

Estudio comparativo

# COMISIONES BANCARIAS



**facua**  
Andalucía

Consumidores en Acción

## ÍNDICE

Presentación

Objetivos

Ficha técnica

Resultados obtenidos. Conclusiones

Recomendaciones

Glosario de términos

## PRESENTACIÓN

FACUA Andalucía ha realizado un estudio de mercado comparativo sobre las comisiones bancarias que aplican las principales entidades financieras a los consumidores asociadas a las cuentas corrientes.

En el informe se analizan las comisiones por mantenimiento, administración, ingreso de cheques, transferencias, descubiertos en cuenta corriente y reclamación del mismo.

A través de este estudio se busca dar una información que pueda servir como instrumento útil a los consumidores, poniendo de manifiesto las grandes diferencias que existen entre las comisiones que cobran las diversas entidades y que puede suponer un incremento para el consumidor del servicio de cuenta corriente que le presta su entidad.

El estudio se encuadra dentro de un periodo concreto, marcado por los cambios que se están produciendo en el sector bancario y el incremento de las reclamaciones en FACUA por este motivo. En los últimos años la banca se ha erigido como el segundo sector más denunciado por los usuarios en la asociación.

Las reclamaciones en banca en la asociación se duplicaron en 2012 con respecto a las recibidas durante 2011, aglutinando el 16,5% (en 2011 ocupaban el 7,8%). En este sector destacan las denuncias por comisiones cobradas irregularmente y la aplicación de cláusulas abusivas en contratos de préstamos al consumo o hipotecarios.

FACUA Andalucía lleva años alertando de las estrategias de las entidades financieras para captar clientes. Unas prácticas que consisten en regalos para sus clientes por abrir y mantener una cuenta durante un periodo de tiempo, a cambio de

domiciliar la nómina o adquirir algún producto. Sin embargo, tras estas ofertas, en muchas ocasiones hay elevadas comisiones que de haber sido analizadas por el consumidor previamente, posiblemente éste no las hubiera contratado.

En la actualidad, otro de los problemas existentes es la aplicación de comisiones de forma irregular, con falta de información o de forma abusiva, al cobrar por un servicio no prestado de manera efectiva o con un importe totalmente desproporcionado.

Todos estos motivos han llevado a FACUA Andalucía a poner en marcha este estudio que analiza las comisiones bancarias asociadas a una cuenta corriente que permitirá al consumidor conocer mejor el sector, los elementos a tomar en consideración antes de contratar una cuenta corriente y cómo actuar ante el cobro irregular de determinadas comisiones.

El propio Banco de España, en su Memoria del Servicio de Reclamaciones de 2011, último publicado al presentar este estudio por parte de FACUA Andalucía, señala que *“a lo largo del año 2011 se han presentado 39.591 nuevos casos ante el Servicio de Reclamaciones, de los que 11.861 fueron reclamaciones y quejas, 2.983, consultas escritas, y 24.747, consultas telefónicas”*.

En la citada memoria se pone de manifiesto que *“es evidente que los ciudadanos particulares están, en general, más necesitados de protección en sus relaciones con las entidades bancarias que las empresas, ya que éstas, por una simple razón de dimensión, tienen más fácil el acceso no sólo a servicios profesionales de intermediación con las entidades bancarias, sino también, en algunos casos, a la negociación mayorista con estas propias entidades”*.

La necesidad de informar y garantizar los derechos de los consumidores en esta materia también se refleja en el hecho de que el Banco de España señale que durante el año 2011, el 88,1 % de los reclamantes fueron personas físicas, un 11,1 % se corresponde con sociedades mercantiles, y el 0,8 % restante se reparte entre comunidades de propietarios, comunidades de bienes, asociaciones y organismos públicos.

Andalucía es la segunda comunidad autónoma que más número de reclamaciones presentó por cada mil millones de euros de créditos y depósitos, con un total de 2.035, un 17,2%. De hecho, cabe destacar que Madrid, Andalucía, la Comunidad Valenciana, Cataluña, Galicia y Castilla y León son las regiones que absorben un mayor número de reclamaciones, representando el 72,8 % del total nacional, según indica el Banco de España en la referida memoria.

## OBJETIVOS

El objeto de este estudio comparativo es conocer el sector bancario más en profundidad y permitir al consumidor saber cuáles son los aspectos a tener en cuenta antes de suscribir una cuenta corriente. Es importante que el usuario tenga elementos para analizar de forma crítica las condiciones que las distintas entidades le ofrecen cuando suscribe una cuenta.

Asimismo, mediante este análisis se pretende informar al usuario de las diferencias en los importes de las comisiones que aplican los distintos bancos, dar a conocer todos los posibles aspectos por los que pueden cobrarle y cómo consultar y conocer el importe de las mismas. El propio Banco de España señala en su web que *“las comisiones son el elemento fundamental del coste de las cuentas corrientes y de ahorro. Por ello, deberán tenerse muy en cuenta a la hora de comparar las distintas ofertas”*.

Igualmente, el informe pretende poner de manifiesto el abuso que en este sector se comete para con los usuarios, al gravarles por determinadas operaciones una cantidad, que desde FACUA Andalucía se considera abusivo en algunos casos.

FACUA Andalucía lleva años denunciando la escasa información que los bancos transmiten a los usuarios en el cobro de comisiones, que en muchos casos es inexistente o resulta prácticamente incomprensible. Esta opacidad implica que los consumidores no sepan lo que están pagando, puedan comparar ofertas o rescindan sus contratos si no están de acuerdo.

## FICHA TÉCNICA

**Objeto del estudio:** conocer los precios de las comisiones bancarias que aplican los principales bancos y cajas que operan en España.

**Ámbito del estudio:** doce entidades financieras que operan en Andalucía.

**Universo Analizado:**

Comisiones bancarias por los siguientes aspectos:

- cuota anual por mantenimiento de cuenta
- administración / apunte
- ingreso de cheques (porcentaje que aplican por negociación y/o compensación, importe mínimo, porcentaje por devolución así como mínimo o fijo)
- transferencias emitidas (porcentaje de la operación, mínimo a abonar y máximo en los casos que exista)
- Transferencias internas a terceros
- Traspasos
- Envío de correspondencia con los datos referidos a la cuenta
- Descubiertos en cuenta corriente (porcentaje que se aplica, cuantía mínima e importe por reclamación de descubierto)

Entidades financieras analizadas:

- BBVA
- ING Direct
- Barclays
- Unicaja

- Sabadell
- Banesto
- Popular
- La Caixa
- Bankia
- Santander
- Activobank

**Tamaño de la muestra:** doce entidades financieras que operan con sucursales físicas o a través de Internet.

**Procedimiento del muestreo:** información facilitada por las entidades financieras, en algunos casos, y por Internet en las web de las propias entidades financieras.

**Trabajo de campo realizado:** se han recabado los datos acerca de los precios de las comisiones bancarias que aplican las distintas entidades financieras analizadas a los consumidores.

**Cuestionario y parámetros analizados:**

- Nombre de la entidad financiera.
- Precios de las comisiones que las entidades aplican a los consumidores por una cuenta corriente, sin ningún producto vinculado (nómina, hipoteca...) en las operaciones detalladas anteriormente.

**Toma de datos:** enero - febrero de 2013.

## RESULTADOS OBTENIDOS. CONCLUSIONES

FACUA Andalucía ha realizado un estudio comparativo que analiza las comisiones bancarias que aplican doce entidades financieras que operan en la comunidad autónoma, tanto la banca tradicional (que tiene entidades físicas donde operar) como la *online*, que realiza las gestiones a través de Internet.

El estudio compara las comisiones de mantenimiento, administración, ingreso de cheques, transferencias, descubiertos y envío de correspondencia que aplican doce entidades bancarias a las cuentas corrientes y libretas de ahorro de sus clientes.

Únicamente una de las entidades encuestadas no aplican comisiones de mantenimiento, administración, ingreso de cheques, transferencias ni envío de correspondencia sin exigir al usuario vinculación alguna. Se trata de ING Direct.

