




COMISIÓN NACIONAL DE LOS
MERCADOS Y LA COMPETENCIA



**INFORME DE LA CNMC SOBRE
LAS COMISIONES POR LA RETIRADA
DE EFECTIVO EN LOS CAJEROS
AUTOMÁTICOS**

2016

Índice

RESUMEN EJECUTIVO	3
1. INTRODUCCIÓN	7
2. SISTEMAS DE RETRIBUCIÓN	8
2.1. Sistema de tasas de intercambio (situación anterior a marzo de 2015)	8
2.2. Cambio de paradigma y aprobación del Real Decreto-ley 11/2015	12
2.3. Circular del Banco de España sobre información de las comisiones	18
3. SITUACIÓN ACTUAL: CONSECUENCIAS DEL CAMBIO DE MODELO	19
3.1. Descripción general; redes y comisiones	19
3.1.1. CAIXABANK, BBVA y SANTANDER	20
3.1.2. Acuerdos multilaterales	21
3.1.3. Acuerdos bilaterales	22
3.2. Comisiones aplicadas	25
3.2.1. Comisiones aplicadas por la entidad adquirente a la entidad emisora	25
3.2.2. Comisiones repercutidas por la entidad emisora al cliente	31
3.3. Distribución geográfica del parque de cajeros en España	36
4. CONCLUSIONES	51
ANEXOS	54

RESUMEN EJECUTIVO

La Disposición adicional única del Real Decreto-ley 11/2015, de 2 de octubre, encomienda a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) la elaboración anual de un informe sobre los acuerdos o decisiones de las entidades de crédito para la determinación y aplicación de la comisión por la retirada de efectivo con tarjeta u otros instrumentos de pago, debiendo remitirse el primer informe al Ministerio de Economía y Competitividad en el primer semestre de 2016.

Este Real Decreto-ley 11/2015 ha modificado la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago (LSP), estableciendo un nuevo marco regulatorio de las comisiones por la retirada de efectivo en los cajeros automáticos. Previamente a la reforma, el sistema de remuneración entre entidades por el uso de cajeros vigente en España se basaba en dos autorizaciones singulares del extinto Tribunal de Defensa de la Competencia (TDC) de 2007 que autorizaron un sistema de tasas de intercambio multilaterales, por el que todas las entidades participantes en un mismo esquema de pago (Servired, 4B o EURO 6000) se cobraban una misma tasa por el uso de cajeros (tasa multilateral) y, posteriormente, cada entidad cobraba a su cliente una comisión por dicho servicio.

En este contexto, en marzo de 2015, CAIXABANK, S.A. (CAIXABANK) rompió con este esquema multilateral y anunció el cobro de una comisión de 2€ a los clientes ajenos que hicieran uso de su red de cajeros, obligando al resto de entidades a replantearse el servicio de retirada de efectivo. En junio de ese mismo año otros grandes bancos españoles (SANTANDER, BBVA, BANKIA, SABADELL y POPULAR) anunciaron su intención de aplicar la misma medida. Y el efecto inmediato de estos anuncios fue la proliferación de acuerdos entre entidades de mediano tamaño, para paliar la desaparición de una red común.

A pesar de que CAIXABANK se comprometía a eliminar la tasa interbancaria que venía cobrando al emisor, el Banco de España recibió denuncias por el cobro de doble comisión a los usuarios por las retiradas de efectivo, por lo que propuso un cambio normativo que imposibilitara el cobro de una doble comisión.

Ante la alteración del modelo tradicional, el 2 de octubre de 2015 fue aprobado el Real Decreto-ley 11/2015, que, en aras a eliminar la incertidumbre de los usuarios y evitar la doble comisión, establecía un nuevo modelo de cobro de comisiones por la retirada de efectivo en cajeros. El Real Decreto-ley fijaba un periodo transitorio para la adaptación de las previsiones en él contenidas por parte de las entidades de crédito, que finalizaría el 1 de enero de 2016.

El nuevo marco normativo ha supuesto un cambio de conducta tanto de entidades de crédito como de usuarios de cajeros. A partir de su publicación las entidades iniciaron un intenso proceso de adaptación a la LSP que ha pasado, en la mayoría de los casos, por la suscripción de multitud de acuerdos bilaterales para la fijación de las nuevas comisiones interbancarias.

A su vez, por parte de las entidades, ha sido necesaria una revisión de los sistemas de procesamiento de datos para actualizar las comisiones y garantizar el correcto funcionamiento de los cajeros automáticos para todo tipo de usuarios, al tiempo que se cumplía con los distintos requerimientos legales en términos de información al usuario sobre las modificaciones en las comisiones que se les podrían repercutir.

La complejidad de este nuevo escenario ha supuesto, en muchos casos, un retraso en la puesta en marcha de los acuerdos alcanzados, debido a la búsqueda por parte de las entidades de crédito de relaciones con otras entidades que les permitiese seguir ofreciendo el servicio de retirada de efectivo en las mejores condiciones para sus clientes, esto es, gratuitamente o con reducidas comisiones, así como por la

obligación de comunicar a dichos clientes el resultado de esos acuerdos con carácter previo a la realización de operaciones de retirada de efectivo.

El primer semestre de 2016 se ha caracterizado por una intensa actividad de búsqueda de nuevas alianzas o acuerdos interbancarios, en la mayoría de los casos intentando mantener condiciones equiparables a la situación previa al anuncio de CAIXABANK que vino a romper la situación existente hasta esa fecha.

Lo anterior explica que, a día de hoy, la situación de reestructuración en el sector bancario por el lado de la oferta en cuanto a la prestación del servicio de retirada de efectivo en cajeros automáticos no se haya estabilizado, es todavía un proceso en marcha y no puede descartarse el establecimiento de nuevos acuerdos y/o alianzas.

El objeto del informe de la CNMC es analizar la evolución del sector y de las decisiones y acuerdos de las entidades de crédito y agentes participantes en relación con las comisiones por retirada de efectivo en cajeros, a la luz de las normas de competencia, con objeto de realizar un seguimiento estrecho de la implementación del nuevo marco normativo desde esta perspectiva. Ello supone, de un lado, el análisis de la nueva estructura y del contenido y aplicación práctica de las decisiones, acuerdos y alianzas multilaterales existentes de las entidades de crédito y el efecto de éstas sobre los precios o comisiones en los mercados mayorista (entre entidades) y minorista (entre entidades y usuarios finales de los cajeros). Los efectos finales sobre los diferentes agentes dependerán, asimismo, de los cambios en los hábitos de los usuarios de los cajeros que también se analizan. En la elaboración de este Informe, la CNMC ha hecho uso de la facultad otorgada por la Disposición adicional única establecida en el Real Decreto-ley 11/2015 y ha solicitado información tanto a entidades de crédito como al Banco de España.

El Informe presenta la situación del sector posterior a la reforma legislativa con un ánimo esencialmente descriptivo debido a la dificultad de obtener resultados concluyentes por el escaso margen de tiempo transcurrido desde su entrada en vigor, porque el proceso de reestructuración por el lado de la oferta no se ha cerrado y por el poco tiempo transcurrido para ver los efectos por el lado de la demanda en los hábitos de los usuarios. Asimismo, debido a la pluralidad de fuentes de información, ésta no siempre ha sido presentada de forma homogénea, por lo que en determinadas ocasiones no ha sido posible comparar datos entre entidades de crédito.

El Informe comienza con una breve introducción sobre el parque de cajeros automáticos en España y su evolución en los últimos años. La realidad es que el pago con dinero en efectivo sigue siendo mayoritario, aunque en un entorno donde los pagos y las transferencias electrónicas en tiempo real se realizan cada vez con mayor frecuencia, y la innovación tecnológica pone al alcance del consumidor múltiples canales de operativa bancaria que incidirán previsiblemente en los hábitos de los usuarios cada vez con más intensidad.

En el apartado segundo se describen los sistemas de retribución existentes en nuestro país antes y después de la reforma introducida por el Real Decreto-ley 11/2015:

- 1) El sistema de tasa de intercambio vigente hasta la reforma se basaba esencialmente en un acuerdo entre entidades que permitía que todos los bancos de un mismo sistema compartieran su red de cajeros a cambio del pago de una tasa previamente pactada entre ellos. Cuando un cliente realizaba una retirada de efectivo con una tarjeta emitida por un banco miembro de un esquema de pagos (banco emisor) en un terminal de otro miembro (entidad adquirente), el emisor pagaba al adquirente la tasa pactada (TI), y luego le cobraba al usuario una

comisión por dicho servicio. Bajo este sistema, el cobro por las entidades propietarias de los cajeros quedaba limitado por la tasa acordada (TI) y lo que las entidades emisoras de las tarjetas pudieran cobrar a sus clientes quedaba limitado por la normativa (*“Las comisiones bancarias y los gastos deben responder a servicios efectivamente prestados o gastos habidos”*).

Una de las ventajas de este sistema fue que, al tratarse de un acuerdo entre entidades competidoras sometido a la autorización del entonces Tribunal de Defensa de la Competencia¹, éste exigió que la fijación de la tasa acordada entre entidades por el uso recíproco de los cajeros se orientara a costes de modo que ninguna entidad cobrase a otra por el uso de cajero más de lo que efectivamente costase la prestación del servicio.

2) El cambio de modelo ocurre a partir marzo de 2015, cuando CAIXABANK anunció el cobro a los usuarios no clientes de una comisión de 2€ por operación por la retirada de efectivo a débito de los cajeros de su red. Es decir, optaba por la opción de “surcharging”, por la que la entidad adquirente aplicaba un recargo al usuario que no fuera su cliente, estableciéndose una relación entre ambos. El movimiento de CAIXABANK suponía acabar con el modelo de tasa de intercambio multilateralmente acordada, en tanto que la entidad decidía unilateralmente cobrar directamente al usuario de otra entidad, rompiendo con el sistema por el que las entidades adquirentes (propietarias de cajeros) cobraban a las entidades emisoras.

La reforma del Real Decreto-ley 11/2015 introduce cambios en el sistema de retribución y en las relaciones entre los participantes en el sistema de retirada de efectivo en cajeros, cuyas principales características son:

- Se prohíbe el cobro directo al cliente de una comisión por parte del propietario del cajero, que sí podrá cargar una comisión al banco emisor de la tarjeta.
- Las comisiones entre la entidad adquirente y la emisora por el uso de cajeros (antes multilateralmente pactadas) pasan a pactarse bilateralmente y, en caso de no llegar a un acuerdo, las fijará unilateralmente la adquirente.
- El emisor podrá repercutir o no la comisión cargada por el adquirente a sus clientes, pero siempre teniendo como límite máximo la cantidad fijada por la adquirente. Por esta razón, la comisión que finalmente paga el cliente antes la decidía la emisora de la tarjeta y ahora lo hace el propietario del cajero (adquirente).
- Se pasa, en definitiva, de un sistema en el que las entidades emisoras de tarjetas decidían la cuantía de la comisión que cobraban a sus clientes (una vez que pagaban la correspondiente TI a la adquirente), a otro en el que, en ausencia de acuerdo, son los propietarios de las redes de cajeros (entidades adquirentes) los que fijan unilateralmente la cantidad que cobran a las emisoras y que éstas trasladan, o no, a sus clientes.

El Informe recoge en su tercer apartado una descripción del panorama actual a la luz de lo observado en los últimos meses, mostrando cómo se va configurando el escenario nacional de retirada de efectivo de cajeros en función de los distintos

¹ Los acuerdos entre competidores se sometían a un procedimiento de autorización singular en la antigua Ley 16/1989, de 17 de julio, de Defensa de la Competencia, en virtud del cual se permitía su autorización por el TDC siempre que cumplieran determinados requisitos previstos en la ley. Con la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia se pasó del régimen de autorización singular a un sistema de autoevaluación en línea con el modelo comunitario.

acuerdos alcanzados -tanto multilaterales como bilaterales- y las comisiones cobradas en esta fase preliminar de aplicación de la nueva ley.

Las tres grandes entidades, CAIXABANK, SANTANDER y BBVA, no han firmado ningún acuerdo bilateral o multilateral con otras entidades, y fijan unilateralmente las comisiones que cobran por el uso de su red (CAIXABANK 2€, BBVA 1,87€ y SANTANDER 1,85€). Entre las tres poseen cerca de 45% del parque de cajeros.

El acuerdo multilateral más importante es el suscrito por BANKIA, SABADELL y la red EURO 6000. Incluye cerca de 18.000 cajeros (38% del total) y las partes fijan una comisión recíproca de 0,65€ por operación. En sus relaciones con terceras entidades, cada una tiene libertad para fijar el importe por uso de su red.

Banco Popular y Bankinter son las entidades que más acuerdos bilaterales han suscrito.

El nuevo modelo pone de manifiesto la importancia de llegar a acuerdos (o adherirse a acuerdos) con otras entidades que permitan extender la red. Para las entidades pequeñas o con una red reducida de cajeros el cambio propiciado por la reforma podría ser desventajoso, al no poder ofrecer el servicio en las mismas condiciones. Existe el riesgo de que algunas entidades se puedan quedar descolgadas, al no poder acceder en términos razonables a acuerdos de compartición de redes.

En cuanto a las comisiones aplicadas al cliente, a las que se refiere el apartado 3.2., cabe señalar:

- Que los bancos no cobran nada a sus clientes por el uso de su propia red de cajeros.
- Tras el Real Decreto-ley se ha reducido el nivel medio de las comisiones respecto de la antigua comisión mínima en caso de retiradas de efectivo en cajeros de distinta red, aunque ahora las comisiones se han fijado de forma uniforme sin distinguir por redes.
- Por el contrario, en el caso de cajeros pertenecientes a la misma red, las comisiones son ahora superiores a la antigua comisión mínima en todos los casos excepto para BANKIA y EVO.
- No obstante, el impacto que el cambio de modelo de retribución tiene para el usuario final no está claro y es difícil de cuantificar en el momento actual, teniendo en cuenta que sólo ha pasado medio año desde su implantación, que el proceso de reestructuración no ha terminado y que no existen datos suficientes para realizar la comparación.

Se presenta, asimismo, la actual configuración del mapa de distribución de las distintas redes de cajeros en España tras la consecución de los distintos acuerdos, en el apartado 3.3. del Informe, destacando el peso tanto de las tres principales entidades (CAIXABANK, SANTANDER y BBVA) que actúan de manera independiente, como el adquirido por el Acuerdo entre EURO 6000, BANKIA, y SABADELL.

Por último, se extraen en el apartado cuatro unas conclusiones preliminares basadas en la experiencia de los primeros 6 meses de vida del nuevo sistema que, sin duda, se irán completando conforme las diferentes entidades vayan definiendo sus políticas y se vayan revisando las comisiones aplicadas según lo previsto en el Real Decreto-ley 11/2015.

En todo caso, este informe se realiza sin perjuicio, en su caso, de la aplicación de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia (LDC) en materia de conductas restrictivas de la competencia.

1. INTRODUCCIÓN

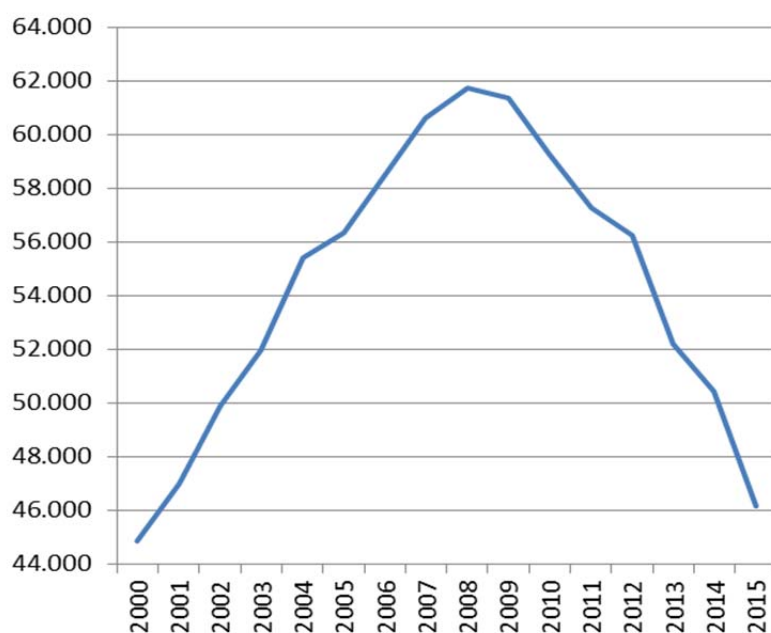
Los cajeros automáticos, desde su aparición, han introducido dinamismo en las relaciones de los usuarios con las entidades bancarias, imprimiendo flexibilidad a un modelo que, hasta dicha aparición, obligaba a los usuarios a desplazarse a las oficinas de su respectiva entidad con las consiguientes restricciones en términos de horarios de apertura que ello conllevaba. Asimismo, los cajeros han supuesto una reducción de costes para las propias entidades bancarias en términos de personal.

El primer cajero automático se instaló en 1967 en una sucursal londinense de Barclays Bank. Por lo que se refiere a nuestro país, no sería hasta 1974 cuando la sucursal del POPULAR de Toledo instaló el primer cajero en España, que sólo permitía operar con tarjetas de crédito.

En la década pasada, gracias al fuerte crecimiento y la expansión del crédito, el número de cajeros en España creció notablemente, pasando de 44.851 en el año 2000 a 61.714 en 2008. Dicha situación se revirtió totalmente en los últimos años de crisis, produciéndose una continua caída de número de cajeros hasta los 46.152 al cierre de 2015 (valores cercanos a los de 2001)².

Tabla 1. Evolución del número de cajeros en España en el periodo 2000-2016

Parque de cajeros automáticos



Fuente: elaboración propia con datos del Banco de España.

En la actualidad, hay en España 46.152 cajeros (aproximadamente 1 por cada mil habitantes), la mayoría (el 45%) concentrados en 3 entidades financieras: CAIXABANK, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. (BBVA) y Banco Santander, S.A. (SANTANDER) (casi el 70% si consideramos las 6 principales entidades). A 31 de diciembre de 2015, España se situaba en quinto lugar dentro de los países de la UE, tras el Reino Unido, Alemania, Francia e Italia, por número

² Datos extraídos del Banco de España: <http://www.bde.es/f/webbde/SPA/sispago/ficheros/es/estadisticas.pdf>

de cajeros³ y en el tercer puesto por número de cajeros por habitante, detrás de Portugal y Reino Unido⁴.

La retirada de efectivo representa en la actualidad el 74% del total de operaciones en cajeros (18.000 retiradas de efectivo al año) y a pesar de la disminución generalizada en el número de cajeros, algún banco ha decidido renovar su red, realizando inversiones para ello.

En los últimos años han aparecido nuevos operadores en el mercado, entidades cuya operativa se realiza básicamente por internet y que carecen de oficinas físicas y de una red de cajeros propia. Tanto los operadores que se ajustan al modelo tradicional como los nuevos operadores han venido funcionando, en la prestación del servicio de retirada de efectivo, mediante acuerdos multilaterales con otras entidades a través del pago de tasas de intercambio, entendidas como la comisión o retribución pagada, directa o indirectamente, por la entidad emisora de la tarjeta a la entidad propietaria del cajero por el uso de cajeros ajenos.

2. SISTEMAS DE RETRIBUCIÓN

2.1. Sistema de tasas de intercambio (situación anterior a marzo de 2015)

Las entidades financieras, a través de sus respectivos esquemas de pago, han establecido acuerdos para facilitar las retiradas de efectivo por parte de sus clientes en cajeros de otras entidades, fijando, a tal efecto, unas tasas que se cobrarían entre ellas por cada operación. Estos acuerdos se consideran acuerdos entre competidores y como tales han sido analizados por las autoridades de defensa de la competencia.

Así, en el año 2005, el extinto TDC autorizó, en el marco del Expte. A 308/01 EURO 6000/4B⁵, el acuerdo entre EURO 6000, S.A. y SISTEMA 4B, S.A., por el que se establecía la tasa interbancaria entre ambos sistemas de pago (intersistema) y otras condiciones de servicio bilaterales aplicables a las disposiciones de efectivo realizadas con tarjetas de débito en sus redes de cajeros automáticos.

El extinto TDC concedió la autorización singular solicitada de forma cautelar pues, si bien lo consideraba un acuerdo restrictivo de la competencia, éste podría mejorar la producción y comercialización de los servicios, y reportar beneficios para los consumidores. La autorización se concedió de forma cautelar por un periodo de un año, plazo para que las sociedades notificantes pudiesen aportar un estudio de costes que justificase que el importe de la tasa de intercambio se calculara de acuerdo con los criterios expuestos por el TDC en su Resolución.

Con posterioridad, los dos esquemas de pagos nacionales, EURO 6000⁶ y 4B⁷, solicitaron sendas autorizaciones singulares para el establecimiento de una tasa de intercambio multilateral (TIM) aplicable entre las entidades participantes en cada esquema (intrasistema), autorización que el TDC aprobó en el año 2007.

Las entidades financieras participantes en cada uno de los acuerdos eran competidores que acordaban cobrarse entre sí una cantidad fija (tasa de intercambio multilateral o TIM) cada vez que el cliente de otra entidad participante en el acuerdo (entidad emisora de la tarjeta o del instrumento de pago) retiraba

³ <https://www.european-atm-security.eu/industry-information/atms-europe-2/>

⁴ <http://data.worldbank.org/indicator/FB.ATM.TOTL.P5>

⁵ <https://www.cnmc.es/desktopmodules/buscadorexpedientes/mostrarfichero.aspx?dueno=1&codigoMetadato=35598>

⁶ <http://www.cnmc.es/desktopmodules/buscadorexpedientes/mostrarfichero.aspx?dueno=1&codigoMetadato=37523>

⁷ <http://www.cnmc.es/desktopmodules/buscadorexpedientes/mostrarfichero.aspx?dueno=1&codigoMetadato=35791>

efectivo de sus cajeros (entidad adquirente o propietaria del cajero). La entidad emisora de la tarjeta podía repercutir o no esa tasa al titular en forma de comisión, debiendo informar previamente al cliente del importe de la misma para su aceptación. Se establecía, por tanto, una relación entre la entidad propietaria del cajero y la emisora de la tarjeta, y otra entre la emisora y el cliente.

Este acuerdo multilateral permitía que todos los bancos de un mismo sistema compartieran su red de cajeros a cambio del pago de una tasa previamente establecida entre ellos, tasa que se consideró debía situarse en torno al coste medio ponderado de prestación del servicio (orientación a costes de la TIM).

