



LUIS PINEDA

TERESA CUADRADO

MANUELA MATEOS

ALFONSO SOLÉ

La Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios (Ausbanc) ha estado controlada, desde finales de los años ochenta, por las mismas personas: Luis Pineda, como presidente; su mujer, Teresa Cuadrado, quien se responsabilizó de los servicios jurídicos hasta octubre de 2001, cuando fue nombrada directora general de Consumo de la Comunidad de Madrid; Alfonso Solé, que ejerce de tesorero; y Manuela Mateos, actual secretaria de la junta directiva.

# AUSBANC

**COBRA A LOS BANCOS HASTA CINCO MILLONES DE PESETAS POR INFORMES QUE A VECES NI SIQUIERA HAN ENCARGADO**

## EL NEGOCIO DE DEFENDER A LOS CONSUMIDORES

Texto: MANUEL RICO

Fotos: P. VÁZQUEZ / F. CÁRDENAS

Ausbanc es en teoría una asociación sin ánimo de lucro y dedicada a defender a los consumidores ante los abusos de los bancos. En la práctica, sin embargo, parte de su financiación procede de los propios bancos y cajas de ahorro. El importante incremento de sus ingresos durante los tres últimos años ha permitido a Ausbanc montar una agencia de viajes, un centro de empleo, una productora de televisión, una línea 906 y hasta un plan de pensiones.

### AMIGO DE BANQUEROS Y POLÍTICOS

■ Luis Pineda, con la copa en alto, rodeado por banqueros y políticos en la entrega de los premios Ausbanc, el pasado 19 de febrero. De izquierda a derecha: Manuel López, vicepresidente de Barclays; Josep Ollé, presidente del Banco Sabadell; Luis Peral, consejero de Trabajo de Madrid; y Javier Vallis, presidente del Banco Popular.

**E** millo Botín es el mejor presidente posible del SCH. Yo ya me animo a pedirle que modifique los estatutos. Te queremos hasta los 75. Estás hecho un chaval". Esta declaración de amor al banquero más poderoso de España no procede de algún estrecho colaborador de Botín, sino de Luis Pineda, presidente de la Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios (Ausbanc) y autoproclamado ídolo de la banca en defensa de los derechos de los clientes. En buena lógica Pineda debería estar en la oposición financiera, pero las alabanzas a determinados banqueros y políticos no son lo único extraño que ocurre en Ausbanc. Lo realmente sorprendente es la expansión que está viviendo Ausbanc durante los últimos tres años, en los que ha montado una agencia de viajes, un centro de empleo, una productora de televisión, una línea 906 y hasta un plan de pensiones.

Claro que donde Ausbanc logra la auténtica cuadratura del círculo es en la búsqueda de financiación: parte de sus ingresos proceden de los propios bancos, a quienes cobra hasta 30.000 euros (cin-

co millones de pesetas) por informes que en algunos casos ni siquiera han encargado. Por poner un símil, es como si Greenpeace se financiase con dinero de las principales industrias contaminantes.

Luis Pineda, un abogado de inteligencia despierta y verbo arrollador, ofrece todo tipo de explicaciones para justificar las actividades de Ausbanc. "Los informes que elaboramos para los bancos son muy complejos, y por eso les cobramos entre 100.000 pesetas y cinco millones", admite Pineda. ¿Y es cierto que envían dichos informes sin solicitud previa y, en caso de que no sean devueltos en el plazo de 15 días, le pasan la factura al banco o caja de ahorros? "A veces sí. Eso es como el envío masivo de tarjetas de crédito que realizaron en su día las entidades financieras. Si alguien las utilizaba, el banco le pasaba la factura por los servicios. Yo entiendo que, con los informes, al no devolverlos hay

aceptación. Pero hay otras ocasiones en que son los propios bancos quienes los solicitan porque están interesados en introducir un nuevo producto en el mercado o quieren saber cómo trabajamos", contesta el presidente de Ausbanc, una asociación que oficialmente no tiene

ánimo de lucro. Lo que no le falta a Pineda, desde luego, es ambición: "Los informes intentamos venderlos a todas las entidades financieras. Y para ello tenemos el objetivo de crear una especie de sello de calidad Ausbanc, que certifique nuestros estudios".