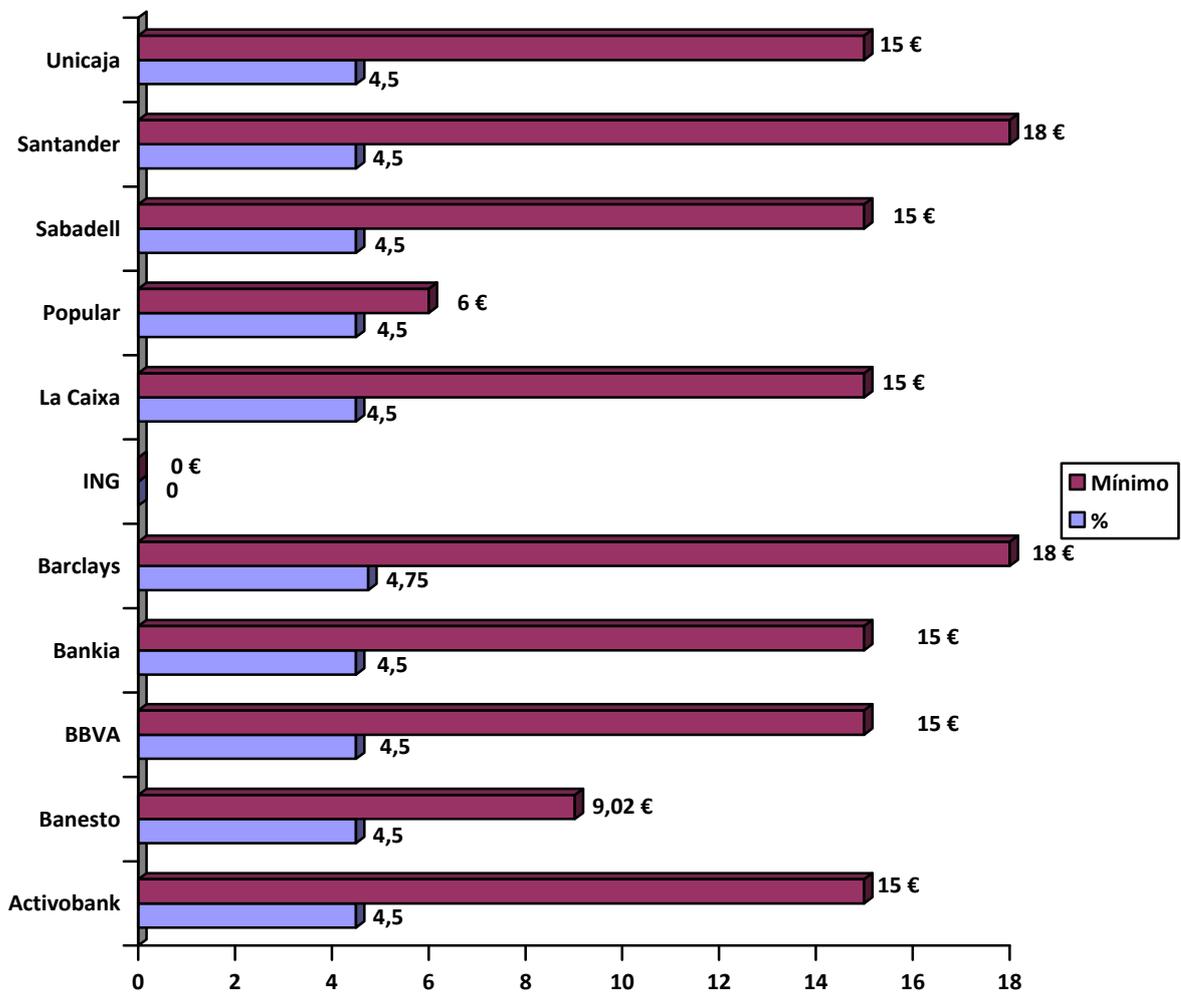
Las comisiones varían considerablemente en función de los productos vinculados: domiciliar la nómina o pensión, tener la cuenta vinculada a la hipoteca, ser menor de una determinada edad...

### Comisión por descubierto y reclamación del mismo

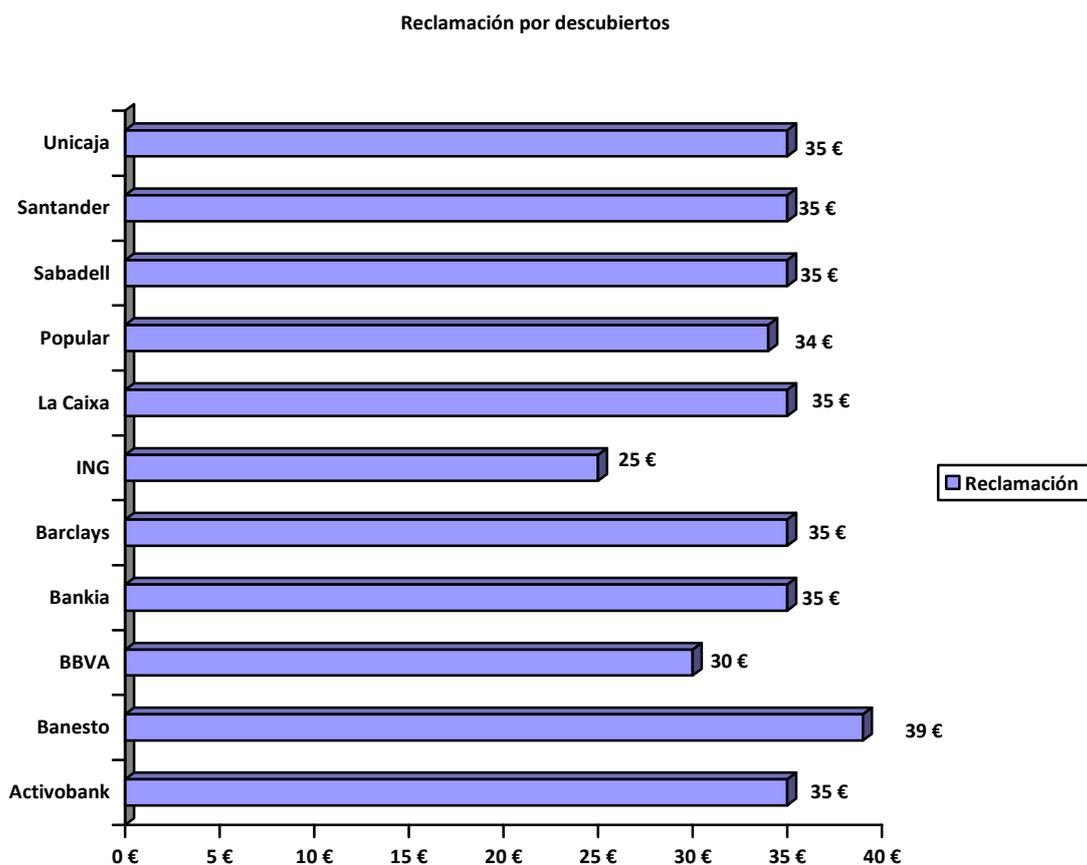
Quedarse en descubierto supone el pago de una comisión media del 4,11% de la cantidad en negativo, con un importe mínimo medio de 13 euros. Barclays es el banco que aplica la comisión más alta, del 4,75%. El resto de las entidades analizadas, BBVA, Unicaja, Sabadell, Banesto, Popular, La Caixa, Bankia, Santander y

Activobank, aplican un 4,50% a los descubiertos. ING Direct no aplica comisión por este concepto. Bankinter no facilita en su web información al respecto y al contactar con ellos mediante el teléfono de atención al cliente indican que el citado importe será el resultado de la negociación entre el consumidor y la entidad.

**Descubiertos**



En caso de que el cliente se quede en descubierto, la entidad aplica un porcentaje de comisión que supone un importe mínimo. El precio medio de este importe mínimo es de 12,82 euros, entre las once entidades de las que se disponen los datos. El más elevado lo aplican Barclays y Santander, 18 euros. Le siguen BBVA, Unicaja, Sabadell, La Caixa, Bankia y Activobank, con un importe mínimo por descubierto de 15 euros. Banesto cobra 9,02 euros y el Banco Popular un mínimo de 6 euros, que no se aplica a descubierto inferiores a 60 euros. ING Direct no aplica comisión por este concepto. Bankinter no facilita los datos en su web.



La notificación al usuario del descubierto, que es la comisión que aplican los bancos por reclamar ese importe pendiente, supone de medio un importe de 33,91 euros. Banesto es el banco que cobra más por reclamar un descubierto, 39 euros. La más baja, la aplicada por ING Direct, 25 euros. En el Banco Popular este importe se sitúa en 34 euros.

### Descubiertos

	%	Mínimo	Reclamación
Activobank	4,5%	15 €	35 €
Banesto	4,5%	9,02 €	39 €
BBVA	4,5%	15 €	30 €
Bankia	4,5%	15 €	35 €
Bankinter	No aparece	No aparece	No aparece
Barclays	4,75%	18 €	35 €
ING Direct	0%	0 €	25 €
La Caixa	4,5%	15 €	35 €
Popular	4,5%	6 €	34 €
Sabadell	4,5%	15 €	35 €
Santander	4,5%	18 €	35 €
Unicaja	4,5%	15 €	35 €

En el caso de Bankinter, la comisión por descubierto y por reclamación del mismo no aparece publicada en su web. Dicha cuantía dependerá del acuerdo entre ambas partes, consumidor y entidad financiera, tal y como señalan en el teléfono de información del banco.

Las diferencias entre las entidades que aplican el porcentaje más elevado y el que menos en caso de quedarse en descubierto es del 0,25%. En cuanto al importe mínimo que cobran por esa situación supone una diferencia de 12 euros por cada descubierto, una cuantía a tener en consideración. Si atendemos a la reclamación por descubierto, la diferencia entre la entidad que más cobra (Banesto, 39 euros) y la que menos (ING Direct, 25 euros) es de 14 euros.

FACUA Andalucía denuncia las prácticas que diferentes entidades financieras aplican a los clientes cuando se quedan en saldo negativo, es decir, en descubierto, al aplicar una doble comisión por este concepto.

La reclamación de descubiertos es una comisión que cobran las entidades financieras y que, en muchos casos, supone una práctica abusiva por parte de las entidades. Es posible que el descubierto sea fruto del cobro de una factura relativa a un servicio no solicitado por el usuario o del que ya se hubiese dado de baja, una práctica muy frecuente de las compañías de telecomunicaciones. Asimismo, resulta ilegal que el banco aplique automáticamente la segunda comisión por descubierto, la relativa a su reclamación al usuario, si esta no se ha efectuado de forma fehaciente.

