

## LA BANCA INGRESA 3.266 MILLONES POR LAS CUOTAS Y COMISIONES DE LAS TARJETAS, EL CUÁDRUPLE DE LO QUE GASTA EN MANTENER LA RED DE CAJEROS

*Según un estudio de Kelisto.es, los bancos ingresan 2.000 millones de euros al año por cuotas anuales y 1.266 millones en comisiones a través de las tarjetas bancarias, frente a los 840 millones de euros que les cuesta proporcionar este servicio. La investigación realizada apunta a la existencia de un grave desequilibrio entre los costes repercutidos a los consumidores y los gastos soportados por las entidades y siembra dudas sobre la efectiva protección del cliente bancario con la normativa actual. Por ello, Kelisto.es inicia una campaña para exigir un sistema de comisiones más sencillo, transparente y justo para el consumidor.*

- En España se cobran cuotas por 69,7 millones de tarjetas en manos de 28 millones de personas (el 73% de la población adulta) y se aplican comisiones por 450 millones de extracciones de efectivo
- Las cuotas y comisiones de las tarjetas bancarias aportan a las entidades emisoras unos ingresos de 3.266 millones de euros al año en la actualidad. Los ingresos son cuatro veces más elevados que los costes de mantenimiento de los cajeros y generan un excedente de 2.426 millones de euros
- La reducción en el número de cajeros desde el inicio de la crisis (61.714 unidades en 2008, casi 9.500 más que en la actualidad), ha aumentado aún más la probabilidad de tener que pagar comisiones
- Desde 2005, las cuotas y comisiones han subido hasta un 167%, un incremento que no se corresponde ni con la evolución del IPC ni con la de los costes laborales
- La actual estructura de comisiones es compleja e injusta, lo que provoca que un usuario en riesgo de pobreza pague el doble de comisiones (86 euros/año) que un consumidor medio (45 euros/año) por retirar su dinero del cajero
- La normativa actual resulta insuficiente para proteger al consumidor. Desde Kelisto.es, exigimos la adopción de una serie de medidas urgentes que permitan corregir un mecanismo que resulta poco transparente, desregulado e injusto para el consumidor:

**AYÚDANOS A CONSEGUIR NUESTRAS REINVIDICACIONES FIRMANDO NUESTRA PETICIÓN [AQUÍ](#).**

**Madrid, 25 de junio de 2014.** Las cuotas y las comisiones de las tarjetas bancarias aportan a la banca unos ingresos de 3.266 millones de euros, una cifra que cuadruplica el coste total del mantenimiento del parque de cajeros en España, que a día de hoy asciende a 840 millones de euros, según un estudio elaborado por la web independiente del ahorro, Kelisto.es. Además, las entidades financieras han aumentado las cuotas y comisiones de las tarjetas bancarias de forma alarmante y generalizada desde 2005. En concreto, han aplicado subidas de hasta el 167%, un encarecimiento que no corresponde ni con la evolución del IPC ni con la de los costes laborales.

Estos desequilibrios tienen un impacto social generalizado y son fruto de una insuficiencia normativa y una parálisis institucional. En España hay 69,7 millones de tarjetas emitidas en manos de 28 millones de personas, es decir, el 73% de la población adulta. En total, los consumidores españoles realizan 901 millones de extracciones

al año con tarjeta, de las que más de la mitad (450 millones) están sujetas al pago de comisiones. Como consecuencia, cada ciudadano gasta una media de 67 euros anuales por mantener y utilizar una tarjeta de débito, cifra que se eleva hasta los 90 euros en el caso de las de crédito.

El gasto que debe afrontar el usuario de tarjetas bancarias se ha visto afectado por la reducción del número de cajeros, que ha pasado de 61.714 en 2008 a 52.221 en 2013 (9.493 menos). Esta disminución ha aumentado las posibilidades de tener que pagar comisión en operaciones de extracción. A día de hoy, la probabilidad de que un usuario medio de tarjetas bancarias utilice cajeros sin comisiones (es decir, de su propia entidad) es del 50%, mientras que la de usar uno de su propia red (excluidos los de su banco) se sitúa en el 19,2% y la de emplear uno de otras redes, del 30,8%.