Eso sí, Pineda rechaza rotundamente que estos ingresos sean una especie de impuesto revolucionario, de forma que Ausbanc trate con mayor benevolencia a las entidades que pagan por sus informes y concentre sus críticas en las que se niegan a abonar las facturas: "Solo un enfermo mental puede pensar eso. Es una práctica que repugna a la inteligencia y

**El presidente de Ausbanc niega que la asociación sea con los bancos que ayudan a su financiación**



## Ida y vuelta

## Controlar a quien controla

En la lejana campaña electoral de 1986, Adolfo Suárez recorría España con atuendo deportivo y sonrisa amplia, vendiendo las bondades políticas del partido que lideraba, el CDS, y sin contar con una financiación que le permitiera alegría alguna en el montaje de sus actos. En aquellos mítines de austeridad franciscana, hizo fortuna una leyenda que se imprimió en chapas y pegatinas con la que todo el mundo se sentía identificado: "Yo también tengo problemas con los bancos". Controlar a las entidades bancarias, evitar abusos en su relación con los clientes, que a fin de cuentas somos todos, es una iniciativa laudable y más si se efectúa desde una organización sin ánimo de lucro, como en sus estatutos refleja Ausbanc.

En las agendas de los responsables de producción de programas radiofónicos de este país, figura el número de teléfono del presidente de esta asociación, Luis Pineda, un abogado que ve crecer la hierba y posee una facilidad de palabra que para si quisieran muchos de los líderes políticos que aparecen cada día en televisión. Ante cada duda o cuando se plantea un asunto complicado con las entidades bancarias como protagonistas, la voz de Pineda aparece en las ondas para aconsejar, dar opiniones y aportar datos. Es la voz de los clientes y muchos de ellos confían en su organización hasta el punto de ser socios de pago a cambio del asesoramiento que precisan. El que Ausbanc haya aumentado su campo de actividad hacia planes de pensiones (con el SCH), una agencia de viajes, una productora de televisión y un centro de empleo hace desviar la atención del objetivo principal y puede comprometer su credibilidad ante asociados y público en general. Las subvenciones que recibe Ausbanc y los ingresos provenientes de los bancos exigen una explicación para evitar sospechas que en nada beneficien a quienes tienen como objeto de su actividad la defensa del consumidor. La pregunta de quién controla a quien controla? se erige, pues, como una necesidad tan ineludible como urgente para que todo quede claro.



ANTONIO SAN JOSÉ

## OTORGA DIVERSAS AYUDAS A LA ASOCIACIÓN DE PINEDA, CUYA MUJER ES DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO

## La Comunidad de Madrid elige a Ausbanc para crear empleo

La Comunidad de Madrid considera que Ausbanc es una asociación ideal para convertirse en un centro de empleo. "Si hace falta buscamos hasta camareros para el hotel Ritz", explica el presidente de la asociación, que el año pasado recibió más de 300.000 euros gracias a convenios firmados con el Instituto de Formación (IMAF).

Luis Pineda, presidente de Ausbanc, no es un hombre a quien le cueste halagar a sus amigos. En el número de noviembre de 2001 de la revista de su asociación, publicó una carta en la que se deshacía en elogios hacia el consejero de Economía de la Comunidad de Madrid, Luis Blázquez, "antiguo banquero y siempre infatigable trabajador". Blázquez había tenido el acierto de nombrar como nueva directora general de Consumo a Teresa Cuadrado, cuya elección establecida nada menos que "un nuevo 'cursus honorum' para acceder a los altos cargos de la Administración de Madrid y hace más transversal y democrática nuestra sociedad". Lo que no mencionaba

Pineda en su carta es que Teresa Cuadrado es su mujer. En todo caso, las relaciones de Pineda con la Comunidad de Madrid son excelentes. Y ello produce sus frutos, no sólo en asunto de nombramientos, sino también en materia económica. Desde hace dos años, Ausbanc tiene un centro de empleo. "Es un servicio más que prestamos a nuestros asociados y al público en general", explica Pineda, quien asegura que el año pasado lograron colocar a 100 personas. "Si hace falta buscamos hasta camareros para el hotel Ritz", indica, antes de añadir que organizaciones empresariales, sindicatos y asociaciones vecinales también se han constituido en centros de empleo.