A este respecto el Banco de España señala los criterios que deben cumplirse y señala que *"debe quedar absolutamente claro que el devengo de la comisión está vinculado a la existencia efectiva de gestiones de reclamación realizadas ante el cliente deudor, algo que, a juicio de este Servicio de Reclamaciones, no queda justificado con la simple remisión de una carta periódicamente generada por el*

*ordenador". Asimismo "la comisión no puede reiterarse en la reclamación de un mismo saldo por gestiones adicionales realizadas por la entidad con el mismo fin, ni siquiera cuando, en el caso de un descubierto, el mismo se prolonga en sucesivas liquidaciones de la cuenta". Finalmente, añade que "dada su naturaleza, se exige que su cuantía sea única, cualquiera que sea el importe del saldo reclamado, no admitiéndose tarifas porcentuales", esto último cumplido por las entidades analizadas que siempre aplican un importe fijo y concreto para la reclamación por descubiertos.*

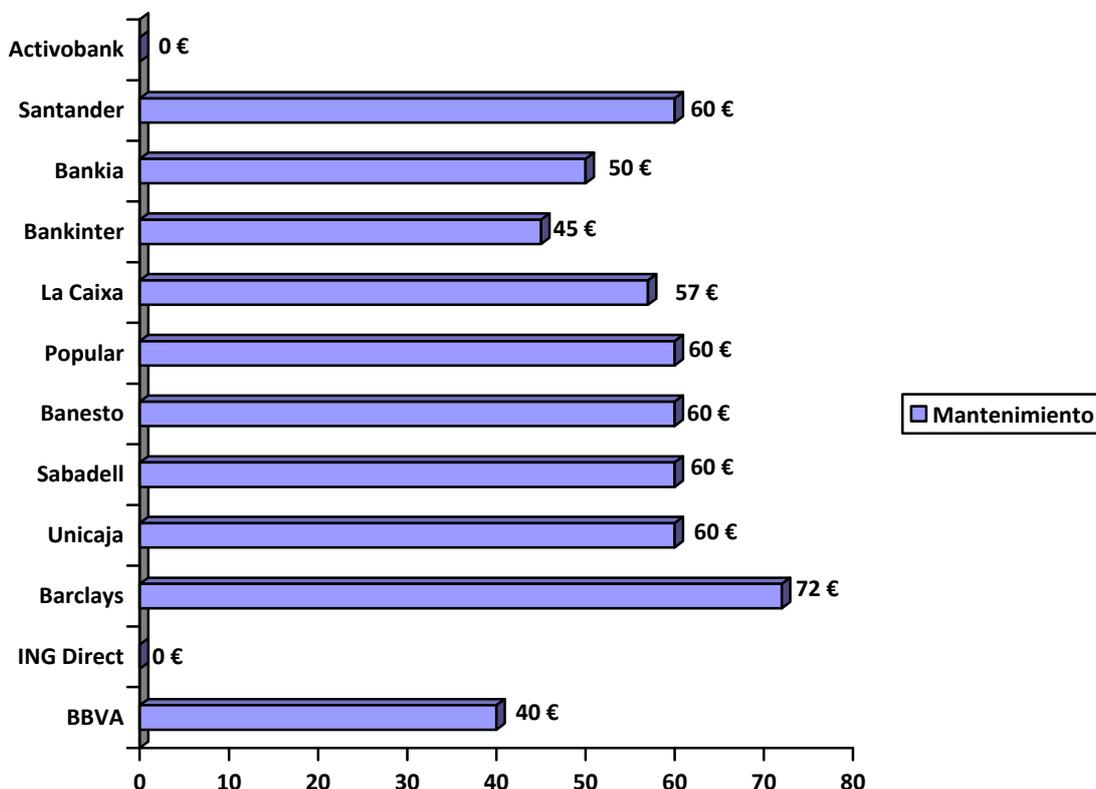
*Además, "como criterio adicional, se considera que la aplicación automática de dicha comisión no constituiría una buena práctica bancaria (ni una aplicación correcta de los principios antes señalados), ya que la reclamación debe realizarse teniendo en cuenta las circunstancias particulares de cada impagado y de cada cliente", señala el Banco de España.*

## **Mantenimiento**

De las entidades analizadas, el importe medio anual por mantenimiento es de 47 euros, siendo la mayor comisión la de Barclays, 72 euros, seguida del Banco Sabadell, Unicaja, Banesto, Banco Popular y Santander, 60 euros en todos los casos. La menor comisión es la de ING Direct y Activobank, ambos de banca *online*, que no cobran ningún importe por este concepto. El resto de entidades analizadas aplican distintos importes para esta comisión; BBVA, 40 euros, La Caixa, 57 euros, Bankinter 45 euros y Bankia, 50 euros.

La comisión por mantenimiento va desde los 0 euros en Activobank e ING Direct a los 72 euros anuales en Barclays.

Cuotas de mantenimiento



El Banco de España indica en la Memoria del Servicio de Reclamaciones 2011, en los criterios del servicio, cuando se refiere a depósitos a la vista, que el *“mantenimiento de una cuenta bancaria tiene lugar por el mero hecho de su existencia, como un elemento intrínseco al mismo, por lo que debe entenderse aceptado por el cliente mientras subsista dicho contrato, pudiendo afirmarse que la entidad está legitimada para aplicar las comisiones debidamente incluidas en sus tarifas, cumpliendo los correspondientes requisitos establecidos en la normativa”*.

El Banco de España señala en su web que la comisión de mantenimiento *“se suele pagar para compensar a la entidad de crédito por la custodia del dinero, el mantenimiento de los registros necesarios para el funcionamiento del depósito, el*

*derecho a ordenar cargos y abonos en la cuenta, el servicio de caja básico asociado a la cuenta, que en la mayor parte de las entidades, pero no en todas (dependerá de lo pactado por usted y su entidad en el contrato), incluye los ingresos y reintegros en efectivo o disposiciones mediante cheque, adeudos e ingresos que se derivan de las liquidaciones periódicas de la propia cuenta y la entrega de los medios de disponibilidad habitual del depósito: talonarios de cheques o libretas y la emisión de documentos (extractos y liquidaciones) que deben facilitar a sus clientes”.*

Asimismo, añade que *“en los casos en los que los titulares de cuentas renunciaran a mantener las mismas cancelando estas, las entidades deberán restituir –de haberse cobrado por anticipado– la parte proporcional de la comisión adeudada correspondiente al tiempo en que no hubiera usado la cuenta”.*

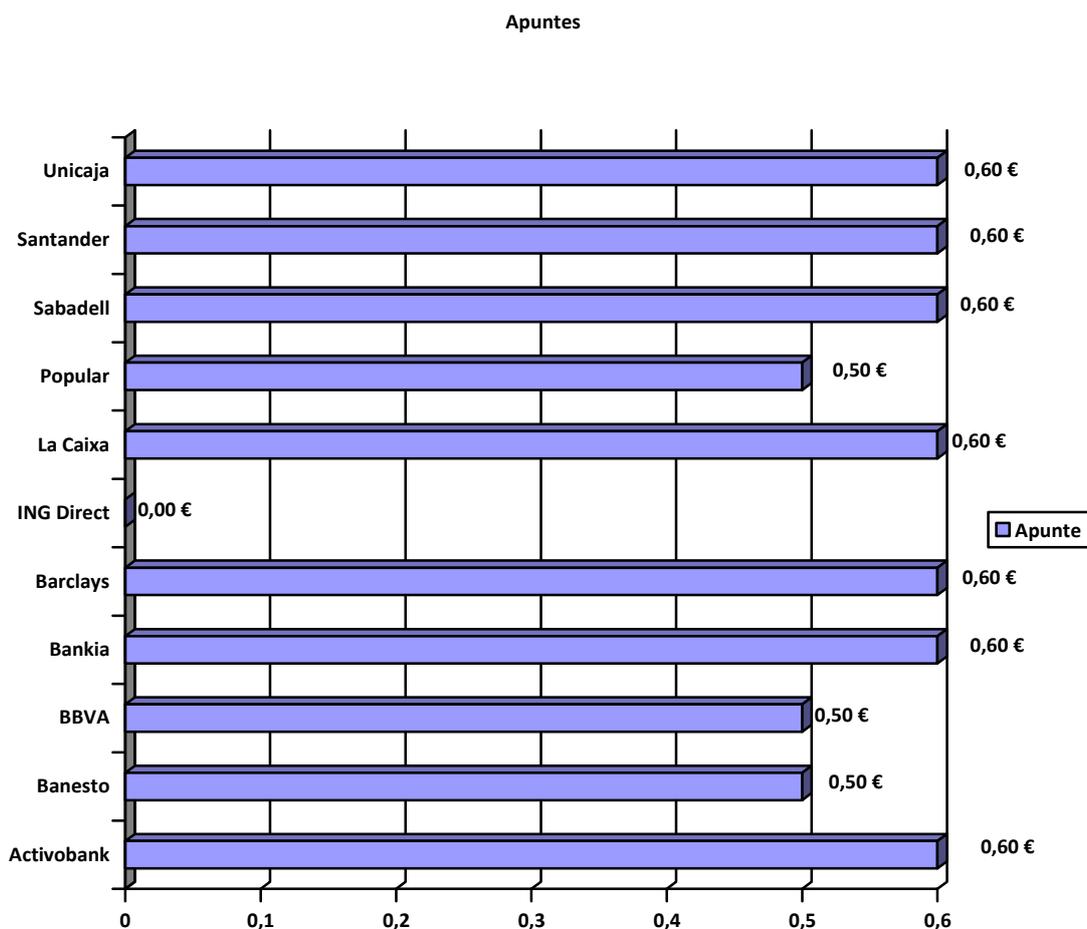
FACUA Andalucía recomienda a los consumidores informarse sobre los servicios incluidos en la cuota de mantenimiento de la cuenta corriente o ahorro y reclamar en caso de que la entidad le cobre de forma independiente por alguno de ellos. Asimismo, recuerda que en caso de cancelar la cuenta, si la cuota de mantenimiento se ha abonado de manera anticipada, el consumidor puede solicitar la devolución de la parte proporcional del tiempo que no haya utilizado la cuenta, tal y como señala el Banco de España.