### **Primer desequilibrio: los ingresos de la banca por tarjetas cuadruplican el coste del servicio**

La normativa en vigor deja en manos de las entidades y el consumidor la libre determinación de las comisiones y protege insuficientemente al cliente bancario. Tan solo especifica que los cobros deben corresponder a servicios prestados o a gastos habidos, sin más aclaración sobre la valoración de éstos ni su posible seguimiento o control por parte de las autoridades reguladoras.

En este sentido, el informe de Kelisto.es revela que existe un fuerte desequilibrio entre el coste que asume la banca por prestar un determinado servicio (mantener la red de cajeros) y lo que cobra a los usuarios por ello (las cuotas y comisiones de las tarjetas). En concreto, el mantenimiento de la red de cajeros supone un gastos de 840 millones de euros, una cuarta parte de lo que ingresa la banca en concepto de cuotas y comisiones de las tarjetas bancarias: 3.266 millones de euros. De estos, 2.000 millones de euros corresponden a las cuotas anuales y 1.266 millones, a las comisiones por extracción en cajeros.

Tabla 1.- Ingresos por cuota y comisiones de retirada de efectivo 2013 (millones €)

	Tarjetas de débito	Tarjeta de crédito	Total tarjetas
(1) Cuota anual	530	1.471	2.000
(2) Com. retirada efectivo	1.069	197	1.266
<b>(1) + (2) Ingresos totales</b>	<b>1.598</b>	<b>1.668</b>	<b>3.266</b>

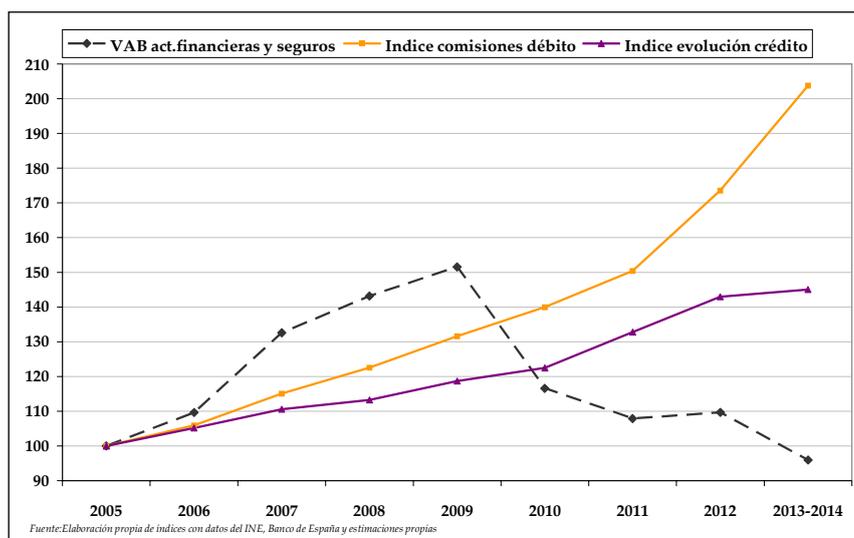
Fuente: estimaciones propias

Por tanto, **solo las cuotas anuales permitirían cubrir los costes de mantenimiento y generar un excedente de 1.160 millones de euros para las entidades.** En general, **el excedente que genera esta actividad (2.426 millones) representa el 6,5% del valor añadido bruto (VAB) del sector** de actividades financieras y seguros.

*“Más de 28 millones de personas sufren las consecuencias de los graves desequilibrios que provoca el actual sistema de cuotas y comisiones de las tarjetas bancarias en España. Esta situación es el resultado de una serie de factores, como una normativa deficiente, lagunas en materia de transparencia informativa y la complejidad de un sistema que deja en total desventaja al consumidor. A todo ello se suma una evidente ausencia de acción gubernamental o pública, que en otros países ha posibilitado avances hacia una situación más justa. Además, la falta de iniciativa por parte del sector y su escasa autorregulación han contribuido a que se agraven estos desequilibrios.*”

**“La triste realidad es que los ingresos de las entidades por cuotas y comisiones de tarjetas han ganado peso en el negocio bancario. Mientras que los ingresos del sector financiero se han desplomado desde 2009, las comisiones han aumentado de forma alarmante desde 2005 - sobre todo las que se aplican a las tarjetas de débito - y a día de hoy aportan más a la banca que antes de la crisis financiera”, explica la portavoz de Finanzas Personales de Kelisto.es, Estefanía González.**

