

## LOS BANCOS COBRAN HASTA 3 EUROS POR INGRESAR DINERO EN VENTANILLA

- Ingresar dinero en ventanilla cuesta, de media, 2,35 euros por operación de ingreso en efectivo<sup>1</sup>
- Nueve de las 15 grandes entidades del país (el 60%) cobran ya por este servicio: cuatro solo a quienes no son clientes y cinco a todos los usuarios
- Entre las que aplican un coste por ingresar en ventanilla, Unicaja, Abanca y BMN cobran las comisiones más elevadas (3 euros), mientras que Banco Popular cuenta con el cargo más bajo (1,50 euros)
- Los bancos pueden cobrar comisiones por ingresar en ventanilla, salvo que lo hagan a sus clientes por ingresar dinero en su propia cuenta, una práctica considerada improcedente por el Banco de España

**Madrid, 16 de marzo de 2015.** El 60% de las grandes entidades bancarias del país cobra por ingresar efectivo en sus sucursales. Esta operación cuesta 2,35 euros de media<sup>1</sup>, pero puede alcanzar hasta 3 euros en los bancos más caros, según un estudio de la web del ahorro, Kelisto que analiza lo que abonan por esta gestión tanto clientes como no clientes de las mayores entidades por volumen de activos.

A día de hoy, nueve de los 15 mayores bancos del país cobran por ingresar dinero en efectivo en sus sucursales, un coste que hace solo unos años apenas se aplicaba y que, en algunos casos, se justifica, no por la operación en sí, sino por el hecho de que se quiera incluir información en el apunte (para indicar, por ejemplo, quién o por qué se realiza ese ingreso).

De las entidades que cobran este cargo, cuatro solo lo repercuten a quienes no son sus clientes (La Caixa, Banco Sabadell, Bankinter y Abanca), mientras que las cinco restantes (Catalunya Caixa, Unicaja, Banco Popular, Ibercaja y Banco Mare Nostrum) lo cobran a todo aquel que efectúe esta operación. Ahora bien, cuando se trata de sus propios clientes, solo se aplica si realizan un ingreso en una cuenta que no sea suya.

*“Las entidades que más cobran por ingresar en ventanilla son Unicaja, Abanca y Banco Mare Nostrum con 3 euros por operación (27,65% por encima de la media), seguidas de Ibercaja, con 2,40 euros (+2,12%). En cambio, Banco Popular es la más económica, con 1,50 euros por operación (36,17% por debajo de la media). El resto de bancos que siguen esta política coinciden en el coste repercutido: 2 euros”,* detalla la portavoz de Finanzas Personales de Kelisto, Estefanía González.

## COMISIONES DE LA BANCA POR INGRESAR DINERO EN VENTANILLA

ENTIDAD	COBRA A CLIENTES POR INGRESAR	CUANTO	COBRA A NO CLIENTES POR INGRESAR	CUANTO
Banco Santander <sup>3</sup>	NO		NO	
BBVA <sup>3*</sup>	NO		NO	
La Caixa <sup>1</sup>	NO		SI	2,00 €
Bankia <sup>1</sup>	NO		NO	
Banco Sabadell <sup>1</sup>	NO		SI	2,00 €
Banco Popular <sup>1</sup>	SI	1,50 €	SI	1,50 €
Unicaja <sup>1</sup>	SI	3,00 €	SI	3,00 €
Ibercaja <sup>1**</sup>	SI	2,40 €	SI	2,40 €
Kutxabank <sup>3</sup>	NO		NO	
Abanca <sup>1</sup>	NO		SI	3,00 €
Catalunya Caixa <sup>1</sup>	SI	2,00 €	SI	2,00 €
Bankinter <sup>1</sup>	NO		SI	2,00 €
Banco Liberbank <sup>3</sup>	NO		NO	
Banco Mare Nostrum <sup>2</sup>	SI	3,00€	SI	3,00€
Banco CEISS (Caja España-Duero) <sup>3</sup>	NO		NO	
<b>MEDIAS GLOBALES</b>		<b>2,38 €</b>		<b>2,32 €</b>
<b>MEDIA TOTAL</b>		<b>2,35 €</b>		

