

¡Vaya sorpresa!

Los bancos y cajas fijan las comisiones libremente por los servicios que prestan. Pregunte antes de solicitarlos.

Seguro que sabe que los bancos cobran por mantenimiento de cuentas corrientes, tarjetas, transferencias, etc. Pero ¿sabe que también cobran por un cheque bancario, por los talonarios, al cancelar la hipoteca o simplemente por sacar dinero en efectivo de una oficina distinta a la suya? Estas operaciones, que quizá no haga todos los días, no son del todo infrecuentes. Y casi todos los bancos cobran por hacerlas. Recuerde que en *Hilo Directo* recomendamos los bancos que no cobran por las operaciones habituales.

Información restringida

La cuestión es ¿hay alguna norma reguladora? Y la respuesta es que desde finales de 2012 ya no es obligatorio que las entidades bancarias tengan un folleto donde aparezcan las tarifas de todas las comisiones que pueden cobrar por los servicios que prestan al usuario. La única obligación que tienen es publicar trimestralmente las tarifas de las comisiones más frecuentes. La buena noticia es que muchas entidades siguen publicando el libro de tarifas que se puede consultar por

CÓMO LEER EL CUADRO

Las entidades bancarias analizadas están ordenadas de arriba abajo, de las que menos comisiones cobran a las que más.

(1) A partir del 5º cheque

n.d.: no declarado

NEGOCIE LA COMISIÓN CON EL BANCO ANTES DE HACER CUALQUIER OPERACIÓN NO HABITUAL



CUENTAS CORRIENTES COMISIONES

Entidad	Emisión de cheques bancarios		Devolución de cheques		Emisión de talonario de cheques	Cobro de cheques o efectivo en otra oficina	Devolución de recibos domiciliados	Pago de recibos no domiciliados
	%	mín. €	%	mín. €				
ING Direct	0,30 ⁽¹⁾	18 ⁽²⁾	0	0	0	0	0	0
Evo Banco (teléfono)	0,30	3	4,00	15	0	0	0	0
Uno-e	0,30	18	3,00	9,02	0	0	0	0
Bankinter (teléfono)	0,30	18	4,00	4,51	20	0	0	0
Open Bank	0,20	12	4,00	15,00	0	1,00	0	0
Ibanesto	0,30	18	4,50	18,00	0	1,50	0	0
Caja España Duero	0,20	6	4,00	10,00	0	2,00	0	0
Ibercaja	1,00	6	4,50	15,00	0	2,00	0	0
Caixabank	1,00	12	4,50	18,00	0	3,50	3,01	0
Oficinadirecta.com	0,50	6	4,50	15,00	0	0	2,50	0
BBVA	0,50	18	4,50	14,50	0	1,50	0	0
Banco Popular	0,50	6	4,50	15,00	0	1,50	2,50	0
Bancopopular-e.com	0,50	6	4,50	15,00	0	1,50	2,50	0
Bankia	1,00	12	4,50	15,00	0	3,00	6,00	0
Banco Sabadell	0,40	6	4,50	15,00	0	0	3,00	2
Activo Bank	0,40	6	4,50	15,00	0	0	3,00	2
Banco Santander	0,75	40	4,50	18,00	0	1,50	2,40	3

internet. La mala es que pueden dejar de hacerlo en cualquier momento. De las entidades de nuestro análisis Evo Banco y Bankinter han dejado de publicar las tarifas, por eso hemos tenido que preguntarlas por teléfono.

Las entidades bancarias pueden fijar libremente las comisiones, pero con dos requisitos para poder cobrarlas:

- > Que se trate de servicios solicitados en firme o aceptados expresamente por el cliente.
- > Que respondan a servicios efectivamente prestados o a gastos en los que haya incurrido la entidad.

La normativa también exige que cuando la entidad modifique comisiones u otras condiciones establecidas en sus contratos, deberá comunicarlo individualmente, con una antelación de al menos dos meses en los servicios de pago (transferencias, cuentas, domiciliaciones y tarjetas) y un mes en el resto.

¿Y cuánto pueden cobrarle? Aquí la respuesta es difusa, salvo excepciones, no hay un límite máximo para las comisiones aplicables. Para evitar sorpresas sea precavido y pregunte previamente antes de realizar cualquier operación no habitual que quiera hacer.

En operaciones con cuentas corrientes

> **Cheques bancarios.** Se diferencian de un cheque corriente en que la entidad emisora garantiza el pago, por eso retiene los fondos correspondientes hasta que transcurra el plazo de conformidad que figura en el reverso del cheque.

> **Devolución de cheques.** Si no hay fondos

suficientes para pagar un cheque ingresado, su banco lo devolverá y le cobrará una comisión por ello.

> **Devolución de recibos.** Algunos bancos están empezando a cobrar una comisión de entre 2 y 6 euros.

> **Recibos no domiciliados.** Pagar en ventanilla le puede costar entre 2 y 3 euros.