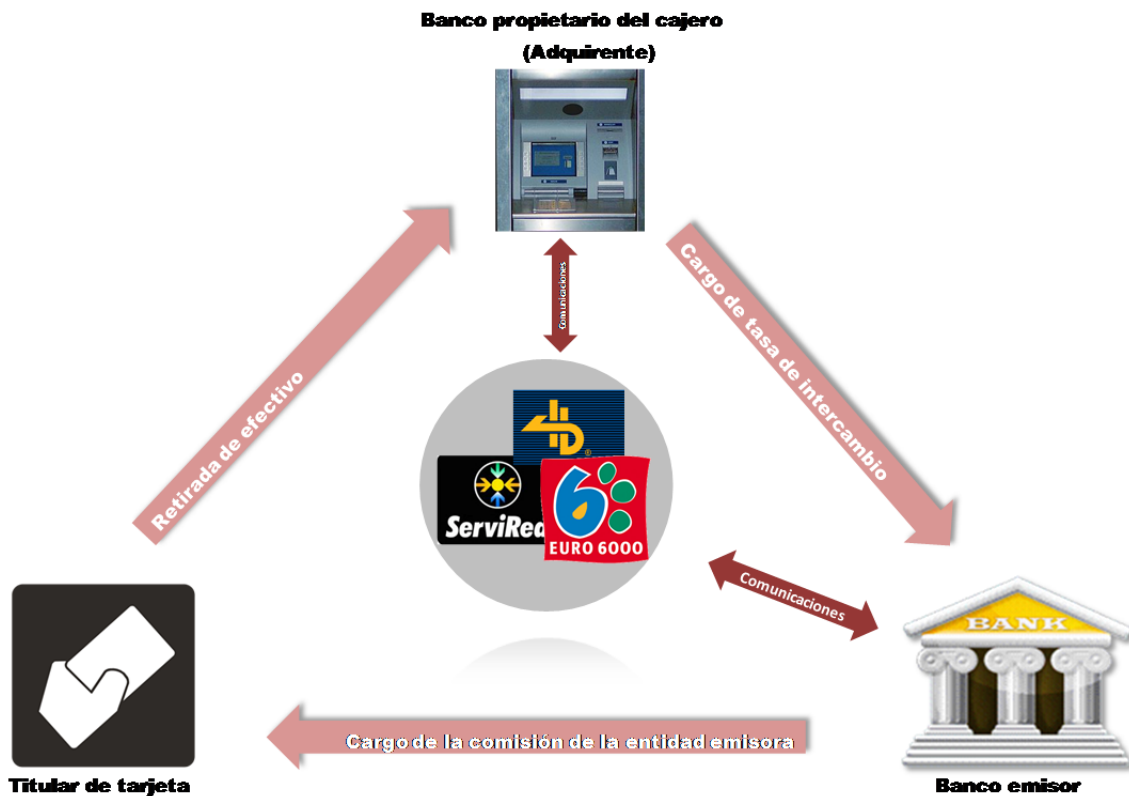
La resolución no autorizó sin embargo el incremento de las TI solicitado ya que entendió que si a los niveles de tasas preexistentes (para los que las redes argumentaban que los costes superaban las TI) se había conseguido funcionar satisfactoriamente, aumentando el número de cajeros y acometiendo mejoras tecnológicas en la red, estas TI deberían interpretarse no como pérdidas sino como nuevas inversiones en la lucha competitiva por captar clientes en un entorno multiproducto.

El TDC dispuso también que las tasas multilaterales autorizadas serían máximas y por defecto, permitiendo TI más bajas mediante acuerdos bilaterales entre los participantes.

El extinto TDC estableció, además, que si una entidad propietaria de un cajero (entidad adquirente) aplicaba cargos o comisiones a usuarios de cajeros por operaciones intrasistema no recibiría la TIM intrasistema, con el objeto de evitar las dobles comisiones a los usuarios, es decir, que el usuario tuviera que soportar el coste de la comisión cobrada habitualmente por la emisora, más el cargo o comisión adicional de la entidad adquirente.

En cuanto al funcionamiento del sistema, cuando un cliente realizaba una retirada de efectivo con una tarjeta emitida por un banco miembro de un esquema de pagos, como Servired, 4B o EURO 6000, el Terminal (un cajero automático, en este caso) pedía autorización al banco emisor a través de un complejo entramado de comunicaciones. Para responder a la solicitud, el banco emisor comprobaba si el cliente tenía saldo en la cuenta corriente asociada a la tarjeta y en caso afirmativo, enviaba una autorización, y la operación se realizaba.

Tabla 2. Representación de las relaciones entre cliente, titular del cajero y emisor de la tarjeta tras las Resoluciones de 2007



Fuente: elaboración propia.

En esta operación, el banco del cajero (adquirente) cobraba la TIM al banco del cliente (banco emisor) y éste podía cobrar una comisión al cliente por dicho servicio⁸

De este modo, mientras que el banco emisor de la tarjeta soportaba siempre el mismo coste (la TI) por el servicio de cajero prestado a su cliente por otro banco, gozaba de libertad para cobrar a su cliente.

De este modo, el sistema estaba limitado por el lado de lo que cobraban las entidades propietarias de los cajeros por la prestación de su servicio (TI) y, sin embargo, no lo estaba por el lado de lo que los emisores de las tarjetas pudieran cobrar a sus clientes por dicha operación.

El extinto TDC concedió la autorización singular solicitada al considerar que a pesar de ser un acuerdo entre competidores restrictivo de la competencia, podría contribuir a la mejora de la producción y comercialización de los servicios favoreciendo con ello a los consumidores.

⁸ Según el Art. 3 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios. (BOE de 29) del Banco de España:

- Las tarifas, o precios, de las comisiones bancarias son libres. El Banco de España no puede denegar el cobro de comisiones bancarias, ni limitar sus importes.
- Las comisiones bancarias y los gastos deben responder a servicios efectivamente prestados o gastos habidos.

Se consideró que el acuerdo por el “ (...) que las entidades emisoras de tarjetas de una entidad se obligan a pagar a las entidades adquirentes de la misma red como pago por cada operación de extracción de efectivo que sus clientes realicen en los cajeros automáticos de dicha entidad adquirente, constituye un acuerdo restrictivo de la competencia. Y ello es así porque mediante la fijación de dicha tasa se sustituye por un “precio mayorista” las “estrategias unilaterales” de las empresas propietarias de los cajeros automáticos, a lo que se añade que dicho precio a su vez ha sido acordado entre entidades competidoras”.

Sin embargo, la restricción de competencia derivada del acuerdo de TIM intrasistema sería limitada en cuanto que afectaba a un aspecto específico de la prestación de determinados servicios bancarios (retirada de efectivo), por lo que los bancos pertenecientes a la misma red (SISTEMA 4B o EURO 6000) seguirían compitiendo respecto del resto de los servicios. Además, se compartía la idea de que la puesta en común de la red de cajeros permitía a los clientes de cada entidad ver aumentada la oferta de este servicio, mediante el acceso a cajeros que no pertenecían a su entidad, a la vez que los propietarios de cajeros podían aumentar sus ingresos ofreciendo su red a titulares de cuentas en otras entidades.

El TDC estuvo de acuerdo, por tanto, en que un acuerdo para compartir redes y ofrecer un mejor servicio a los titulares de tarjetas sin tener que acometer inversiones de manera individual, mejoraba la producción y la comercialización de servicios, y era susceptible de ahorrar costes de transacción al usuario, lo que permitiría la participación de éste en las ventajas del acuerdo.

Para la valoración de la autorización, el TDC realizó un análisis comparado de distintas situaciones, empezando por aquella en que la TIM estaba orientada al coste incremental, entendiendo como tal el coste adicional que representa para cada banco dar acceso a sus cajeros a clientes de otras entidades. Esta situación no permitía a los miembros de la red repartir los costes totales del servicio entre todos los titulares de tarjetas del esquema que utilizasen el cajero, fueran o no clientes del banco propietario, y redundaba en una traslación de los costes fijos a los clientes de cada entidad.

En segundo lugar, valoró una situación de ausencia de tasa multilateral que obligaría a llegar a numerosos acuerdos bilaterales e implicarían costes de transacción muy elevados y situaciones de parasitismo (“free riders”). Esto redundaría en un incremento del nivel medio de las eventuales tasas de intercambio bilaterales.

Además, la ausencia de cualquier tipo de TIM obligaría a la entidad adquirente, que no tiene relación alguna con el titular de la tarjeta que usa sus cajeros, a trasladar los costes de las operaciones interbancarias a sus clientes para recuperar dichos costes, lo que implicaría una discriminación contra sus propios clientes.

En un escenario sin TIM en el que la entidad adquirente aplicase recargos a los titulares de las tarjetas (“surcharging”), en lugar de cobrarlos a las entidades emisoras de las mismas, la relación se establecería entre una entidad financiera (adquirente) y un consumidor. En este supuesto:

- El carácter momentáneo de esta nueva relación entre adquirente y consumidor y la falta de poder compensatorio de negociación de este último, conllevaría un elevado riesgo de incremento de los costes para el usuario (titular de la tarjeta) a través del recargo.
- En ausencia de acuerdos de reciprocidad como los de una TIM, el aumento de los recargos a usuarios por parte de los adquirentes beneficiaría a las entidades más grandes con mayor red de cajeros, que atraerían a su red los

depósitos de clientes de entidades pequeñas que quisieran evitar pagar altos recargos.

- Además, se dificultaría la comunicación a los clientes por parte de los emisores de las tarjetas de las comisiones cobradas por los adquirentes, no existiendo tampoco canales eficientes para que otros adquirentes trasladasen, a su vez, su oferta de precios a los potenciales usuarios no clientes.

De esta forma, el TDC consideró que la TIM se mostraba como una opción más beneficiosa frente a la opción de recargo, ya que con ella se creaba una relación estable con el consumidor, no existían incentivos a incrementar las comisiones por miedo a perder clientes y la TIM estaría orientada a los costes de provisión del servicio.

2.2. Cambio de paradigma y aprobación del Real Decreto-ley 11/2015

El 24 de marzo de 2015, CAIXABANK anunció el cobro a los usuarios no clientes de una comisión de 2€ por operación por la retirada de efectivo a débito de los cajeros de su red. Es decir, CAIXABANK optaba por la opción de “*surcharging*” mencionada, con la que la entidad adquirente aplicaba un recargo al usuario de sus cajeros que no fuera cliente de CAIXABANK, estableciéndose una relación entre ambos.

CAIXABANK es un grupo financiero con una cuota del 16,25% en el mercado de banca minorista a nivel nacional en términos de créditos y del 15,38% en términos de depósitos⁹, y con la mayor red de cajeros del país, 9.599 cajeros que representan más del 20% del total de los cajeros españoles.

El movimiento de CAIXABANK suponía acabar con el modelo de tasa de intercambio multilateralmente acordada, en tanto que la entidad más importante en términos de red de cajeros propios, decidía unilateralmente cobrar directamente al usuario de otra entidad, rompiendo de este modo con el sistema previo por el que las entidades adquirentes (propietarias de cajeros) cobraban a las entidades emisoras.

La comisión de 2€ que CAIXABANK empezó a aplicar inmediatamente tras su anuncio, se cobra directamente al usuario en el momento de la operación de disposición de efectivo, independientemente de la cantidad retirada, y es la misma con independencia del tipo de cliente y del banco emisor de la tarjeta. A cambio, CAIXABANK se comprometía a eliminar la tasa interbancaria que venía cobrando al emisor (y que estaba en torno a los 0,65€), lo que en teoría eliminaba la doble comisión por un mismo servicio (la comisión cargada por la emisora más la comisión directa de 2€ cargada ahora también por CAIXABANK en el momento de la operación), ya que las emisoras no tendrían que hacer frente a la tasa interbancaria de CAIXABANK y, por tanto, no tendrían ningún coste que repercutir a sus clientes.

A pesar de esto, el Banco de España recibió denuncias relativas al cobro de doble comisión a los usuarios por las retiradas de efectivo.

⁹ Datos relativos al primer trimestre de 2015. Fuente *Expansión* sobre datos de AEB, CECA y Banco de España.

Tabla 3. Representación de las relaciones entre cliente, titular del cajero y emisor de la tarjeta tras el anuncio de CAIXABANK



Fuente: elaboración propia.

En junio de 2015, la prensa se hizo eco de la intención de los otros 5 grandes bancos españoles (SANTANDER, BBVA, BANKIA, SABADELL y POPULAR) de aplicar la misma medida en los meses sucesivos.

Así BBVA (con casi 6.000 cajeros y una cuota del 17,21% en el mercado de banca minorista nacional en términos de depósitos¹⁰) anunció que establecería una comisión unilateral a partir de septiembre. SANTANDER (con más de 5.000 cajeros y una cuota 16,61% en términos de depósitos¹¹) señaló que haría lo propio hacia finales de año. Dichos anuncios no llegaron a materializarse.

Otros bancos afirmaron que estaban estudiando el establecimiento de un sistema de comisiones similar y algunos, normalmente bancos más pequeños y con redes de cajeros reducidas, declararon que asumirían ellos mismos los costes que pudieran afectar a sus clientes por la retirada de efectivo de un cajero de otra entidad (generalmente, a través del reembolso de comisiones).

Un efecto inmediato de estos anuncios fue la proliferación de acuerdos entre entidades de mediano tamaño para paliar la desaparición de una red común que favorecía a sus clientes. El paso a un sistema de recargo y el cambio en la política adoptado por las entidades con mayor red, disminuía gravemente la red de las entidades medianas y pequeñas y exigía la firma de acuerdos para solventar el problema.

¹⁰ Datos relativos al primer trimestre de 2015. Fuente *Expansión* sobre datos de AEB, CECA y Banco de España.

¹¹ Datos relativos al primer trimestre de 2015. Fuente *Expansión* sobre datos de AEB, CECA y Banco de España.

Mediante los acuerdos entre entidades con menor red de cajeros se lograba ampliar la red a un coste razonable en tanto que las entidades partícipes daban acceso a sus cajeros y sus clientes recibían acceso a los cajeros de otras entidades.

Igualmente, se celebraron acuerdos entre entidades de crédito tradicionales y entidades basadas en la actividad *on line* (por ejemplo, ING Bank, N.V. Sucursal en España, ING), en virtud de los cuales las segundas alquilarían la red de cajeros de las primeras para que sus clientes pudieran usar los cajeros de manera gratuita.

Con fecha 31 de julio de 2015, el Banco de España emitió una nota de prensa en la que consideraba que la retirada de efectivo en un cajero automático constituye un único servicio de pago, con independencia de quién sea el propietario del cajero (la entidad emisora de la tarjeta u otra, la entidad adquirente). Además, envió escritos a las distintas asociaciones del sector para que se adoptaran las medidas que garantizaran el cobro de una sola comisión.

Asimismo, el Banco de España propuso a la Dirección General del Tesoro del Ministerio de Economía y Competitividad que estudiase un cambio normativo que imposibilitara el cobro de una doble comisión a los usuarios de cajeros automáticos ajenos en el caso de CAIXABANK y del resto de entidades que eventualmente se decidieran por cobrar esta nueva comisión. La doble comisión comprendía, por un lado, la comisión que venía cobrando habitualmente la entidad emisora y, por otro lado, la comisión directa que, en el momento de la retirada de efectivo, aplicaría al usuario la entidad adquirente, entendiendo que la retirada de efectivo en cajeros automáticos es un único servicio, independientemente de los agentes que participen en su ejecución.

A modo de ejemplo, en el caso de un cliente de BANKIA que sacara 100€ en un cajero perteneciente a CAIXABANK, la doble comisión vendría por la comisión que cobraba BANKIA a sus clientes por el uso de cajeros de otro banco de la misma red (ambos pertenecen a Servired), 1,20€¹², más la nueva comisión de CAIXABANK a usuarios no clientes por sacar en sus cajeros, 2€. En total, el usuario pagaría 3,20€ por el servicio único de retirada de efectivo en cajeros automáticos, frente a 1,20€ que pagaba antes.

Ante la alteración del modelo tradicional, el 2 de octubre de 2015 fue aprobado por el Consejo de Ministros¹³ **el Real Decreto-ley 11/2015** que modificaba la LSP. El Real Decreto-ley, en aras de eliminar la incertidumbre de los usuarios y evitar la doble comisión, establecía un nuevo modelo de cobro de comisiones por la retirada de efectivo a crédito y a débito en los cajeros automáticos de las entidades financieras.

En concreto, el artículo único del Real Decreto-ley introdujo una Disposición adicional segunda en la LSP con la siguiente redacción:

“Disposición adicional segunda. Retirada de efectivo en cajeros automáticos.

1. En caso de retirada de efectivo con tarjeta u otros instrumentos de pago, la entidad titular de un cajero automático no podrá exigir cantidad alguna a los clientes de entidades distintas autorizadas en España o de sucursales de entidades de crédito extranjeras que operen en España, sin perjuicio de la comisión que pueda exigir a la entidad emisora de la tarjeta o instrumento de pago.”

Este apartado contiene una de las principales novedades de esta reforma legislativa al prohibir a la entidad propietaria del cajero exigir una comisión al usuario no

¹² La comisión de BANKIA se calculaba como el 1,2% del importe retirado, con un mínimo de 1,20€. Véase primera tabla del apartado 3.2.2.

¹³ Convalidado por el pleno del Congreso de los Diputados el día 14 de octubre de 2015.

cliente por el uso de sus cajeros. Desaparece así la relación directa entre propietario del cajero y usuario creada con la medida introducida por CAIXABANK, y sólo quedan las relaciones propietaria-emisora y emisora-cliente. Sí permite que el adquirente cobre una comisión al emisor de la tarjeta.

“2. Antes de que se proceda a la retirada de efectivo a débito por el titular de la tarjeta o instrumento de pago y con el fin de recabar su consentimiento expreso, la entidad titular del cajero deberá informarle de la comisión que por dicha retirada vaya a cobrarse a la entidad emisora de la tarjeta o instrumento de pago, así como de la posibilidad de que dicha comisión le sea repercutida por esta última total o parcialmente.

En el caso de retirada de efectivo a crédito, la información anterior deberá incluir, asimismo, el importe máximo adicional que le podrá aplicar la entidad emisora de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 5.”

Esta idea ya estaba recogida en la normativa que regula la transparencia informativa en operaciones bancarias, Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, y en servicios de pago, Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, que vienen a exigir una información personalizada al cliente antes de prestar el servicio sobre lo que se le va a cobrar: la entidad deberá informar al usuario personalmente y por anticipado del coste del servicio.

“3. El consentimiento del titular de la tarjeta o instrumento de pago obligará a la entidad emisora al pago de la comisión exigida por el titular del cajero, siempre que el primero disponga de saldo suficiente para atender la retirada de efectivo y la cantidad que la entidad emisora le pueda repercutir de acuerdo con el apartado 5.”

El consentimiento del usuario de la operación de retirada hace efectiva la operación y, por tanto, la relación entre propietaria y emisora a través del pago de la comisión de la segunda a la primera.

“4. La comisión a satisfacer por la entidad emisora a la entidad titular del cajero podrá ser objeto de acuerdo entre ambas.

A falta de acuerdo, la comisión que determine el titular del cajero respecto a la entidad emisora de la tarjeta será la misma en todo el territorio nacional y no será discriminatoria, sin que puedan derivarse diferencias para prestaciones equivalentes; asimismo, la comisión no podrá distinguir en función de los clientes de la entidad emisora y sólo podrá revisarse anualmente.

Los acuerdos y decisiones que se adopten al amparo de este apartado deberán en todo caso ser acordes con la normativa de defensa de la competencia.”

Este punto recoge otra de las grandes novedades de la nueva Disposición adicional segunda de la LSP, que se refiere a la posibilidad de que la comisión que cobra la propietaria del cajero a la entidad emisora sea resultado de un acuerdo entre ambas.

En el caso de ausencia de acuerdo entre propietaria y emisora sobre la cuantía de la comisión, la potestad sobre la fijación de su cuantía siempre la tendrá la propietaria o adquirente (cumpliendo las condiciones que se describen en la disposición).

Respecto a los requisitos que deberá cumplir la entidad adquirente al fijar la comisión unilateralmente a la entidad emisora son:

- La comisión será única y homogénea para todo el territorio nacional.
- No discriminatoria, es decir, la adquirente no podrá fijar unilateralmente comisiones distinguiendo entre clientes o entidades emisoras, y se deberá

entender la “prestación equivalente” como el servicio de retirada de efectivo en cajeros automáticos, independientemente de la localización geográfica del cajero, del tipo de usuario, etc.

“5. Por la retirada de efectivo a débito en cajeros automáticos de otras entidades, la entidad emisora de la tarjeta o instrumento de pago no podrá repercutir a su cliente cantidad superior a la comisión cobrada por la entidad titular del cajero a la propia entidad emisora, ni aplicarle cantidad adicional alguna por cualquier otro concepto. Dentro del límite anterior, la cantidad a repercutir será la que libremente se fije en el contrato entre la entidad emisora y su cliente.

Lo dispuesto en el párrafo anterior no será de aplicación en las retiradas de efectivo a crédito, en las que la entidad emisora de la tarjeta o instrumento de pago podrá aplicar al cliente un importe adicional por este concepto. En todo caso, dicho importe no podrá ser superior al que aplique al cliente por la retirada de efectivo a crédito en sus cajeros.”

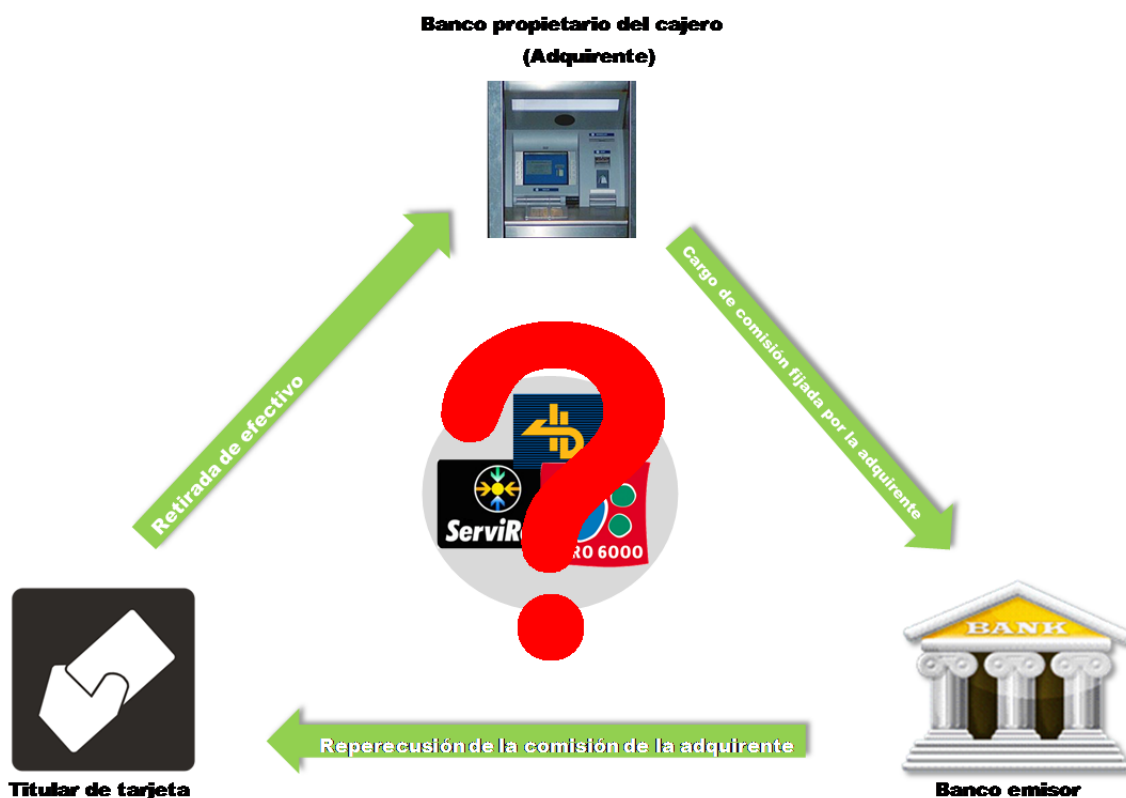
La entidad emisora, sobre la que recae la comisión fijada por la adquirente, unilateralmente o mediante acuerdos, puede decidir si repercute o no (y si repercute total o parcialmente) esta comisión al cliente, pero no puede cargarle ningún tipo de coste adicional. Es decir, el cliente en sus operaciones de retirada de efectivo a débito en cajeros ajenos a los de su entidad emisora pagará como máximo la comisión fijada por la entidad adquirente.