*Fuente: 15 mayores entidades del país por volumen de activos (según datos de la AEB y de la CECA con los balances consolidados del tercer trimestre de 2014). Información recopilada entre los días 2 y 6 de febrero de 2015, en las páginas web de las entidades o mediante los servicios de prensa de las mismas. 1. Información obtenida a través de los servicios de Comunicación de las entidades. 2. Información obtenida del tablón de anuncios de la página web de la entidad previa consulta (sin respuesta) al departamento de Comunicación. 3. Información obtenida en una oficina previa consulta (sin respuesta) al departamento de Comunicación \*BBVA ya no hace ingresos en ventanilla. Hasta 1.000 € se hacen en cajero y no se cobra comisión. \*\*La comisión que aplica Ibercaja a sus clientes va en función de la vinculación, pudiendo llegar a quedar exenta. La tabla muestra la tarifa máxima que se aplicaría a clientes y la aplicada habitualmente a no clientes.*

Entre las seis entidades que no cobran por realizar ingresos en ventanilla (Banco Santander, BBVA, Bankia, Kutxabank, Liberbank y Banco CEISS) hay que tener en cuenta dos particularidades. La primera, que BBVA ya no acepta ingresos en efectivo en sus oficinas, sino que obliga a hacerlo a través de sus cajeros, salvo que la cantidad a ingresar supere los 1.000 euros o que solo se disponga de cuenta online<sup>2</sup>.

La segunda particularidad es la política implantada hace unos meses por Kutxabank. La entidad vasca no cobra a quienes realizan el ingreso, sino a quienes lo reciben. Fuentes de la entidad han explicado a Kelisto que esta política está dirigida a organizaciones (comunidades de vecinos, asociaciones...) que reciben diferentes ingresos. Su objetivo, destacan desde la entidad, es conseguir que estos colectivos transfieran los pagos en ventanilla a otros canales alternativos, como domiciliaciones, transferencias o ingresos en cajero.

La nueva política de comisiones de Kutxabank permite que las primeras cinco operaciones al mes sean gratuitas pero, a partir de ahí, se cobra una tarifa progresiva: del sexto al décimo ingreso, 5 euros; hasta la vigésima operación, 12 euros; hasta la cuadragésima, 28 euros; y si se llega al centenar de operaciones, 80 euros. A partir de esa cantidad, habría que abonar 450 euros.

### **Aumento generalizado de las comisiones**

La proliferación de las comisiones como las de ingreso en ventanilla se produce en un contexto de incremento generalizado de los gastos que las entidades repercuten sobre sus clientes. Así, desde el inicio de la crisis (en 2007), comisiones tan habituales como la del mantenimiento de cuenta se han disparado un 31,50%<sup>3</sup>, mientras que las que se aplican por tener un descubierto en cuenta han aumentado un 23,20%<sup>4</sup>.

*“Además, el incremento de las comisiones, en algunos casos, ni siquiera se corresponde con el crecimiento del IPC o de los costes laborales. Según un estudio de Kelisto, el crecimiento de las comisiones de las tarjetas bancarias entre 2005 y 2014 ha sido totalmente dispar al de estas magnitudes: tomando como referencia un índice de ponderado –que parte de 100 en 2005 para establecer una evolución comparable-, el IPC había llegado a 121 en 2014 y los costes laborales, a 118. En cambio, los correspondientes a las tarjetas estaban muy por encima: un 204 en las de débito y un 145 en las de crédito”, explica González.*

### **Los bancos defienden que se cobra por un servicio prestado**

Las entidades consultadas por Kelisto justifican que estas comisiones se aplican a cambio de prestar un servicio e, incluso, destacan que están aprobadas por el Banco de España. Así, desde Unicaja, explican que se cobra este cargo porque “la entidad financiera realiza una gestión de efectivo para una cuenta distinta del titular”. En este sentido, añaden que la operación conlleva “el uso de recursos de personal, de sistemas...” y que la entidad emite un justificante para probar que se ha realizado la gestión.

En la misma línea, desde Bankinter recuerdan que este cobro se corresponde con un servicio de intermediación que conlleva el uso de una infraestructura que tiene un valor pero aclaran que, antes de prestar el servicio, siempre informan a sus clientes del coste que implica.

### **El ingreso en ventanilla no se puede cobrar cuando afecta a una cuenta del propio cliente**

La normativa que regula el establecimiento de comisiones bancarias determina que las entidades deben poner a disposición de sus clientes las comisiones que aplican de manera habitual a sus servicios más frecuentes (por tanto, ni todas ni las que se cobran realmente<sup>6</sup>) y que deben informarles del servicio que le van a prestar, lo que le van a cobrar y de si ha habido algún cambio al respecto<sup>7</sup>, por lo que no se podrán cargar comisiones por servicios no aceptados ni cobrar dos veces por el mismo concepto.

En este sentido, hay que tener en cuenta que el Banco de España<sup>8</sup> califica la comisión por ingreso en ventanilla de “improcedente” si el cliente ingresa dinero en su propia cuenta sería algo que no aplica ninguno de los bancos que aparecen en nuestro análisis.