## **Administración**

La comisión por administración consiste en una cantidad fija por cada apunte generado en la cuenta. De las entidades analizadas, sólo ING Direct no cobra por este

concepto. De media, las entidades aplican una comisión de 0,52 euros por apunte. En los bancos BBVA, Banesto y Popular, cobran 0,50 euros por apunte. En Activobank, Barclays, Unicaja, Sabadell, La Caixa, Bankia y Santander, 0,60 euros. Bankinter no publicita en su web la comisión por este concepto, pues será el acordado entre consumidor y entidad. ING Direct no aplica comisión por este concepto.

La comisión por administración/apunte va desde los 0 euros en ING Direct a los 0,60 euros por apunte en Activobank, Barclays, Unicaja, Sabadell, La Caixa, Bankia y Santander.



En las comisiones por administración cada entidad excluye determinados apuntes que no llevan aparejada ninguna cuota. En el caso del **BBVA** la comisión por administración no se cobrará en los ingresos y reintegros en efectivo en general, adeudo por cheques y comisiones así como por los adeudos/abonos de intereses. Los adeudos por comisiones de administración se efectuarán coincidiendo con la liquidación periódica de la cuenta.

En **Barclays**, en la comisión de administración quedan exceptuados de tal percepción los apuntes ocasionados por adeudos de cheques, ingresos y reintegros en efectivo en ventanillas de las oficinas del propio Banco, adeudos de comisiones y abonos y adeudos de intereses.

En **Unicaja** la comisión por apuntes en cuentas a la vista y cuentas o libretas de ahorro corresponde exclusivamente a servicios complementarios a los del servicio de caja que son inherentes a toda cuenta. Por ello la entidad no cobra esta comisión por los apuntes de liquidación de comisiones, adeudos/abonos de intereses, ingresos//reintegros de efectivo (incluido ventanilla y cajeros automáticos) y por cheques.

En el caso de recibos domiciliados será de aplicación la *“Comisión por adeudo de recibo domiciliado”* (que se cobrará 0,60 euros por cada documento y es incompatible con la percepción por el mismo apunte de la *“comisión por apuntes”*). Los ingresos de efectivo exentos de esta comisión son aquellos que sólo informen del nombre o denominación social del ordenante del ingreso y el concepto por el cual se efectúa el mismo.

En el **Banco Sabadell** la comisión de mantenimiento y de administración se aplica siempre que el saldo medio del período de liquidación no supere los 30.000 euros. En lo referente a la comisión de administración, están excluidos por apunte el adeudo de cheques y pagarés, el abono y adeudo de intereses y comisiones, los

ingresos y reintegros de efectivo y los cinco primeros apuntes de cada mes, con independencia de los señalados anteriormente.

En **Banesto** se encuentran exentos de comisión de administración los apuntes derivados de ingresos de efectivo, reintegros en efectivo, adeudo de comisiones, adeudo de cheques, liquidación de intereses y rectificación de errores.

En **Ibercaja** la cuota de mantenimiento por depósitos a la vista incluye el servicio de caja, ingresos en efectivo sin justificante especial y reintegros de efectivo, adeudo de cheques, edición de apuntes en soporte libreta o extracto mensual de operaciones realizadas sobre el depósito, consulta de saldo y movimientos por canales de autoservicio, la información fiscal y las liquidaciones de intereses, comisiones y gastos.

En **Bankia**, la cuota de administración no se devengará sobre aquellos apuntes que se originen por ingresos y reintegros en efectivo, adeudos de cheques y adeudos/abonos de intereses y adeudos de comisiones.

En la Memoria del Servicio de Reclamaciones 2011 del Banco de España, en lo referente a criterios del servicio de reclamaciones, se indica que la comisión de administración *“generalmente, está vinculada al funcionamiento de la cuenta, es decir, al uso que se haga de ella. Se establece como el pago de una cantidad fija por cada apunte que se realice durante el período de liquidación. Es común excluir de su aplicación un número determinado de apuntes (p. ej., los diez primeros) y/o un tipo (excluir todos los ingresos en efectivo). Esta comisión es compatible con la de mantenimiento, ya que suele pagarse cuando la entidad presta servicios de cargo y abono adicionales a los cubiertos por la comisión de mantenimiento, tales como adeudos e ingresos por conceptos diferentes”*.

El banco debe informar de forma clara y completa sobre si la cuantía de la comisión que aplica al usuario por apunte está vinculado a la contratación de productos adicionales y a la duración de éstos. Igualmente, el banco tiene que dejar claro los importes de la comisión por apunte en caso de rescindir el contrato de los productos adicionales contratados. Si el consumidor no recibe esta información de manera transparente debe presentar una reclamación.

### **Transferencias emitidas**

En la Memoria del Servicio de Reclamaciones de 2011 se señala que desde la entrada en vigor de la Ley de Servicios de Pago, ya no existe diferencia alguna en cuanto al tratamiento jurídico entre las transferencias nacionales (en las que tanto el que envía el dinero como el que lo recibe se encuentran en España) y aquellas en las que una de las partes se encuentra en España y la otra (bien el ordenante bien el beneficiario) en un país miembro de la Unión Europea y se realicen en euros o en una moneda de un país de la Unión Europea.

Las transferencias con origen o destino en España se intercambian a través del Subsistema General de Transferencias, del Sistema Nacional de Compensación Electrónica (SNCE), y abarcan tanto las ordenadas y recibidas en España como las de los demás países de la Zona Única de Pagos SEPA (integrada por los 27 países miembros de la Unión Europea e Islandia, Liechtenstein, Mónaco, Noruega y Suiza).

El Sistema Nacional de Compensación Electrónica, para las transferencias nacionales, hasta la reforma de 2006, tramitaba todas las transferencias nacionales en euros con la cláusula OUR. El 17 de octubre de 2006 entró en vigor una modificación (SNCE/A/03/758) de la Instrucción operativa SNCE/A/03/55 del citado subsistema de intercambio, que contemplaba la posibilidad de que en determinadas

transferencias ordenadas en España el cliente ordenante optara por soportar (como hasta 2006) la totalidad del coste de la operación (cláusula OUR) o que el ordenante y el beneficiario compartieran los citados costes, asumiendo cada uno los que genere su respectiva entidad (cláusula SHA).

Tras la aprobación de la Ley de Servicios de Pago, en toda prestación de servicios de pago que no incluya una conversión en divisas, el beneficiario pagará los gastos cobrados por su proveedor de servicios de pago y el ordenante abonará los gastos cobrados por su proveedor de servicios de pago.

