

LA ÚLTIMA CACICADA DE LOS GRANDES BANCOS: DOBLE COMISIÓN POR RETIRADA DE EFECTIVO¹

Lourdes García Montoro
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 25 de septiembre de 2015

1. Introducción

Los usuarios (no clientes) de cajeros automáticos de Caixabank ya se habrán percatado que sus operaciones de retirada de efectivo les están costando dos euros más de lo habitual. Desde el pasado mes de marzo esta entidad ha decidido unilateralmente cobrar una comisión de dos euros por el uso de sus cajeros a los no clientes, además del porcentaje que ya abonaban éstos como tasa de intercambio por usar un cajero perteneciente a una red distinta a la de su banco de origen.

¿El resultado? En primer lugar, la vulneración de los legítimos intereses económicos de los usuarios, que están pagando una doble comisión por la prestación de un único servicio; y el enriquecimiento de los bancos por otro lado, pues aquellos que cobren esta doble comisión podrían ver incrementados notablemente sus beneficios anuales.

Pero ni los usuarios ni los bancos medianos parecen estar dispuestos a tolerar esta práctica, tampoco el Banco de España ni el Gobierno, pero de momento Caixabank sigue cobrando esta doble comisión sin que al usuario le quede más opción que pagarla o dejar de disponer de efectivo a través de los cajeros de esta entidad.

2. La alianza de los bancos medianos contra Caixabank, BBVA y Banco Santander

Pero Caixabank no es la única entidad dispuesta a cobrar estas dobles comisiones por retiradas de efectivo en sus cajeros. Banco Santander y BBVA ya anunciaron que se

¹ Trabajo realizado en el marco del Proyecto Convenio de colaboración entre la UCLM y el Ilustre Colegio Notarial De Castilla-La Mancha (17 enero 2014) (OBSV) con referencia CONV140025, que dirige el Prof. Ángel Carrasco Perera.

sumarían a esta práctica y, aunque BBVA ya puso fecha para ello (21 de septiembre), se ha retractado recientemente de esta postura tras conocer que el Ministerio de Economía y Competitividad no permitirá que se siga actuando de esta forma. Estas tres entidades controlan alrededor del 44% de los cajeros a nivel nacional², siendo Caixabank la más beneficiada al controlar el 20% de los cajeros del país³.

El perjuicio para los bancos medianos podría ser significativo, pues podrían perder muchos de sus clientes que cambiarían de entidad para evitar el cobro de la comisión. Por eso, los bancos pertenecientes a la Red Euro6000, Bankia y Sabadell se han aliado para no cobrar la comisión por uso de cajero a sus 10 millones de clientes⁴, lo que no excluye el cobro de la tasa de intercambio.

Esto quiere decir que los clientes de los “bancos aliados” seguirían estando afectados por el cobro de la doble comisión al usar los cajeros de Caixabank, BBVA o Banco Santander. La intención, aunque buena, se queda corta. Los miembros de esta “alianza”, los bancos medianos, son los más perjudicados por el cobro de la doble comisión, pues si quieren mantener a sus clientes deberán prescindir de cobrar la comisión como entidad emisora de la tarjeta en favor del abono de la comisión por uso del cajero que sus clientes se verían obligados a pagar. Ello implicaría un considerable descenso de los ingresos procedentes de las comisiones que pagan sus clientes.

En cifras, los grandes bancos podrían llegar a ingresar hasta 300 millones anuales en comisiones, que duplicarían los 150 millones que ingresan en la actualidad⁵.

Así pues, no es sólo una cuestión de vulneración de los legítimos intereses económicos de los usuarios, sino una auténtica guerra entre entidades bancarias.

3. ¿Venganza contra los bancos *low cost*?

Caixabank dispone de más de 9.500 cajeros automáticos, la red más extensa de España⁶, lo que según la entidad les obliga a realizar una inversión significativa en innovación y

² http://www.eldiario.es/economia/guerra-comisiones-euros-cajero_0_431157310.html

³ http://cincodias.com/cincodias/2015/09/24/mercados/1443118569_880511.html

⁴ http://cincodias.com/cincodias/2015/09/24/mercados/1443118569_880511.html

⁵ http://cincodias.com/cincodias/2015/09/24/mercados/1443118569_880511.html

mantenimiento de los mismos, de ahí que hayan decidido cobrar la tasa de dos euros a los clientes de otras entidades.

¿Venganza contra los bancos *low cost*? Parece que los grandes bancos no están dispuestos a que las entidades que basan su negocio en la banca digital ganen reputación a costa del uso de sus instalaciones, que tantos gastos de mantenimiento les está costando. ING Direct y EVO Banco, entidades que han apostado por el modelo de la banca electrónica, son las más perjudicadas con la medida adoptada por Caixabank, pues al no disponer apenas de sucursales físicas ni cajeros, sus clientes retiran efectivo de cualquier cajero y Caixabank dispone de la red más extensa a nivel nacional.