En los préstamos

> **Modificación de condiciones.** Estas comisiones son mucho más altas que la comisión por cancelación anticipada que tendría que pagar si cambia su préstamo a otro banco a través de una subrogación. Esta comisión tiene una limitación legal (no puede ser superior al 0,10 % del capital pendiente de amortizar), pero solo para los casos en los que la única modificación sea la ampliación del plazo de un préstamo hipotecario. Lo que hace inviable cualquier intento de modificar las condiciones inicialmente pactadas con su banco.

> **Renegociar los pagos.** Si tiene dificultades para pagar su deuda y ha incurrido en algún impago, puede negociar un plan de pagos alternativo con su banco, que no desaprovechará la oportunidad de obtener beneficios de la situación.

> **Cancelar la hipoteca.** La hipoteca se inscribe en el Registro de la Propiedad como garantía del pago del préstamo. Al acabar de pagar el préstamo, hay que cancelarlo y un representante del banco debe ir al notario a firmar. Si el banco no hace gestiones

adicionales, no puede cobrar nada. Vea el caso *Cuando reclamé, me devolvieron la comisión.*

En operaciones con tarjetas

> **Reposición de tarjetas.** La comisión se cobra por extravío o deterioro imputable al cliente. No deberían cobrar cuando la tarjeta deja de funcionar por el uso normal o cuando se la roban. ▶

Cuando reclamé, me devolvieron la comisión

“ Cuando José terminó de pagar su préstamo hipotecario con la Caja Rural de Zamora, quiso cancelar la hipoteca y en su sucursal le exigieron 150 euros por los trámites.

Según el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, para que exista derecho al cobro por este concepto, es necesario que la entidad acredite que se ha prestado un verdadero servicio al cliente. Y los bancos, según este organismo, no cumplen estos requisitos y por tanto no pueden cobrar comisiones por:

- La entrega al cliente de la documentación justificativa de que el préstamo está pagado, lo que se conoce como certificado de deuda o de saldo cero.

- El simple desplazamiento del apoderado de la entidad a la notaría que indique el cliente, ya que se trata de una obligación legal, recogida en la Ley Hipotecaria, necesaria para la cancelación de la inscripción de la hipoteca.

Con esta información de la asesoría jurídica de la OCU, José volvió a su sucursal y reclamó la devolución. Se la negaron y tuvo que reclamar formalmente con el modelo disponible en nuestra web ante el Servicio de atención al cliente. Al día siguiente lo llamaron de su oficina para pedirle disculpas y le abonaron los 150 euros indebidamente cobrados.

J.G.R.
Zamora



PRÉSTAMOS COMISIONES

Duplicado de extractos	Anulación de transferencias		Entidad	Modificación de condiciones hipotecas		Domiciliación del préstamo en otro banco		Tramitación escritura	Renegociación de pagos no satisfechos	
	€	%		%	mín. €	%	mín. €		€	%
0	0	0	ING Direct	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	Evo banco (teléfono)	n.d.	n.d.	0	0	0	0	0
12,02	0	0	Uno-e	1,75	95	0	0	0	0	0
0	0	0	Bankinter (teléfono)	0	350	0	0	100	n.d.	n.d.
15,00	0	0	Open Bank	2,00	600	0	0	90	0,50	30
3,50	0	30	Ibanesto	2,00	600	0	3	0	0,50	30
12,00	0	30	Caja España Duero	2,50	30	0	0	100	0	0
6,00	0	20	Ibercaja	0,50	150	0	0	100	0	0
10,00	0,10	36	Caixabank	3,00	450	0	0	100	0,50	18
6,01	0	25	Oficinadirecta.com	2,00	0	0,40	3	100	3,50	24
6,00	0	20	BBVA	2,00	601	0,40	3	90	0,50	24
6,01	0	25	Banco Popular	2,00	0	0,40	3	100	3,50	24
6,01	0	25	Bancopopular-e.com	2,00	0	0,40	3	100	3,50	24
15,00 (2)	0,50	20	Bankia	3,00	175	0,40	3	180	0,50	18
9,02	0	25	Banco Sabadell	0	300	0,40	3	100	0,50	15
9,02	0	25	Activo Bank	0	300	0,40	3	100	0,50	15
3,50	0	30	Banco Santander	2	600	0,40	3	90	0,50	30

COMISIONES BANCARIAS INESPERADAS

Cuentas corrientes | Préstamos Tarjetas

TARJETAS, COMISIONES

Entidad	Reposición de tarjetas		Pagos fuera de la zona euro		Servicio de Compra Segura
	€	%	mín. €	€	
ING Direct	0	2,00	0	0	
Evo banco (teléfono)	0	2,50	3,00	0	
Uno-e	3	3,00	2,00	0	
Bankinter (teléfono)	20	3,00	6,00	0	
Open Bank	0	3,00	2,00	0	
Ibanesto	0	3,00	2,50	0	
Caja España Duero	3	1,00	0	0	
Ibercaja	3	1,50	0	0	
Caixabank	4	0	0	0	
Oficinadirecta.com	5	3,00	2,40	0	
BBVA	5	3,00	0	0	
Banco Popular	5	3,00	2,40	0	
Bancopopular-e.com	5	3,00	2,40	0	
Bankia	5	3,00	0	0	
Banco Sabadell	3	3,00	3,00	3	
Activo Bank	3	3,00	3,00	3	
Banco Santander	3	3,00	2,50	0	

