón al mundo por la corrupción de sus empresas principales, que son sus bancos, han dado ayudas de \$700 mil millones, con eso se arregla América y África entera, el 15% del PIB de Norteamérica se ha utilizado para apoyar las barbaridades intolerables cometidas por los gestores de sus bancos. Esta crisis no se ha acabado, sino todo lo contrario, todas las ayudas públicas han ido a los bancos, que en lugar de hacer el trabajo de los bancos que es prestárselo a la economía real ha vuelto a quedarse dentro y se ha quedado en la gran ruleta de la Bolsa.

▼ Los bancos ganaron en la bonanza, ¿y ahora?

- Es peor, está ganando más dinero porque el que resistió y compró en bolsa barato nunca ha ganado tanto, y ahora les dicen que inviertan en Bolsa. Ha sido una guerra entre operadores financieros y los muertos han

sido civiles, las personas que perdieron sus ahorros, sus casas.

▼ ¿En seguridad bancaria, en trámites electrónicos, qué han determinado ustedes?

- En medios de pago electrónicos hace 23 años tuvimos pleitos donde una entidad bancaria ponía en la mesa del juez un informe enorme de cientos de dólares y aseguraba que era imposible que se equivocaran. Pero gracias a eso ahora los bancos gastan dinero, no en tapan los errores sino en mejorar la seguridad. Porque los errores existen y los de mala fe también. Y cada vez que detectamos uno iniciamos el camino para que se haga mejor la próxima vez. Hay muchos bancos que nos atacan porque detectamos sus errores. Somos como el alcohol arde pero cura.

▼ ¿Cree que el usuario ya se cansó del abuso?

- Una de las labores de Ausbanc es llevar ese mensaje a los usuarios, nosotros hemos cambiado leyes y prácticas bancarias con la alianza de la razón y los medios de comunicación que abren el espacio para las quejas de la gente, reflejando el sentir de la sociedad.

▼ Díganos algunas recomendaciones prácticas para que el cliente bancario haga valer sus derechos?

- Primero que lea prensa y escuche radio, la información es utilísima, y que participe en esos medios, escribiendo, participando en programas, utilizar los medios a su disposición. Quejarse de las cosas concretas, identificarlo y denunciarlo. Decir todos los bancos son unos ladrones, no es cierto y no sirve para nada. Debe decirse cuál banco y qué hizo.

Colaborar y apoyar organizaciones civiles, eso es vital, aunque se equivoquen. La mayor equivocación del mundo fue el acto más maravilloso:

Colón se equivocó, esto no era la India. No pasa nada por equivocarse.

Hay que hablar bien y darles una oportunidad a los supervisores, pongamos denuncias en las agencias de supervisión, denunciando lo que hacen. No quejarse de todo sin hacer nada.

▼ ¿Los errores que cometen los banqueros en Costa Rica son los mismos que en el resto del mundo?

- La banca en Costa Rica ha demostrado ser solvente, confiable y eso es muy importante, pero hay que quitarles un poquito de prepotencia, y recordarles que debe prestarle dinero al público y dejar de hacer negocio entre ellos. Exigir que deben prestar dinero en el país. Entiendo que hay niveles de riesgo distinto que no es lo mismo prestar a una empresa consolidada que a alguien que debe iniciar un negocio, pero debe haber plata para poner en marcha la economía, prestar pequeñas cantidades a 1.000 personas para que inicien negocios activa la economía pero hay que trabajar mucho, en el banco prefieren prestar mucho a una sola persona que va a hacer un hotel, pero tal vez ni siquiera lo termine. Los banqueros deben dedicarse a dar préstamos a la gente para que prospere o no sirven.

▼ ¿Los pobres son mejor pagadores que los ricos?

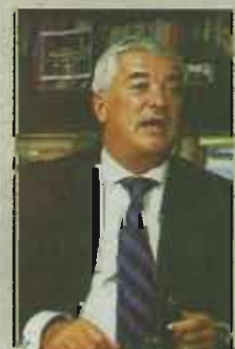
- No hay una sola crisis de un banco que sea a causa de la falta de pago de los pequeños acreedores, siempre son los grandes. Pero nos cobran más caro, nos faltan el respeto y somos los que mantenemos todo esto. Y las crisis son por una gran promoción inmobiliaria con fondos de inversión, una visión de un aeropuerto en un sitio donde no había acceso, un negocio bursátil en que se iba a ganar mucho dinero sin trabajar, pero eso se acabó. Los echaron del paraíso ahora deben ganarse el pan con el sudor de la frente.



“Al que ahorra deben pagarle al menos el índice de la inflación, porque la inflación es como un ratón que se va comiendo parte de tu billete, y el ahorro debe estar totalmente protegido”.



“Los banqueros son peor que los más sinvergüenzas de los pescaderos, que te ponen un cartón mojado y el pescado con hielo para que pese más, te cobran el cartón como si fuera merluzca”.



“Debemos reconquistar las estructuras porque los jueces y magistrados se han convertido en los cobradores de los bancos”.



“El dinero es como el papel higiénico, cuando hace falta, hace falta rápido”.