

## Se cobra por todo y más que nunca

LA REDUCCIÓN DE LOS BENEFICIOS DE BANCOS Y CAJAS EN SUS MÁRGENES FINANCIEROS HA REPERCUTIDO EN QUE LOS USUARIOS PAGAN MÁS EN CONCEPTO DE COMISIONES, SOBRE TODO LAS RELACIONADAS CON TARJETAS Y CUENTAS CORRIENTES

Hoy los bancos cobran por todo. Hace no tanto tiempo -entre 2005 y 2007- algunas entidades promocionaban a bombo y platillo ofertas de "comisiones cero" que eximían al usuario del pago de tarifas básicas como las vinculadas al mantenimiento de las cuentas, la emisión de tarjetas o la realización de transferencias. Numerosos bancos, contagiados por el éxito de esas campañas en la captación de nuevos usuarios, se sumaron de una u otra manera a esta moda. Y así llegaron las tarifas planas de comisiones bancarias, la exención del pago de estos gastos a clientes relacionados con ciertos productos, nóminas y recibos... Las iniciativas eran diversas y las comisiones entraban en una fase bajista que parecía tender a cero. Desafortunadamente para los usuarios, esta tendencia ha cambiado. Ahora lo que se lleva es lo contrario, elevar las comisiones al máximo y cobrar por todo lo que se pueda. La nueva estrategia tiene su porqué: al igual que en momentos de bonanza económica y de competencia extrema entre las entidades financieras por captar usuarios, eliminar las comisiones constituyó un gran gancho promocional, con la crisis actual, bancos y cajas están viendo caer sus márgenes financieros básicos y recurren a otras alternativas para continuar con un buen nivel de ingresos. Son muchas las que han optado por encarecer sus comisiones y por hacerlo, además, de golpe y en todas sus modalidades: mantenimiento de cuenta, transferencias, cobro de cheques, administración de tarjetas, solicitud del estudio de un crédito... Incluso las tarifas planas para quedar exento del pago de

comisiones han subido de precio. Los contados clientes que disfrutaban de promociones "comisiones cero" (no más del 15% del total) saben que, de todos modos, hay otros muchos conceptos -relacionados con planes de pensiones, fondos de inversión, valores de Bolsa e hipotecas- por los que deben seguir pagando, y además, cada vez más.

En 2007, las cinco grandes entidades bancarias españolas ingresaron 15.750 millones de euros en concepto de comisiones, casi un 11% más que el año anterior. Algunas llegaron al 15% más. Para 2008 se estima una caída en los ingresos por comisiones debido a la menor venta de fondos de inversión, valores y fondos de pensiones, productos que con la crisis han perdido la confianza del cliente. De ahí que muchos bancos y cajas estén encareciendo sus comisiones.

### Principales comisiones bancarias

#### • De servicio:

Se aplican por los servicios más básicos, utilizados por la mayoría de los usuarios. Es el caso de comisiones por mantenimiento de cuenta, cobro y emisión de cheques y realización de transferencias. Salvo que se disfrute de una "tarifa plana" de comisiones o de una campaña que exime el pago de estas tarifas, el usuario percibirá un significativo incremento de estas tasas.

#### • De mantenimiento de cuenta:

El coste medio por mantener una cuenta corriente es de 20 euros anuales, aunque puede llegar hasta 42 euros. Si la comi-



sión que le cobran es de 9 ó menos euros anuales puede felicitarse, es de las más baratas del mercado. En el último año, el incremento medio de la comisión por una cuenta corriente fue de más de un 7%. Para evitar este gasto, lo mejor es suscribir una cuenta corriente por Internet, ya que a través de este canal las entidades eximen del pago de las comisiones básicas por servicios.

#### • Comisiones por transferencias:

La tendencia es también alcista. La normativa del Banco de España permite desde octubre de 2006 cobrar comisiones tanto al emisor como al receptor de la transferencia. Las entidades no han comenzado aún a convertir en hecho esta posibilidad, pero no cabe confiarse. En 2008, la tarifa media por una transferencia de 10.000 euros dentro de una misma plaza alcanzó un 6,3%, hasta alcanzar los 3,19 euros, según el Banco de España. Las entidades, por lo general, aplican mayores comisiones cuando los importes son inferiores. Los porcentajes sobre el capital que se quiere transferir van desde un 0,05% hasta un 0,40%. Como mínimo cobran 2,50 euros y, como máximo, 6 euros.

#### • Comisiones por uso de tarjetas:

Ésta es una de las partidas con las que los bancos obtienen mayores ingresos y es, precisamente, en la que se están produciendo más revisiones, siempre al alza, en los últimos meses. Sacar dinero de un cajero con una tarjeta de débito en una entidad diferente a la del cliente pero

pertenciente a la misma red (Servired, Euro 6000 o 4B) costaba a finales del pasado año 0,71 euros de media, con un incremento del 18% respecto al mismo mes del año anterior. Si se trata de una extracción de efectivo en una red distinta a la del banco o caja de origen, se paga hoy de media 2,65 euros, un 2,32% más que a finales de 2007. Ambos datos corresponden a extracciones de 300 euros. No obstante, también en este capítulo las entidades aplican distintas comisiones en función de la cantidad de dinero que se extraiga. En tarjetas de débito, el cobro máximo por sacar dinero de un cajero de una entidad distinta pero de la misma red representa el 2% del dinero a extraer. En tarjetas de crédito, la comisión es de entre un 2% y un 4%. Y la tarifa, por muy legal que sea, constituye un abuso. Incluso la banca on-line, que en algunos casos eximía de comisiones por extracciones con tarjeta en cajeros de la propia red, se ha contagiado de esta moda de cobrarlo todo.