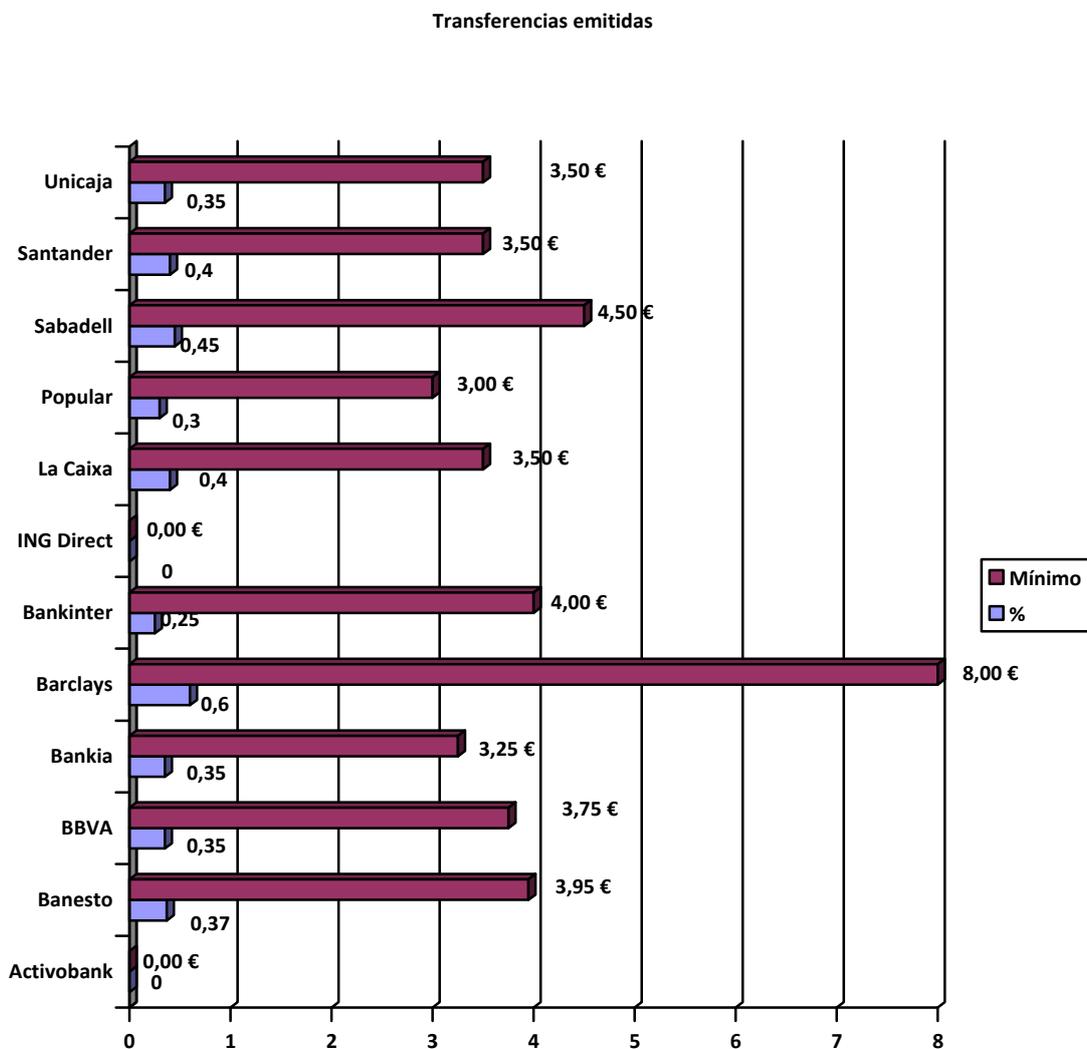
El Banco de España indica que *“en general, las entidades pueden pactar libremente las comisiones que cobran por las operaciones o servicios que presten y pueden repercutir a sus clientes los gastos efectivos en que hayan incurrido por prestar sus servicios, pero, desde el punto de vista de la transparencia que debe presidir las relaciones entidad-cliente, les es exigible:*

- *Que informen debidamente del coste de los servicios que ofrecen y de los gastos que los mismos llevan aparejados, procurando, en este caso, que, aun tratándose de estimaciones, las previsiones sean ajustadas a la realidad.*
- *Que cuenten con el consentimiento al cobro de dichas comisiones o a la repercusión de los gastos que generan los servicios”.*

Asimismo, señala que *“con carácter general, este Servicio de Reclamaciones entiende que, cuando los clientes solicitan a su entidad la prestación de un determinado servicio que lleve consigo el devengo de una comisión por el mismo, las entidades deben poner los medios necesarios para que quede constancia tanto de la solicitud del servicio como de la aceptación de la comisión concreta que la prestación de tal servicio conlleve para el cliente, de acuerdo con la normativa que regula las comisiones y los principios de claridad y transparencia que deben presidir la actuación de las entidades de crédito, y esto, claro está, con carácter adicional a*

*la inclusión de la comisión en las tarifas de la entidad y con independencia del canal utilizado para ordenar la operación”.*

El estudio de FACUA Andalucía analiza tanto el coste por emisión como por recepción de transferencias. El importe medio de las transferencias manuales emitidas dentro del Espacio Económico Europeo (EEE) a otra entidad o ciudad realizado por cuenta, cuesta de media 0,32% del valor, con un mínimo medio de 3,41 euros.



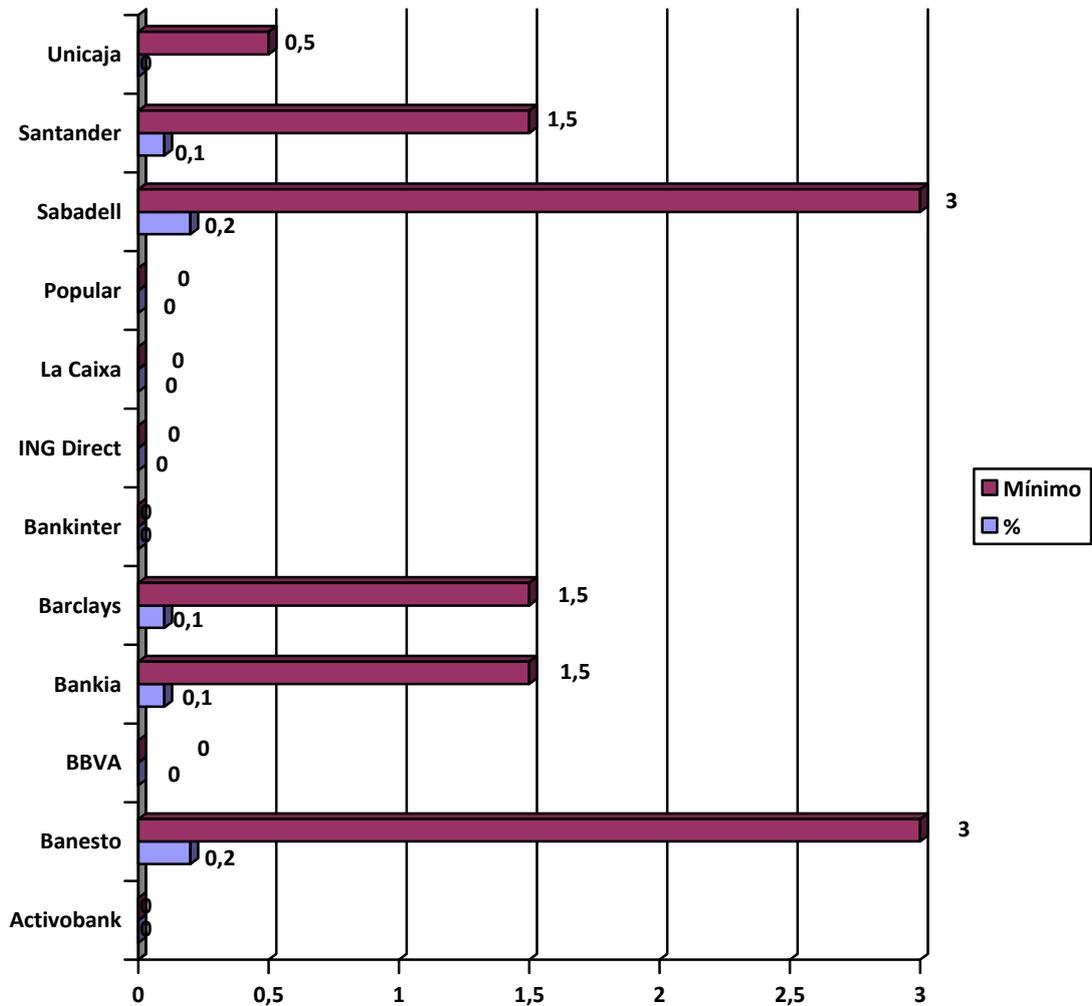
Algunas entidades aplican una comisión máxima por esta operación (Unicaja, Banco Popular, Bankinter y Bankia). La que tiene un máximo más elevado es Bankinter, 300 euros, y la que tiene el tope más bajo es el Banco Popular, 140 euros.

En lo referente a transferencias manuales emitidas por el consumidor, el porcentaje que aplican las doce entidades analizadas van desde los 0 euros que aplican en Activobank e ING Direct, ambas banca *online*, al 0,60% de Barclays con un importe mínimo de 8 euros. Le siguen, con los porcentajes más elevados, Sabadell, 0,45% con un mínimo de 4,5 euros, La Caixa y Santander, 0,40%, mínimo 3,5 euros, Banesto 0,37%, 3,95 euros, BBVA 0,35%, 3,75 euros, Bankia, 0,35%, 3,25 euros, Unicaja 0,35%, 3,50 euros, Popular 0,30%, 3,00 euros, Bankinter 0,25% con un mínimo de 4,00 euros y Activobank e ING Direct que no cobran por este concepto.

Desde 2006 las entidades pueden cobrar por recibir dinero (a excepción del pago de nóminas y pensiones así como la devolución de impuestos). El importe que aplican las entidades analizadas va desde el 0% en Activobank, Bankinter, BBVA, ING Direct, La Caixa y Unicaja, hasta el 0,2% con un mínimo de 3,00 euros que cobra Banesto. Barclays, Bankia y Santander, cobran 0,1% con un mínimo de 1,50 euros.

El Banco de España señala que *“las comisiones derivadas de la ejecución de una orden de transferencia deben figurar, en primer lugar, registradas en las Tarifas de Comisiones y Gastos que las entidades tienen a disposición del público, informando de su existencia en el Tablón de Anuncios que debe encontrarse en un lugar visible en todas sus oficinas, tarifas que previamente habrán sido registradas en el Banco de España”*.

