**Entendiendo los cobros que realizan las instituciones financieras**

Muchas veces solo adquirimos productos o servicios financieros pero no nos interesamos en conocer cuánto pagaremos en concepto de comisiones, intereses o recargos. El conocimiento y comparación de estos cobros debería ser un paso previo a la adquisición del producto o servicio financiero, sin embargo nos ocurre que hasta que recibimos el estado de cuenta o el recibo de pago nos llevamos la sorpresa de que estamos pagando un seguro, una membresía, o en caso de retraso de pago un recargo por mora.

Para el público es posible conocer esta información debido a que los bancos, bancos cooperativos y sociedades de ahorro y crédito autorizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), publican las tarifas de los cobros que aplicarán mensualmente a sus productos y servicios, el primer día de cada mes en los periódicos nacionales, colocándolas también en sus sitios web y exhibiéndolas en cada una de sus agencias.

La SSF realiza además la publicación de un suplemento en dos periódicos de circulación nacional, presentando los cobros de cada una de las instituciones financieras de forma comparativa, en un esfuerzo para que los usuarios tengan una herramienta que les permita conocer los cobros que les hacen los bancos y tomar una decisión informada.

Para poder incursionar en el lenguaje financiero, primero debemos diferenciar cuales son las tasas pasivas y las activas: las primeras son las que los bancos pagan por los depósitos o los ahorros y las segundas las que cobran por los créditos o préstamos que otorgan.

La tasa de interés nominal es aquella que se da para un año plazo.

Tasas nominales

Tasas de interés activas

Tasas de interés pasivas

Se refiere a un cálculo aproximado de la tasa que en realidad le cobrarán pues ya tiene sumadas las comisiones que aplican a su crédito.

Tasas efectivas

Ahorros

Tarjetas

Productivos

De consumo

Hipotecarios

Agrícolas, etc.

Créditos

Cobros que aplican por transacciones o retiro de dinero en el cajero automático, por cambio de cheque, por reposición de libreta de ahorro, entre otras.

Comisiones

Otros cobros

Cobros aplicados por incumplimientos del cliente, como el retraso en el pago de sus créditos, sin embargo estos últimos es posible evitarlos si se realizan los pagos puntualmente.

Recargos

Las tasas de interés activas son presentadas en la publicación que realizan tanto los bancos como la SSF, mostrando las tasas máximas que puede cobrar un banco, y no necesariamente implica que esa es la tasa que le van a cobrar, pues esto depende de las políticas de cada banco; no obstante, no puede cobrarle más de la tasa máxima publicada.

Para el caso de las tasas pasivas éstas se presentan en la publicación comparando las mínimas, es decir, las más bajas que pueden pagar las instituciones financieras por sus depósitos. Sin embargo, dependiendo del monto, del plazo y de la fidelidad y record del cliente, éste puede negociar con el banco y obtener una mejor tasa de interés.

Comisiones y Recargos

Existen además otros cobros que las entidades financieras aplican por los productos y servicios contratados, como son las comisiones y los recargos.

Las comisiones son los cobros que aplican por transacciones o retiro de dinero en el cajero automático, por cambio de cheque, por reposición de libreta de ahorro, entre otras. Mientras que los recargos son cobros aplicados por incumplimientos del cliente, como el retraso en el pago de sus créditos, sin embargo estos últimos es posible evitarlos si se realizan los pagos puntualmente.

Es importante tener presente que ningún banco le puede cobrar una comisión que no haya hecho del conocimiento del público previamente, por ello le recomendamos que revise las tarifas publicadas por los bancos o por la SSF al inicio del mes para que conozca aspectos básicos como cuantas operaciones en cajero puede realizar sin costo y además cual es el valor de la comisión que le tocaría pagar si usted sobrepasa el número de operaciones ya definidas.

**Colocar en recuadro:**

|  |
| --- |
| Si un usuario considera que está siendo víctima de cobros excesivos o tiene dudas sobre los cobros aplicados a sus productos financieros puede acudir a la Oficina de Atención al Usuario presentando su petición a los teléfonos 2133-2944 ó 2133-2945, al correo atencionalusuario@ssf.gob.sv, o por escrito en la dirección Alameda Roosevelt N. 3107, San Salvador en el Segundo nivel del edificio MAPFRE la Centro Americana, San Salvador. |