De esta forma, el punto 5 de la nueva Disposición recoge la prohibición de aplicar una doble comisión al cliente por la retirada de efectivo en cajeros automáticos distintos a los de su entidad emisora, al prohibir a la emisora cobrar a sus clientes más de lo que le cobra a ella la entidad titular del cajero.

Por consiguiente, **se pasa de un sistema en el que la emisora decidía la cuantía** de la comisión que cobraba a sus clientes por utilizar cajeros de otras entidades, **a un sistema en el que la cantidad máxima la fija la adquirente**, ya que la emisora no podrá sobrepasar esa cuantía cuando la repercute al cliente.

La excepción a esta prohibición se produce en el caso de retiradas de efectivo a crédito, en las que la entidad emisora podrá cargar una cantidad adicional a la repercusión de la comisión de la adquirente, cantidad asociada a la concesión del crédito al cliente y que, consecuentemente, tiene unas condiciones particulares diferentes al mero servicio de retirada de efectivo.

Tabla 4. Representación de las relaciones entre cliente, titular del cajero y emisor de la tarjeta a consecuencia del Real Decreto-ley 11/2015



Fuente: elaboración propia.

El Real Decreto-ley establecía la entrada en vigor inmediata del nuevo modelo. No obstante, durante un breve período de tiempo, durante el cual las entidades acometieron las adaptaciones técnicas indispensables para su implementación, algunas de ellas siguieron cobrando doble comisión.

De acuerdo con la Disposición transitoria única del Real Decreto-ley, el plazo de adaptación de las entidades de crédito a la modificación normativa finalizó el 1 de enero de 2016.

En conclusión, la reforma de la LSP implica un cambio en el sistema de comisiones y en las relaciones establecidas entre los tres participantes en las operaciones de retirada de efectivo en cajeros. Las principales implicaciones son:

- Se prohíbe el cobro directo al cliente de una comisión por parte del propietario del cajero, que sí podrá cargar una comisión al banco emisor de la tarjeta. De este modo, el Real Decreto-ley 11/2015 limita la posibilidad de que el cliente sea cargado con dos comisiones distintas por acceder al mismo servicio.
- Las comisiones podrán fijarse por acuerdo entre la entidad adquirente y la emisora y en caso de no llegar a un acuerdo, las fijará unilateralmente la adquirente.
- El emisor, por su parte, podrá repercutir o no la comisión cargada por el adquirente a sus clientes pero siempre teniendo como límite máximo la cantidad fijada por la adquirente. Por esta razón, y simplificando, la

comisión que paga finalmente el cliente antes la decidía la emisora y ahora la decide el adquirente.

- Se pasa, en definitiva, de un sistema en el que las entidades emisoras de tarjetas decidían la cuantía de la comisión que cobraban a sus clientes (una vez que pagaban la correspondiente TI al adquirente), a otro en el que, en ausencia de acuerdo, son los propietarios de las redes de cajeros (entidades adquirentes) los que fijan unilateralmente la cantidad que cobran a las emisoras y que éstas trasladan, o no, a sus clientes.

Sin embargo, al dar al titular del cajero la potestad para fijar el nivel de las comisiones y no limitarlas en función de su coste de prestación, en última instancia se debilita el sistema anterior de puesta en común de todas las redes de cajeros de las entidades pertenecientes a un mismo esquema de pagos, favoreciendo a las entidades con redes propias importantes y debilitando relativamente a las que dependen de aquéllas para su negocio. Esto, no obstante, nada dice del efecto sobre el usuario final del cambio del sistema, efecto cuya determinación es compleja y que requerirá el asentamiento del nuevo sistema para poder conocerse.

2.3. Circular del Banco de España sobre información de las comisiones

La Disposición adicional segunda introducida por el Real Decreto-ley establece en su punto 6º lo siguiente en relación con las obligaciones de información de las entidades:

“Las entidades titulares de los cajeros o emisoras de las tarjetas o instrumentos de pago deberán informar al Banco de España de las comisiones por la retirada de efectivo a que se refiere el apartado 4. La información anterior se suministrará en la forma y con el contenido y periodicidad que determine el Banco de España.”

En este sentido, el 29 de marzo de 2016, se publicó la Circular 3/2016, de 21 de marzo, del Banco de España, a las entidades titulares de cajeros automáticos y las entidades emisoras de tarjetas o instrumentos de pago, sobre información de las comisiones por la retirada de efectivo en cajeros automáticos¹⁴.

En la citada Circular se establece que durante los 10 primeros días hábiles del mes de enero de cada año, las entidades titulares de cajeros automáticos deberán remitir la comisión por la retirada de efectivo a percibir de las entidades emisoras de tarjetas o instrumentos de pago con las que se hubieran firmado o no acuerdos; y las entidades emisoras deberán remitir la comisión por la retirada de efectivo a satisfacer a las entidades titulares de los cajeros automáticos con las que hubiesen firmado acuerdos que hayan entrado en vigor.

La publicidad de dicha información por parte del Banco de España facilitará las relaciones entre titulares de cajeros y emisores de tarjeta, puesto que inicialmente son los titulares los únicos conocedores de la cuantía exacta de la comisión en ausencia de acuerdos, lo que dificulta a los emisores la decisión de repercutir o no (y si se repercute total o parcialmente) tal comisión a sus clientes, y les obliga a tomar tal decisión a ciegas.

Actualmente, según la información aportada por algunas entidades, ni los titulares de cajeros están comunicando por adelantado la comisión a cobrar a los emisores, ni los emisores están comunicando a los titulares de cajeros ni a los clientes cuánto piensan repercutir a sus clientes de esa comisión. Es en el momento de la primera

¹⁴ <https://www.boe.es/boe/dias/2016/03/29/pdfs/BOE-A-2016-2988.pdf>

retirada de efectivo de un usuario en una entidad de la que no es cliente cuando se produce la transmisión de información: el titular informa en la pantalla del cajero de la cuantía de la comisión que va a cobrar al emisor y el emisor avisa en la pantalla de la cuantía final a repercutir al cliente. Las tres partes toman conocimiento en el mismo momento.

A este respecto parecería aconsejable exigir a las entidades titulares de cajeros que en caso de establecer unilateralmente las comisiones, las comuniquen a las emisoras con antelación a su entrada en vigor, y asimismo obligarlas a mantener dichas comisiones invariables durante el periodo de preaviso, para desincentivar conductas estratégicas y oportunistas que introduzcan aún más incertidumbre en el mercado.

La Orden EHA/2899/2011, la Circular 5/2012 del Banco de España que la desarrolla¹⁵ y el artículo 22 de la LSP establecen la obligación de publicar y comunicar periódicamente al Banco de España las comisiones aplicadas a los clientes, así como la obligación de comunicar a estos, con carácter previo, las modificaciones que afecten a los contratos. Estas obligaciones siguen vigentes, aunque no aparezcan recogidas en la Circular 3/2016. Sin embargo, algunos bancos podrían haber empezado a repercutir las nuevas comisiones inmediatamente, sin establecer un periodo transitorio tras la comunicación a sus clientes.

Por lo que respecta a la revisión anual de las comisiones fijadas unilateralmente, la redacción del Real Decreto-ley no es clara en cuanto a la definición del plazo temporal: puede ser anual desde su entrada en vigor (3 de octubre de 2015), desde la finalización del periodo transitorio de adaptación a las previsiones del Real Decreto-ley (1 de enero de 2016) o desde que la entidad establece la comisión unilateral. Esto nuevamente puede generar comportamientos oportunistas por parte de las entidades, ya que podría haber dos modificaciones en un mismo año natural y en cambio sólo comunicarse una al Banco de España (el sistema que esté en vigor los últimos 10 días del año). Esta misma situación se podría dar en los casos de entrada en vigor de nuevos acuerdos, modificación o extinción de un acuerdo vigente, teniendo esto especial incidencia en caso de que el Banco de España publicara únicamente la información recabada a principios de cada año (recogida en el punto 3 de la Norma Cuarta de la Circular), ya que tal información no reflejaría la situación real del mercado sino de un momento estático a final de cada año.

3. SITUACIÓN ACTUAL: CONSECUENCIAS DEL CAMBIO DE MODELO

3.1. Descripción general; redes y comisiones

Tras los acuerdos bilaterales y alianzas multilaterales alcanzados en los últimos meses, a fecha de la elaboración de este Informe, el escenario, en lo que a la

¹⁵ Como se recoge en la Orden EHA/2899/2011 y en la Circular 5/2012 del Banco de España que la desarrolla, las entidades deben publicar en sus páginas de internet y en sus establecimientos comerciales, información sobre las comisiones habitualmente aplicadas a los servicios bancarios prestados con mayor frecuencia a su clientela, con objeto de facilitar así su comparación entre entidades, sobre las operaciones realizadas en cada trimestre natural para los diferentes perfiles de productos y clientes reflejados en dicho anexo, actualizándola trimestralmente. Las entidades deben enviar también esta información al Banco de España, con la misma periodicidad trimestral. La Orden también recoge que cuando una entidad de crédito tenga el derecho de modificar unilateralmente cualquier término de un contrato de servicio bancario deberá comunicar al cliente, con una antelación no inferior a un mes, siempre que la duración inicial del contrato exceda de este plazo, los términos exactos de tal modificación o prórroga y los derechos de que, en su caso, goce el cliente en relación con las mismas.

configuración de las redes y las comisiones por operaciones de retirada de efectivo se refiere, se ha configurado de la siguiente manera.

3.1.1. CAIXABANK, BBVA y SANTANDER

Las tres grandes entidades, **CAIXABANK, SANTANDER y BBVA**, no han firmado ningún acuerdo bilateral o multilateral con otras entidades para el uso de sus cajeros automáticos. De esta forma las tres han fijado unilateralmente, y en diferentes momentos temporales, las comisiones que cobran como propietarias de cajeros por la retirada de efectivo a los emisores de tarjetas, situándose dichas comisiones entre las más elevadas (CAIXABANK 2€, BBVA 1,87€ y SANTANDER 1,85€) y manteniendo el uso gratuito para sus clientes.

Cada una de estas entidades posee su propia red de cajeros, con una densidad y distribución geográfica que le permite, de un lado, atender a sus clientes sin necesidad de depender de otras entidades, y de otro, poder fijar la comisión unilateralmente sin necesidad de buscar acuerdos.

En este sentido, CAIXABANK es la entidad con mayor número de cajeros de España, con un 20% del total, seguido de BBVA con casi un 13% de los cajeros y el SANTANDER con un 11%. Ello supone que alrededor del 45% del parque de cajeros nacional pertenece a entidades que fijan unilateralmente las comisiones por el uso de sus cajeros a clientes de entidades ajenas.

Tabla 5. Representación de las entidades y acuerdos que aglutinan el mayor número de cajeros en España tras el Real Decreto-ley



Fuente: elaboración propia a partir de información aportada por las entidades.

3.1.2. Acuerdos multilaterales

La alianza o Acuerdo multilateral más importante alcanzado hasta el momento, tanto por sus características como por el número de cajeros que engloba (cerca de 18.000), es el suscrito, en diciembre de 2015¹⁶, por **BANKIA, SABADELL y la mayoría de las entidades pertenecientes a la red EURO 6000.**

Esta unión confiere a sus integrantes un porcentaje en el parque de cajeros automáticos de España del 38%, y supone la fijación de una comisión a satisfacer por cualquier entidad emisora a cualquier entidad adquirente dentro del acuerdo de 0,65€ por operación realizada. Esto es, las partes fijan una comisión a cobrarse entre ellas de 0,65€ por operación.

En cuanto a sus relaciones con terceras entidades no integrantes del Acuerdo, cada una de las partes tiene libertad para fijar el importe de esta comisión aplicable a dichos terceros.

Así mismo, las entidades tienen libertad para decidir la repercusión o no a sus clientes de las comisiones pagadas en calidad de entidad emisora.

De forma paralela al Acuerdo descrito, **EURO 6000** ha alcanzado en el seno de su esquema de pagos un Acuerdo intrasistema de comisiones interbancarias que viene a mantener el mecanismo de tasas multilaterales anterior a la reforma, fijando una comisión de adquirente de 0,45€ por operación. Las entidades participantes del esquema que lo deseen podrán adherirse a este Acuerdo intrasistema solicitándolo explícitamente¹⁷.

Las entidades adscritas a día de hoy al Acuerdo intrasistema de EURO 6000 conforman una red cajeros que equivale a alrededor del 19% del número de cajeros total nacional y son las siguientes:

- ABANCA Corporación Bancaria S.A.
- BCLM (Banco Castilla la Mancha S.A.)
- BMN (Banco Mare Nostrum S.A.)
- Caixa Ontinyent
- EVO BANCO, S.A. (EVO) (no forma parte de Acuerdo entre EURO 6000, BANKIA y SABADELL)
- ICBC, Industrial and Commercial Bank of China.
- COFIDIS, S.A. SUCURSAL EN ESPAÑA (sólo opera como emisora de tarjetas de crédito)
- Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A.(Caja España-Duero)
- CAJASUR BANCO, S.A.U.

¹⁶ Este acuerdo vino a sustituir al firmado por EURO 6000, BANKIA Y SABADELL en septiembre de 2015, con el fin de adaptarlo al Real Decreto-ley 11/2015.

https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/euro6000-production-files/wilson_cms/documents/documents/000/001/025/original/Nota_de_prensa_acuerdo_cajeros_EURO_6000_con_Bankia_y_Banco_Sabadell_17_12_15.pdf?1464016581

¹⁷ De las entidades participantes en el Sistema EURO 6000 las únicas que no se han adherido al Acuerdo intrasistema son las siguientes: Caja Canarias, Caja De Burgos y Cajasol (por ser entidades pertenecientes a CAIXABANK), Pagantis Telecoming Payment Solutions (que es una Entidad de Pago y actúa como adquirente en comercios). ICBC (Industrial and Commercial Bank of China) si forma parte del acuerdo como emisor de tarjetas, pero no ha sido posible obtener información de ella.

- Cecabank S.A.
- COLONYA, CAIXA D'ESTALVIS DE POLLENÇA
- Ibercaja Banco, S.A.
- Kutxabank S.A.
- Liberbank S.A.
- Unicaja Banco S.A.

Las entidades pertenecientes al Acuerdo intrasistema de EURO 6000 se cobran entre ellas 0,45€ por operación de retirada de efectivo, y las que de éstas se han adherido al Acuerdo multilateral mencionado más arriba se cobran con BANKIA y SABADELL una comisión de 0,65€ por operación de retirada de efectivo de clientes ajenos.

De acuerdo con la información remitida por las entidades en la elaboración de este Informe, los dos acuerdos mencionados serían los únicos acuerdos multilaterales que se han firmado desde la publicación del Real Decreto-ley.

Al respecto, el Real Decreto-ley explica en su punto 4 que *“La comisión a satisfacer por la entidad emisora a la entidad titular del cajero podrá ser objeto de acuerdo entre ambas”*, lo que podría haber sido interpretado por la mayoría de las entidades como una limitación a llegar sólo a acuerdos bilaterales.

No obstante, con carácter general y sin entrar en el análisis de los dos únicos acuerdos multilaterales alcanzados hasta la fecha, la CNMC, considera que los acuerdos multilaterales, al menos teóricamente, aun siendo acuerdos entre competidores, permiten establecer normas uniformes, reduciendo los costes de transacción y negociación; mejoran la transparencia y la información de los consumidores, ya que no deben enfrentarse a un complejo entramado de acuerdos bilaterales con condiciones dispares; y crean sinergias positivas entre las entidades medianas y pequeñas, por un lado, y las entidades con extensas redes de cajeros, por otro.

3.1.3. Acuerdos bilaterales

Por orden de importancia, el Banco Popular Español, S.A (**POPULAR**) ha sido la entidad que más acuerdos bilaterales ha firmado (74), la mayoría de ellos con unas comisiones recíprocas de 0,65€. El número total de cajeros cubiertos por estos acuerdos bilaterales se eleva, al menos, a 5.133¹⁸.

A continuación se encuentra Bankinter, S.A. (**BANKINTER**), con 68 acuerdos bilaterales firmados, la mayoría de los cuales tienen unas comisiones entre 0,65€ y 0,80€. El número total de cajeros cubiertos por estos acuerdos bilaterales es de, al menos, 6.585¹⁹.

Los acuerdos bilaterales firmados como consecuencia de la reforma de la LSP, con carácter general, son acuerdos recíprocos en los que se fija la misma tasa para ambas entidades (ya actúen como adquirentes o como emisoras), sin hacer mención a la comisión que la entidad emisora pueda repercutir a sus clientes. Por otro lado, estos acuerdos contienen algunas disposiciones sobre licencia de

¹⁸ Este número total de cajeros se ha calculado contando sólo los cajeros de POPULAR, de los bancos con los que ha firmado acuerdos y los cajeros de las cajas del Grupo Caja Rural. No se dispone de información relativa al número de cajeros del resto de cajas rurales con las que ha firmado acuerdos.

¹⁹ Este número total de cajeros se ha calculado sólo contando los cajeros de BANKINTER, de los bancos con los que ha firmado acuerdos y los cajeros de las cajas del Grupo Caja Rural. No se dispone de información relativa al número de cajeros del resto de cajas rurales con las que ha firmado acuerdos.

logotipos o imágenes necesarias para la operativa y disposiciones relativas a protección de datos de carácter personal. Algunos establecen la forma de liquidar las cantidades adeudadas entre las entidades.

Un conjunto particular de acuerdos son los suscritos por **algunas de las CAJAS RURALES** de la autodenominada agrupación GRUPO CAJA RURAL²⁰. Se trata de acuerdos bilaterales y recíprocos entre las entidades que los han suscrito, con comisiones uniformes de 0,60€. Estos acuerdos incluyen la cláusula de garantía de trato preferente, por lo que si alguna entidad acordase con un tercero una comisión más baja, ésta debería aplicarse también a la entidad emisora parte del acuerdo. Los acuerdos anteriores no hacen referencia a la política de repercusión de las comisiones, habiendo optado todas las entidades consultadas, con carácter general, por repercutir íntegramente la comisión en aquellos casos en los que sus clientes usen cajeros de entidades con las que no hay acuerdo.

Además, algunas de estas Cajas Rurales han firmado acuerdos con EUROAUTOMATICH CASH, ENTIDAD DE PAGO, S.L.U. (EAC), titular de los cajeros de POPULAR, como se detallará más adelante, y con BANKINTER.

Por otro lado, varias de las Cajas del GRUPO CAJA RURAL, además de POPULAR y BANKINTER, de forma individual, han llegado a **acuerdos bilaterales con otras cajas rurales**²¹ ajenas al GRUPO. En este segundo bloque de acuerdos entre cajas rurales se fija, en general, una comisión bilateral y recíproca de 0,65€ por operación.

Finalmente, cabe destacar la situación de dos entidades:

- **EVO**, que sólo forma parte del Acuerdo intrasistema de EURO 6000, pero sin entrar en el acuerdo entre EURO 6000, BANKIA y SABADELL.
- **ING**, que ha llegado a acuerdos bilaterales con EAC y BANCA MARCH, S.A. (BANCA MARCH), pero no forma parte de ningún acuerdo multilateral.

En la siguiente tabla se refleja el número de cajeros por entidad, y el resultante de los acuerdos mencionados, bilaterales y multilaterales, así como el porcentaje que dicho número representa sobre el total del parque de cajeros existente en territorio nacional.

²⁰ El Grupo caja Rural está compuesto por el BANCO COOPERATIVO ESPAÑOL S.A. y 38 cajas rurales: Caja Rural Central, Caja Rural Gijón, Caja Rural Navarra, Caja Rural Extremadura, Caja Rural Salamanca, Caja Rural Soria, Caja Rural Regional, Caja Rural Utrera, Caja Rural Granada, Caja Rural Asturias, Cajaviva, Caja Rural Jaén, Caja Rural Galega, Cajasiete, Caja Rural Teruel, Caja Rural Catilla-La Mancha, Caja Rural Zamora, Caja Rural Baena, Caja Rural Alcudia, Caja Rural Nueva Carteya, Caja Rural Cañete de las Torres, Caja Rural La Vall San Isidro, Caja Rural San José Alcora, Caja Rural Adamuz, Caja Rural Algemesí, Caja Rural Casas Ibañez, Caja Rural Almassora, Caja Rural Onda, Caja Rural Bexi, Caja Rural Villamalea, Caja Rural Albal, Caixa Popular, Caja Rural Benicarlo, Caja Rural Les Coves, Caja Rural Vinaros, Caja Rural Sur, Globalcaja y Bantierra.

²¹ Entre las que se encontraría, entre otras, CR La Junquera de Chilches, Caja de Crédito del Petrel, CR de Turís, CR Gissona, CR S. Isidro de Vilafames, Caja Arquitectos, CR Torrent, CR Callosa, CR S. Jaime de Alquerías NP, CR S. José de Burriana, CR Cheste, CR S. Roque de Almenara, CR, S. José de Nules, CR Almendralejo, CR Albalat, CR Alginet, CR Católico Agraria, Caja de Ingenieros, CR S. Josep de Vilavella, CR S. Vicent Ferrer, CR Villar, CR Altea, CR Unidas.

Tabla 6. Número de cajeros por entidades o acuerdos

	ENTIDAD o ACUERDO	Nº CAJEROS	% TOTAL
Entidades sin acuerdo	Caixabank	9599	20,80
	BBVA	5950	12,89
	Santander	5229	11,33
	Bankia	5559	12,04
	Sabadell	3246	7,03
	ACUERDO Euro 6.000	9003	19,51
	ACUERDO Euro 6.000 + Bankia + Sabadell	17808	38,59
	Popular	2555	5,54
	Popular + Acuerdos*	5133	11,12
	Bankinter	396	0,86
	Bankinter + Acuerdos*	6585	14,27
	Grupo Caja Rural	2730	5,92
	Total cajeros	46152	100

*Para calcular este dato se han contabilizado los cajeros de las entidades que han facilitado esa información, en el caso de Popular se han tenido en cuenta los cajeros de 34 cajas rurales de las 66 con las que llegado a acuerdos, y en el caso de Bankinter los cajeros de 35 cajas rurales de las 65 con las que ha llegado a acuerdos, Deutsche Bank, Banco Popular y Banca March.

Fuente: elaboración propia a partir de información aportada por las entidades.

De la tabla se deduce que las tres grandes entidades, junto con las integrantes del Acuerdo Multilateral de EURO 6000, BANKIA y SABADELL copan más del 80% de los cajeros de España. Esto pone de manifiesto la importancia de llegar a acuerdos (o adherirse a acuerdos) con otras entidades que permitan extender la red y no quedarse al margen de este nuevo panorama, riesgo que corren algunas entidades pequeñas y que podría generar, en su caso, problemas de competencia en el mercado.

Para las entidades de pequeño o mediano tamaño o con una red reducida de cajeros (como es el caso de ING, por ejemplo) el cambio propiciado por la reforma podría ser desventajoso, al no poder ofrecer el servicio en las mismas condiciones. La puesta en común de las redes de cajeros implícita en el sistema anterior ponía a disposición de todos una infraestructura mayor de la que sus participantes por separado podían asumir, especialmente las de menor tamaño, lo que no ocurre con el nuevo esquema que beneficia a las entidades que por sí solas tienen un parque de cajeros mayor.