Gráfico 1.- Evolución del VAB de actividades financieras y de las comisiones (Índices, 2005=100)



## Un sistema complejo y injusto que deja en desventaja a los ciudadanos en riesgo de pobreza

La mayoría de las entidades financieras cobran a los titulares de tarjetas una cuota anual y, además, una comisión por retirada de efectivo, salvo que se utilicen los cajeros de la propia entidad en las extracciones con tarjeta de débito. Dichas comisiones son un porcentaje sobre el importe retirado, sujeto al pago de una cantidad mínima en euros, que resulta más elevado si se utilizan cajeros de otra red.

Para averiguar el impacto de las comisiones en el bolsillo del consumidor, es necesario conocer cuáles son sus hábitos a la hora de usar las tarjetas. En el caso de las de débito, un usuario medio cuenta con 1,1 tarjetas y realiza 24 operaciones de retirada de efectivo al año por un importe medio de 111 euros cada una: 12 en cajeros de la propia entidad (por tanto, sin comisión), 5 en los de la propia red y 7 en otras redes. De estas cifras se desprende que su gasto anual en comisiones se sitúa en 67 euros: 22 euros por cuota anual y 45 euros en comisiones por retirada de efectivo de cajeros.

El impacto económico que el consumidor soporta es aún mayor si se encuentra en riesgo de pobreza y exclusión social, dado que sus hábitos a la hora de usar la tarjeta son distintos: realiza más operaciones que el ciudadano medio (62 frente a las 24 del usuario medio), pero por un importe menor (30 euros frente a 111 euros). Dada la política de comisiones que se aplica en España - por la que se cobra un porcentaje del importe extraído, partiendo de un mínimo en euros- un consumidor en riesgo de pobreza abonaría cada año 86 euros por sacar dinero del cajero (9,3% de lo extraído), mientras que el usuario medio pagaría casi la mitad: 45 euros, es decir, un 3,4% de la cantidad sacada.

Tabla 2.-Comisiones máximas de las tarjetas de débito vigentes al inicio de 2014

	Cuota anual	Disposición de efectivo en cajeros automáticos						
		ESPAÑA					Resto del extranjero	
		Propia entidad	Propia red		Otras redes y Zona Euro			
€	€	%	Mín (€)	%	Mín (€)	%	Mín (€)	
CaixaBank	0	0	1,50%	1,2	4,50%	4	4,50%	4
BBVA	25	0	1,20%	1	4,50%	3,5	4,50%	3,5
Santander (1)	28	0	1,30%	0,75	4,50%	3,5	4,50%	3,5
Bankia	20	0	4,00%	4	4,00%	4	4,00%	4
Banco Sabadell	30	0	1,50%	1	4,50%	3,5	4,50%	3,5
Banco Popular	20	0	1,20%	0,9	4,50%	3,5	4,50%	3,5
Unicaja Banco	25	0	1,20%	1,5	4,00%	3,5	4,00%	3,5
KutxaBank	25	0	*	1	4,00%	3	4,00%	3
Ibercaja	17	0	*	0,75	3,00%	3	4,00%	3
Bankinter	30	0	1,00%	1,5	4,00%	3	4,00%	3
<b>Media</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>1,73%</b>	<b>1,44</b>	<b>4,32%</b>	<b>3,61</b>	<b>4,36%</b>	<b>3,61</b>

(1) No se especifica en los folletos sobre tarifas que sean comisiones máximas

\* Estas entidades cargan una comisión fija por operación en la propia red, no un % (con un mínimo en €)

Fuente: Elaboración propia a partir de información de las páginas web de las distintas entidades.

## Segundo desequilibrio: las comisiones suben hasta un 167% desde 2005

Las cuotas y comisiones que abonan los consumidores por el uso de sus tarjetas bancarias se han encarecido de forma generalizada desde 2005 hasta la actualidad, una subida que ha sido especialmente alarmante en las tarjetas que permiten sacar dinero a débito. **La subida más significativa ha sido la que afecta a las comisiones por sacar dinero en cajeros de la propia red** (pero de una entidad distinta a la emisora de la tarjeta), **que se han triplicado**: pasando del 0,5% de la cantidad extraída al 1,73% (+1,23 puntos), con un mínimo que ha evolucionado desde los 0,5 euros de 2005 a los 1,44 euros de 2014 (+167%).

