

Crisis: la banca on line pierde sus señas de identidad

SE ACABÓ EL TODO GRATIS. LAS ENTIDADES HAN COMENZADO A COBRAR ALGUNOS SERVICIOS BÁSICOS Y LAS MEJORES OFERTAS DE DEPÓSITOS E HIPOTECAS YA NO SE CONCENTRAN EN INTERNET



Cómoda, abierta las 24 horas, disponible desde el mismo salón de casa y más barata. Son sólo algunas de las características más alabadas de la banca on line, un tipo de entidades financieras que gana adeptos de forma exponencial. Según un informe de la consultora Nielsen, a cierre de 2008 los bancos on line españoles contaban con 18 millones de usuarios, que realizaron 1.200 millones de transacciones en todo el año y 125 millones de operaciones al mes. El cierre de oficinas físicas en el que está inmersa la gran banca española y la promoción de sus servicios virtuales explican el mayor interés, en ocasiones incentivado por los propios bancos, que muestran ahora los clientes por hacer sus operaciones a través de Internet. A punto de cumplir su vigésimo aniversario en España, la banca on line sigue fiel a sus orígenes: comisiones cero o más bajas que la media del mercado, sencillez de uso y disponibilidad casi absoluta a cualquier hora del día. Sin embargo, estas entidades también han adoptado estrategias específicas para ajustarse a los efectos de la crisis: ya no es posible encontrar altas rentabilidades, como antaño, se aplican comisiones en determinados servicios y, en ocasiones, recurren al respaldo de sus matrices para ofrecer algunas prestaciones. Conocer las limitaciones actuales de estas entidades invita a reflexionar sobre las verdaderas ventajas de operar con ellas.

Se acabó el todo gratis

■ Desde que se instalaron en España, las entidades on line han presumido de prestar servicios a un coste más reducido que las convencionales. Y así era en las entidades

on line iniciales, que basaban su modelo de relación con el cliente en Internet y a través del teléfono y que, como canal complementario, abrían algunas oficinas. En este grupo se encuadran ING Direct, Uno-e, Inversis Banco, Openbank, Activo-bank, Ibanesto, Oficina Directa (de Banco Pastor), Bancopopular-e... Entidades que durante mucho tiempo no aplicaban comisiones por los servicios básicos bancarios: realizar transferencias, mantener una cuenta corriente, apuntes, ingresar cheques o extraer dinero de los cajeros. No obstante, con la crisis, desde hace unos meses su buque insignia de "comisiones cero" ha pasado a mejor vida.

■ En general, aunque las comisiones que imponen son menores que las de la banca tradicional, el "todo gratis" se ha acabado y las entidades ya cobran por algunos servicios considerados básicos. ING Direct establece comisiones por sacar dinero a débito en cajeros de la Red 6000 cuando ésta ha sido una operación gratuita durante la mayor parte de sus diez años de vida (la entidad comenzó a operar en España en mayo de 1999). La comisión mínima por realizar una operación de este tipo es de 2 euros, lo que implica que por extraer 20 euros en un cajero Euro 6000 el usuario paga una comisión del 10%. En Openbank hasta hace poco no cobraban por hacer ingresos en cuenta. Sin embargo, desde mediados de este año cobran una comisión de un euro cuando se superan los tres ingresos al mes, sea cual sea su cuantía.

■ Al margen de las entidades puras on line (creadas con el objetivo de operar

exclusivamente a través de Internet y del teléfono), los grandes bancos también han diseñado líneas específicas a fin de que sus clientes operen a través de la red. En estos casos, el cobro de comisiones es más habitual, además de elevado. Como ejemplo, basta citar el de La Caixa, que a mediados del año pasado comenzó a cobrar por los emails enviados a sus clientes para informarles de que habían realizado una transferencia. Se trata del cobro de un servicio de difícil justificación, ya que, por lo general, el email es una prestación gratuita en múltiples plataformas virtuales.

■ La banca on line se sube así al carro de cobrar comisiones por servicios de todo tipo. Por eso, antes de suscribir una cuenta en uno de estos bancos conviene consultar las tasas aplicadas. En ocasiones, los servicios bancarios pueden estar exentos, pero pueden cobrar comisiones por prestaciones de uso habitual no mencionadas.

Rentabilidades más modestas

■ Los términos de *supercuentas* y *superdepósitos* que acuñaron los bancos on line a mediados de la década de los 90 han perdido su razón de ser con la crisis actual. En cualquier entorno de mercado (incluso con la crisis de las *puntocom* del año 2000), las entidades financieras que operaban con Internet se habían caracterizado por ofrecer una mayor rentabilidad que la media del mercado con sus productos de pasivo (dinero que no se utilizará a corto plazo). En la actualidad, la dureza de la desaceleración económica y la fuerte reducción de ingresos que registran hace

que sean menos generosas en sus remuneraciones de pasivo. En estos momentos incluso se promocionan ofertas más agresivas en bancos tradicionales (sobre todo en bancos extranjeros con sucursal en España, como Citibank, Barclays y Deutsche Bank) que en la propia banca on line. Los intereses medios de los depósitos que ofrecen las entidades por Internet rondan el 2%. Sin embargo, en Citibank dan un 4% a un año y en Barclays, un 3,53%. En algunos casos, no obstante, sí que se pueden localizar ofertas de captación, promocionales o de bienvenida con tipos interesantes, aunque son muy puntuales.