La imposición de recargos/comisiones a los usuarios no clientes (tanto del banco como de las entidades del acuerdo) podría acabar perjudicando a las entidades con menos terminales, al no resultar atractivas para los clientes que buscan minimizar los pagos por comisiones en la retirada de efectivo y contar con una extensa red de cajeros (por número y por distribución geográfica). En el límite puede haber incentivos a que los clientes de las entidades menores trasladen sus cuentas y depósitos a las grandes entidades.

Cabe, asimismo, el riesgo de que entidades con pocos cajeros se queden descolgadas, al no poder acceder en términos razonables a acuerdos de compartición de redes, y que éstas se usen como arma contra las entidades que

han venido a introducir más dinamismo en el mercado, a través de una operativa distinta a la tradicional.

El cambio propicia, igualmente, un repliegue de los usuarios hacia las entidades con mayor red y a un mayor uso relativo de la red propia frente a las ajenas. Desincentiva la contratación con las entidades más pequeñas o las que carecen de red o de acuerdos de red ventajosos. Podría redundar asimismo en ineficiencias en cuanto al tamaño de las redes, su localización o el tipo de operativa.

Eliminadas las tasas interbancarias multilaterales, las grandes entidades pueden desfavorecer a las entidades competidoras, aplicando elevadas comisiones a los clientes de las mismas.

Ello provoca que las entidades más recientemente incorporadas al mercado, que aun cuando quisieran desplegar su propia red no pueden hacerlo hasta pasado un prologado periodo de tiempo por ser materialmente imposible, y que soportan estructuras de negocio más ligeras, van a ver dificultada su presencia en el mercado al carecer de un activo importante en la prestación de servicios bancarios en nuestro país.

Y ello es así porque el nuevo modelo provoca un efecto directo sobre las entidades con menor red, al encarecer de forma directa el precio pagado por el uso de cajeros ajenos frente al modelo anterior. Esto afecta a la capacidad competitiva de dichas entidades aunque su efecto sobre los consumidores en general no esté tan claro, pues el repliegue a la red propia- que no se cobra- no eleva los pagos de éstos.

Al mismo tiempo, el modelo permite a las entidades con red rentabilizarla mejor al aumentar su uso por clientes propios, reducir los pagos a entidades terceras y aumentar los ingresos por operación obtenidos de las retiradas de efectivo realizadas por clientes de otros bancos, factores todos ellos que claramente les favorecen.

3.2. Comisiones aplicadas²²

En el presente apartado se describen y comparan las comisiones aplicadas con el anterior y el actual sistema, tanto por la entidad titular del cajero a la entidad emisora, como por ésta al cliente

3.2.1. Comisiones aplicadas por la entidad adquirente a la entidad emisora

A continuación se analizarán las comisiones cobradas por el propietario del cajero a la entidad emisora de la tarjeta por el uso de sus cajeros por usuarios ajenos.

Las comisiones aplicables con antelación al Real Decreto-ley para las operaciones intrasistema, es decir, cuando un usuario retiraba dinero del cajero de una entidad perteneciente al mismo sistema de pagos, eran las siguientes: 0,45 € en el caso de EURO 6000; 0,60€ en la red 4B; y, 0,65€ en Servired.

Para las operaciones intersistema en cajeros automáticos, esto es, aquellas operaciones donde el usuario utilizaba un cajero de un banco de otro sistema, las tasas cobradas dependían del sistema de tarjetas utilizado:

- si la tarjeta era Visa, se cobraba una tasa fija de 0,75€.

²² Para la elaboración de este apartado se han tenido en cuenta únicamente las comisiones fijadas y repercutidas por operaciones a débito. Si bien el Real Decreto-ley hace referencia también a las operaciones a crédito realizadas en cajeros automáticos, y así se les ha requerido a las entidades en las diversas solicitudes de información, estas operaciones tendrán asociadas en general la comisión cargada por la entidad titular del cajero más un importe adicional por la operación de crédito aplicado por la entidad emisora. Por tanto, el análisis de las comisiones fijadas y el de niveles de repercusión al cliente no se ve afectado por esta distinción.

- si era Mastercard, la tasa era en general de $0,50€+0,12\%$ ²³.

La siguiente tabla refleja las comisiones por retirada de efectivo intra e intersistema explicadas más arriba.

Tabla 7. Tasas interbancarias cobradas por la titular del cajero a la emisora con anterioridad al Real Decreto-ley 11/2015

	EURO 6000		4B		Servired	
	Visa	Mastercard	Visa	Mastercard	Visa	Mastercard
EURO 6000		0,45 €	0,75	0,50 + 0,12%	0,75	0,50 + 0,12%
4B	0,75 €	0,50 + 0,12%		0,60 €	0,75	0,50 + 0,12%
Servired	0,75	0,50 + 0,12%	0,75	0,50 + 0,12%		0,65 €

Fuente: elaboración propia a partir de información aportada por las entidades.

Tal y como se ha señalado, tras la entrada en vigor del Real Decreto-ley, la comisión a satisfacer por la entidad emisora a la entidad titular del cajero podrá ser objeto de acuerdo entre ambas y, a falta de acuerdo, se determinará por el titular del cajero, deberá ser la misma en todo el territorio nacional y no será discriminatoria.

Como se recogía en el anterior apartado 3.1.1, **CAIXABANK, BBVA y SANTANDER** son las tres únicas entidades que no han llegado a ningún tipo de acuerdo y que, por tanto, han fijado unilateralmente las comisiones que cargan a las emisoras.

CAIXABANK ha mantenido su decisión de sustituir las tasas multilaterales por una única tasa de 2€ por el uso de sus cajeros por parte de cualquier cliente ajeno a su entidad²⁴. Esta cifra coincide, además, con el valor máximo de las comisiones establecidas por otras entidades bancarias (LIBERBANK, BCLM, UNICAJA, CAJA ESPAÑA-DUERO o CAJA ONTINYENT) que, junto con CAIXABANK, se sitúan actualmente entre las que más cobran por este concepto.

BBVA y SANTANDER, que habían manifestado su intención de introducir la misma medida que CAIXABANK e incluso anunciaron el mismo nivel para las comisiones (aunque nunca lo llegaron a instaurar) han fijado finalmente, tras el Real Decreto-ley 11/2015, las comisiones en 1,87€ y 1,85€ por operación, respectivamente.

Por su parte, **BANKIA y SABADELL** forman parte del acuerdo suscrito con las **entidades de EURO 6000**, con las que han establecido una tasa única de 0,65€ por operación de retirada de efectivo en cajeros de alguna de las partes del acuerdo. En las operaciones con clientes de emisoras ajenas, BANKIA cobrará 0,98€ y SABADELL 1,80€²⁵ por operación.

El **Acuerdo intrasistema de EURO 6000** ha fijado una tasa de 0,45€ por operación a pagar entre las entidades adheridas a este acuerdo.

²³ En el caso de las operaciones con Mastercard, algunas entidades distinguieron en sus escritos de contestación diferentes tasas dependiendo a su vez del tipo de cajeros y/o tarjeta. Las tasas podían ser $0,45€+0,12\%$; $0,50€+0,12\%$; o $0,55€+0,12\%$.

²⁴ La Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de España, ADICAE, formuló demanda contra CAIXABANK por considerar que la tasa de 2€ era abusiva y/o desleal, demanda que ha sido desestimada mediante sentencia del Juzgado de lo Mercantil nº 3 de Barcelona, dictada el 6 de mayo de 2016.

²⁵ Las retiradas de efectivo en cajeros del acuerdo pueden estar exentas de comisión: en cuentas con tarifa plana o en determinadas cuentas para disposiciones iguales o superiores a 60€.

Dentro de las entidades que se han adherido al Acuerdo intrasistema de EURO 6000, LIBERBANK, Banco Castilla La-Mancha, UNICAJA, CAJA ESPAÑA-DUERO y CAJA ONTINYENT son las entidades con mayor comisión para operaciones de retirada de efectivo por usuarios de entidades ajenas, 2€, seguidas de ABANCA con 1,95€ y KUTXABAK y CAJASUR con 1,90€ de comisión. A continuación se sitúan IBERCAJA y BMN con una comisión de 1,80€. CECABANK ha establecido unas comisiones unilaterales de 1,50€ y, en último lugar, con las comisiones más bajas se encuentra COLONYA CAIXA D'ESTALVIS DE POLLENÇA con 1€ de comisión por operación en sus cajeros.

Tabla 8. Comisiones cobradas como adquirentes por las entidades del Acuerdo intrasistema de EURO 6000

	COMISIÓN UNILATERAL	COMISIÓN ACUERDO INTRASISTEMA EURO6000	COMISION ACUERDO MULTILATERAL EURO6000+BANKIA+SABADELL
LIBERBANK	2	0,45	0,65
BCLM	2	0,45	0,65
UNICAJA	2	0,45	0,65
CAJA ESPAÑA-DUERO	2	0,45	0,65
ONTINYENT	2	0,45	0,65
ABANCA	1,95	0,45	0,65
KUTXABANK	1,9	0,45	0,65
CAJASUR	1,9	0,45	0,65
IBERCAJA	1,8	0,45	0,65
BMN	1,8	0,45	0,65
CECABANK	1,5	0,45	0,65
POLLENÇA	1	0,45	0,65

Fuente: elaboración propia a partir de información aportada por las entidades.

Siguiendo con las entidades de más peso en el territorio nacional, POPULAR y BANKINTER han adoptado una estrategia opuesta a la descrita anteriormente, firmando un gran número de acuerdos bilaterales.

El caso de **POPULAR** es particular, tal y como se ha adelantado anteriormente, puesto que no es titular de ningún cajero automático, si no que la totalidad de sus cajeros automáticos fue traspasada a la sociedad del banco EURO AUTOMATIC CASH, ENTIDAD DE PAGO, S.L.U. (EAC) en 2013, sociedad controlada conjuntamente por POPULAR y Européenne de Traitement de l'Information (filial de Crédit Mutuel) desde 2014. De este modo, la información relativa a POPULAR como adquirente se referirá a las comisiones que percibe la entidad citada (EAC) por operaciones de clientes ajenos al Banco.

POPULAR, como emisora, ha llegado a un acuerdo con EAC por el que le paga 0,60€ por transacción (con un volumen mínimo de tráfico de operaciones). Además, ha suscrito acuerdos bilaterales con 65 cajas rurales y con LABORAL KUTXA en los que se ha fijado una comisión recíproca de 0,65€ por operación. También ha llegado a acuerdos bilaterales e independientes con BANCA MARCH y con BANKINTER, en los

que se ha establecido una comisión de 0,80€ por operación²⁶; con TRIODOS, en el que se ha establecido una comisión de 0,75€ por operación²⁷; con Deutsche Bank S.A.E. (DEUTSCHE BANK), con el que se ha fijado una comisión de 0,70€; con TARGOBANK e ING, con una comisión de 0,60€; y, con EVO que paga una comisión variable entre 0,35-0,90€.

Tabla 9. Acuerdos alcanzados por POPULAR/EAC

POPULAR / EAC	74 acuerdos	ACUERDOS BILATERALES
ACUERDOS BILATERALES ENTRE EAC/BANCO POPULAR-E Y 65 CAJAS RURALES (incluido BANCO DE CREDITO SOCIAL COOPERATIVO S.A.* Y BANCO COOPERATIVO ESPAÑOL S.A.**)		0,65 RECÍPROCO
EAC/Banca March		Banca March paga 0,80
EAC/BANKINTER CONSUMER FINANCE, E.F.C, S.A.		Bankinter paga 0,80***
EAC/Triodos agreement		Triodos paga 0,75***
EAC/BANCO POPULAR-E		BANCO POPULAR-E paga 0,60***
EAC/DEUTSCHE BANK SOCIEDAD ANONIMA ESPAÑOLA		Deutsche paga 0,70
EAC/EVO BANCO		EVO paga 0,35-0,90***
EAC/ING		ING paga 0,60***
EAC/BANCO POPULAR-E/LABORAL KUTXA		0,65 RECÍPROCO
EAC/TARGOBANK AGREEMENT		Targobank paga 0,60

*El Banco de Crédito Cooperativo se creó 2014 y sus accionistas son 32 cajas rurales

**El Banco Cooperativo Español es un grupo financiero cuya vocación es prestar los servicios de una central bancaria a sus 39 Cajas Rurales asociadas.

*** Con condiciones.

Fuente: elaboración propia a partir de información aportada por las entidades.

BANKINTER, que cuenta con sólo 396 cajeros en toda España, ha firmado acuerdos bilaterales con 65 cajas rurales según los cuales BANKINTER se compromete al pago de 0,80€ por operación de retirada de efectivo en cajeros de los que sean titulares cada una de las cajas, mientras que éstas deberán pagar a BANKINTER 0,65€ cuando sean ellas las emisoras. Asimismo, BANKINTER ha suscrito sendos acuerdos con DEUTSCHE BANK y BANCA MARCH en los que se pagan mutuamente 0,50€ por operación, y un acuerdo con EAC, en el que actúa únicamente como entidad emisora y paga a la adquirente 0,80€ por operación.

Tabla 10. Acuerdos alcanzados por BANKINTER

BANKINTER	68 acuerdos	ACUERDOS BILATERALES
ACUERDOS BILATERALES CON 65 CAJAS RURALES (incluido BANCO DE CREDITO SOCIAL COOPERATIVO S.A.*. Y BANCO COOPERATIVO ESPAÑOL S.A.**)		Bankinter paga 0,80 / Caja paga 0,65
DEUTSCHE BANK S.A.		0,5 RECÍPROCO
BANCA MARCHA S.A.		0,5 RECÍPROCO
EURO AUTOMATIC CASH		Bankinter paga 0,80

*El Banco de Crédito Cooperativo se creó 2014 y sus accionistas son 32 cajas rurales

**El Banco Cooperativo Español es un grupo financiero cuya vocación es prestar los servicios de una central bancaria a sus 39 Cajas Rurales :

Fuente: elaboración propia a partir de información aportada por las entidades.

²⁶ En el caso de BANKINTER sujeta a ajustes en función del volumen de extracciones realizadas en los cajeros.

²⁷ Sujeta a ajustes en función del volumen de extracciones realizadas en los cajeros.

DEUTSCHE BANK ha alcanzado un acuerdo recíproco con BANKINTER (0,50€) y otro con BANCA MARCH (0,80€) y un acuerdo como emisora con EAC (0,70€).

Respecto a las **Cajas Rurales** de las que se dispone información, éstas han alcanzado acuerdos bilaterales con un extenso número de entidades (la mayoría cajas rurales también) en los que se han fijado comisiones recíprocas en general entre 0,60€ y 0,65€. Asimismo, las Cajas Rurales consultadas también habrían llegado a acuerdos con EAC por los que le pagan 0,65€ en calidad de entidad adquirente.

Por último, ING y EVO, entidades caracterizadas por su operativa on line, con un reducido número de oficinas y cajeros automáticos y, por tanto, potencialmente más perjudicadas por el cambio de modelo.

EVO ha llegado a acuerdos bilaterales con EAC y con TARGOBANK a los que paga 0,65€ por el uso de sus cajeros. Además, forma parte del Acuerdo intrasistema de EURO 6000, pero no del Acuerdo multilateral firmado por la mayoría de las entidades de EURO 6000 con BANKIA y SABADELL.

ING, por su parte, ha llegado a un acuerdo con EAC que contiene un escalado de precios que parte de 0,60€ y puede disminuir, si se cumplen ciertos volúmenes de transacciones, hasta 0,40€. Además, ING alcanzó un acuerdo con BANCA MARCH que fija una comisión recíproca de 0,60€ pero incluye una cláusula según la cual si alguna de las dos llega a un acuerdo con otra entidad o aplica una comisión por defecto inferior a 0,60€, esta misma comisión deberá aplicarse automáticamente a la otra parte. Al haber fijado ING una comisión general como adquirente de 0,50€, ha reducido la comisión fijada en este acuerdo con BANCA MARCH a 0,50€.

En la tabla siguiente (11) se muestran las comisiones cobradas a las entidades emisoras de tarjetas por las entidades titulares de cajeros: la tabla incluye las 7 entidades más significativas del panorama español; ING y EVO por su papel como operadores online; y las entidades del Acuerdo intrasistema de EURO 6000²⁸.

²⁸ Excepto COFIDIS, que sólo actúa como emisor de tarjetas de crédito, e ICBC del que no se dispone de información.

Tabla 11. Comisiones cobradas por el titular del cajero a la entidad emisora a partir del Real Decreto-ley 11/2015, diferenciando en caso de acuerdo (AC) y no acuerdo (NO AC)

	EMISORA		TTULAR DEL CAJERO																	
	CAIXA	BBVA	SANTANDER	BANKIA	SABADELL	POPULAR	BANKINTER	ING	EVO	KUTXABANK	LIBERBANK / BCLM	IBERCAJA	UNICAJA-ESPAÑA-DUERO	ABANCA	BMN	CECABANK	CAJASUR	POLLENÇA	ONTINYENT	
CAIXA	AC	0																		
	NO AC	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
BBVA	AC	0																		
	NO AC	1,87	0	1,87	1,87	1,87	1,87	1,87	1,87	1,87	1,87	1,87	1,87	1,87	1,87	1,87	1,87	1,87	1,87	1,87
SANTANDER	AC		0																	
	NO AC	1,85	1,85	0	1,85	1,85	1,85	1,85	1,85	1,85	1,85	1,85	1,85	1,85	1,85	1,85	1,85	1,85	1,85	1,85
BANKIA	AC			0																
	NO AC	0,98	0,98	0,98	0	0,65	0,98	0,98	0,98	0,98	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65
SABADELL	AC				0															
	NO AC	1,8	1,8	1,8	0	1,8	1,8	1,8	1,8	1,8	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65
POPULAR	AC					0	0,8	0,6	0,35-0,90											
	NO AC	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	0			1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5
BANKINTER	AC						0													
	NO AC	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ING	AC							0												
	NO AC	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
EVO	AC								0	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45
	NO AC	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65	0	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45
KUTXABANK	AC									0										
	NO AC	1,9	1,9	1,9	0,65	0,65	1,9	1,9	1,9	0	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45
LIBERBANK / BCLM	AC				0,65	0,65			0,45	0,45	0	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45
	NO AC	2	2	2			2	2	2		0	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45
IBERCAJA	AC				0,65	0,65			0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45
	NO AC	1,8	1,8	1,8			1,8	1,8	1,8		0	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45
UNICAJA-CAJA ESPAÑA-DUERO	AC				0,65	0,65			0,45	0,45	0,45	0,45	0	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45
	NO AC	2	2	2			2	2	2		0	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45
ABANCA	AC				0,65	0,65			0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45
	NO AC	1,95	1,95	1,95			1,95	1,95	1,95		0	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45
BMN	AC				0,65	0,65			0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45
	NO AC	1,8	1,8	1,8			1,8	1,8	1,8		0	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45
CECABANK	AC				0,65	0,65			0,45	0,45	0,045	0,45	0,45	0,45	0,45	0	0,45	0,45	0,45	0,45
	NO AC	1,5	1,5	1,5			1,5	1,5	1,5							0	0,45	0,45	0,45	0,45
CAJASUR	AC				0,65	0,65			0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0	0,45	0,45	0,45
	NO AC	1,9	1,9	1,9			1,9	1,9	1,9		0	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0	0,45	0,45	0,45
POLLENÇA	AC				0,65	0,65			0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0	0,45	0,45
	NO AC	1	1	1			1	1	1								0	0,45	0,45	0,45
ONTINYENT	AC				0,65	0,65			2	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0
	NO AC	2	2	2			2	2												0

Fuente: elaboración propia a partir de datos aportados por las entidades.

El mencionado Acuerdo intrasistema de EURO 6000 no ha venido sino a conservar en la práctica el sistema multilateral previo, manteniendo el mismo nivel para las comisiones cargadas por las titulares de los cajeros a las emisoras.

No obstante, fuera del nuevo Acuerdo intrasistema, las entidades adheridas han fijado comisiones a entidades emisoras que se sitúan entre los rangos más altos: LIBERBANK, BANCO CASTILLA LA-MANCHA, UNICAJA, CAJA ESPAÑA-DUERO y ONTINYENT han fijado una comisión de 2€ en ausencia de acuerdo (casi 4,5 veces superior a la tasa intrasistema y más de 2,5 veces la tasa intersistema en caso de usar una tarjeta Visa²⁹). Les sigue ABANCA, con una tasa de 1,95€ y KUTXABANK y CAJASUR con 1,90€. A continuación estarían IBERCAJA y BMN con 1,80€, CECABANK con 1,50€ y Pollença con 1€. En general, todas las entidades habrían fijado comisiones unilaterales muy superiores a la tasa intersistema vigente hasta la modificación de la LSP.

²⁹ El hecho de que las tasas intersistema en el caso de usar tarjetas Mastercard estén compuestas por una parte fija y otra variable dificulta la comparación, por ese motivo se ha optado por limitar la comparativa a la tarjeta Visa.

En el caso de los otros dos esquemas de pagos nacionales, Servired y 4B, la CNMC no tiene constancia de que hayan llegado a ningún acuerdo análogo al que se ha firmado en el seno de EURO 6000 y considera que las tasas intrasistema habrían perdido significado. De hecho, en un contexto en el que los propietarios de los cajeros imponen una comisión a las emisoras por el uso de sus terminales cabría preguntarse por el papel de los esquemas de pagos nacionales, puesto que los acuerdos a los que hayan llegado con los bancos pueden verse invalidados o superados por los acuerdos bilaterales a partir de ahora³⁰.

En cuanto a las comisiones fijadas a raíz del Real Decreto-ley en comparación con las de las redes, en el caso de 4B (con 18 entidades), a la vista de la información disponible, SANTANDER (1,85€), POPULAR³¹ (1,50€) y BANCA MARCH (1,80€) han fijado unilateralmente comisiones, entre 2,5 y 3 veces superiores a las intrasistema que existían con anterioridad al Real Decreto-ley, y entre 2 y 2,5 veces superiores a las intersistema. Mientras, ING ha fijado una comisión unilateral general de 0,50€, inferior en cualquier caso a las tasas previas.

En cuanto a los miembros de Servired (que cuenta con 93 entidades), la comisión de 2 € fijada por CAIXABANK es 3 veces superior a la tasa intrasistema de Servired y 2,5 veces superior a las anteriores tasas intersistema (en el caso de tarjetas Visa). Muy cerca les sigue BANCA PUEYO y ABANCA con una comisión de 1,95€ cada una, BBVA con una comisión de 1,87€ y SABADELL y BMN con una comisión de 1,80€. A continuación se encuentran BANCO COOPERATIVO ESPAÑOL y DEUTSCHE BANK con comisiones de 1,50€ (2 veces superior a la tasa intersistema). En el rango inferior se sitúan BANKINTER, con una comisión de 1€; BANKIA, con 0,98€; BANCO CAMINOS, con 0,95€; y, por último, BANCA MEDIOLANUM que ha mantenido la tasa interna de 0,65€.

Mención especial merecen las Cajas Rurales que participan en este esquema de pago, ya que han fijado en general comisiones entre 1,50€ y 2€, si bien han llegado a multitud de acuerdos bilaterales entre ellas y con otras entidades mediante los que se han fijado comisiones de 0,65€ en la mayoría de los casos.