El resto de costes que se abonan por usar las tarjetas de débito también ha aumentado. Por ejemplo, **la cuota anual se ha duplicado, al pasar de 10 a 20 euros. Por su parte, el mínimo que se aplica cuando se saca dinero en cajeros de otras redes ha crecido un 46%** (desde los 2,47 euros de 2005 a los 3,61 euros de 2014).

El crecimiento de las cuotas y comisiones que se aplican por el uso de las tarjetas bancarias ha sido extraordinariamente elevado si se compara con la evolución del coste de la vida (tomando como referencia el IPC) y los costes laborales entre 2005 y 2014. Para llegar a esta conclusión, basta con tomar como referencia un índice, que parte de 100 en 2005 para establecer una evolución comparable. De este índice se desprende que, al llegar 2014, el IPC había llegado al 121 y los costes laborales al 118. En cambio, los correspondientes a las comisiones de las tarjetas estaban muy por encima: el de las de débito se había situado en el 204 (el doble que en 2005) y el de las de crédito en 145.

**“El aumento de las comisiones de las tarjetas no responde a una actualización del IPC ni a un intento de equilibrarlo con los costes laborales, esto conduce a pensar que la subida de cuotas y comisiones responde a una estrategia de aumento de beneficios de las entidades gracias a estas comisiones. Esta impresión se confirma al comparar los ingresos anuales que las entidades obtienen respecto a los costes que incurren”, señala González.**

**Tabla 3.- Comisiones máximas por tarjetas de débito desde 2005 hasta la actualidad**

	Cuota anual	Disposición de efectivo en cajeros automáticos						
		ESPAÑA					Extranjero	
		Propia entidad	Propia red		Otras redes			
€	€	%	Mín (€)	%	Mín (€)	%	Mín (€)	
2005	10	0	0,50%	0,54	3,55%	2,47	3,73%	2,66
2006	12	0	0,60%	0,54	3,64%	2,54	3,77%	2,73
2007	14	0	0,82%	0,57	3,73%	2,59	3,80%	2,76
2008	14	0	1,15%	0,69	3,65%	2,56	3,72%	2,73
2009	16	0	1,07%	0,71	3,65%	2,65	3,72%	2,86
2010	17	0	1,08%	0,77	3,72%	2,74	3,72%	2,88
2011	18	0	1,11%	0,83	3,89%	2,95	3,91%	3,07
2012	20	0	1,35%	1,04	4,05%	3,19	4,07%	3,21
2013-2014	20	0	1,73%	1,44	4,32%	3,61	4,36%	3,61

Fuente: Banco de España (Portal del cliente bancario), datos 2005 a 2012. El dato 2013/2014 es de elaboración propia

**Tabla 4.- Variación acumulada (2005-14) de las comisiones máximas. Tarjetas de débito**

Cuota anual	€	% variación		
	9,84	97,7%		
Disposición de efectivo en cajeros automáticos				
Tipo de comisión	%		Mínimo (€)	
	Puntos porcentuales de variación		€	% variación
Propia red	1,23		0,90	167,2%
Otras redes	0,77		1,14	46,4%
Zona euro y resto del extranjero	0,63		0,95	35,9%

Fuente: Elaboración propia basada en datos del Banco de España (2005 a 2012) y estimaciones propias (2013/2014)

## **Kelisto.es exige un sistema de comisiones más sencillo, transparente y justo para el consumidor**

Las conclusiones y datos revelados por Kelisto.es han sido acogidos con especial interés por la Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU), que ha resaltado su relevancia e interés social. Como consecuencia, CECU y Kelisto.es han firmado un convenio de colaboración para impulsar acciones futuras con una doble finalidad: por un lado, ofrecer a los usuarios información útil que les permita tomar mejores decisiones y negociar condiciones

justas y transparentes; por otro, incentivar a las administraciones y organismos de control a que tomen medidas decididas frente a prácticas y condiciones excesivas.