#### • Comisiones por descubiertos en cuenta:

Tener la cuenta en números rojos también sale hoy más caro que hace un año. De media, las entidades cobran 10,05 euros cuando un cliente deja su cuenta en rojo, un 23% más que a cierre de 2007, un auténtico sablazo. A esto hay que sumarle la denominada "comisión por reclamación de descubiertos" que se sitúa hoy en 28,91 euros, frente a los 26,81 euros de hace poco más de un año: la subida ha

sido del 7,83%. El artículo 19, apartado 4 de la Ley 7/1995 del 23 de marzo dice que la comisión percibida por situaciones de descubierto, junto con los intereses, no podrá dar lugar a una tasa anual equivalente superior a 2,5 veces el interés legal del dinero (que en la actualidad se sitúa en el 5,5%).

### Comisiones por productos de inversión

#### • Fondos de inversión y de pensiones:

Las entidades son libres de fijar las comisiones que aplican por gestionar sus productos de inversión. No obstante, la Comisión Nacional del Mercado de Valores -para los fondos de inversión- y la Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones -para los fondos de pensiones- fijan las cantidades máximas. En los fondos la comisión de gestión no puede superar el 2,25%, la de depósito el 0,2% y las de suscripción y reembolso, el 5%. Las comisiones deben figurar en el reglamento de los fondos de inversión. Para cualquier incremento o reducción, la gestora solicitará permiso a la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Autorizados los cambios, los participantes que no estén de acuerdo pueden, en el plazo de un mes, salir del fondo sin que suponga penalización. Aunque pueda resultar paradójico, son numerosas las gestoras que bajan el coste de las comisiones de sus productos para mostrarse más atractivas ante los ahorradores. La



EN 2007 LAS CINCO GRANDES ENTIDADES BANCARIAS ESPAÑOLAS INGRESARON 15.750 MILLONES DE EUROS EN CONCEPTO DE COMISIONES, CASI UN 11% MÁS QUE EL AÑO ANTERIOR

caída de los mercados ha dejado a muchos fondos de inversión sin rentabilidad, sobre todo a los de renta variable, que han perdido más de un 40% de media en 2008. Por su parte, los de renta fija, en los mejores casos, apenas han rendido por encima del 2%. En ocasiones, cobrar una comisión del 2,5% se come toda la rentabilidad del producto, por lo que muchos usuarios se dan de baja en estos productos. Como reacción, algunas entidades han comenzado a aplicar la "comisión de éxito": sólo cobran al cliente por su gestión si son capaces de generar beneficios. En los planes de pensiones, la suma de las comisiones de gestión y la comisión de depósito no puede superar el 2,5%. Numerosas entidades, no obstante, se aferran hasta el último céntimo a estos límites a la hora de fijar sus tarifas y la Comisión Europea ha instado a las gestoras e instituciones de planes de pensiones a hacer más competitivo este producto financiero.

#### • Bolsa:

Por mantener una cuenta de valores y operar en Bolsa las comisiones varían mucho entre unas entidades y otras. Las tarifas se mueven para las operaciones pequeñas (inferiores a 12.000 euros) entre el 0,25% y el 3% sobre el total efectivo de la operación. Si se opera a través de Internet, casi siempre las comisiones de intermediación y de compra-venta serán inferiores. Incluso hay entidades cuyas promociones permiten operar sin pago alguno de comisiones durante un periodo de tiempo. En todo caso, el

cliente siempre tendrá que pagar el denominado "canon de Bolsa". Hoy, por inversiones de hasta 300 euros, la Bolsa cobra una tasa de 1,1 euros. Si se invierte entre 300 y 3.000 euros, la cantidad es de 2,45 euros más el 0,024% de la cantidad invertida. Si se invierten entre 3.000 y 35.000 euros, la comisión se eleva a 4,65 euros más el 0,012% de lo invertido. //

## CONSEJOS PARA RECLAMAR el cobro abusivo de comisiones

**Negociar con el banco.** Pese al afán e interés de las entidades por ganar más en comisiones, bancos y cajas pueden ser flexibles en este apartado, hasta el punto de que los clientes más fieles y vinculados a la entidad pueden quedar exentos de su pago después de hablar con el director de la sucursal. Se requiere, por tanto, un trato cercano y personalizado. Si apenas se conoce al director o algún comercial bancario es más difícil librarse del pago.

**No descartar la banca on-line.** Aunque en tarjetas comienza a imponerse la moda de cobrar elevadas tarifas, en general, la banca on-line se ha distinguido por eximir a sus clientes del pago de estas tasas. Los mejores costes y su estructura financiera basada en la tecnología permiten a la banca on-line no cobrar por estos conceptos.

**Denunciar en la propia entidad.** Ante comisiones que se consideren abusivas, siempre se puede presentar una reclamación ante la entidad y, después, si es necesario, ante el Banco de España (Servicio de Reclamaciones. Banco de España. C/ Alcalá, 48. 28014 Madrid. Teléfono: 91 338 65 30). Pero sepamos que, normalmente, las comisiones serán muy caras pero no ilegales. ■