Por tanto, de acuerdo con la información aportada por las entidades, se observa en general que las comisiones cobradas por las entidades titulares de los cajeros a las emisoras, fuera de los acuerdos multilaterales mencionados, son superiores a las tasas interbancarias vigentes antes de la modificación de la Ley. En ulteriores informes será necesario analizar en mayor profundidad en qué medida estas comisiones reflejan realmente los costes en los que incurren las entidades por la prestación del servicio de cajeros a usuarios ajenos.

Además, como se verá a continuación, las titulares de cajeros son las únicas entidades que pueden aplicar una comisión, ya que las emisoras únicamente podrán repercutir a sus clientes la comisión pagada a aquellas.

3.2.2. Comisiones repercutidas por la entidad emisora al cliente

Del mismo modo que ha ocurrido con las tasas interbancarias, con la publicación y entrada en vigor del nuevo Real Decreto-ley las comisiones cargadas a los clientes por la retirada de efectivo en cajeros automáticos también han sido objeto de cambios.

³⁰ A este respecto señalar que a finales de junio de 2016 se ha anunciado en los medios un proyecto de fusión entre Servired, 4B y EURO 6000, que supondría, de llevarse a cabo, y previa autorización de la CNMC en su caso por control de concentraciones, la creación de una nueva sociedad común y la unificación de los tres esquemas en un solo sistema de medios de pago.

³¹ No obstante, POPULAR ha llegado acuerdos con algunas entidades en los que se han fijado comisiones de 0,60€ y 0,65€.

En la situación previa, las entidades emisoras aplicaban una comisión a sus clientes por el uso de cajeros ajenos, comisión que podía fijarse libremente. Las comisiones a los clientes debían responder a servicios efectivamente prestados o gastos realizados y todas las modificaciones de condiciones que afectasen a contratos debían ser comunicadas a los clientes³².

A continuación se recogen las comisiones fijadas por algunas de las entidades a sus clientes por el uso de cajeros ajenos antes del Real Decreto-ley 11/2015, siendo las retiradas en sus propios cajeros gratuitas.

Tabla 12. Comisiones cobradas por las emisoras a los clientes por el uso de cajeros ajenos antes del Real Decreto-ley 11/2015

EMISORA	MISMA RED	DISTINTA RED
CAIXA	1,5% mín. 1€	4,5% mín. 4€.
BBVA	1,2% mín. 1€	4% mín. 3,5€
SANTANDER	0/0,75% mín. 1,30 €	4,5% mín. 3,5 €
BANKIA	1,2% mín. 1,2€	4% mín. 4€
SABADELL	1,40 % mín. 1,20 €*	4,50 % mín. 4 €
POPULAR	1,2% mín. 0,90€	4,5% mín. 3,5€
BANKINTER	0/0,65€*	4 % mín. 3 €
ING	0	0€-05€-2€*
EVO	0/3% mín. 3€*	0/3% mín. 3€*
KUTXABANK	0,5*	3% mín. 2,10 €*
LIBERBANK/BCLM	1,2% mín. 1€	4% mín. 3,5€
IBERCAJA	0/0,65*	3% mín. 3€
UNICAJA-CAJA ESPAÑA DUERO	1,20% mín. 1,50€	4,00% mín. 3,50€
ABANCA	0/0,50€*	4% mín. 4€
BMN	1,20 % mín. 0,80 €	4,5% mín. 4 €
CECABANK	0	0/1,25€*
CAJASUR	0,5*	4% mín. 2,40 €
POLLENÇA	0	2% mín. 1,80€
ONTINYENT	0	3% mín. 3,00 €

* Con condiciones

Fuente: elaboración propia a partir de la información aportada por las entidades.

³² Vid. Apartado 2.3.

Se observa aquí que antes de la reforma, los clientes de las entidades que quisieran retirar efectivo en cajeros de distinta red pagaban entre 1,25€ y 4€, mientras que la retirada en la misma red se fijaba normalmente como un porcentaje del importe retirado, con un importe mínimo, entre 0,50€ y 3€.

Con el Real Decreto-ley, la entidad emisora no podrá repercutir a su cliente por la retirada de efectivo a débito en cajeros automáticos de otras entidades una cantidad superior a la comisión que le cobre la entidad titular del cajero, ni podrá aplicarle al cliente cantidad adicional alguna por cualquier otro concepto.

Dentro del límite anterior, la cantidad a repercutir será la que libremente se fije en el contrato entre la entidad emisora y su cliente. Por tanto, ahora es la entidad adquirente la que fija, indirectamente, la comisión a pagar por el cliente.

Si bien el esquema de comisiones cobradas por adquirentes a emisoras arroja una casuística muy variada, no es así en el caso de las cobradas por la mayoría de las emisoras a sus clientes, que consisten básicamente en repercutir la comisión pagada a las adquirentes con los límites de la nueva Disposición adicional segunda.

De esta forma, **la mayoría de las entidades emisoras han optado por repercutir al cliente directamente el 100% de la comisión cobrada por la titular de cajero**, mientras que las retiradas de efectivo en cajeros propios se mantienen gratuitas en todas las entidades analizadas³³.

Esto podría explicarse por el hecho de que la nueva Disposición impide a la emisora aplicar recargo adicional alguno al cliente por el servicio en cajeros ajenos, de forma que soporta el coste de la comisión de la adquirente, que puede repercutir íntegramente al cliente, pero no puede trasladarle ningún otro coste. Si no traslada al usuario lo que le cobra el adquirente, tendrá que asumirlo como propio, con independencia de los costes en los que pueda incurrir como emisor.

Desde un punto de vista teórico, con carácter general:

Si **C** es la comisión cobrada por el emisor al cliente

T es el coste cargado por el adquirente al emisor

Y **c** es coste de emisión

$$C \geq T + c$$

Esto es, lo que cobra el banco emisor al cliente debería acercarse en un entorno competitivo a la comisión que le carga el adquirente más los costes en que incurre como emisor.

Sin embargo, de acuerdo con el sistema establecido en el Real Decreto-ley:

- por un lado, **T** se fija unilateralmente por el adquirente,
- y por otro **c** no puede ser repercutido al cliente en la operación de retirada, en tanto que la entidad emisora no podrá repercutir una cantidad superior a la comisión que le cobre el titular del cajero (esto es, superior a **T**).

³³ El caso de POPULAR tiene también unas características particulares desde el punto de vista de la emisión de tarjetas. El banco no es titular de ningún contrato de tarjeta de débito o de crédito, ya que ese negocio fue transferido en 2014 a la sociedad filial BANCOPOPULAR-E, S.A. Unipersonal. De este modo, en relación a la información relativa a POPULAR contenida en este informe, ésta se referirá a las comisiones que paga BANCOPOPULAR-E, como emisor por operaciones de clientes del Banco o de sus filiales controladas (BANCO PASTOR y POPULAR BANCA PRIVADA).

por tanto,

$$C \leq T$$

De modo que lo que cobra el banco emisor al cliente (**C**) siempre será igual o menor a lo que le carga el adquirente (**T**).

No obstante, a la luz de los datos a los que ha tenido acceso la CNMC durante la elaboración de este Informe, las propias entidades encuentran en muchas ocasiones dificultades para distinguir los costes que deben soportar por ofrecer este servicio como entidad adquirente y como entidad emisora, y solo son capaces de proporcionar un cálculo genérico de coste por operación de retirada de efectivo en cajeros ajenos o por clientes ajenos.

En el nuevo sistema, por tanto, **quien marca los precios son las entidades propietarias de los cajeros (a través de T), sin que las emisoras, que son las que finalmente trasladan dichos precios al usuario final, tengan margen para amortiguar dichos precios, salvo a su propia costa.**

Así, algunas entidades han diseñado sistemas de repercusión en función del grado de vinculación del cliente, de la localización geográfica del cajero automático, del importe retirado, del número de operaciones realizadas, etc. Este es el caso de CAJA ESPAÑA- DUERO, CAJAMAR, LABORAL KUTXA y BMN y prácticamente todas las Cajas Rurales analizadas.

En este ámbito merecen especial atención EVO e ING, dos entidades con una red de cajeros muy limitada y una operativa mayoritariamente online y telefónica. EVO aplica distintas comisiones en función del tipo de cuenta, del banco del que se saque el dinero o del importe retirado.

ING, por su parte, no cobra comisión a sus clientes por retiradas de efectivo superiores a 200€ en cajeros de cualquier red (incluida la suya, 4B) fuera de la Comunidad de Madrid. Tampoco cobra comisión por las retiradas de efectivo en cajeros de BANKIA y BANKINTER a partir de 90€. Para retiradas inferiores a 200€ y las efectuadas en la Comunidad de Madrid con independencia del importe, repercute el 100% de la comisión fijada unilateralmente por la entidad adquirente.

De la información obtenida, se deduce que son pocos los casos en que los bancos han optado por asumir ellos totalmente la comisión cobrada por la adquirente (por lo motivos expuestos más arriba) y, en el caso de hacerlo, esta asunción suele estar condicionada a que se den ciertos requisitos y producirse en el contexto de los acuerdos bilaterales firmados.

En línea con lo anterior, cabe destacar que:

- ING ha optado por no repercutir nada a los clientes que realicen operaciones en cajeros del POPULAR o de BANCA MARCH.
- BANKINTER no repercute comisiones a sus clientes por operaciones realizadas en cajeros del POPULAR, BANCO COOPERATIVO ESPAÑOL, DEUTSCHE BANK, BANCA MARCH, TARGOBANK y 30 Cajas Rurales con las que ha firmado acuerdos bilaterales.
- CECABANK no repercute las comisiones que le cobran BANKIA, SABADELL y las entidades participantes en el Acuerdo intrasistema de EURO 6000.
- COFIDIS, que sólo emite tarjetas de crédito, no repercute la comisión de ningún banco a sus clientes.
- Caixa Pollença y Caixa Ontinyent no repercuten la comisión de las entidades del Acuerdo intrasistema de EURO 6000.

En la siguiente tabla se muestran las comisiones cobradas por las emisoras a los clientes por el uso de cajeros ajenos tras el Real Decreto-ley 11/2015.

Tabla 13. Comisiones cobradas por las emisoras a los clientes por el uso de cajeros ajenos a partir del Real Decreto-ley 11/2015

TTULAR DEL CAJERO EMISORA	CAIXA	BBVA	SANTANDER	BANKIA	SABADELL	POPULAR	BANKINTER	ING	EVO	KUTXABANK	LIBERBANK / BCLM	IBERCAJA	UNICAJA-ESPAÑA-DUERO	ABANCA	BMN	CECABANK	CAJASUR	POLLENÇA	ONTINYENT
CAIXA	0	1,87	1,85	0,98	1,8	1,5	1	0,5	0,65	1,9	2	1,8	2	1,95	1,8	1,5	1,9	1	2
BBVA	2	0	1,85	0,98	1,8	1,5	1	0,5	0,65	1,9	2	1,8	2	1,95	1,8	1,5	1,9	1	2
SANTANDER	2	1,87	0	0,98	1,8	1,5	1	0,5	0,65	1,9	2	1,8	2	1,95	1,8	1,5	1,9	1	2
BANKIA	2	1,87	1,85	0	0,65	1,5	1	0,5	0,65	0/0,65	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65
SABADELL	2	1,87	1,85	0,65	0	1,5	1	0,5	0,65	0/0,65	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65
POPULAR	2	1,87	1,85	0,98	1,8	0	1	0,5	0,65	1,9	2	1,8	2	1,95	1,8	1,5	1,9	1	2
BANKINTER	2	1,87	1,85	0,98	1,8	0	0	0,5	0,65	1,9	2	1,8	2	1,95	1,8	1,5	1,9	1	2
ING*	0/2	0/1,87	0/1,85	0/0,98	0/1,8	0	0/1	0	0/0,65	0/1,9	0/2	0/1,8	0/2	0/1,95	0/1,8	0/1,5	0/1,9	0/1	0/2
EVO*	0/2	0/1,87	0/1,85	0/0,98	0/1,8	0/1,5	0/1	0/0,5	0	0/0,45	0/0,45	0/0,45	0/0,45	0/0,45	0/0,45	0/0,45	0/0,45	0/0,45	0/0,45
KUTXABANK	2	1,87	1,85	0,65	0,65	1,5	1	0,5	0,45	0	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45
LIBERBANK / BCLM	2	1,87	1,85	0,65	0,65	1,5	1	0,5	0,45	0/0,45	0	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45
IBERCAJA	2	1,87	1,85	0,65	0,65	1,5	1	0,5	0,45	0/0,45	0,45	0	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45
UNICAJA-CAJA ESPAÑA-DUERO	2	1,87	1,85	0,65	0,65	1,5	1	0,5	0,45	0/0,45	0,45	0,45	0	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45
ABANCA	2	1,87	1,85	0,65	0,65	1,5	1	0,5	0,45	0/0,45	0,45	0,45	0,45	0	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45
BMN	2	1,87	1,85	0,65	0,65	1,5	1	0,5	0,45	0/0,45	0,45	0,45	0,45	0	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45
CECABANK	2	1,87	1,85	0,65	0,65	1,5	1	0,5	0,45	0/0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0	0,45	0,45	0,45	0,45
CAJASUR	2	1,87	1,85	0,65	0,65	1,5	1	0,5	0,45	0/0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0	0,45	0,45
POLLENÇA	2	1,87	1,85	0,65	0,65	1,5	1	0,5	0,45	0/0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0	0,45
ONTINYENT	2	1,87	1,85	0,65	0,65	1,5	1	0,5	0,45	0/0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0

* Con condiciones

Fuente: elaboración propia a partir de información aportada por las entidades.

De lo anterior cabe concluir:

- En primer lugar, que los bancos no cobran nada a sus clientes por el uso de su propia red de cajeros.
- Tras el Real Decreto-ley se ha reducido el importe medio de las comisiones en caso de retiradas de efectivo en cajeros ajenos de distinta red respecto de la antigua comisión mínima, aunque ahora las comisiones se han fijado de forma uniforme sin distinguir por redes.

Con el nuevo sistema, las comisiones cobradas a los clientes se mueven en una horquilla entre 0,45€ (en el caso del Acuerdo intrasistema de EURO 6000) y 2€ (entre otras, CAIXABANK y LIBERBANK), frente al intervalo entre 1,25€ (Cecabank) y 4€ (CAIXABANK, BANKIA y SABADELL, entre otras) observado en la situación previa a la reforma.

Ello implica que la comisión mínima más alta que se llegaba a cobrar antes era el doble de la actual comisión más alta que se ha fijado tras el Real Decreto-ley.

- Por el contrario, en el caso de cajeros ajenos pertenecientes a la misma red, las comisiones son ahora superiores a la antigua comisión mínima en todos los casos excepto para BANKIA y EVO.

No obstante, el impacto que el cambio de modelo de retribución tiene para el usuario final no está claro y es difícil de cuantificar en el momento actual, cuando no ha pasado aún medio año desde la implantación del nuevo modelo y no existen datos suficientes y sólidos para realizar la comparación.

3.3. Distribución geográfica del parque de cajeros en España

Una consecuencia evidente del cambio de un sistema multilateral a uno como el actual es el impacto sobre la extensión territorial de la red de cajeros. El nuevo sistema supone un retorno al modelo individual en el que cada entidad cuenta, exclusivamente, con los cajeros propios y en el que únicamente las entidades más grandes (CAIXABANK, SANTANDER y BBVA) disponen de una red suficientemente amplia en número de cajeros y extensa en localización geográfica como para poder valerse por sí solas a la hora de atender convenientemente a sus clientes. El resto de entidades no cubren con su red el territorio nacional y, por tanto, buscan agruparse con otras para crear una red que satisfaga las necesidades de sus clientes.

De esta forma, el nuevo modelo obliga a la mayor parte de la entidades a un retorno al esquema anterior de acuerdos de compartición de redes y fijación de la remuneración por el uso de cajeros, pero en este caso sin incluir a los más grandes (que no lo necesitan), sin agruparse en torno a un sistema de pagos (Servired, 4B y EURO 6000), sino haciéndolo en función de las necesidades e intereses de cada entidad.

La posibilidad de firmar acuerdos que recoge la nueva Disposición adicional segunda de la LSP ha propiciado también un cambio en la distribución geográfica de las redes de cajeros de las distintas entidades, ampliadas por los acuerdos a los que han ido llegando.

El Informe analiza a continuación las posibilidades de elección de los usuarios de este servicio en el escenario actual, en función del número de cajeros o de la concentración de los mismos en una determinada provincia o comunidad autónoma³⁴.

El análisis que se recoge en este apartado se centra en los datos aportados por las 8 entidades bancarias más relevantes más ING y EVO, así como en las entidades adheridas al Acuerdo intrasistema de EURO 6000 y al Acuerdo multilateral. La ausencia de una fuente oficial sobre el número total de cajeros por provincia y comunidad autónoma, limita el análisis a la comparación entre las entidades mencionadas.

En España hay actualmente 46.152 cajeros (aproximadamente un cajero por cada mil habitantes)³⁵, por lo que el grupo de entidades considerado supone el 90% de los cajeros del país (42.024 cajeros).

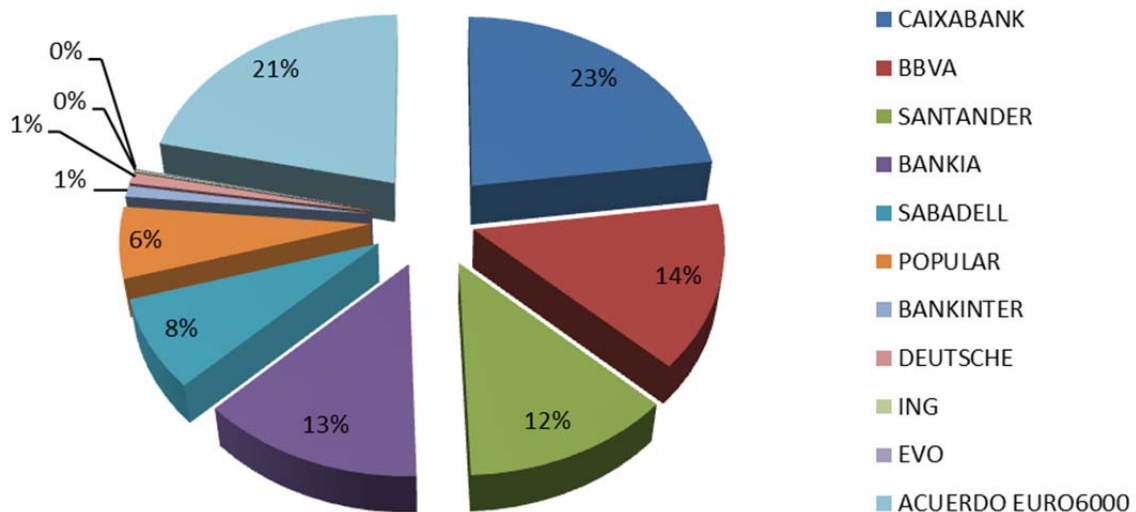
El gráfico siguiente muestra el peso de las 10 entidades consideradas junto con EURO 6000 en el parque de cajeros que las mismas conforman en España.

³⁴ Si bien el análisis del sector de cajeros automáticos y su distribución geográfica podría descender a un nivel inferior al provincial, local o municipal, dadas las características del servicio y de los usuarios, a fecha de la elaboración del Informe no se dispone de los datos necesarios para ello, por lo que el análisis se centrará en datos autonómicos y provinciales, que sirven de aproximación.

³⁵ Calculado sobre las cifras oficiales de población resultantes de la revisión del Padrón Municipal 1 de enero de 2015 de INE, 46.449.565 habitantes en España.

Tabla 14. Peso de cada una de las 10 entidades consideradas más EURO 6000

RANKING 10 ENTIDADES y EURO6000*



*Fuente: Elaboración propia con información aportada por las entidades.

La dispersión de la población en el medio rural, su elevada concentración en las grandes ciudades y la población no censada y de carácter estacional (la importante afluencia de turistas durante ciertos periodos del año en determinadas zonas) son factores relevantes que inciden en el número de potenciales usuarios de cajeros, más allá del mero número de habitantes.

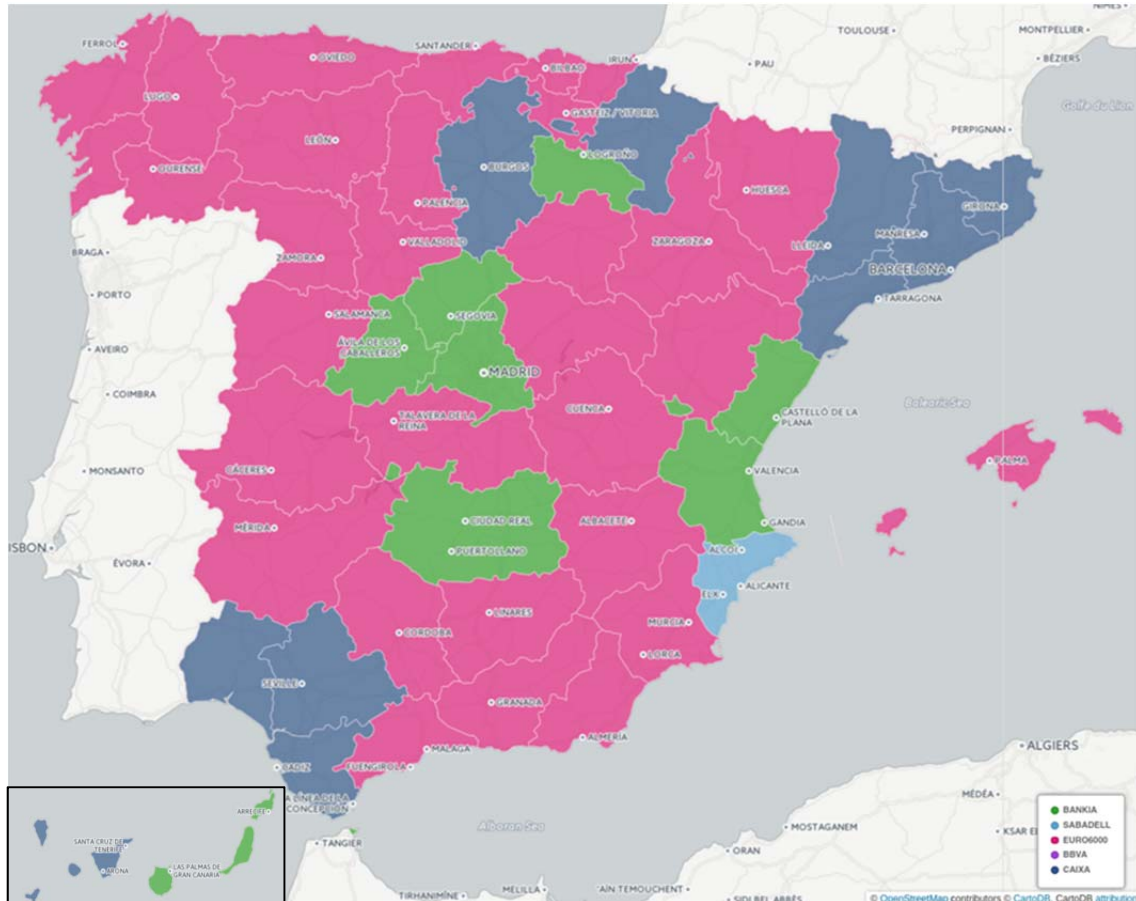
Las comunidades autónomas con mayor número de cajeros de las entidades consideradas son Cataluña (7.062 cajeros), seguida de la Comunidad de Madrid (con 6.931) y Andalucía (con 6.057 cajeros), si bien habría que tener en cuenta las diferencias de población entre ellas.