A la vista de la situación actual, parece **urgente reequilibrar el sistema de cuotas y comisiones de tarjetas bancarias** vigentes en España, a fin de corregir la posición de perjuicio y vulnerabilidad en la que se encuentran los consumidores. Desde Kelisto.es, exigimos la adopción de una serie de medidas que permitan corregir un mecanismo que resulta poco transparente, desregulado e injusto:

## **1. Investigar el sistema de comisiones e introducir las modificaciones legislativas pertinentes.**

Las autoridades públicas deberían investigar de manera urgente si las cuotas y comisiones están o no ajustadas a derecho, en particular, al ordenamiento jurídico vigente en materia de competencia y protección del cliente bancario.

## **2. Aumentar la transparencia.**

Sería necesario mejorar la transparencia por diversos motivos:

- a) El sistema de comisiones es excesivamente complejo para un consumidor medio.
- b) Los bancos publican información sobre las comisiones máximas, en lugar de difundir los costes que se aplican en la práctica.
- c) Falta información periódica sobre la evolución de las comisiones en España, lo que obstaculiza el seguimiento y la comparativa con otros países de nuestro entorno.

En este contexto, se recomienda a los poderes públicos:

- **Instar a las entidades de crédito a publicar las comisiones aplicadas**, con la periodicidad que marca la ley (trimestralmente), de forma que se evite la ambigüedad que supone para el cliente disponer sólo de la información sobre comisiones máximas.
- **Crear un comité de análisis y seguimiento de las comisiones:** preferiblemente, debería estar formado por representantes del Banco de España, el Tribunal de Defensa de la Competencia y otras entidades públicas implicadas, las entidades de crédito, las redes de cajeros y las asociaciones de consumidores.
- **Divulgar, al menos con carácter anual, información sintética de fácil interpretación sobre el importe y la evolución de las comisiones de las tarjetas bancarias**, y sobre los ingresos que generan dichas comisiones y el coste que supone para la banca el mantenimiento del parque de cajeros.

## **3. Promover la reforma del sistema de comisiones de las tarjetas de débito.**

Un sistema de comisiones justo, que atenúe las desventajas de información y poder de negociación del cliente, tendría la siguiente estructura:

- **Una cuota anual que refleje** la parte proporcional de los gastos reales que la entidad asume por prestar el servicio, y que se actualice anualmente en función del IPC.
- **Comisiones cero** por retirada de efectivo en cajeros del territorio nacional.



Mucho más que un comparador

# Nota de prensa

**Para impulsar estos cambios y lograr un sistema de comisiones más sencillo, transparente y justo para el consumidor, Kelisto.es [inicia hoy una campaña](#) que tiene como objetivo recoger 25.000 firmas.**

Además, los datos y conclusiones de esta investigación han sido acogidos con especial interés por la Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU), que ha resaltado su relevancia e interés social. **Como consecuencia, CECU y Kelisto.es han firmado un convenio de colaboración** para impulsar acciones futuras con una doble finalidad: por un lado, ofrecer a los usuarios información útil que les permita tomar mejores decisiones y negociar condiciones justas y transparentes; por otro, incentivar a las administraciones y organismos de control a que tomen medidas decididas frente a prácticas y condiciones excesivas.

*Kelisto.es es una compañía independiente de cualquier tipo de grupo asegurador o entidad financiera y, por este motivo, todas las informaciones emitidas desde Kelisto.es 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
<p>91 447 26 76 / 661 870 126  <a href="mailto:rrpp@kelisto.es">rrpp@kelisto.es</a></p> <p>Cristina Rebollo, Directora de Comunicaciones            Estefanía González, Portavoz de Finanzas Personales</p>	<p>91 531 42 67</p> <p>Marta Velasco – Juanma Dorte  <a href="mailto:kelisto@cohnwolfe.com">kelisto@cohnwolfe.com</a></p>



**FUENTES:** Banco de España; ServiRed, 4b y EURO6000; folletos informativos sobre tarifas de servicios de las entidades (CaixaBank, BBVA, Banco de Santander, Bankia, Banco Sabadell, Banco Popular, Unicaja Banco, KutxaBank, Ibercaja, Bankinter); “Informe TecnoCom sobre tendencias en los medios de pago 2013), con la colaboración de Afi.

