

Krisia: orain, 'on line' ez da dohain

BUKATU DA DENA DOAN ESKAINTZEKO JOERA. OINARRIZKO ZERBITZU BATZUK KOBRATZEN HASI DIRA ERAKUNDEAK, ETA GORDAILU ETA HIPOTEKA-ESKAITZARIK ONENAK JADA EZ DAUDE INTERNETEN



Erosoa, beti irekia, etxetik bertatik esku-eskura eta merkeagoa. Ezaugarri horiexek erakarri dute jendea sareko bankuetara, saldoan erakarri ere. Nielsen aholkularitza enpresak egin duen txostenaren arabera, 2008. urtea amaitu zenean, Espainian 18 milioi erabiltzaile zituzten sarean edo 'on line' aritzen diren bankuek; horiek guztiek 1.200 milioi transakzio egin zituzten urtean, eta 125 milioi eragiketa hilean. Banku handi asko bulegoak ixten aritu dira eta sareko zerbitzuak sustatzen; abantailak ere eskaini izan dizkiete bezeroei, eta askok horrexegatik ekin diote Interneteko bideari. Hamar urteko ibilbidea egin ondoren, hasierako ezaugarriei eusten diete sareko bankuek: komisiorik ez dute kobratzen (edo batez bestekoarenak baino apalagoak dira), erraz erabiltzen dira eta eguneko ia edozein ordutan daude zabalik. Krisiaren astinduek, ordea, estrategia batzuk doitzera eraman ditu, eta, ondorioz, orain ez dute ematen garai batean bezainbesteko etekinik, komisioak ere kobratzen hasi dira zenbait zerbitzuren truke eta, zenbaitetan, ohiko bankuen babesa bilatzen dute eskaintza batzuk egiteko. Jakin beharra dago, beraz, zein muga dituzten gaur egun sareko erakunde horiek, eta horren arabera erabaki behar da ea komeni zaigun edo ez horiek jardutea.

Utzi diote dena doan 'emateari'

■ Abian jarri zirenetik, ohiko bankuek baino merkeago eman izan dituzte zerbitzuak sareko bankuek, eta horixe erabili izan dute lelotzat. Banku horiek Interneten eta telefono bidez egin izan dituzte harremanak bezeroekin, eta bulego gutxi batzuk

ere ireki dituzte, baina bigarren mailako bide moduan. Hor sartuko genituzke, besteak beste, ING Direct, Uno-e, Inversis Banco, Openbank, Activobank, Ibanesto, Oficina Directa (Banco Pastorrena), Bancopopular-e... Erakunde horiek luza-roan ez dute komisiorik kobratu oinarritzko zerbitzuen truke: transferentziak egitea, kontu korrante bat edukitzea, txeeen dirua sartzea, edo kutxazainetatik dirua ateratzea. Krisiarekin, ordea, "komisiorik ez" leloarenak ere egin du.

- Sareko bankuek, oro har, utzi diote dena doan emateari. Komisio horiek ohiko bankuenak baino apalagoak dira, baina lehen ez zituzten kobratzen. ING Direct-ek, esaterako, gutxienez 2 euroko komisioa kobratzen du Red 6000-ko kutxazainetan dirua aterateagatik, eta zerbitzu hori —oinarrizkotzat jo liteke— doakoa izan da orain arte (Espainian 1999. urteko maiatzean hasi zen lanean erakunde hori). 20 euro ateratzen dituenak, beraz, % 10eko komisioa ordaindu beharko du. Openbank-en, berriz, oraintsu arte ez zuten kobratzen kontuetan dirua sartzeagatik, baina urte honen erditsutik aurrera, euroa kobratzen dute hilean hiru aldiz baino gehiagotan sartuz gero dirua (berdin du zein kopuru den, beti ordaindu behar da euro bat).
- Sarean soilik dauden erakundeez gain (Internet eta telefono bidez aritzeko sortu zirenak dira horiek), banku handiek ere abiarazi dituzte lerro bereziak, bezeroek Internet bidez jardun dezaten. Azken horietan ohikoagoa da komisioak kobratzen dituztenak, eta, gainera, handiagoak izan

ohi dira. Hor dago La Caixa-ren adibidea: lehengo urtearen erdialdean, bezeroei bidaltzen dizkien mezu elektronikoak kobratzen hasi zen (transferentzia bat egin zutela jakinarazteko bidaltzen die). Zerbitzu hori kobratzea nahiko zentzugabea da, mezu elektronikoak bidaltzeko aukera doan eskaintzen baitute hainbat plataforma birtualek.