Ausbanc recibió el año pasado, gracias a los acuerdos con el Instituto de Formación (IMAF), más de 300.000 euros (51,3 millones de pesetas). De esa cantidad, más de 77.000 euros (12,8 millones de pesetas) se destinaron a la Escuela de Verano. El coste por hora de los cursos organizados por Ausbanc fue de 149.791 pesetas, mientras que la media de los cursos restantes quedó en 15.880 pesetas, o sea, diez veces menos. "Nosotros tuvimos 59 ponentes", se defiende Pineda, que era el director de los cursos. Eso sí, casi la mitad de los ponentes eran de la propia Ausbanc. Y Pineda cobró doble: como director de los cursos y como ponente. Así cualquiera halaga a sus amigos...



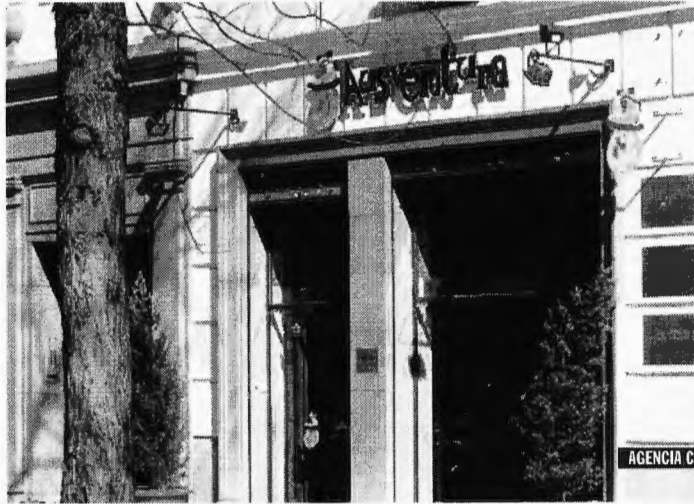
ELOGIOS AL PODER

El consejero de Economía de la Comunidad de Madrid, Luis Blázquez (arriba), recibió encendidos elogios públicos por parte de Luis Pineda después de que la esposa del presidente de Ausbanc, Teresa Cuadrado (derecha), fuese nombrada directora general de Consumo.



## al derecho. Jamás hemos actuado así".

Pero los hechos demuestran que, al menos en lo que se refiere a su contabilidad, las prácticas de Ausbanc no han sido siempre demasiado escrupulosas. En una asamblea general celebrada el 13 de mayo de 1992, seis años después de que se fundase la asociación, este hecho se admitió por escrito en las actas: "Ausbanc ha comenzado a llevar una ordenada contabilidad desde 1991, no habiendo sido posible hacerlo con anterioridad por muy diversos motivos, resaltando dos. El primero, los escasos medios organizativos internos de Ausbanc y, en segundo lugar, la nula facturación durante varios años por concepto alguno". Pese a este reconocimiento, esa misma asamblea decidió reconocer una deuda en favor de Luis Pineda por un importe cercano a los 50.000 euros (8,2 millones de pesetas), cifra nada despreciable para una entidad que se declara sin medios y sin organización. Certo que la asamblea fue menos general de lo que indica su nombre, ya que sólo contó con cuatro asistentes: el propio Pineda; su mujer, Teresa Cuadrado, y sus amigos Alfonso Solé y Manuela



Sede de la agencia de viajes Ausventura, en el Paseo Pintor Rosales, en Madrid. Dicha agencia está controlada por Ausbanc por medio de una sociedad mercantil denominada Desarrollos Turísticos y Sociales.

AGENCIA CON ANIMO DE LUCRO

## AUSBANC

Mateos. Desde entonces, éstas son las únicas personas que han participado en la junta directiva de Ausbanc.

Las cuentas mejoraron con rapidez. En 1995 la facturación de Ausbanc superó los 1,5 millones de euros (250 millones de pesetas), mientras que en 2000 los ingresos declarados llegaron a 2,8 millones de euros (466 millones de pesetas). Y aún así esta cifra parece escasa, si tenemos en cuenta las múltiples vías de ingresos que maneja Ausbanc, ya que además de los informes que cobra a los bancos y del centro de empleo (ver recuadro), ha montado una agencia de viajes, una productora de televisión y una línea 906.