A nivel provincial, en primer lugar, se sitúa Madrid con 6.931 cajeros de las entidades analizadas, seguida de Barcelona (5.102) y Valencia (2.322). Además de estas provincias, tan solo 8 superan los 1.000 cajeros (Alicante, Sevilla, Málaga, Gran Canaria, Islas Baleares, Vizcaya, Murcia y La Coruña). En el extremo opuesto, las provincias con menor presencia de estas entidades por número de cajeros son Melilla (36), Ceuta (62) y Soria (73).

Por densidad de población, las provincias con más cajeros por habitante son, por orden, Gerona, Guipúzcoa y Madrid, y las que menos, Almería, Albacete y Granada.

Los anteriores son datos agregados relativos al conjunto de entidades considerado. Diferenciando por entidades, y distinguiendo por comunidades autónomas y provincias, se observa en el siguiente mapa un reparto heterogéneo del número de cajeros, lo que muestra una implantación territorial y, en definitiva, un grado de concentración dispar.

Mapa 1. Entidad con mayor presencia en número absoluto de cajeros en cada provincia (considerando el Acuerdo intrasistema EURO 6000 como una entidad)



Fuente: elaboración propia a partir de la información aportada por las entidades.

A la luz de los datos facilitados por las entidades se observa lo siguiente:

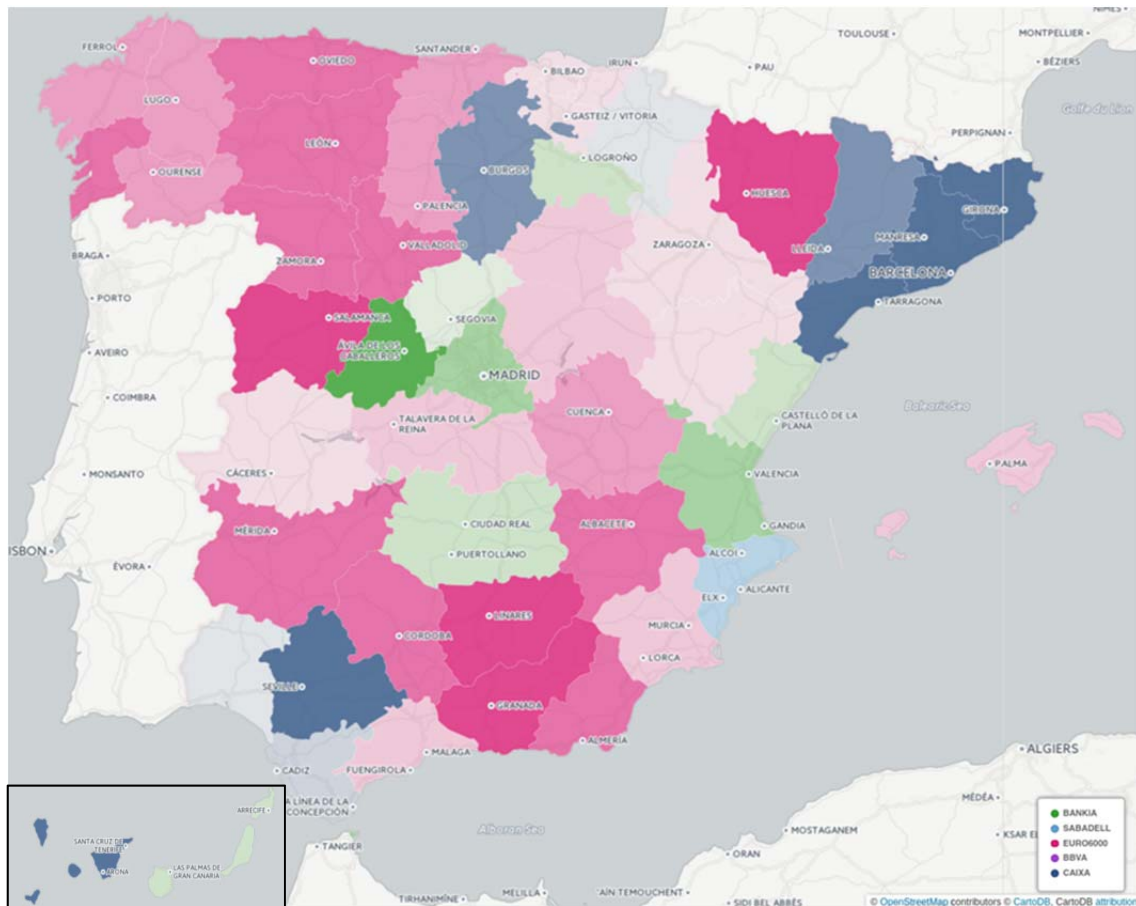
- La red de cajeros de EURO 6000 ostenta el liderazgo en número de cajeros en todas las provincias de Castilla-La Mancha (excepto Ciudad Real), de País Vasco, de Aragón, de Asturias, de la mayoría de Castilla-León (Soria, León, Palencia, Valladolid, Zamora y Salamanca), de Extremadura, de Galicia, Murcia, Almería, Granada, Córdoba, Jaén y Málaga.
- BANKIA tiene una presencia prominente en Madrid, Ávila, Segovia, La Rioja, Ciudad Real, Castellón, Valencia, Ceuta y Las Palmas.
- CAIXABANK es la entidad con mayor número de cajeros en las cuatro provincias de Cataluña, Navarra, Burgos, Huelva, Cádiz, Sevilla, Islas Baleares y Santa Cruz de Tenerife.
- SABADELL lidera en Alicante.

Resulta evidente a la vista de esta representación la avanzada posición del Acuerdo de EURO 6000 en número de cajeros respecto al resto de entidades, lo que confiere una ventaja a los clientes de los bancos adheridos al Acuerdo en términos de menores comisiones por el uso de cajeros ajenos a su entidad.

El siguiente mapa permite observar el grado de liderazgo de las entidades en cada una de las provincias efectuado en términos relativos de las entidades consideradas. Para efectuar este análisis el peso de cada entidad en relación con las demás se mide por la intensidad del color que la representa: un color más tenue expresará que la entidad en cuestión ostenta un liderazgo poco sólido, seguido de cerca por la segunda entidad más importante por número de cajeros en esa provincia.

En la mayoría de los casos, la entidad que ostenta el mayor parque de cajeros en una determinada provincia lo hace seguida muy de cerca por la siguiente entidad, a excepción de BANKIA en Ávila, CAIXABANK en Sevilla, Gerona, Barcelona y Tarragona, y EURO 6000 en Huesca, Salamanca, Jaén y Granada.

Mapa 2. Entidad con mayor presencia en términos relativos de cajeros en cada provincia

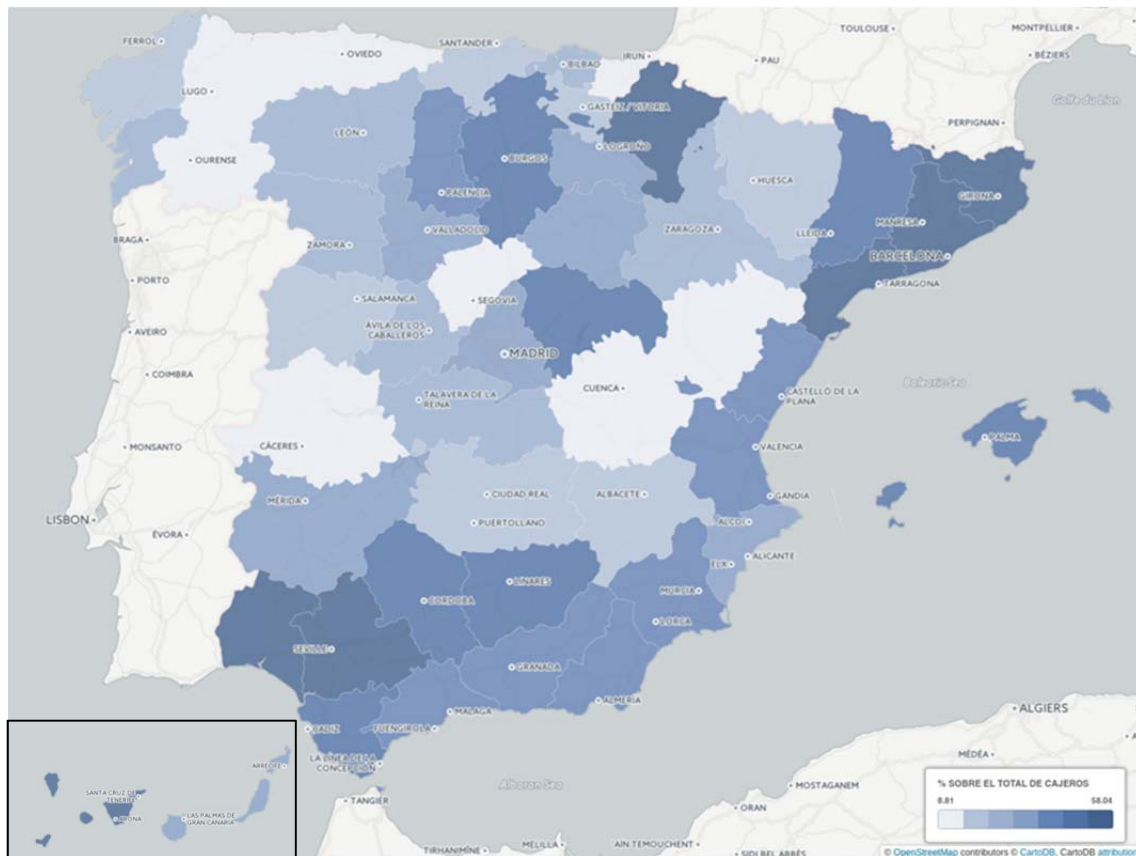


Fuente: elaboración propia a partir de la información aportada por las entidades.

Una vez vista la distribución geográfica de los cajeros pertenecientes a las entidades consideradas en conjunto, es posible realizar un análisis individualizado de cada entidad a nivel provincial y autonómico para conocer su peso relativo en el territorio nacional y extraer conclusiones sobre la situación de sus clientes en cuanto al acceso a cajeros en condiciones ventajosas, dependiendo del nivel de penetración de las entidades y acuerdos en las distintas regiones.

Como se ha señalado anteriormente, **CAIXABANK** es la entidad con mayor número de cajeros de España, 9.599 en total. Tiene cajeros en todas las provincias pero, no obstante, su presencia en el territorio no es homogénea. Más de un tercio de sus cajeros se encuentra en Cataluña y el 13% en tres provincias andaluzas, Huelva, Sevilla y Cádiz. En cuanto a su posición en cada provincia respecto al resto de entidades consideradas, CAIXABANK posee el 58% de los cajeros en Navarra, el 55% en Huelva y el 52% en Tarragona, y cerca del 50% en Sta. Cruz de Tenerife, Sevilla y Barcelona. Las provincias con menos presencia relativa son Guipúzcoa, Cuenca, Lugo, Orense y Teruel.

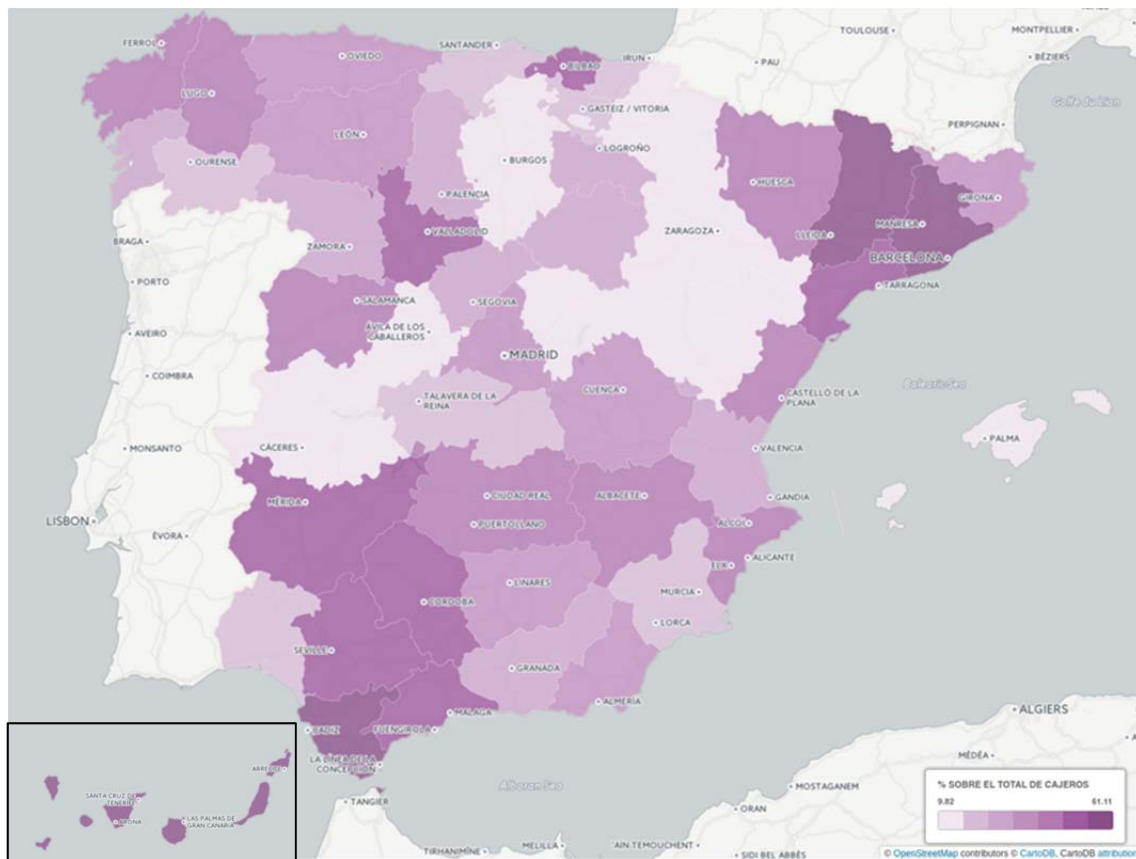
Mapa 3. Presencia de CAIXABANK por provincias en porcentaje respecto al total de cajeros en esa provincia



Fuente: elaboración propia a partir de la información aportada por las entidades.

BBVA es el segundo operador de España por número de cajeros, aunque con casi 4.000 cajeros menos que CAIXABANK. Cuenta con un total de 5.950, de los cuales el 13% se sitúa en Cataluña, pero dispone de cajeros en todas las provincias españolas. Posee más del 50% de los cajeros de las entidades consideradas en Melilla y el 30% de los de Ceuta, y las provincias donde tiene una presencia relativa más notable son por este orden: Cádiz, Lérica y Tenerife, todas por en torno al 20%.

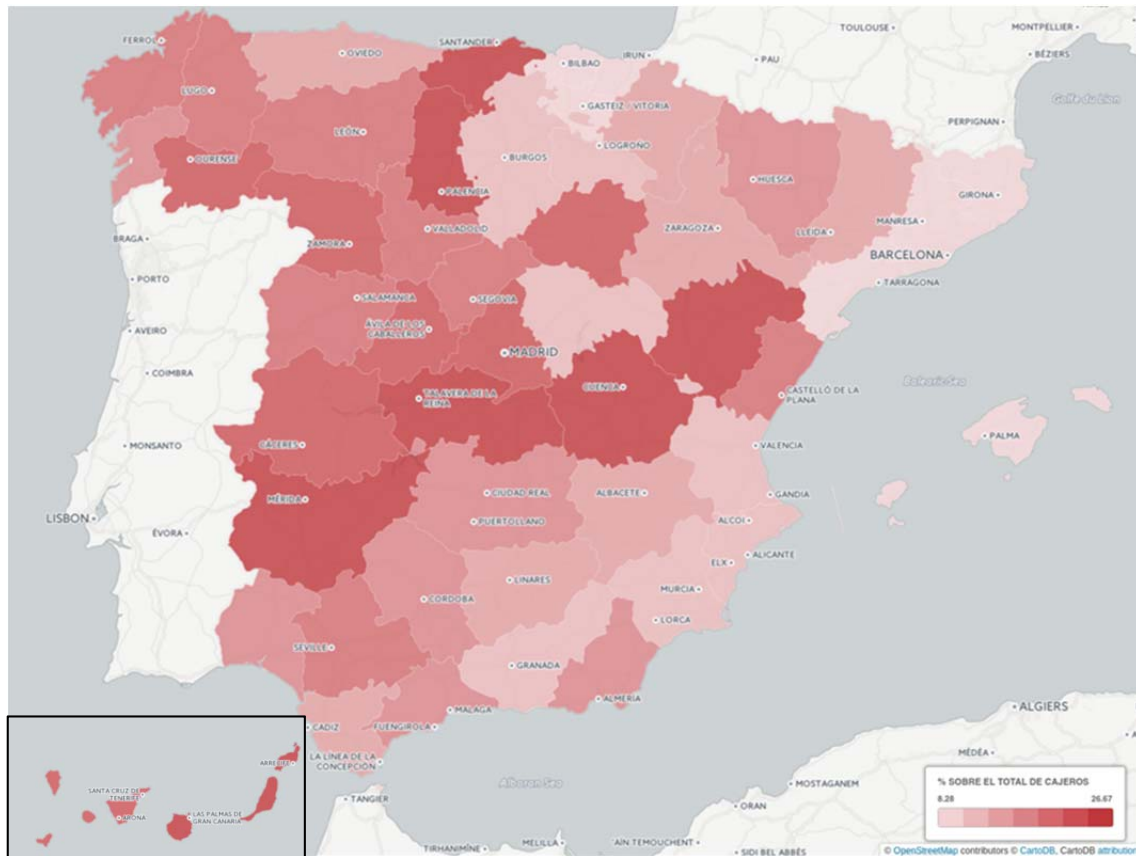
Mapa 4. Presencia de BBVA por provincias en porcentaje respecto al total de cajeros en esa provincia



Fuente: elaboración propia a partir de la información aportada por las entidades.

BANCO SANTADER, con un total de 5.229 cajeros en toda España y presencia en todas las provincias, tiene una mayor implantación en Cantabria (27% sobre el conjunto de cajeros titularidad de las entidades estudiadas), seguida de Cuenca, Orense, Badajoz, Zamora, Palencia, Gran Canaria, Teruel y Toledo, todas en torno al 20%.

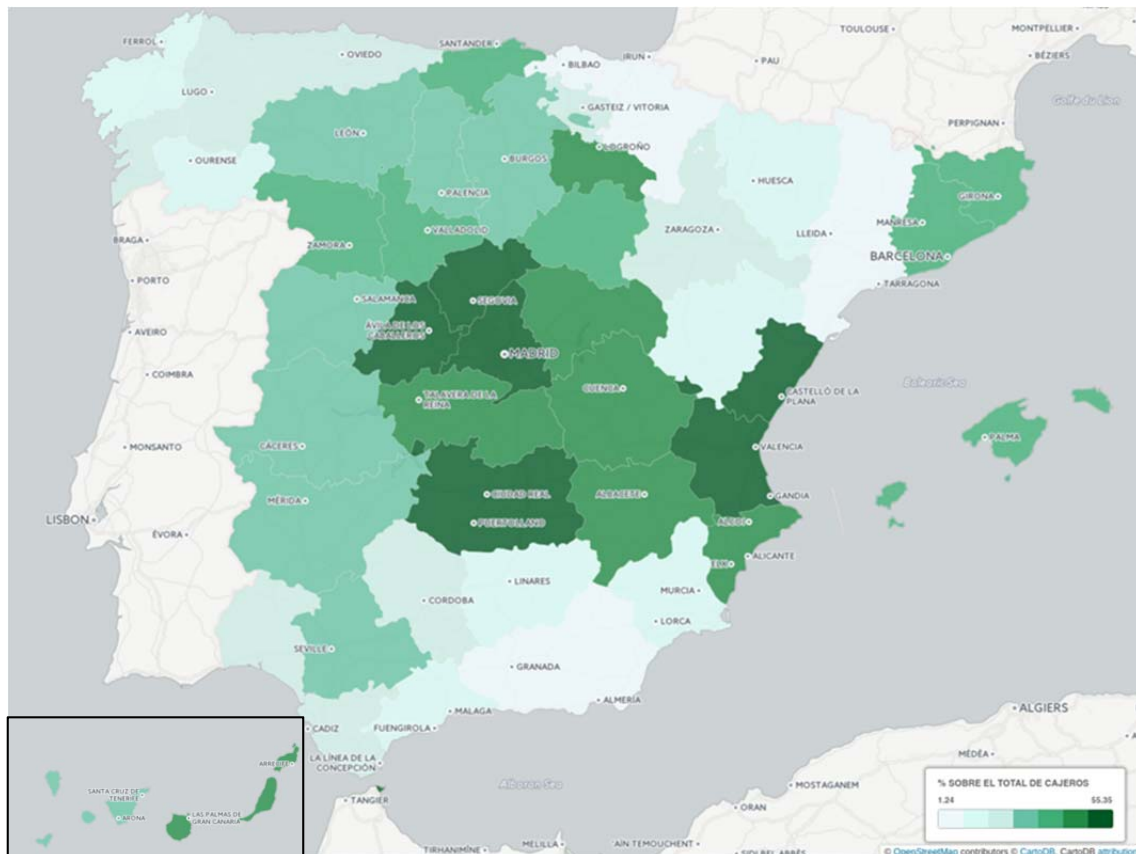
Mapa 5. Presencia de SANTANDER por provincias en porcentaje respecto al total de cajeros en esa provincia



Fuente: elaboración propia a partir de la información aportada por las entidades.

El 20% de los 5.559 cajeros de **BANKIA** se sitúan en la Comunidad de Madrid. En términos relativos, en relación a las entidades analizadas, el parque de la entidad supone el 55% de los cajeros de Segovia y el 44% de los cajeros de Ávila y casi el 40% de Valencia, de Ceuta y de la Comunidad de Madrid. Además, tiene una presencia importante en La Rioja, Ciudad Real, Castellón y Las Palmas. La única provincia de España donde no tiene cajeros es la Ciudad Autónoma de Melilla.