- Sareko bankuak ere hasi dira, beraz, komisioak kobratzen, era guztietako zerbitzuengatik, gainera. Hori dela eta, banku horietan kontua ireki aurretik, jakin egin behar da zenbateko tasak jartzen dituzten. Zenbaitetan, banku-zerbitzuak doan eskaintzen dituzte, baina ohiko diren beste eragiketa batzuk egiteagatik kobratzen dute, nahiz eta aurrez ezer ez esan.

Etekin apalagoak

- Sareko bankuek superkontuak eta supergordailuak merkaturatzeari ekin zioten 90eko hamarkadan (halaxe deitzen zieten eurek), baina egungo krisia ere neurri berekoa da, superra, eta bertan behera utzi dituzte eskaintza horiek. Etekin onak —merkaturako batez bestekotik gorakoak— eskaintzen zituzten Internet bidez jarduten diren produktuak (epe motzean erabiliko ez den diruari esaten zaio hala). Egun, ordea, apaldu egin dituzte pasiboan errentak, atzeraldi ekonomikoak gogor eragin dielako batetik, eta diru sarrerak asko murriztu zaizkielako bestetik. Eskaintzarik ausart eta erakargarrienak banku tradizionalak dauzkate egun, batik bat Espainiatik kanpokoak direnek, Citibank-

ek, Barclays-ek eta Deutsche Bank-ek, esaterako. Internetez jarduten duten erakundeek, batez beste, % 2ko interesa ematen dute gordailuentzat, eta Citibank-ek, adibidez, % 4koa eskaintzen du, eta Barclays-ek, % 3,53koa. Sareko bankuek, hala ere, badituzte orain ere zenbait eskaintza interesgarri (interes ona ematen dutenak, alegia), baina oso bakanak dira (bezeroak erakartzeko merkaturatzen dituzte, edo ongietorria emateko).

- Hipoteketan ere antzematen da sareko bankuen ausardia ez dela lehengoa. Jendeak gero eta lan gehiago du zorrak ordaintzeko, eta horrek zehurtiaz jokatzen eraman ditu bankuak, eta maileguak emateko baldintzak gogortzen. Euren buruak are gehiago babesteko, arriskuen azterketa zorrotza egiteaz gain, maileguei ezartzen dizkieten diferentzialak igotzen hasi dira sareko bankuak. ING Direct-ek Euribor gehi 0,33 eskaintzen zuen oraintsu arte, eta orain Euribor gehi 1,25 ematen du; Ibanesto-n Euribor gehi 0,74 eskatzen dute orain (lehen, Euribor gehi 0,35). Openbank, berriz, Euribor gehi 0,39 eskaintzetik, Euribor gehi 0,54 eskaintzera igaro da. Adibide gehiago ere badira, eta guztiek erakusten dute gauza bera: krisiaren eraginez, sareko bankuak ez dira lehen bezain lehiakorrik eta merkaturatzen zuten indarra ere apaldu egin zaie. Duela gutxi arte, oro har, sareko bankuetan aurki zitezkeen eskaintzarik onenak, baina orain ez da horrela. Zerbitzu nahi duenak, beraz, banku mota guztietan begiratu behar luke, saretik ateratakoa ez baita beti onena.

- Sareko bankuek badute beste gabezia edo muga bat ere: bezeroa ezin dute hartu aurrez aurre, eta hurbiltasun hori ez edukitzeak zaildu egiten die jendea erakartzea; hori dela eta, bulegoak ere jarri dituzte han-hemen. Euren muinari uko egin gabe —Internet bidezko jarduna sustatzea—, ikusi dute bezeroak harreman hurbila nahi duela, pertsonalizatua, eta hori lortzeko bide bakarra dago: bulegoak ireki eta langileak jarri. Eta horretan hasi dira gehienak. Sareko bankuen ezaugarria izan da bulegoak irekitzeak sortzen dituen gastu handiak saihestea, baina hori ere aldatzen ari da.