ING Direct está intentando alcanzar acuerdos con otras entidades a nivel nacional para el uso de sus cajeros, pero hasta el momento sólo lo ha conseguido con Banco Popular, que dispone de una red de más de 2.600 cajeros⁷, lo que comparado con la red de los grandes bancos sigue siendo insuficiente.

4. El reparto del mapa bancario nacional: Cataluña en el punto de mira

La entidad catalana Caixabank, junto a los otros dos grandes bancos que se proponen cobrar la comisión por uso de sus cajeros, BBVA y Banco Santander, representan en el territorio de Cataluña una cuota de mercado superior al 83%⁸. ¿Pretenden acaso estas entidades hacerse con el control absoluto de los ahorradores catalanes? El hecho de cobrar la comisión por uso del cajero, a lo que se añadiría la tasa de intercambio en el caso de ser cliente de otra entidad, supone un aliciente para el ahorrador a la hora de decidir cambiar de banco, pues se verá coartado por el coste económico que debería afrontar caso de permanecer como cliente de otra entidad.

⁶ <http://www.europapress.es/economia/noticia-caixabank-empieza-martes-cobrar-comisiones-cajeros-no-clientes-20150322125235.html>

⁷ http://www.elconfidencialdigital.com/dinero/ING-Direct-cajeros-desesperada-clientes_0_2566543332.html

⁸ <http://www.elmundo.es/opinion/2015/09/22/56004b9ae2704e42038b45b2.html>



5. El Banco de España, impasible ante las cuestionables prácticas bancarias

Hasta el momento, el Banco de España había permitido a las entidades bancarias autorregularse en cuanto al cobro de comisiones, pero el cobro de la doble comisión por retirada de efectivo por parte de Caixabank le ha obligado a pronunciarse al respecto.

Sin embargo, su actuación se ha limitado a la emisión de un comunicado el pasado 31 de julio en el que manifestaba que *“la retirada de efectivo en un cajero automático constituye un único servicio de pago, con independencia de que se realice en un cajero propiedad de la entidad emisora de la tarjeta bancaria o de otra entidad. En consecuencia, ese servicio sólo puede originar el cobro de una comisión, ya sea por la entidad emisora de la tarjeta o por la entidad propietaria del cajero”*⁹.

Tampoco la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) ha sido más explícita, pues a pesar de los requerimientos de algunos colectivos (ADICAE¹⁰), su respuesta se ha limitado a iniciar una investigación (secreta) sobre la posible concertación de precios en las comisiones de los bancos por sacar dinero de sus cajeros.

Mientras las autoridades en materia bancaria se limitan a emitir comunicados o iniciar investigaciones, los usuarios siguen siendo quienes pagan los platos rotos.

6. Las propuestas de Economía

La legitimidad del cobro de la comisión por el uso de cajeros automáticos a no clientes es, cuanto menos, cuestionable. La mayoría de los medios afirman que se trata de una comisión que se suma a la ya abonada como tasa de intercambio que se cobra al cliente por usar su tarjeta en cajeros de otras entidades, con lo que se estaría imponiendo una doble comisión por la prestación del mismo servicio. Sin embargo, algunos medios¹¹ afirman que las entidades que cobran esta nueva tasa de dos euros han eliminado la tasa de intercambio, pero si el resto de entidades no lo ha hecho, sus clientes seguirían pagando la doble comisión.

⁹ http://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/SalaPrensa/NotasInformativas/15/Arc/Fic/presbe2015_31.pdf

¹⁰ <http://adicae.net/nota-de-prensa/1334.html>

¹¹ <http://www.abc.es/economia/20150917/abci-cnmc-comisiones-cajeros-201509162119.html>

La situación exige una respuesta del regulador que finalice con la incertidumbre. Parece ser que fue el Banco de España quien sugirió al Ministerio de Economía y Competitividad que estudiase la posibilidad de llevar a cabo un cambio normativo que clarificase en la legislación sobre transparencia la imposibilidad de cobrar dos comisiones por la retirada de efectivo de un cajero¹².

El Secretario de Estado de Economía ha confirmado que el Gobierno regulará las comisiones de los cajeros automáticos de inmediato, comenzando por eliminar la doble comisión e imponiendo tasas más transparentes y que minimicen el coste para el usuario.¹³

7. ¿Comisión para el dueño del cajero o para el emisor de la tarjeta?

Uno de los puntos a esclarecer para la eliminación de la doble comisión en la regulación venidera será a quién corresponde cobrar la tasa, ¿al dueño del cajero o al emisor de la tarjeta?