Para gestionar la agen-

cía de viajes, denominada Ausventura, constituyó la sociedad mercantil Desarrollos Turísticos y Sociales. Esta empresa inició sus operaciones en febrero de 2000 y como socio único figura la propia Ausbanc. En principio, esto parece un claro incumplimiento de los estatutos de la asociación, en los que se especifica que su actividad no tiene ánimo de lucro. La prolija explicación de Pineda desvela su mentalidad abierta: "Los trabajadores de Ausbanc cada vez teníamos que realizar más viajes y siempre dependíamos de servicios externos, que a veces no eran buenos. Así que nos dijimos: «Si ya sabemos organizar ruedas de prensa y convenciones, ¿por qué no nos planteamos crear una agencia de viajes?». Y ya de paso que la poníamos en marcha para los viajes de los empleados de Ausbanc, pues decidimos que también era un buen servicio para nuestros asociados, a los que ofrecemos atractivos descuentos". Una actitud emprendedora, qué duda cabe, pero que no resuelve el problema de que una asociación sin ánimo de lucro gestione una agencia de viajes. Menos para Pineda, que lo ve de otra forma: "Por supuesto que el objeto de la agencia de viajes es ganar dinero, y por eso decidimos crear una sociedad mercantil que sea la propietaria, ya que era la única forma de pagar impuestos [sic]. Necesitamos que Ausbanc tenga solidez económica para garantizar nuestra independencia frente a los bancos, y la agencia de viajes está en esa línea de actuación. Nosotros queremos ser como el RACE, que también tiene una agencia e incluso gestiona hoteles".

Luego está Cadena Temática de Televisión (CTT), una productora que realiza programas para "fomentar la cultura financiera". Pineda explica que, de momento, esos programas los difunden 50 televisiones locales. El acuerdo es el siguiente: "Nosotros les damos gratis el programa, pero a cambio las televisiones locales deben hacerse socias de Ausbanc y tienen la obligación de difundir los contenidos sin ninguna variación". Este interés por los medios de comunicación es característico de Pineda, que también publica una revista con el nombre de la asociación desde principios de los años noventa. El objetivo es que los mensajes de Ausbanc tengan la mayor difusión posible, lo que conlleva una mayor capacidad de influencia. Otra cosa, claro, es la independencia que tanto dice ansiar Pineda: más del 70 por ciento de los anuncios

**Pineda: "Creamos una sociedad para gestionar la agencia de viajes porque era la única"**



## LA ORGANIZACIÓN FACTURA A LAS DOS PARTES EN UN CONFLICTO INMOBILIARIO

# “Ausbanc me quiere cobrar 750.000 pesetas por nada”

Navas de San Juan es un pueblecito de la provincia de Jaén que, como tantos otros, vive del olivar. A la entrada de la localidad hay una urbanización de 40 chalés adosados que hace tres años trajo de cabeza a los compradores de las viviendas, angustiados porque la constructora Soprovina tenía problemas financieros que retrasaban la finalización de las obras. Los dueños lograron finalmente habitar sus casas, pero el conflicto tiene su prolongación en los tribunales con un inesperado protagonista: Ausbanc.

El portavoz de Soprovina, Pedro Divieso, denuncia que la asociación que preside Pineda le intentó engañar simple y llanamente: “Estaban asesorando a los vecinos y me dijeron que también me podían ayudar a mí. Como condición pusieron que tenía que hacerme socio de Ausbanc, así que firmé dos papeles en blanco, con unas condiciones por atrás que no recuerdo. Lo cierto es que yo los vi un par de veces, no realizaron ninguna ges-

tión en mi favor y me pasaron una factura de 750.000 pesetas. Ni he pagado ni pienso pagar”.

Los propietarios de las viviendas fundaron una asociación, llamada Barrio Nuevo, cuyo presidente era

entonces Francisco Cánovas. Éste confirma que Ausbanc les asesoró en su conflicto con Soprovina, y se muestra agradecido a la asociación porque les ayudó con su problema. Eso sí, recuerda que como condi-

ción para defenderles Ausbanc les obligó a hacerse socios. Y también que algunos vecinos se dieron pronto de baja de la asociación, “enfadados porque se comentaba que había asesorado también a la otra parte”. Los vecinos pagaron a Ausbanc “unas 600.000 pesetas” por sus gestiones.