Ohiko finantza erakundeen babesean

- Sareko bankuetan beti ez da erraza izaten dirua eskuratzea, eta hori ere muga da askotan. Zenbait erakundetan, derrigorrezkoa izaten da beste banku bati atxikitako kontua irekitzea, eta dirua eskuratu ahal izateko, aurrez transferentzien berri bidali behar zaie. Dirua aurrezki-kontu batean badaukagu, beste bankuan transferentzia egin arte itxaron beharko dugu dirua eskuratzeko. Adibidez, transferentzia ostegunarekin egingo bagenu, 16:00etatik aurrera, dirua ez genuke jasoko hurrengo asteartea baino lehen. Transferentzia egiteko, beraz, ohiko bankuek baino denbora gehiago behar izaten dute askotan sareko bankuek.
- Eta ohiko beste eragiketak egiteko ere denbora dezente behar izaten dute banku horiek, eta horrek ere eragiten du



ING DIRECT-EK 2 EURO KOB RATZEN DITU RED
6000 KUTXAZAINETAN DIRUA ATERATZEGATIK ETA
OPENBANK-EK EURO BAT HILEAN 3 ALDIZ BAINO
GEHIAGOTAN DIRUA SARTZEAGATIK

aukera egiteko orduan. Bezero batek bere kontuan dirua sartu nahi duenean, eta kontu atxikia eduki behar badu, lehenik dokumentu bat inprimatu beharko du web orritik, bete eta ohiko posta bidez bidali. Kontuan dirua sartzeko prozesuak, gordailu bat edo edozein aurrezki-produktu kontratatzeoak, adibidez, hamabost egun baino luzeago jo dezake.

Jardun mugatuak

- Sareko bankuetan, edozein bezero sar daiteke bere kontura, eta diru mugimenduak-eta ikus ditzake, eguneko edozein ordutan, baina 24 orduetan zabalik daudela esaten dutenean, erdizka baino ez da egia, produktuak kontratatzeo aukera edo transferentziak egiteko mugatua izaten baitute.
- Aurrerapen teknikoekin, eta segurtasuna kontrolatu beharra dagoela eta, zenbait bankuk gauzez egiten dituzte kontuetako balantzak orekatzeko eta kitapenak egiteko barne-eragiketak, eta une horretan bezeroek ezin izaten dute finantza-produkturik kontratatu edo transferentziarik egin. Era honetako mezuekin eskatzen diote barkamena bezeroari: "Sentitzen dugu, baina kontrol-lanak egiteko eta barne-kontuak gainbegiratzeko izaten ditugun gorabehera teknikoengatik, bezeroak ezingo du eragiketarik egin une hauetan". 22:00etatik aurrera, zenbait erakunderen web orriek arazoak ematen dituzte, eta sistematikoki barkamena eskatzen dute zerbitzu mota horiek erabiltzeko modurik ez dagoelako. //

Sareko bankuekin jarduteko AHOLKUAK

Aipatu ditugun muga horiek gorabehera, sareko bankuak aski lehiakorak dira, fidagarriak, ohiko bankuek baino komisio merkeagoak ezartzen dituzte oinarrizko zerbitzuen truke eta ero-soagoak ere badira. Oso egokia da Internet erabiltzeko ohitura dutenentzat eta dirua finantza erakunde batean baino gehiagotan banatu nahi dutenentzat. Dena dela, egokiagoa da diruaren zati bat ohiko bankuetan edukitzea, bulegoak han eta hemen dituzten horietan, eta beste zati bat sareko bankuetan, horrek aukera ematen baitu bulegoen ohiko lanorduetatik kanpo egiteko eragiketak. Hala ere, sareko bankuen alde egin aurretik, honako alderdi hauen berri jakitea komeni da, ezustekorik ez hartzeko:

- **Dirua sartu eta ateratzeko ohiko modua.** Egokiena zera da, transferentziak egin ahal izatea, beste kontu atxikirik irekitzeko beharrik gabe. Galdetu egin behar dugu zenbat egun behar izaten diren dirua eskuratzeko, batez ere txartelik ez badaukagu kutxazainetatik dirua ateratzeko.
- **Komisioak.** Zerbitzu oinarrizkoak erabiltzearen truke zer komisio ezartzen duten jakitea komeni da: mezu elektronikoak edo sms-ak bidaltzea, hilean hainbat aldiz dirua sartzea edo transferentziak egitea....
- **Ordutegia.** Bezeroak jakin behar du zein ordutan ezingo duen eragiketarik egin, eta erakundeak zein ordutan orekatzen dituen kontu balantzak (maizenik, gauzez egiten dute), ordu horietan ez saiatzeko deus egiten.
- **Bulegoak.** Nahiz eta Internetekin ongi moldatu, lasaigarria izaten da jakitea erakunde horrek badituela bulegoak han eta hemen. Gauza batzuetarako behar-beharrezkoa da, gainera: Errenta Adierazpena ordaintzeko edo kobratzeko, adibidez. ■