OTRAS COMISIONES

Entidad	Reclamación de posiciones deudoras	Emisión de certificados	Cambio de titularidad de valores	
	€	€	%	mín. €
ING Direct	25	0	0	0
Evo banco (teléfono)	0	9	0,50	12
Uno-e	30	12	0,10	18
Bankinter (teléfono)	25	15	0,20	3
Open Bank	35	12	1,00	12
Ibanesto	39 ⁽³⁾	50	1,00	30
Caja España Duero	30	12	0	25
Ibercaja	35	15	0	12
Caixabank	35	30	0	0
Oficinadirecta.com	34	6	0,50	30
BBVA	30	6	0,50	18
Banco Popular	30	6	0,50	30
Bancopopular-e.com	30	6	0,50	30
Bankia	35	30	1,00	30
Banco Sabadell	35	9	0,35	18
Activo Bank	35	9	0,35	18
Banco Santander	39	50	1,00	30

CÓMO LEER EL CUADRO

Las entidades bancarias analizadas están ordenadas de arriba abajo, de las que menos comisiones cobran a las que más.

(2) Por cada año de antigüedad del apunte redondeado por exceso

(3) 20 euros para reclamaciones de hasta 60 euros

> Comisión por pagos en el extranjero. Si viaja fuera de la zona euro, además de las comisiones por sacar dinero en cajeros, deberá sumar otras por comprar con sus tarjetas. Antes de salir al extranjero pregunte a su banco por las comisiones y si las tiene, solicite otra tarjeta, gratuita y sin comisiones por este concepto. Recuerde que la tarjeta de crédito OCU no cobra comisión por compras fuera de la zona euro. Es la mejor opción para viajar a países con moneda distinta del euro.

> Compra segura con coste añadido. Casi todas las tarjetas incorporan sistemas de verificación de identidad del titular en las compras a través de internet. Envían un SMS con una clave al teléfono móvil. Y algunos bancos ya tienen previsto cobrar por ese servicio.

Otras comisiones

> Reclamación de posiciones deudoras. Si se queda en números rojos o deja sin pagar algún recibo generará una deuda a favor del banco que tendrá que pagar. Además, le añadirán una comisión por reclamación de posiciones deudoras. Muchos bancos cobran inadecuadamente esta comisión al aplicarla de forma automática en cuanto se genera cualquier deuda con ellos. El Banco de España considera inadmisibles la aplicación automática y estima que la reclamación debe tener en cuenta las circunstancias particulares de cada impagado y de cada cliente.

> Emisión de certificados. Un certificado, que necesitará para tramitar una herencia, por ejemplo, puede llegar a costar 50 euros.

> Cambio de titularidad de valores. Hacer el cambio de nombre en una cuenta o un depósito cuando fallece una persona es un trámite gratuito. Pero si se trata de valores, los bancos cobran comisiones, avaladas por la CNMV, con el único requisito de informar previamente de su importe a los clientes.

Muchos euros de diferencia entre bancos

El resultado de nuestro estudio deja ver enormes diferencias entre unas entidades bancarias y otras en lo que a comisiones por las operaciones menos habituales se refiere. Hay bancos que destacan en positivo por las pocas comisiones que cobran, es el caso de ING Direct. Su cuenta corriente en estos momentos no se sitúa entre las más atractivas, ya que ha dejado de devolver el 2 % de los principales recibos a los nuevos clientes. Sin embargo puede ser una buena opción si necesita hacer pagos con cheques bancarios o si quiere evitar el riesgo de tener que pagar grandes comisiones por cheques impagados.

CUANDO MODIFICAN LAS COMISIONES, LOS BANCOS DEBEN COMUNICARLAS DE MANERA INDIVIDUAL

LA OCU PIDE

Más transparencia

■ La escasa información obligatoria se traduce en que hay tarifas que el cliente no puede conocer con antelación y por lo tanto no puede comparar con las tarifas de otras entidades bancarias.

■ En la OCU pensamos que la información obligatoria debería ampliarse para favorecer la libre competencia. Ahora la información sobre prestaciones de algunos servicios es insuficiente.

■ Consideramos que lo más adecuado es una normativa similar a la establecida para los servicios de inversión, que obliga a la entidad a elaborar y depositar en la CNMV un folleto informativo de tarifas. Y ese folleto debe elaborarse en un formato normalizado y estandarizado, para facilitar la comparación de las tarifas por parte de los consumidores. Por eso, vamos a solicitar al Ministerio de Economía una modificación de la norma que aporte una mayor transparencia.