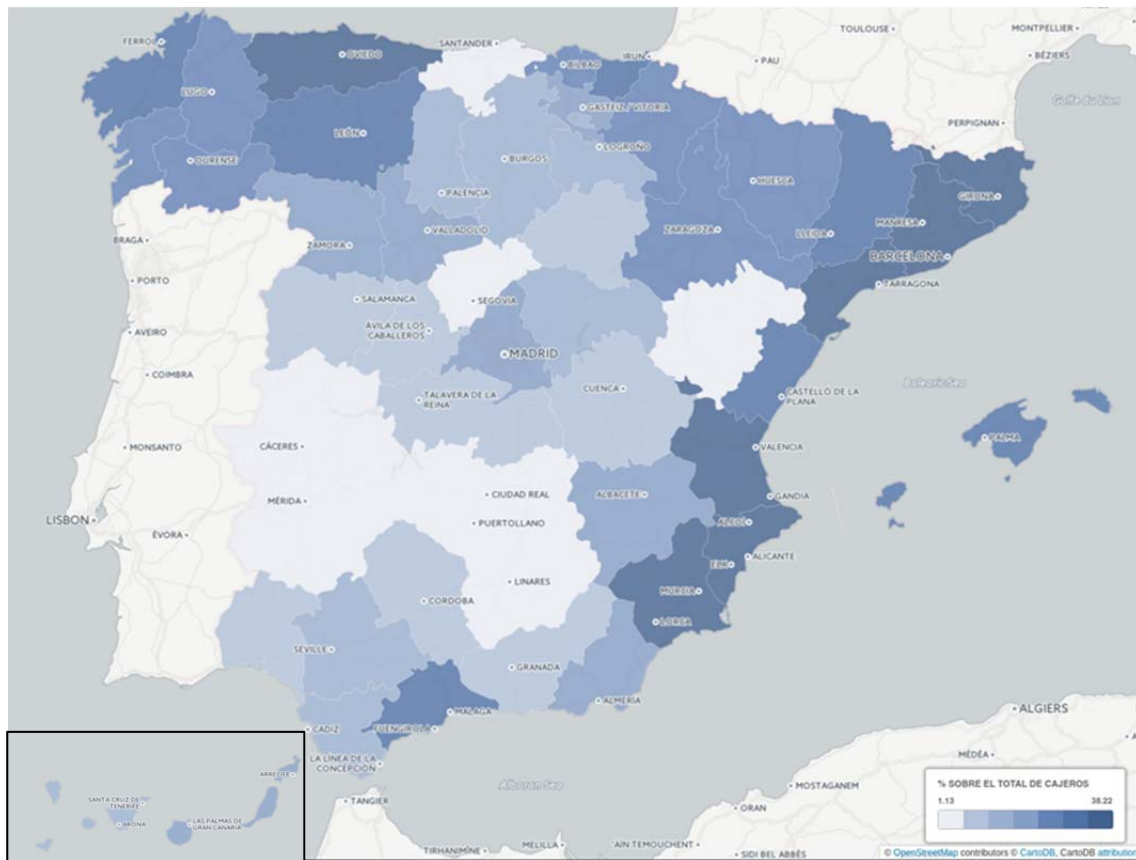
Mapa 6. Presencia de BANKIA por provincias en porcentaje respecto al total de cajeros en esa provincia



Fuente: elaboración propia a partir de la información aportada por las entidades.

El **BANCO SABADELL** tiene 3.246 cajeros propios y casi el 30% se encuentran en Cataluña, si bien, en términos comparados sobre el conjunto de cajeros de las entidades estudiadas, su mayor presencia se halla en Alicante, con casi el 40% de los cajeros de las entidades consideradas; en la Región de Murcia, donde sus 285 cajeros le dan una cuota del 25%; y, en Asturias, donde con 184 cajeros se sitúa en un 18%. Tiene menor presencia en Segovia, Cantabria, Jaén, Ciudad Real, Cáceres, Badajoz y Teruel (con valores inferiores al 1% en todas ellas), pero dispone de cajeros en todas las provincias de España.

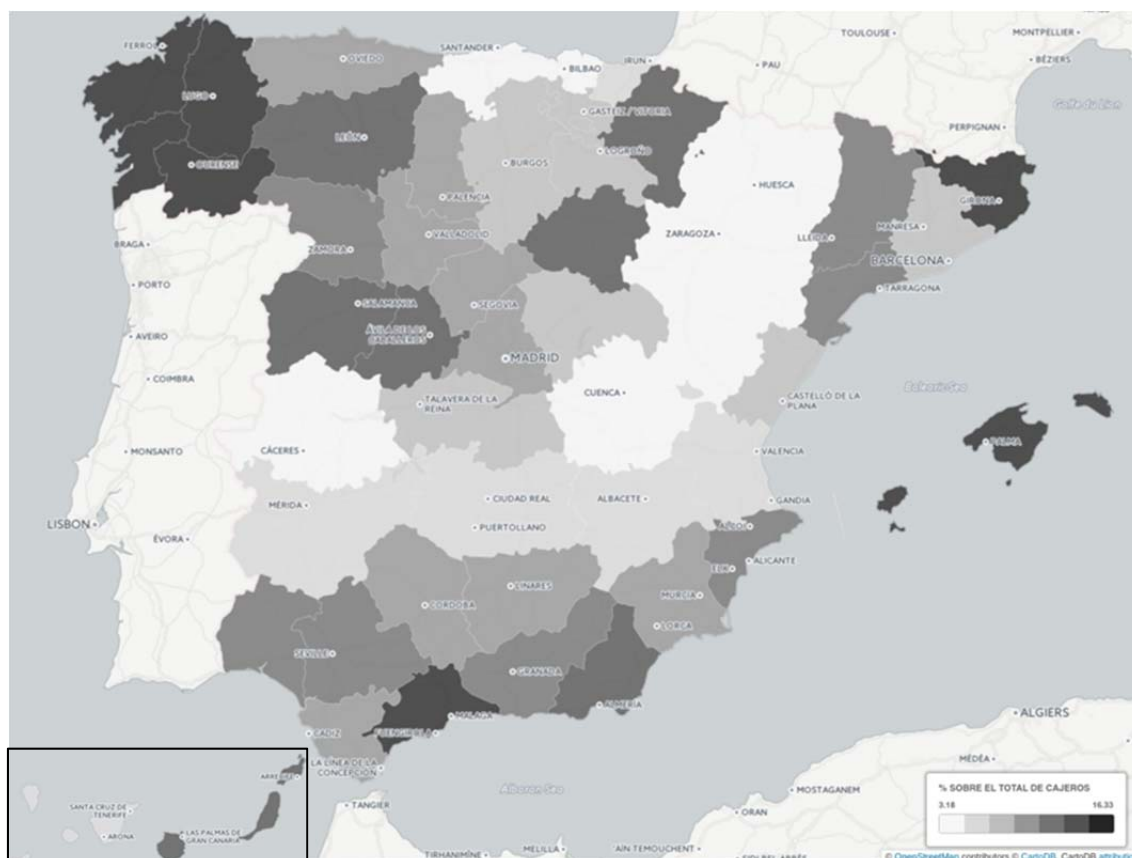
Mapa 7. Presencia de SABADELL por provincias en porcentaje respecto al total de cajeros en esa provincia



Fuente: elaboración propia a partir de la información aportada por las entidades.

La red de cajeros del **POPULAR**³⁶ asciende a 2.555, encontrándose un 13% en Galicia (347 cajeros), donde la entidad posee un 15 % sobre el conjunto de cajeros titularidad de las entidades estudiadas, seguida de Islas Baleares, donde cuenta con el 14% del total de los cajeros considerados. Por provincias destaca Lugo y Gerona (16%). Tiene menor presencia en Teruel y Cantabria (cerca del 2%), y posee cajeros en todas las provincias excepto Melilla.

Mapa 8. Presencia de POPULAR por provincias en porcentaje respecto al total de cajeros en esa provincia



Fuente: elaboración propia a partir de la información aportada por las entidades.

Por último, de las entidades con redes de cajeros más reducidas:

- **BANKINTER** cuenta tan solo con 396 cajeros, y casi el 30% se encuentra en Madrid. La entidad no es líder en ninguna provincia y en aquéllas donde tiene más presencia en términos relativos (Alicante, Madrid o Guipúzcoa), no supone más que el 2% sobre el conjunto de cajeros titularidad de las entidades estudiadas.
- **DEUTSCHE BANK** posee 389 cajeros, situándose en Cataluña más del 20%. Su mayor presencia relativa se concentra en Soria, Islas Baleares, Ceuta y en Alicante, y no es líder en ninguna provincia.
- **EVO** cuenta con 52 cajeros propios en 28 provincias (de 14 comunidades autónomas), más del 25% en la Comunidad de Madrid.

³⁶ Léase EURO AUTOMATIC CASH, ENTIDAD DE PAGO, S.L.U., como se advirtió en el apartado 3.2.1.

- **ING** tan solo cuenta con 47 cajeros propios en 22 provincias (de 14 comunidades autónomas), y más del 35% se encuentran en la Comunidad de Madrid.

Sin perjuicio de que no se analicen de forma exhaustiva por provincias, cabe destacar, además, las entidades que se relacionan a continuación adheridas al Acuerdo de EURO 6000 y que cuentan con un número significativo de cajeros: KUTXABANK (1.384), LIBERBANK (1.357), IBERCAJA (1.217), BMN (1207), ABANCA (966) y UNICAJA (835).

En general, de este estudio geográfico se desprende que los clientes de las entidades que se encuentren en provincias donde la presencia de la entidad sea escasa se verán perjudicados, al tener más probabilidades de tener que recurrir a cajeros que no pertenecen a su banco y, por tanto, de pagar por retirar efectivo. Por el contrario, estas mismas entidades podrán rentabilizar su elevada presencia en determinadas provincias cobrando la comisión de adquirente por operación a todos aquellos emisores con escasa presencia en esa provincia.

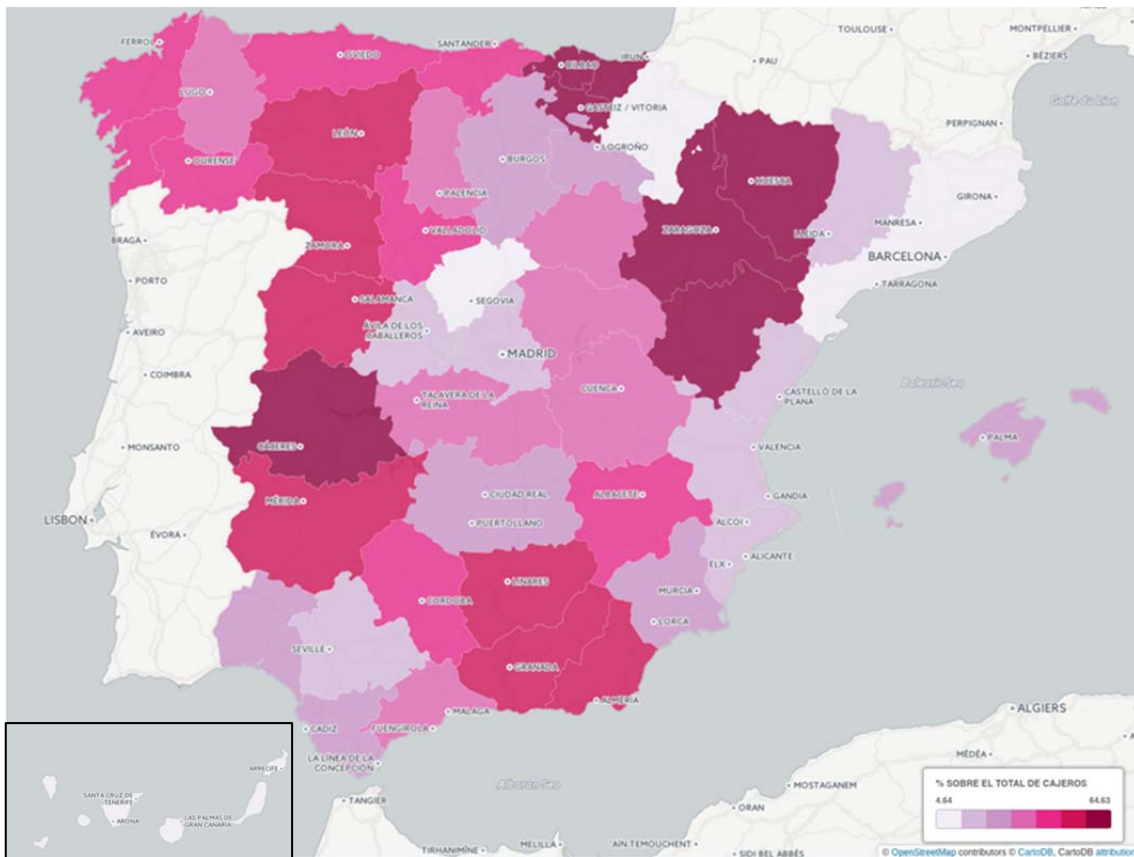
Se analiza a continuación la nueva configuración del parque nacional tras la consecución de los acuerdos estudiados en apartados previos de este Informe para conocer la posibilidad que tienen los usuarios de acceder a cajeros automáticos que estén geográficamente próximos y que tengan unas condiciones ventajosas para ellos.

Los acuerdos, al fijar el importe a pagar por las entidades emisoras a las entidades adquirentes, fijan simultáneamente la comisión máxima que puede llegar a pagar un cliente ajeno por operaciones realizadas en los cajeros de esa última entidad. Estos acuerdos ponen a disposición del usuario una red de cajeros con unas condiciones lo suficientemente homogéneas como para reducir su incertidumbre respecto a los valores máximos del importe de las comisiones y, además, en algunos casos, como sucede con los acuerdos de las entidades del Grupo Caja Rural, pueden suponer condiciones más beneficiosas para los usuarios finales.

A este fin se han estudiado los cambios que se han producido en la distribución geográfica de los cajeros, en especial con el Acuerdo intrasistema de EURO 6000 y con el Acuerdo multilateral de EURO 6000, BANKIA y SABADELL.

El **Acuerdo intrasistema de EURO 6000** comprende, gracias a la aportación de las redes de sus entidades participantes, una red de 9.003 cajeros, a los que los clientes de cualquiera de esas entidades pueden acudir en condiciones homogéneas.

Mapa 9. Presencia del Acuerdo intrasistema de EURO 6000 por provincias en porcentaje respecto al total de cajeros en esa provincia



Fuente: elaboración propia a partir de la información aportada por las entidades.

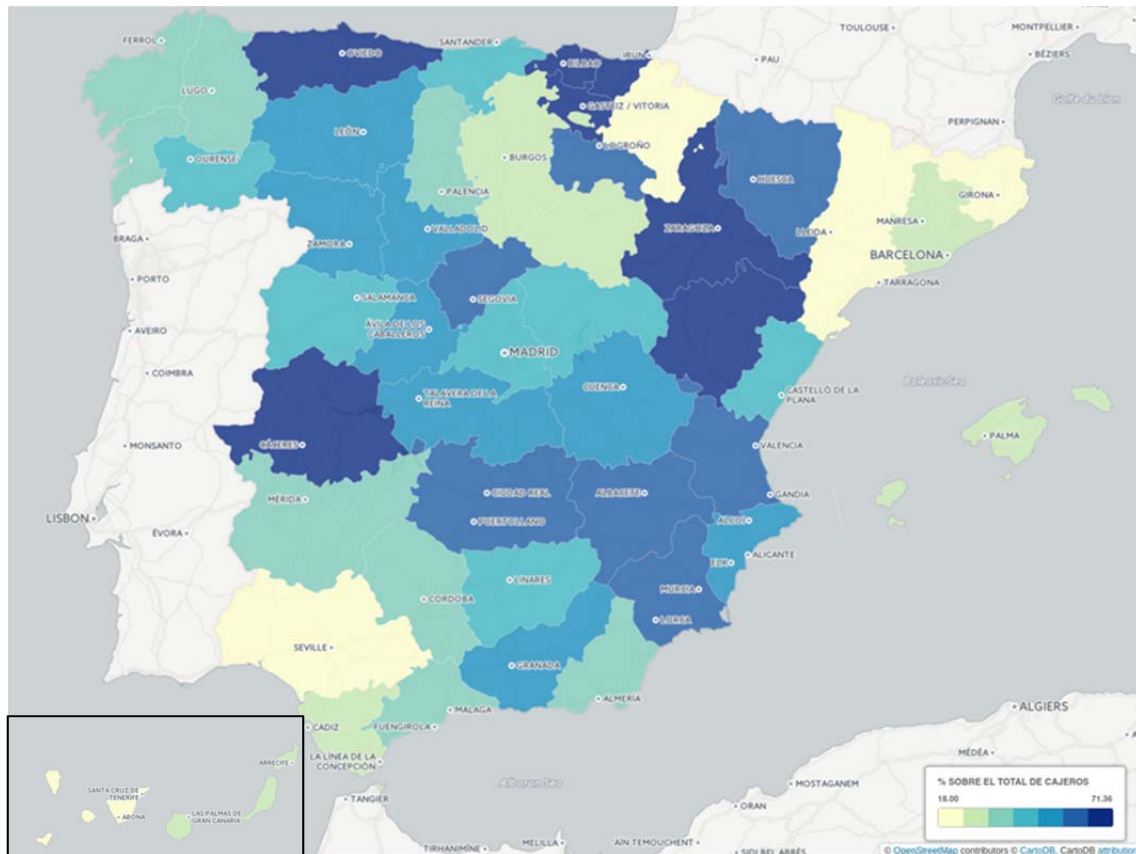
En el mapa se observa cómo la red de cajeros resultante del Acuerdo EURO 6000 abarca todas las provincias españolas y se concentra fundamentalmente en el País Vasco (con un 60% de los cajeros de la provincia de las entidades consideradas), Aragón (con un 57%) y Extremadura (con un 49%), y algunas provincias de Castilla y León, gracias a la aportación de sus entidades de mayor peso: Kutxabank (con una presencia especialmente importante en el País Vasco), Ibercaja (con fuerte presencia en Aragón y Extremadura).

A nivel provincial, el Acuerdo intrasistema de EURO 6000 alcanza porcentajes superiores al 40% del total de la provincia en Almería, Córdoba, Granada y Jaén, Asturias, Cantabria, Albacete, León, Salamanca, Valladolid y Zamora (estas cuatro provincias gracias, fundamentalmente, al peso de Caja España-Duero) y en las cuatro provincias de Galicia.

Se observa un efecto positivo del acuerdo en cuanto a la implantación geográfica ya que sus participantes, antiguas cajas de ahorros de tamaño mediano, tenían fuertes lazos regionales que se complementaban mediante su pertenencia a un esquema de pagos nacional, que el acuerdo ha permitido prolongar, beneficiando a sus clientes.

A su vez, las entidades de este Acuerdo intrasistema de EURO 6000, salvo EVO, han suscrito un **Acuerdo multilateral con BANKIA** (5.559 cajeros) **y con BANCO SABADELL** (3.246 cajeros), para el uso recíproco de los cajeros por sus respectivos clientes pagando una comisión uniforme al adquirente. Esta red suma un total de 17.808 cajeros adheridos.

Mapa 10. Presencia del Acuerdo Multilateral EURO 6000, BANKIA y SABADELL por provincias en porcentaje respecto al total de cajeros en esa provincia

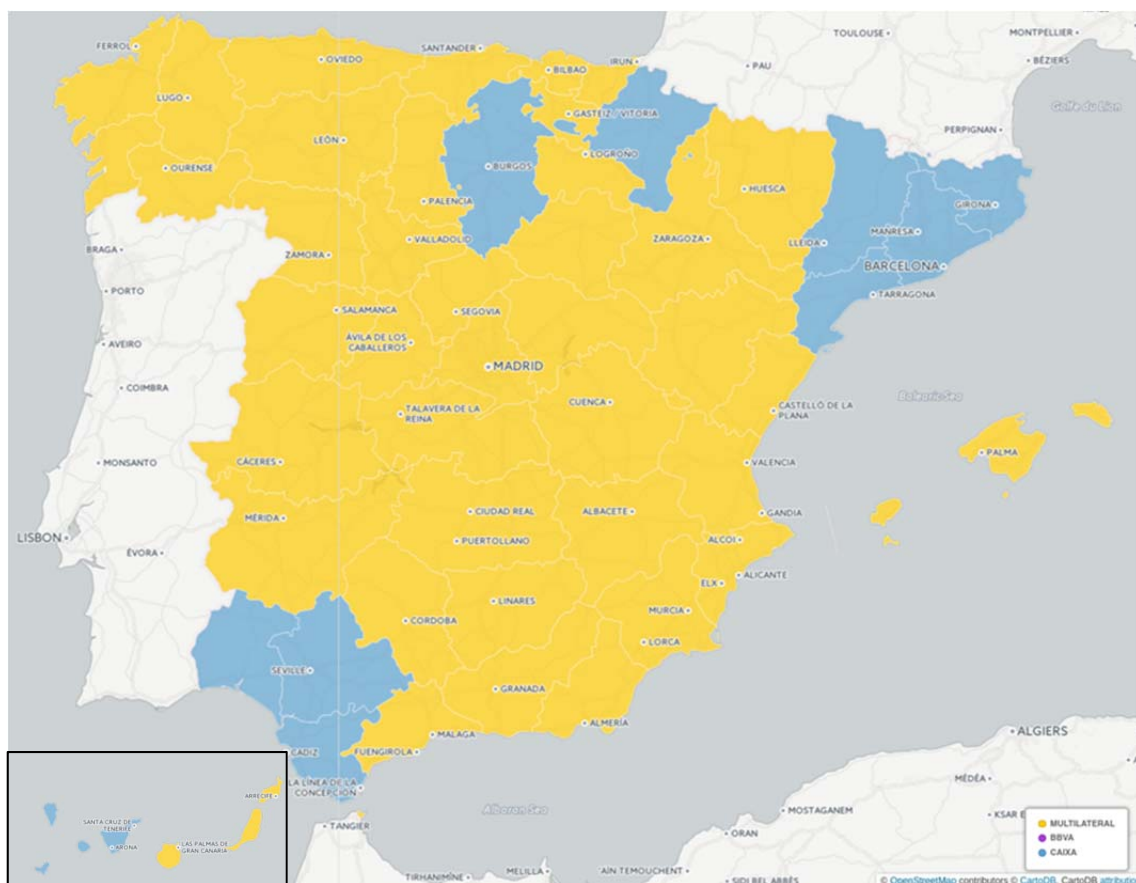


Fuente: elaboración propia a partir de la información aportada por las entidades.

Gracias al Acuerdo Multilateral se consigue una red de cajeros con condiciones homogéneas que abarca todo el territorio nacional y logra suplir las carencias que sufrían algunas entidades en determinados territorios, siendo líder en todas las comunidades autónomas excepto en Canarias, Cataluña y Navarra (donde es superada por CAIXABANK) y Melilla (liderada por BBVA). Este acuerdo tiene una presencia especialmente relevante en País Vasco, Asturias, Aragón, La Rioja, Murcia, Castilla-La Mancha, Comunidad Valenciana y Extremadura, donde el número de cajeros del Acuerdo Multilateral está por encima del 50% del total de las entidades consideradas. A nivel provincial, este Acuerdo posee más del 60% de los cajeros de las entidades consideradas en las tres provincias del País Vasco, Cáceres, Teruel, Zaragoza y Asturias. Sólo en Navarra y Tenerife el Acuerdo tiene una presencia más reducida (inferior al 10%).

En términos absolutos de número de cajeros por provincia, el Acuerdo Multilateral es el que mayor presencia tiene en todo el territorio nacional y sólo es superado en número absoluto de cajeros por CAIXABANK en Cataluña, Navarra, Burgos, Huelva, Sevilla, Cádiz y Santa Cruz de Tenerife, y por BBVA en Melilla.