Como venimos intentando explicar a lo largo de este documento, la comisión que tradicionalmente abonamos cuando retiramos efectivo de un cajero distinto al de nuestra entidad es la llamada “tasa de intercambio”, una comisión que el banco cobra a sus clientes estipulada mediante el establecimiento de un porcentaje sobre la cantidad retirada, con un importe mínimo.

La nueva tasa de dos euros impuesta por Caixabank se refiere exclusivamente al uso del cajero con lo que, si la entidad emisora de nuestra tarjeta es, por ejemplo, Bankia, tendremos que abonar los 2-3 euros de tasa de intercambio (dependiendo de la cantidad retirada y el porcentaje establecido) más los dos euros por el uso del cajero. Es decir, que una retirada de 20 euros en un cajero de Caixabank nos puede llegar a costar entre 4 y 5 euros. Este coste podría tacharse de poco menos que usurario.

Precisamente este es el problema. Como no es tolerable que se cobren estas cantidades por una operación de retirada de efectivo, será necesario que el regulador estipule quién debe percibir el importe de la comisión única que deberá abonarse por cada operación

¹² <http://www.efe.com/efe/espana/economia/economia-saca-a-audiencia-publica-la-orden-ministerial-sobre-las-comisiones-de-los-cajeros/10003-2714737>

¹³ http://cincodias.com/cincodias/2015/09/24/mercados/1443118569_880511.html



www.uclm.es/centro/cesco

de retirada de efectivo, si el dueño del cajero o el emisor de la tarjeta. La solución no es fácil, como tampoco lo sería la división de la comisión entre las dos entidades implicadas, aunque esta fuese la solución más justa.

8. La Directiva de servicios de pago no resulta de aplicación

Cabría pensar que, dada la internacionalización de la banca sobre todo a nivel europeo, debería existir una norma comunitaria que regulase este tipo de operaciones. Sin embargo, la Directiva 2007/64/CE sobre servicios de pago en el mercado interior que regula la actuación de las entidades de crédito como proveedores de servicios de pago no resulta de aplicación, según lo dispuesto en su artículo 3 letra o) a *“los servicios de proveedores de retirada de dinero en cajeros automáticos que actúen en nombre de uno o varios expedidores de tarjetas, que no sean parte del contrato marco con el consumidor que retire dinero de una cuenta de pago, siempre y cuando dichos proveedores no realicen otros servicios de pago contemplados en el anexo.”*

Se trata de una cuestión que debe regularse a nivel interno, impidiendo que los bancos sigan actuando al libre albedrío e imponiendo a sus clientes el abono de comisiones con manifiesta falta de transparencia.

9. “La solución final”

Se decida lo que se decida, probablemente la regulación venidera implicará un aumento del importe a abonar por el usuario por la retirada de efectivo en cajeros automáticos, pues aunque se elimine la doble comisión es posible que la comisión que se venía pagando como tasa de intercambio (que oscilaba entre 1 y 4 euros dependiendo de la entidad) aumente y ya no dependa de un porcentaje sobre el efectivo a retirar, sino que se establezca un importe fijo.

A continuación se enumeran algunas de las entidades que operan a nivel nacional y la tasa de intercambio que cobran por la retirada de efectivo en cajeros de otras entidades¹⁴:

¹⁴ Fuente: http://www.huffingtonpost.es/2015/07/30/ing-evo-cajeros_n_7904322.html

	Cuota anual	Disposición de efectivo en cajeros automáticos						
		ESPAÑA					Resto del extranjero	
		Propia entidad	Propia red		Otras redes y Eurozona			
	€	€	%	Min (€)	%	Min (€)	%	Min (€)
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
Media	20	0	1.73%	1.44	4.32%	3.61	4.36%	3.61

Son muchos los usuarios que no realizan grandes retiradas de efectivo en cajeros, más bien, la mayoría se limita a hacer uso de ellos para hacer frente a sus necesidades diarias y disponen de 20 o 50 euros en cada retirada. El gravamen económico al que se ven sometidos estos clientes es indiscutible, máxime cuando a la tasa de intercambio hay que sumarle dos euros por usar el cajero (lo que puede suponer un coste conjunto de hasta seis euros en algunos casos), y no parece que su posición vaya a mejorar en el futuro más próximo.

La solución final la imponen los de siempre, quienes tienen medios económicos para hacerlo como los grandes bancos. CaixaBank no se conforma con tener la mayor red de cajeros automáticos de España, sino que se aprovecha de esta situación predominante para aumentar el peso de sus arcas y, de paso, si se puede, ampliar su cartera de clientes. Habrá que ver cómo responde el Gobierno a esta ofensiva, pero parece ser que el conflicto no ha hecho más que empezar.