■ En las hipotecas también se nota la menor agresividad de estas entidades. La creciente morosidad ha llevado a la banca, en general, a ser más cauta en la concesión de sus préstamos. Como estrategia de defensa, además de aplicar un riguroso análisis de riesgo, la banca on line ha optado por elevar los diferenciales (el porcentaje fijo que, sumado al Euribor, marca el tipo de interés) aplicados a sus préstamos. En ING Direct han pasado de conceder hipotecas a Euribor más 0,33% a hacerlo a Euribor más 1,25%. En Ibanesto ahora cobran Euribor más 0,74% (antes Euribor más 0,35%). En Openbank promocionaban su hipoteca a Euribor más 0,39% y ahora exigen el pago de Euribor más 0,54%. Los ejemplos son numerosos y ponen de manifiesto que la banca on line ha perdido parte de su competitividad y fuerza comercial en la actual crisis. Si bien hasta hace poco se podía generalizar que las mejores ofertas estaban en

la Red, en la actualidad esta máxima ha perdido sentido. Éste es un momento en el que conviene comparar entre todo tipo de entidades porque la banca on line no siempre ofrece la mejor oferta.

■ Por otro lado, su limitación para atraer clientes con el trato personal que sí permite la banca tradicional ha llevado a la banca virtual a apostar por abrir sucursales. Sin dejar de lado su esencia -incentivar la contratación por Internet- han asumido que una parte de los clientes prefiere un trato cercano y personalizado que sólo se consigue con la apertura de oficinas y con comerciales de carne y hueso, de manera que la inversión en sucursales físicas es la fórmula que se impone en el sector. Una práctica que contrasta, de nuevo, con una de las señas de identidad con las que nacieron estas entidades: prescindir de los altos costes que supone abrir sucursales a pie de calle.

El necesario apoyo de las entidades tradicionales

■ Otra de las limitaciones de la banca on line es que la recuperación del dinero no siempre es fácil e inmediata. En las entidades que exigen contratar cuentas asociadas en otros bancos, hay que remitir a estos las transferencias pertinentes para obtener el dinero. Si los ahorros se guardan en una cuenta de ahorro, el cliente deberá esperar a que se liquide la transferencia en su otro banco para disponer de su capital. Así, si la transferencia se realiza un jueves pasadas las 16:00 horas, el dinero no estará disponible hasta el martes próximo. El tiempo de liquida-



ANTES DE SUSCRIBIR UNA CUENTA
EN UN BANCO ON LINE CONVIENE
CONSULTAR LAS TASAS QUE APLICA

ción supera a menudo el de las entidades tradicionales.

- La lentitud en la tramitación de operaciones sencillas influye en la decisión de trabajar con estas entidades invisibles. Cuando un usuario desea incrementar su saldo en una entidad on line, si ésta exige disponer de una cuenta asociada, le obligarán a imprimir un documento que el cliente podrá descargarse de la web y que deberá enviar por correo ordinario. El proceso para ingresar nuevo dinero en cuenta, ya sea para contratar un depósito o cualquier otro producto de ahorro, puede prolongarse durante más de 15 días.

Operativa limitada

- La disponibilidad 24 horas es otro de los puntos débiles de la banca on line. Es cierto que cualquier cliente puede acceder a sus cuentas y consultar su saldo y movimientos cuando desee. No obstante, la operativa, es decir, la posibilidad de contratar productos o realizar transferencias, es más limitada.
- Con los avances tecnológicos y la necesidad de controlar la seguridad, hay bancos que realizan operaciones internas de compensación y liquidación de saldos durante la noche, lo que impide que los clientes puedan en ese momento contratar algún producto financiero o realizar transferencias. Se excusan con mensajes del tipo: "lo sentimos, pero debido a cuestiones técnicas de control y supervisión interna el cliente no podrá operar en estos momentos". A partir de las 22:00 horas, algunas entidades ya dan problemas y piden disculpas de forma sistemática por no prestar este tipo de servicios. //

CONSEJOS

para operar con la banca on line

Pese a las limitaciones mencionadas, la banca on line puede calificarse de competitiva, fiable, más barata en comisiones por servicios básicos que la tradicional y más cómoda. Es idónea para usuarios familiarizados con el uso de Internet y para diversificar el dinero entre varias entidades. Pese a todo, lo más conveniente es disponer al menos de parte del ahorro en una entidad tradicional con sucursales a pie de calle y otra parte en banca on line, de gran utilidad para realizar operaciones fuera del horario habitual de las oficinas. No obstante, antes de apostar por la banca virtual conviene conocer algunas de sus características. Se ahorrarán así disgustos y malentendidos:

- **Mecánica habitual para ingresar y sacar el dinero:** Lo apropiado es realizar transferencias sin la obligación de abrir otras cuentas asociadas. Conviene consultar cuántos días transcurren para que el cliente disponga de su dinero, sobre todo si no cuenta con tarjetas para extraer efectivo en cajeros.
- **Comisiones.** Es aconsejable preguntar el coste de las comisiones por utilizar los servicios más básicos: envío de emails, sms, ingresos o transferencias.
- **Horario.** El cliente debe saber el horario en el que no podrá operar, así como el horario en el que la entidad acostumbre a liquidar posiciones (en general se hace de noche), tiempo en el que la posibilidad de contratar productos o realizar transferencias se limita.
- **Oficinas físicas.** Aunque esté familiarizado con Internet, proporciona más seguridad saber que la entidad cuenta con sucursales. En algunos supuestos son necesarias, como el cobro o abono de la Declaración de la Renta mediante esa cuenta on line. ■