Transferencias recibidas



Añade que *“Las comisiones adeudadas deben responder a los costes derivados de la ejecución de la transferencia, no cargando distintas comisiones por similares conceptos, como el cobro de una comisión por el abono en cuenta, y el de otra adicional por la notificación del abono en el caso de transferencias recibidas”* (más en detalle en el punto referido a ingresos en cuenta).

El Banco de España también se refiere a las buenas prácticas bancarias, y considera como tal *“que las entidades no efectúen una aplicación automática de las tarifas, ya que es obligación de las mismas ponderar las cantidades que deben cargarse a los clientes por los servicios prestados, teniendo siempre presente el principio de proporcionalidad para evitar, en la medida de lo posible, el cobro de cantidades abusivas por servicios cuyo coste real no se corresponde con el importe repercutido”*.

Añade que *“en cualquier caso, el cliente en el momento de ordenar la operación debe ser informado de los costes que la misma conlleva, a fin de que realice una aceptación expresa de los mismos”*.

FACUA Andalucía siempre ha rechazado esta comisión, pues entiende que es un cobro que atenta contra los derechos económicos de los consumidores y que incurre en una gran opacidad y abuso. Considera que la recepción de transferencias no es un servicio accesorio que el usuario con cuenta corriente o de ahorro tenga que solicitar sino que va incluido en los servicios que estos productos ofrecen. Asimismo, entiende como inaceptable que los usuarios tengan que pagar por un servicio que sólo representaría en la práctica realizar un apunte automático en la cuenta del ingreso, cuyo coste va implícito en lo que anualmente abonan en conceptos de gestión o mantenimiento de cuenta, por lo que no debe tener un coste diferenciado y adicional, máxime teniendo en cuenta que no es un servicio que controle el cliente.

En el informe elaborado por FACUA Andalucía también se han analizado los importes que las distintas entidades cobran por transferencias internas, que en ocho de las entidades es distinta, con un importe menor. Sólo ING Direct, Banesto y Bankia no distinguen por este concepto.

Los traspasos, que son el paso del dinero entre dos cuentas del mismo titular en la misma entidad, no tienen coste en ninguna de las entidades analizadas.

### **Ingreso de cheques**

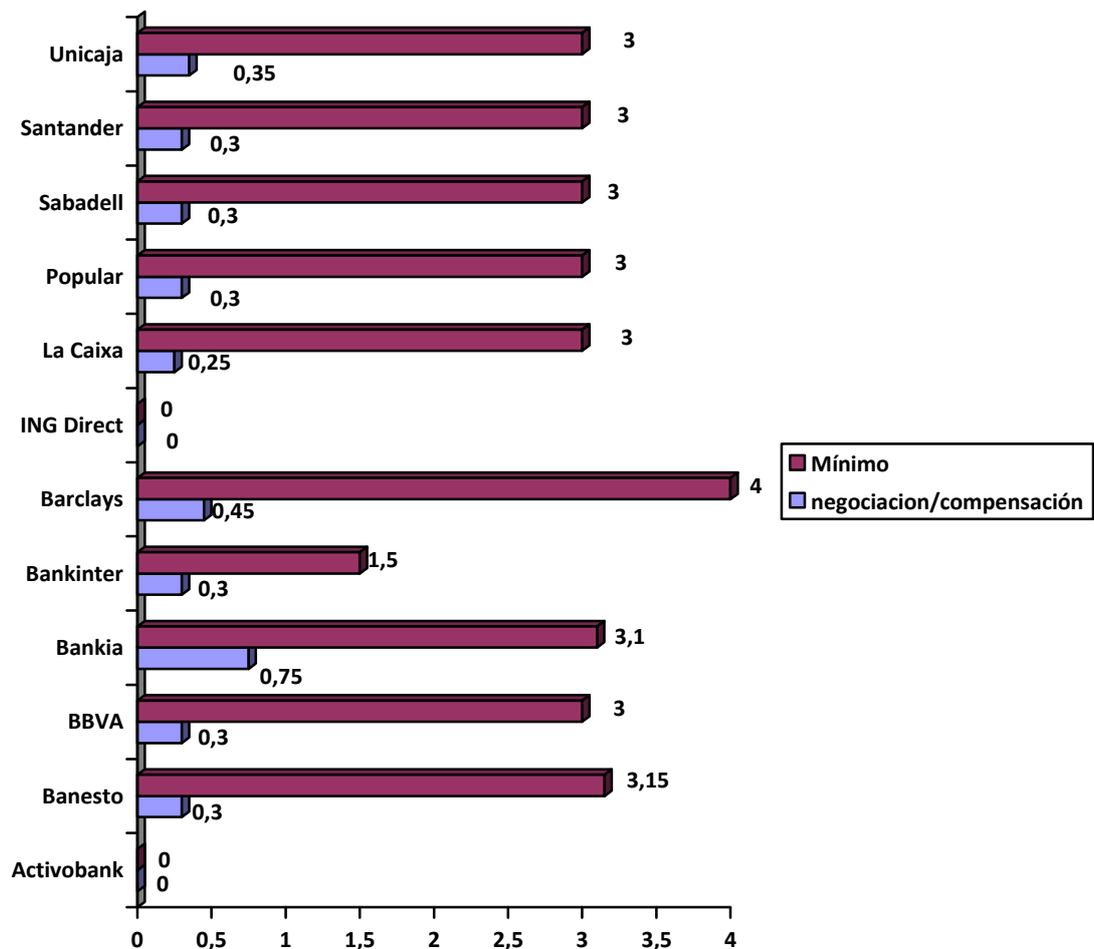
El Banco de España recuerda, en los criterios del servicio de reclamaciones, que *“la normativa básica reguladora del cheque está constituida, como es sabido, por la Ley 19/19, de 16 de julio, Cambiaria y del Cheque (LCyCh)”*.

*“El cheque es un título-valor cambiario que puede ser utilizado con la finalidad de disponer del dinero disponible en una cuenta abierta por el librador en un banco. El cheque adopta la forma de una orden de pago, pura y simple, dirigida a un banco (librado) y a favor de un tercero, a su orden o al portador. La LCyCh dedica al cheque los artículos 106 y siguientes”*, indica el Banco de España.

El informe de FACUA Andalucía pone de manifiesto que el ingreso de cheques de otra entidad o ciudad tiene una comisión media del 0,30%, con un mínimo de 2,48 euros de media. Donde resulta más caro ingresarlos es en Bankia, 0,75%, que aplica un mínimo de 3,10 euros.

El precio mínimo medio que se abona es de 2,48 euros. Este importe es más elevado en Barclays, 4 euros, seguido de los 3,15 euros de Banesto. En el lado opuesto se sitúa ING Direct, donde no se cobra por este concepto.

Cheques - negociación / compensación



Cuando el consumidor ingresa un cheque en su cuenta corriente o de ahorro supone un coste para el usuario; un porcentaje del importe del cheque y un coste mínimo.

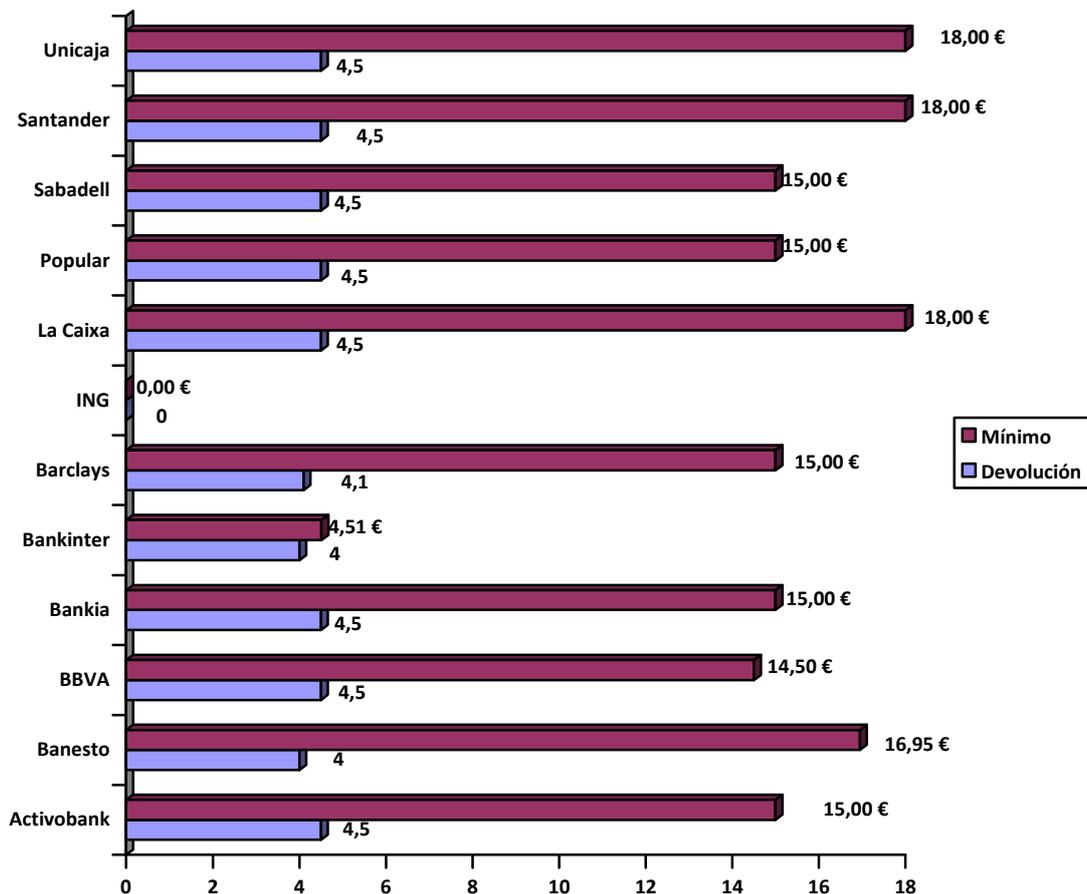
Esta cuantía va desde el 0% de Activobank e ING Direct, en ambos casos banca *online*, hasta los 0,75% de Bankia con un mínimo o fijo de 3,10 euros. Le sigue Barclays con un coste de 0,45%, y un importe de 4,00 euros, Unicaja, 0,35%, 3,00

euros, BBVA, Sabadell, Banesto, Popular, y Bankinter 0,30% con un mínimo o fijo de 3,00 euros en BBVA, Sabadell, Popular y Santander, y del 3,15 en Banesto y 1,50 euros en Bankinter. La Caixa cobra un 0,25% con un mínimo de 3,00 euros.