“La aceptación de un ingreso en efectivo para abonar en una cuenta de la propia entidad constituye una prestación del servicio de caja, inherente al contrato de la cuenta corriente o de ahorro”, explica el supervisor. Por tanto, añade, “no puede ser remunerada de forma independiente” ya que el servicio de caja se retribuye a través de la comisión de mantenimiento. Aplicar otra comisión más, considera, sería “improcedente”.

Por tanto, el Banco de España determina que, siempre que quien realiza dicha operación no pretenda un servicio adicional al del simple ingreso en la cuenta de un tercero (como, por ejemplo, identificar el concepto del mismo o el nombre del ordenante), las entidades no están habilitadas para cobrar una comisión por prestar este servicio. El problema viene, entonces, cuando los bancos dan este tipo de servicios sin informar al consumidor de que tendrán un coste.

## FUENTES

1 Resultado obtenido a partir del análisis de las 15 mayores entidades del país por volumen de activos. La información recopilada distingue entre comisiones a clientes y no clientes de la entidad y, para calcular el promedio solo se han tenido en cuenta las entidades y las operaciones en las que se aplica una comisión. Para recopilar información se ha recurrido, en primer lugar, a los departamentos de Comunicación de las entidades. En caso de no haber respuesta, se ha recurrido a la información disponible en las páginas web de las entidades. Si los *sítes* de las entidades tampoco disponían de información, se ha recurrido a la información facilitada en sucursales o atención al cliente.

2 Información facilitada por BBVA en sucursal

3 Adicae, con datos de 2007 y 2014. Para poder realizar una comparativa coherente, sólo se han tenido en cuenta los datos de los bancos que aparecen en ambos análisis: Santander, Ibercaja, Banco Popular, La Caixa, Banco Sabadell, BBVA y Bankia.

4 Análisis sobre las comisiones por descubierto realizado por Kelisto en mayo de 2014

5 Estudio de Kelisto sobre las comisiones de las tarjetas bancarias realizado en junio de 2014

6 Orden de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios

7 Circular 5/2012, del Banco de España

8 Memorias del Servicio de Reclamaciones del Banco de España correspondientes a los ejercicios 2010, 2011, 2012 y 2013

*Kelisto es una compañía independiente de cualquier tipo de grupo asegurador o entidad financiera y, por este motivo, todas las informaciones emitidas desde Kelisto son completamente imparciales y objetivas. Esto nos permite ser libres a la hora de informar al consumidor para que ahorre en sus facturas del hogar y lograr que las compañías sean más competitivas.*

*Kelisto no promueve ninguna marca ni oferta por motivos comerciales; la información (ya sea del comparador o de los contenidos propios) se basa en hechos y datos, de manera que la plataforma es 100% objetiva.*

**Para más información:**

Kelisto	Cohn & Wolfe
<b>661 304 829 / 639 919 052 / 91 447 26 76</b>	<b>91 531 42 67 / 636 43 83 36</b>
<b>rrpp@kelisto.es</b> Estefanía González, Portavoz de Finanzas Personales	kelisto@cohnwolfe.com
Manuel Moreno, Redactor Jefe	Marta Velasco – Lourdes Sánchez

**Sobre Kelisto**

Kelisto es un servicio online gratuito e independiente para ayudar a los consumidores a ahorrar en sus facturas del hogar y defender sus derechos mediante investigaciones periodísticas, herramientas de comparación de precios y una gran comunidad activa de personas que buscan un consumo inteligente en ámbitos como seguros, comunicaciones, finanzas personales y energía.

Kelisto se lanza en España para revolucionar el espacio de los comparadores de precios con un concepto único en el mercado que, ante todo, quiere combatir la apatía del consumidor, ser un motor de cambio para el consumo inteligente y estimular el ahorro con el fin de fomentar la competitividad de los proveedores. Apostamos por un servicio imparcial, transparente y sencillo que ofrezca de una **manera rápida y eficaz** la información que se busca. Con este fin facilitamos:

- **Herramientas de comparación** de precios objetivas y fáciles de usar que permiten comparar un gran número de productos en un único lugar.
- **Artículos independientes de calidad** basados en la investigación más detallada y elaborados por profesionales y expertos.
- **Una comunidad activa de personas** donde se puede compartir información, denunciar problemas y ayudar a otros consumidores a ahorrar dinero.

Kelisto cuenta con un equipo de más de 30 personas y está respaldada por un grupo de inversión británico con una amplia experiencia previa en Internet.