## Metodología:

Estudio realizado a fecha 10/06/2014 por Relance Consultores para Kelisto.es. Relance Consultores es una organización independiente formada por un equipo investigador con más de 15 años de experiencia en la elaboración de informes y previsiones para numerosas entidades privadas y públicas.

**CÁLCULO DE COMISIONES:** para el cálculo se ha tenido en cuenta la información de los informes que las 10 mayores entidades del país (por volumen de activos) publican en sus páginas web. Solo se han tenido en cuenta los productos “básicos” (quedan excluidas las tarjetas “Gold”, “Premium” o similar”) y se ha calculado la media de la cuota anual y las comisiones ponderada por el volumen de activos de cada entidad. Para analizar la evolución de cuotas y comisione en el período 2005-2012 se han tenido en cuenta las estadísticas del Banco de España: se han seleccionado los valores medios de cada comisión en el primer trimestre de cada año.

**PROBABILIDAD DEL USO DE CAJEROS:** para calcular la probabilidad de usar cada tipo de cajero (de la entidad, de la propia red –excluidos los de la entidad- y de otras redes), se parte del análisis del comportamiento de un consumidor racional. Éste evita perder renta vía comisiones (empleando tiempo para localizar y usar cajeros sin comisión- de su propia entidad), pero teniendo en cuenta el coste que supone dedicar tiempo a la búsqueda de cajeros sin comisión (menor tiempo para otras actividades, laborales o personales). Las probabilidades se estiman teniendo en cuenta cómo incide el número de cajeros existentes sobre la decisión del consumidor. En primer



Mucho más que un comparador

# Nota de prensa

lugar, el número de cajeros de su propia entidad, propia red y otras redes que tienen a su disposición los clientes de cada una de las 10 entidades analizadas (porque que el tiempo de búsqueda de cajeros está relacionado con la disponibilidad y cercanía de cada tipo de cajeros). En segundo lugar, la distribución de los cajeros de cada entidad (del total de cajeros que tiene disponible un cliente de una entidad, cuántos son de su propia red y cuántos son de otras redes).

**ESTIMACIÓN DE INGRESOS/GASTOS DE LA BANCA:** los ingresos **por cuotas** se obtienen multiplicando el número de tarjetas (Banco de España) por la cuota media de las tarjetas básicas (valor medio de la cuota de las 10 mayores entidades de crédito, ponderada por activos). Los ingresos **por comisiones** se obtienen multiplicando el número de operaciones (Banco de España, distinguiendo entre operaciones a crédito y débito a partir de información de las redes) con comisión (dado por la probabilidad de uso de cajeros que no pertenecen a la entidad) por las comisiones medias calculadas. Las comisiones por retiradas a crédito utilizadas para estimar los ingresos excluyen el coste del acceso al crédito (responden al mismo concepto que las comisiones por retiradas a débito). Por otro lado, el coste de mantenimiento de los cajeros se ha aproximado con la información que hizo pública en 2005 la red de cajeros LINK, de Reino Unido, actualizada a 2014 según IPC.

**ESTIMACIÓN DEL GASTO PARA EL CONSUMIDOR:** el gasto de cada consumidor **en cuotas** se calcula teniendo en cuenta el número de tarjetas, de débito y crédito, que tiene cada usuario (en promedio) y el importe medio de las cuotas. El gasto **por comisiones** se estima considerando el perfil de uso (número de operaciones anuales por usuario y tipo de cajero utilizado- de la propia entidad, de la misma red o de otras redes) y el valor de las comisiones previamente calculado (excluyendo las comisiones por acceder al crédito en las tarjetas de crédito). El perfil del usuario (número de tarjetas, de operaciones e importe medio) se ha determinado a partir de información del Banco de España y de las redes, principalmente. Además, para el cálculo del gasto de un consumidor en riesgo de pobreza, se han tenido en cuenta los cambios en los hábitos de consumo recogidos en el Portal del Comerciante en un análisis sobre la crisis y su impacto en los hábitos de compra.

## Sobre Kelisto.es

Kelisto.es 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 periódicas, herramientas de comparación de precios y una gran comunidad activa de personas que buscan un consumo inteligente en ámbitos como seguros, comunicaciones y finanzas personales.

[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 20 personas y está respaldada por un grupo de inversión británico con una amplia experiencia previa en Internet.