FACUA Andalucía advierte que algunas entidades, como el Banco Santander, aplican una comisión distinta en función de si el ingreso del cheque es de la misma plaza (misma ciudad) o distinta, una práctica que el propio Banco de España señalaba ya en 2005 que *"no existen en principio razones técnicas o de coste que avalen una diferenciación de comisiones de esa naturaleza"*, por lo que ha venido indicando a las entidades que *"deberían tender a suprimirla"*.

FACUA Andalucía también ha analizado los importes que las entidades cobran por devolución de cheques, porcentaje y mínimo. ING Direct no cobra ningún concepto por devolución de cheques. En el otro extremo, BBVA, Unicaja, Sabadell, Popular, La Caixa, Bankia, Santander y Activobank cobran un 4,5% sobre la parte devuelta del nominal del cheque. Las entidades cobran una comisión mínima por la devolución de cheques, importe que no supone ningún coste en ING Direct. En contraposición se encuentran La Caixa, Unicaja y el Banco Santander, que aplican una comisión mínima de 18 euros en caso de devolución de cheques. Le sigue Banesto, 16,95 euros, después Barclays, Sabadell, Popular, Bankia y Activobank, 15 euros, BBVA, 14,50 euros y Bankinter, 4,51 euros. FACUA Andalucía critica los elevados importes que cobran los distintos bancos por la devolución de cheques, que llegan a alcanzar los 18 euros de mínimo, una cantidad muy elevada.

Ingreso Cheques - devolución



### Ingresos en cuenta

FACUA Andalucía está recibiendo en el último año, quejas y reclamaciones por parte de los usuarios referentes al cobro de comisiones por ingresar dinero en efectivo en cuenta de un tercero por ventanilla.

La Caixa cobra 2 euros por este concepto y el Banco Sabadell y Popular aplican una comisión de 1,50 euros si se ingresa en una cuenta de no consumidores.

FACUA Andalucía critica esta práctica financiera al considerar que es una de las operaciones que deberían estar inherentes a la propia existencia de la cuenta corriente.

La federación lamenta que el Gobierno permita esta práctica, a todas luces abusiva y que ya el Banco de España criticó en su Memoria anual de 2010 y 2011 donde señalaba que *“la aceptación de ingresos en efectivo para abono en cuenta de la propia entidad receptora constituye una prestación del servicio de caja, inherente al contrato de cuenta y, por tanto, no puede ser remunerada de forma independiente. Es decir, dado que el servicio de caja, en estos supuestos, se retribuye a través de la comisión de mantenimiento, el adeudo de cualquier otra comisión se considera improcedente”*.

En consecuencia, siempre que el ordenante del ingreso no pretenda un servicio adicional al del simple ingreso de efectivo en la cuenta de un tercero, como, identificar el concepto del ingreso o el nombre del ordenante, las entidades no están habilitadas para adeudar comisión alguna por prestar este servicio.

FACUA Andalucía critica que las entidades financieras emitan un justificante adicional al consumidor que ingresa el dinero sin informarle previamente que este servicio supone un coste aparejado y sin dejar claro qué es dicho documento y si es necesario en la operación que el consumidor desea llevar a cabo. En la memoria de 2011 del BDE se indicaba que *“en los casos en que el cliente desea que conste el concepto de pago, las entidades, con el fin de que aparezca el concepto de pago si ese es el deseo del ordenante, pueden proporcionar un justificante adicional, por el que estarían habilitadas a percibir una comisión, siempre que se verifiquen los requisitos para ello”*.

## Gastos de correo

El Banco de España señala que los gastos de correo *“recogen el costo que supone (sin beneficio para la entidad de crédito) el envío de cualquier documento que mantenga informado al cliente de su situación”*.

Añade que *“tras la entrada en vigor de la Ley 16/2009, de Servicios de pago, no se adeudarán estos gastos a los clientes por el cumplimiento de sus obligaciones de información, cuando obviamente estén referidas a este tipo de servicios o contratos que los sustentan. No obstante, podrá acordarse su cobro por la comunicación de información adicional o más frecuente, o por la transmisión de esta por medios de comunicación distintos de los especificados en el contrato marco, siempre que hubiera sido solicitada por el usuario del servicio y que los gastos fueran adecuados y acordes con los costes efectivamente soportados”*.

FACUA Andalucía denuncia que algunas entidades aplican esta comisión sin ofrecer información clara y transparente a los consumidores, una práctica que critica el Banco de España al indicar que *“Fuera de estos supuestos, cuando las entidades carguen gastos de correo, por estar legitimadas para ello, deberán indicarse estos con la máxima claridad”*.

El Banco de España se refiere a los gastos que realmente pueden repercutirse a los consumidores, indicando que *“En cualquier caso, este Servicio considera que, dado que la entidad no puede repercutir más que los costes efectivamente incurridos, por cuenta de terceros, en cada envío no sería admisible que:*

*- Se adeudaran tantos gastos de correo como documentos remitidos en el mismo envío, pues aceptarlo implicaría un lucro improcedente para la entidad.*

*- Se hiciera recaer en el cliente el importe íntegro del gasto si el envío es aprovechado por la entidad para incluir información adicional a la pactada o información no requerida ni aceptada previamente por el cliente.*

*Tampoco se considera una buena práctica bancaria que las entidades repercutan los gastos de correo a sus clientes cuando estos han dado instrucciones inequívocas de que no se les remita ninguna comunicación por este medio”.*

Desde hace años FACUA Andalucía ha criticado que las entidades repercutan a los clientes los gastos de correo cuando aprovechan dicho envío para remitir publicidad de diversos productos de la entidad, una práctica que como se ha indicado no es admisible por el propio Banco de España.

Respecto a los gastos ocasionados por envío de correspondencia, las distintas entidades analizadas hacen referencia a los mismos pero de un modo poco claro, al tener el consumidor que consultar cada uno de los distintos apartados, comisiones por transferencias, cheques... para conocer si cada uno de los movimientos que realiza supone la remisión de correspondencia. A continuación se detalla la información que aparece publicada sobre tarifas y comisiones de las diferentes entidades analizadas y que publican en sus propias páginas web:

En el **Banco Sabadell**, en las condiciones generales referidas a gastos de envío y/o comunicación, se indica que *“se cobrarán los gastos de correo que se especifican en los distintos epígrafes así como en cualquier operación cuya cumplimentación requiera envío de carta-comunicación. Los importes por este concepto, serán adaptados simultáneamente a cualquier modificación de las tarifas postales”.*

En el apartado referido a cobro de cheques, se señala que *“además de las tarifas indicadas, se cobrarán en concepto de gastos de correo, los que se generen por este concepto en la realización de la operación”.*

En **Activobank** las condiciones generales referidas a gastos de envío y/o comunicación, se indica que *“se cobrarán los gastos de correo que se especifican en los distintos epígrafes así como en cualquier operación cuya cumplimentación requiera envío de carta-comunicación. Los importes por este concepto, serán adaptados simultáneamente a cualquier modificación de las tarifas postales”*.

En el apartado referido a cobro de **cheques**, se señala que *“además de las tarifas indicadas, se cobrarán en concepto de gastos de correo, los que se generen por este concepto en la realización de la operación”*.

En el **Banco Popular** en las condiciones generales se indica que *“se repercutirán al cliente en general los gastos generados por las propias operaciones y servicios, en concreto: La tarifa oficial que tenga publicada en cada momento la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, para las comunicaciones y el envío de la documentación correspondiente a operaciones que se expresen en cada epígrafe de la tarifa. Los importes de estos conceptos se adaptan simultáneamente a cualquier modificación de las tarifas postales”*.

En el epígrafe 6 referido a transferencias, el 10, referido a cuentas corrientes y de ahorro (y cuentas de pago) y en el 15 sobre créditos (donde se señalan las comisiones por descubierto y reclamación de descubiertos) se indica que como gastos de envío y comunicación *“se repercuten los gastos de correo, teléfono, u otros medios de comunicación generados por cada operación. En concreto para los gastos de envío, se aplica: La tarifa oficial que tenga publicada en cada momento la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, si se remiten en papel por vía postal”*.