El delegado de Ausbanc en Jaén, Pablo Pérez, mantiene que la asociación actuó correctamente en todo momento: “Eran dos conflictos diferentes. El que tenía Soprovina con los bancos por su falta de liquidez, y el que tenían los vecinos con las hipotecas”.

A Luis Pineda tampoco le parece extraño que Ausbanc asesore a las dos partes en un conflicto. Y mucho menos el importe que pretende cobrar, más de 8.000 euros (1,3 millones de pesetas) si se suman ambas minutas. “No digo que haya todos los meses facturas por ese importe, pero sí que tenemos varias al año”, explica Pineda.

Ausbanc mantiene que sí realizó gestiones en favor de Soprovina y destaca que, en todo caso, el Juzgado de Primera Instancia de La Carolina le dio la razón en la demanda por impago que presentó contra la constructora. “Nadie firma papeles en blanco”, replica el delegado de Ausbanc en Jaén a la acusación de Soprovina.



PEDRO DIVIESO

■ Los protagonistas del conflicto de Navas de San Juan: el portavoz de la empresa Soprovina, Pedro Divieso; el ex presidente de la Asociación Barrio Nuevo, Francisco Cánovas, y el delegado de Ausbanc en Jaén, Pablo Pérez.



PABLO PÉREZ



FRANCISCO CÁNOVAS

# AUSBANC

que se publican en la revista de la asociación son de bancos y cajas de ahorros. De forma que, nuevamente, las entidades financieras a las que supuestamente debería controlar Ausbanc se convierten en una importante fuente de financiación.

Ausbanc también tiene una línea 906, Telebank, donde ofrece información al coste de 0,78 euros por minuto más 0,10 euros de conexión. En enero de 2000, últimos datos a los que ha tenido acceso esta revista, Telebank tuvo una ocupación de 12.500 minutos, que le supuso una facturación de 9.600 euros (1,6 millones de pesetas).

Puestos a diversificar actividades, Ausbanc decidió crear hasta su propio plan de pensiones, al que se pueden apuntar todos los asociados. Ese plan lo

gestiona el SCH y Ausbanc cuenta con dos representantes en la comisión de control de Santander IV Fondo de Pensiones: Luis Pineda y Manuela Mateos. El presidente de Ausbanc no cree que este hecho ponga en entredicho la imparcialidad que se supone a una asociación de consumidores. “Le hemos presentado demandas judiciales al SCH, como a otros bancos y cajas. Depositamos nuestro plan de pensiones en el Santander porque nos ofrecieron las mejores condiciones. Y que quede muy claro que no nos pagan ningún tipo de comisión por las cantidades que se depositan, y que los directivos de Ausbanc tampoco percibimos ningún tipo de dietas por la asistencia a la comisión de control”.

Lo que sí hace Ausbanc es aportar diferentes cantidades, que salen de la caja de la asociación, al plan de pensiones de algunos empleados. “Es una forma de fidelizar y premiar a los mejores trabajadores”, explica Pineda, quien destaca que las

cantidades aportadas por este concepto desde que se constituyó el plan en 1999 “no superan los siete millones de pesetas. Y yo no tengo este tipo de incentivos. Es cierto que aportó unas 800.000 pesetas cada año al plan de pensiones, pero salen de mi bolsillo”. En todo caso, la junta directiva de Ausbanc no consideró necesario informar en la última asamblea general sobre el importe de las aportaciones que realiza al plan de pensiones y sobre sus beneficiarios.

Luis Pineda está convencido de que las actividades de Ausbanc se explican perfectamente si se tiene en cuenta que es una asociación de usuarios de banca: “Nosotros formamos parte del sistema financiero y no estamos en contra de los banqueros, sino de determinadas prácticas irregulares. Pero no somos oportunistas ni terroristas de la banca, simplemente queremos que los servicios se presten con calidad y a buen precio”. Y, sobre todo, Pineda encara el futuro con optimismo. “Nos gustaría tener muchas más cosas —explica—, y lo vamos a intentar. Ahora estamos pensando en emitir una tarjeta de crédito de Ausbanc”.

**Bancos y cajas son los**

**y de este modo se han convertido en una nueva fuente de ingresos para la asociación**