En **Banesto**, en el epígrafe 2 sobre cobro de efectos se indica que *“ los gastos de correo, teléfono, telex u otros medios de comunicación se repercutirán los generados por cada operación”*.

En **Bankinter**, no aparece información al respecto.

En **Bankia**, en las condiciones generales aplicables a todas las operaciones, se indica en el apartado de gastos que *“en las comunicaciones y en el envío de la documentación correspondiente a las operaciones que se expresan en cada epígrafe de la tarifa, se repercutirán los gastos en que se incurra, de acuerdo con las tarifas postales vigentes en cada momento, así como los gastos por teléfono, telegramas, telex, fax, swift e intereses de demora si los hubiere”*.

En **La Caixa**, los gastos en concepto de envío y/o comunicación, *“se repercutirán al cliente de acuerdo con las Tarifas Oficiales Postales y de Comunicaciones”*.

En el **Banco Santander**, cuando se refiere a comisión por envío de extractos (información normalizada sobre movimientos de la cuenta) se señala *“información facilitada periódicamente por el Banco con carácter general (extracto habitual)”* se indica que está exento pero añade que en el caso de *“información adicional relativa a períodos de mayor duración de las facilitadas por el banco (mensual, trimestral u otros), a solicitud del cliente”*, tiene un coste dependiendo del soporte en que se facilite.

En el **BBVA**, en las condiciones generales se indica que *“para España, en las comunicaciones y en el envío de la documentación correspondiente a las operaciones que se expresan en cada epígrafe de la tarifa, se aplicará, la tarifa oficial que tenga publicada en cada momento, la Dirección General de Correos y Telecomunicaciones*

*del Ministerio de Transportes, Turismo y Comunicaciones". Se añade que "caso de utilizar sistemas privados de distribución/menajería, se repercutirán los gastos generados, siempre que se utilicen a solicitud del cliente".*

En Barclays se señala que *"Por negociación, compensación y devolución de cheques se cobrará gastos de correo por envío según Tarifas de Correos. En cuanto a transferencias y otras órdenes de pago se aplicarán por correo los importes según tarifa de correos".*

En Unicaja se señala en las condiciones generales que por gastos de correo, telex y teléfono *"se cobrarán gastos de correo en cualquier operación que requiera envío de carta-documentación al cliente siendo en cada momento los establecidos en las Tarifas Oficiales Vigentes". "Los gastos de correo que se repercutirán a nuestra clientela serán los que se generen en la realización de las operaciones y servicios prestados".*

En transferencias y órdenes de pago emitidas se indica que por correo se cobrarán los importes *"según tarifas oficiales".*

### **Entidades encuestadas**

FACUA Andalucía ha analizado los datos de doce entidades financieras, accediendo a la información que las mismas tienen publicadas en su página web y que son las máximas a aplicar. Los bancos analizados son Activobank, Banesto, Bankinter, Bankia, Barclays, BBVA, ING Direct, Unicaja, Sabadell, Popular, La Caixa y Santander.

## RECOMENDACIONES

FACUA Andalucía recomienda a los consumidores no dejarse llevar por las apariencias ni por las campañas de marketing de las entidades bancarias, pues la entidad que inicialmente parece más económica puede resultar más cara dependiendo del uso que el usuario dé a la cuenta.

Asimismo, FACUA Andalucía aconseja aclarar con la entidad las posibles condiciones adicionales que esta exige al usuario y la duración del contrato de los productos adicionales para mantener las condiciones pactadas; si las hubiere debe venir recogido de forma clara y expresa en el contrato.

Las entidades deben facilitar información completa y clara de las condiciones que van a aplicar al consumidor. Las entidades deben facilitar el contrato al usuario, que puede solicitarlo antes de suscribirlo, para leerlo tranquilamente, valorarlo y analizar y comparar con otras entidades si así lo estima oportuno. Actualmente hay entidades que se niegan a facilitarlo.

FACUA Andalucía reclama que los contratos de cuenta con una entidad financiera deban redactarse de forma clara, con información completa y en un lenguaje comprensible por el consumidor. Asimismo, entiende que la tipografía utilizada en la actualidad por la mayoría de las entidades, con letras ininteligibles y en formato poco claro, así como la manera de presentarlo, sin un esquema claro y con conceptos que se entremezclan, dificultan la comprensión del contrato por parte del consumidor.

En este sentido, el Banco de España señala que *“de acuerdo con las buenas prácticas bancarias que les obligan a velar tanto por sus intereses como por los de*

*sus clientes, tienen la obligación de facilitar una información financiera completa y comprensible de los productos que contratan”.*

*El BDE continúa indicando que “en este sentido, ha sido opinión reiterada de este Servicio de Reclamaciones que la transparencia y claridad deben ser los principios inspiradores que han de regular la relación de las entidades con sus clientes, de modo que en todo momento estos puedan conocer la situación de sus posiciones, la razón de los registros anotados en sus cuentas y los motivos de la actuación de las entidades (autorizaciones, denegaciones, modificaciones...) hacia ellos.*

*Así, frente al derecho de la entidad a autorizar, o no, las operaciones solicitadas por sus clientes (y en las condiciones que considere oportunas), el cliente tiene derecho a seleccionar la entidad con la que se unirá financieramente durante un plazo de tiempo. Pero para ello es esencial poder comparar las ofertas que le presentan las entidades que operan en el mercado, de modo que esta elección mutua vaya precedida de un período de reflexión y aceptación recíproco. Por este motivo, es esencial que las entidades garanticen a sus clientes que reciben la adecuada información con una antelación razonable a la formalización de los contratos, facilitando, de este modo, la comparación de las ofertas de las distintas entidades y estimulando su competencia”.*

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Comisiones bancarias:** las comisiones bancarias son las cantidades que las entidades de crédito le cobran al usuario o consumidor en compensación por sus servicios (por ejemplo, enviar una transferencia, cambiar divisas, administrarle una cuenta, estudiar un préstamo, darle una tarjeta de crédito, etc.). Las entidades pueden también repercutirle los gastos justificados que tengan que pagar a terceros para poder prestarle al usuario dichos servicios. Las comisiones pueden cobrarse juntas, como un solo cargo genérico (caso de las tarifas planas) o separadas, es decir, un cargo individualizado por cada servicio prestado.

**Comisión de mantenimiento:** es la cantidad que se suele pagar para compensar a la entidad de crédito por la custodia del dinero, el mantenimiento de los registros necesarios para el funcionamiento del depósito, el derecho a ordenar cargos y abonos en la cuenta, el servicio de caja básico asociado a la cuenta, que en la mayor parte de las entidades, pero no en todas (dependerá de lo pactado por el consumidor y la entidad en el contrato), incluye los ingresos y reintegros en efectivo o disposiciones mediante cheque, adeudos e ingresos que se derivan de las liquidaciones periódicas de la propia cuenta y la entrega de los medios de disponibilidad habitual del depósito: talonarios de cheques o libretas así como la emisión de documentos (extractos y liquidaciones) que deben facilitar a sus clientes.

**Comisión de administración:** esta comisión suele abonarse cuando la entidad presta servicios de cargo y abono adicionales a los cubiertos por la comisión de mantenimiento, tales como adeudos e ingresos por conceptos diferentes a los mencionados en el apartado anterior, por ejemplo los adeudos de recibos, los apuntes de transferencias ordenadas o recibidas, etc.

**Gastos de correo:** la entidad puede repercutir al usuario o consumidor, si así lo tiene previsto en el contrato, los gastos de envío de documentos, extractos y liquidaciones.

**Transferencia:** es el traspaso de fondos ordenado por un consumidor o usuario desde su cuenta a la de un beneficiario (en la misma u otra entidad bancaria). Esta operación comporta normalmente el cobro de una comisión por parte de la entidad.

**Traspaso de efectivo:** es el traspaso de dinero entre cuentas de un mismo titular, situadas en entidades distintas, que se formaliza mediante una orden dada por el usuario o consumidor a la entidad que ha de recibir el dinero, para que ésta la transmita a aquella de la que proceden los fondos. El importe mínimo de la orden de traspaso ha de ser de 6.000€ y el máximo será de 150.000€ por cuenta de cargo y día.

**Descubierto:** en una cuenta corriente, es el saldo deudor, más conocido popularmente como *"números rojos"*. Solo puede producirse cuando la entidad autorice disposiciones por encima del saldo existente. El tipo de interés que puede aplicarse a estos descubiertos está regulado por ley y no puede dar lugar a una tasa anual equivalente superior a 2,5 veces el interés legal del dinero.

**Cheque:** es el documento consistente en un mandato de pago que permite a su poseedor recibir una cantidad determinada de dinero contra los fondos que la persona que firma el cheque -librador- tiene en una entidad bancaria.

**Cheque devuelto, sin fondos o al descubierto:** es el cheque librado sin que la persona que lo emite tenga fondos suficientes en su cuenta para atender al pago. Si se ha hecho con ánimo de defraudar a un tercero, se considera un delito.

**Apunte:** es el asiento o anotación en el registro contable de una cuenta.



Consumidores en Acción

subvencionado por