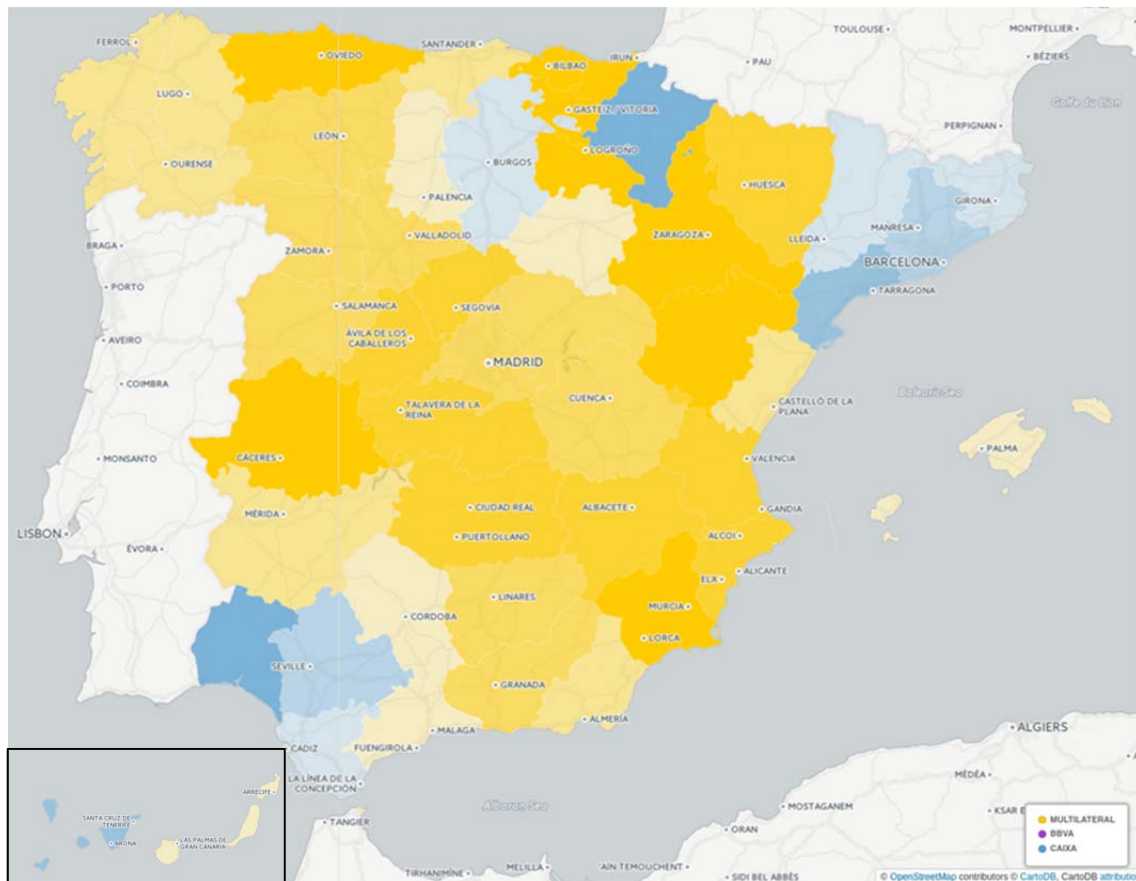
Mapa 11. Entidad con mayor presencia en número absoluto de cajeros en cada provincia considerando el Acuerdo Multilateral



Fuente: elaboración propia a partir de la información aportada por las entidades.

Sin embargo, en términos de presencia relativa en cada provincia, la distancia del Acuerdo Multilateral con el resto de entidades se acorta a pesar de seguir siendo líder, manteniéndose fuerte en Aragón, País Vasco, La Rioja, Asturias, Cáceres y Murcia.

Mapa 12. Entidad con mayor presencia en términos relativos de cajeros en cada provincia



Fuente: elaboración propia a partir de la información aportada por las entidades.

Si se compara esta situación (Mapa 12) con un escenario como el descrito más arriba en el Mapa 1, en el que se observaban las entidades con mayor presencia en número absoluto de cajeros en cada provincia (considerando el Acuerdo intrasistema EURO 6000 como una entidad) y no se consideraba el Acuerdo multilateral, las diferencias son notables. Básicamente, lo primero que se aprecia es que BANKIA y SABADELL han perdido todas las posiciones de liderazgo en favor del Acuerdo Multilateral, por lo que no figuran en el mapa. Mientras que CAIXABANK ha conseguido mantener su posición en sus provincias, pero seguida de cerca por el Acuerdo.

4. CONCLUSIONES

El año 2015 se produjo un cambio importante en la operativa de las redes de cajeros automáticos. La nueva política iniciada por CAIXABANK al decidir cobrar unilateralmente a los clientes ajenos por el uso de su red de cajeros trajo consigo un cambio de paradigma en el sistema de retribución de dichas redes que arrastró, de un lado al resto de las entidades, obligándolas a posicionarse, y de otro a las autoridades, que debieron intervenir para ordenar el nuevo marco.

Estos cambios han afectado a la relación entre entidades bancarias y a los usuarios del servicio de retirada de efectivo. No obstante, las conclusiones de este primer informe son necesariamente provisionales en la medida en que, en el momento de redactar estas líneas, el proceso de reestructuración todavía no ha finalizado y por lo tanto no pueden descartarse nuevos acuerdos entre entidades de crédito que podrían incorporarse al escenario actual y a los acuerdos bilaterales y alianzas multilaterales que coexisten actualmente con las decisiones unilaterales de las entidades de crédito de mayor tamaño. Por el lado de la demanda, el nuevo sistema ha producido reacciones inmediatas de los usuarios a las nuevas condiciones, aunque con el proceso de reestructuración todavía en marcha, no ha pasado el tiempo suficiente para poder confirmar cambios estables en los hábitos de los usuarios.

El primer efecto ha sido el cambio de sistema de retribución.

Se pasa de un sistema multilateral en el que las entidades acuerdan compartir su red de cajeros a cambio del pago de una tasa previamente pactada entre ellos, a otro en el que cada entidad o grupo de entidades cobra al resto el uso de sus cajeros, a falta de acuerdo, la comisión que unilateralmente decide.

En el primer modelo, el banco propietario del cajero (adquirente) cobraba una tasa previamente acordada dentro del sistema de que se tratase (4B, Servired o Euro 6000) al banco del usuario (banco emisor) y este último, a su vez, le cobraba a su cliente una comisión por dicho servicio. La tasa cobrada por los adquirentes se hubo de someter al control del extinto Tribunal de Defensa de la Competencia, que exigió su orientación a costes antes de su aprobación. Este modelo limitaba lo cobrado por las entidades adquirentes a las emisoras, dando sin embargo libertad a éstas en lo que pudieran cobrar a sus clientes.

En el nuevo modelo implantado tras la el Real Decreto-ley 11/2015 son las entidades adquirentes -propietarias de los cajeros- las que deciden la comisión que cobran por el uso que de los mismos hacen los clientes del resto de entidades. Dicha comisión viene, no obstante, doblemente limitada por el Real Decreto-ley de octubre de 2015; por un lado, se prohíbe a la adquirente exigir la comisión al usuario directamente, debiendo ser pagada por el banco emisor; por otro, evita la doble comisión, limitando a la entidad emisora lo que puede cobrar a sus clientes, al señalar que la entidad emisora solo puede cargarle a su cliente lo pagado al adquirente, *"sin aplicarle cantidad adicional alguna por cualquier otro concepto"*.

El nuevo modelo tiene varias implicaciones.

En cuanto a la configuración de las redes y a la posición en que coloca a unas entidades y a otras, lo primero que hay que señalar es que, con carácter general, las entidades actúan simultáneamente como emisoras y como adquirentes, lo que dificulta la evaluación del impacto que el nuevo sistema ha tenido sobre ellas. A ello hay que añadir que los efectos sobre las entidades se verán, asimismo, condicionados por el comportamiento de los usuarios.

Sin perjuicio de lo anterior, el nuevo sistema podría favorecer, en principio, a las entidades con grandes redes, en tanto que las permite actuar con independencia

del resto, al no tener que completar sus redes para prestar un servicio a sus clientes por toda la geografía nacional, a la vez que les da libertad como adquirentes para cobrar por el uso de sus redes a terceros, en vez de depender de acuerdos multilaterales como ocurría en el sistema anterior. Ello ha llevado a que la tasa por uso de cajeros que antes se situaba en torno a 0.65 €, se haya triplicado en el caso de las entidades mayores (entre 1,85 y 2 €, dependiendo de la entidad). Sin embargo, es pronto todavía para valorar el efecto que ha tenido la reforma de la ley sobre las entidades de mayor red en su faceta de adquirentes. Para ello será necesario conocer cuál ha sido el efecto de la reforma sobre la conducta de los usuarios, puesto que es de esperar que como consecuencia del incremento en las comisiones por el uso de cajeros ajenos, aquéllos decidan recurrir a la red de cajeros de su propia entidad o de aquéllas con las que haya firmado acuerdos, lo que podría neutralizar, o al menos disminuir, los teóricos beneficios derivados de una fijación unilateral de comisiones.

Por el contrario, a las entidades de pequeño o mediano tamaño o con una red reducida de cajeros el cambio les habría resultado menos ventajoso, al no poder ofrecer, en términos geográficos, el servicio en las mismas condiciones que antes y verse obligados a buscar socios con los que poder completar sus redes para prestar el servicio a sus clientes.

Dentro de estas últimas, serían las entidades con menor red las que, sin duda, podrían resultar más perjudicadas con el cambio, tanto en su vertiente de adquirente como, especialmente, en su vertiente de emisora. En ausencia de acuerdos multilaterales y considerando los mayores costes de negociación de la firma de acuerdos bilaterales, el aumento de las comisiones fijadas por las adquirentes les obligará o bien a asumir dichas comisiones o bien a trasladarlas a sus clientes, lo cuales se verán penalizados y podrían acabar trasladando sus cuentas y depósitos a otras entidades.

Cabría, asimismo, que estas entidades se quedasen descolgadas, al no poder acceder en términos razonables a acuerdos de compartición de redes y que éstos se usaran como arma contra aquellas que han tenido un mayor protagonismo en la dinamización del mercado. Así, las entidades más recientemente incorporadas al mercado, aun cuando quisieran desplegar una red propia, no podrían hacerlo hasta pasado un prolongado periodo de tiempo, dadas las dificultades prácticas y económicas que dicho despliegue implica. Por ello, frente a la situación anterior en que bastaba adherirse a un sistema y pagar una tasa acordada (que aparentemente retribuía suficientemente la red) para poder disfrutar de una extensa red, en la situación actual la dimensión reducida o carencia de dicha red dificultaría la entrada y/o expansión de nuevos operadores en el mercado.

El cambio propicia desde luego un mayor uso relativo de la red propia frente a las ajenas y podría dar lugar a un repliegue de los usuarios hacia las entidades con mayor red de cajeros. Al mismo tiempo, el modelo permite a las entidades con red rentabilizarla mejor al aumentar su uso por clientes propios, reducir los pagos a entidades terceras y aumentar los ingresos por operación obtenidos de las retiradas de efectivo realizadas por clientes de otros bancos, factores todos ellos que claramente les favorecen.

En el nuevo sistema son las entidades propietarias de los cajeros las que marcan los precios a través de la fijación de la comisión, sin que las emisoras tengan margen para amortiguar dicha comisión, salvo a su propia costa, al contrario de lo que ocurría en el sistema anterior, en el que las emisoras tenían independencia para fijar la comisión a su cliente por el uso de cajeros ajenos. El efecto neto sobre las emisoras es igualmente difícil de conocer en este momento ya que de nuevo dependerá de las pautas de comportamiento de sus clientes; así, un repliegue hacia

los cajeros propios consistente y duradero amortiguará el impacto en términos de mayores pagos a terceros por el uso de cajeros ajenos.

Todo este análisis debe en todo caso completarse con un estudio de los costes que suponen a las entidades la prestación de los servicios de cajero a clientes ajenos.

En cuanto al impacto del cambio sobre los usuarios finales no está claro. El efecto final sobre las comisiones que se aplican a los usuarios depende de la entidad de la que sea cliente, de sus preferencias a la hora retirar efectivo en cajeros, de la política de las entidades emisoras hacia sus clientes, localización geográfica de las redes y clientes, y en general de un conjunto de variables que no han podido analizarse en este Informe, entre otras cosas, por el escaso tiempo transcurrido desde la entrada en vigor del nuevo modelo.

En principio, si se confirma el repliegue de los usuarios a la red de su propio banco, que es gratuita, la nueva situación no les supondría un incremento de sus costes; pero si esta red es reducida podrían verse obligados, antes o después, a recurrir a las redes de otras entidades, con la posible repercusión de la comisión de la adquirente por parte de la emisora. De alguna manera esta situación es similar a la anterior en la que los usuarios también buscaban la red de su banco para evitar ser penalizadas –en ese caso por su propio banco- por el uso de redes ajenas.

El impacto final sobre el usuario de cajeros será complejo de determinar, aunque si se produce una elevación generalizada de las comisiones por uso de cajeros ajenos, afectaría con más intensidad a los bancos con menor red y a sus clientes, quienes previsiblemente podrían ser los que soportaran la subida si la entidad emisora decide no asumir la comisión del adquirente. No hay constancia de que esta situación se haya producido por el momento.

Por lo que se refiere a las obligaciones de información que afectan a las entidades entre sí (adquirente-emisora) y a éstas con los usuarios, existen determinados aspectos que estarían reduciendo la transparencia del sistema. Por un lado, sería aconsejable exigir a las entidades titulares de cajeros que en caso de establecer unilateralmente las comisiones, las comuniquen a las emisoras con antelación a su entrada en vigor, con el fin de que éstas puedan informar a sus clientes, y asimismo, obligarlas a mantener dichas comisiones invariables durante el periodo de preaviso. Por otro lado, en relación con las obligaciones de las emisoras, a pesar de que diversas normas obligan a ello, no todas estarían comunicando a sus usuarios con la debida antelación los cambios en las políticas de comisiones.

ANEXOS

ANEXO I

Entidades de la red "Euro 6.000"³⁷

EVO BANCO S.A. (EVO).

BANCO MARE NOSTRUM, S.A. (BMN)

INDUSTRIAL AND COMMERCIAL BANK OF CHINA (EUROPE) S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA (ICBC)

COFIDIS, S.A. SUCURSAL EN ESPAÑA (Cofidis)

CECABANK, S.A. (Cecabank)

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ONTINYENT (Caixa Ontinyent)

LIBERBANK, S.A. (Liberbank)

BANCO DE CASTILLA-LA MANCHA, S.A. (BCLM), perteneciente al Grupo Liberbank.

COLONYA - CAIXA D'ESTALVIS DE POLLENSA (Colonya Caixa Pollenga)

ABANCA CORPORACION BANCARIA, S.A. (Abanca)

IBERCAJA BANCO, S.A. (Ibercaja) 2095

KUTXABANK, S.A (Kutxabank)

CAJASUR BANCO, S.A. (CajaSur), perteneciente al Grupo Kutxabank

UNICAJA BANCO, S.A. (Unicaja)

BANCO DE CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, SALAMANCA Y SORIA, S.A. (EspañaDuero), perteneciente al Grupo Unicaja

³⁷ Fuente: Red Euro 6.000

ANEXO II

Entidades adheridas al sistema 4B³⁸

Banco Santander, S.A.
POPULAR Español, S.A
Banca March, S.A.
Bancopopular-e.com, S.A.U.
Open Bank, S.A.
Santander Consumer Finance, S.A.
Banco Cetelem, S.A.
Banco Inversis, S.A.
Sociedad Conjunta para la Emisión y Gestión de Medios de Pago, E.F.C, S.A.
(Iberiacards)
ING Bank, N.V. Sucursal en España
S.F. Carrefour E.F.C., S.A.
Targo Bank, S.A.
Santander Elavon Merchant Services, E.P., S.L.
Universalpay, E.P., S.L.
Euroautomatic Cash, E.P., S.L.
Oney Servicios Financieros, E.F.C., S.A.U.
Andbank España, S.A.
Ekuantia, E.D.E., S.L.

³⁸ Fuente: 4B. <http://www.4b.es>

ANEXO III

Entidades adheridas al sistema Servired³⁹

Bancos

DEUTSCHE BANK S.A.E.
BANCO DEPOSITARIO BBVA, S.A.
BARCLAYS BANK, S.A.U.
BANCA PUEYO, S.A.
BANCO DE SABADELL, S.A.
BANCOFAR, S.A.
BANKINTER, S.A.
B.B.V.A. BANCO DE FINANCIACIÓN, S.A.
BANCO CAIXA GERAL, S.A.
NOVO BANCO, S.A.
BANKOA, S.A.
BARCLAYS BANK PLC, SUCURSAL EN ESPAÑA
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. (BBVA)
BANCO MEDIOLANUM, S.A.
BANCO ALCALÁ, S.A.
BANCO COOPERATIVO ESPAÑOL, S.A.
BANCO FINANTIA SOFINLOC, S.A.
UNO-E BANK, S.A. (UNO-E)
BANCO CAMINOS, S.A.
BANCO PICHINCHA ESPAÑA, S.A.
SELF TRADE BANK, S.A.
BANKIA, S.A.
CAIXABANK, S.A.
NUEVO MICRO BANK, S.A.U.
CATALUNYA BANC, S.A.
BANCO MARE NOSTRUM, S.A.
BANCO DE CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, SALAMANCA Y SORIA, S.A.
BANQUE CHAABI DU MAROC, SUCURSAL EN ESPAÑA
ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S.A.
BANCO DE CRÉDITO SOCIAL COOPERATIVO, S.A.
BANCOPOPULAR-E, S.A.
BANCA POPULARE ETICA, SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI

³⁹ Fuente: Servired. <http://www.servired.es/>

Sucursales de entidades de crédito extranjeras comunitarias

TRIODOS BANK, N.V., S.E.

Sucursales de entidades de dinero electrónico extranjeras comunitarias

EURONET 360 FINANCE LIMITED, SUCURSAL EN ESPAÑA

Cajas Rurales

CAIXA RURAL DE ALBALAT DELS SORELLS, COOPERATIVA DE CREDIT VALENCIANA

CAJA RURAL DE ALMENDRALEJO, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO

CAJA RURAL CENTRAL, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO

CAJA RURAL DE GIJÓN, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO

CAJA RURAL DE NAVARRA, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO

CAJA RURAL DE EXTREMADURA, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO

CAJA RURAL DE SALAMANCA, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO

CAJA RURAL DE SORIA, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO (CAJA SORIA)

CAJA RURAL DE UTRERA, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO

CAJA RURAL DE GRANADA, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO

CAIXA DE CREDIT DELS ENGINYERS- CAJA DE CREDITO DE LOS INGENIEROS, S. COOP. DE CREDITO

CAIXA ALTEA, COOPERATIVA DE CREDIT VALENCIANA (CAIXALTEA)

CAJA RURAL DE ASTURIAS, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO

CAJA RURAL DE JAÉN, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO

CAIXA RURAL GALEGA, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO

CAJASIETE, CAJA RURAL, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO (CAJASIETE)

CAJA RURAL DE TERUEL, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO

CAJA RURAL DE CASTILLA LA MANCHA, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO

CAJA RURAL DE ZAMORA, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO

CAIXA RURAL DE L'ALCUDIA, SOCIEDAD COOPERATIVA VALENCIANA DE CRÉDITO

CAJA RURAL NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO, SOCIEDAD COOPERATIVA ANDALUZA DE CRÉDITO

CAIXA RURAL SANT VICENT DE LA VALL D'UIXO, COOP. DE CREDIT V. (C. SANT VICENT)

CAJA RURAL LA VALL 'SAN ISIDRO', SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO VALENCIANA

CAJA RURAL D' ALGEMESÍ, S. COOP. V. DE CREDIT.

CAJA RURAL TORRENT COOPERATIVA DE CREDIT VALENCIANA

CAJA RURAL DE CHESTE, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO

CAJA RURAL DE CASAS IBÁÑEZ, S. COOP. DE CRÉDITO DE CASTILLA-LA MANCHA

CAIXA RURAL SAN JOSÉ DE ALMASSORA, S. COOP. DE CRÉDITO V. (CAIXA ALMASSORA)

CAIXA RURAL DE GUISSONA, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO
CAIXA POPULAR-CAIXA RURAL, S. COOP. DE CRÉDITO V.
CAJA RURAL DE ALGINET, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO VALENCIANA
CAJA DE ARQUITECTOS S. COOP. DE CRÉDITO (ARQUIA)
CAJA RURAL DEL SUR, S. COOP. DE CRÉDITO
CAJA DE CRÉDITO DE PETREL, CAJA RURAL, COOPERATIVA DE CRÉDITO
VALENCIANA (CAIXAPETRER)
CAIXA RURAL DE CALLOSA D'EN SARRIÀ, COOPERATIVA DE CRÉDITO VALENCIANA
(CAIXACALLOSA)
CAIXA RURAL DE TURÍS, COOPERATIVA DE CRÉDITO VALENCIANA
CAJA RURAL LA JUNQUERA DE CHILCHES, S. COOP. DE CRÉDITO V.
CAJA RURAL SAN JAIME DE ALQUERÍAS DEL NIÑO PERDIDO, S. COOP. DE
CRÉDITO V.
CAJA RURAL SAN ROQUE DE ALMENARA, S. COOP. DE CRÉDITO V.
CAJA RURAL DE VILLAR, S. COOP. DE CRÉDITO V.
CAIXA RURAL SANT JOSEP DE VILAVELLA, S. COOP. DE CRÈDIT V.
CAJA RURAL SAN JOSÉ DE BURRIANA, S. COOP. DE CRÉDITO V.
CAJA RURAL SAN JOSÉ DE NULES, S. COOP. DE CRÉDITO V.
CAJA RURAL SAN ISIDRO DE VILAFAMÉS, S. COOP. DE CRÉDITO V.
CAJA RURAL DE BURGOS, FUENTEPELAYO, SEGOVIA, Y CASTELLDANS, SOCIEDAD
COOPERATIVA DE CRÉDITO
CAJAMAR CAJA RURAL, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO
CAJA RURAL DE ALBACETE, CIUDAD REAL Y CUENCA, SOCIEDAD COOPERATIVA DE
CREDITO
CAJA RURAL DE ARAGON, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CREDITO
CAJA RURAL CATÓLICO AGRARIA, S. COOP. DE CRÉDITO V.
CAJA LABORAL POPULAR, COOP. DE CRÉDITO
CAJA RURAL REGIONAL SAN AGUSTIN FUENTE ÁLAMO MURCIA, SOCIEDAD
COOPERATIVA DE CREDITO
CAJA RURAL DE BAENA NTRA. SRA. DE GUADALUPE SOCIEDAD COOPERATIVA DE
CREDITO ANDALUZA
CAJA RURAL DE CAÑETE DE LAS TORRES NTRA.SRA.DEL CAMPO SOCIEDAD
COOPERATIVA ANDALUZA DE CREDITO
CAJA RURAL SAN JOSE DE ALCORA S. COOP. DE CREDITO V.
CAJA RURAL 'NUESTRA MADRE DEL SOL', S. COOP. ANDALUZA DE CREDITO
CAJA RURAL NUESTRA SEÑORA DE LA ESPERANZA DE ONDA, S. COOP. DE
CREDITO V.
RURALNOSTRA, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CREDITO VALENCIANA
CAJA RURAL DE VILLAMALEA, S. COOP. DE CREDITO AGRARIO DE CASTILLA-LA
MANCHA

CAJA RURAL DE ALBAL COOP. DE CREDITO V.

CAIXA RURAL BENICARLO, S. COOP. DE CREDIT V.

CAIXA RURAL LES COVES DE VINROMA, S. COOP. DE CREDIT V.

CAIXA RURAL VINAROS, S. COOP. DE CREDIT. V.

Establecimientos financieros de crédito

SOCIEDAD CONJUNTA PARA LA EMISIÓN Y GESTIÓN DE MEDIOS DE PAGO (IBERIA CARDS)

SABADELL CONSUMER FINANCE, E.F.C., S.A.U.

ENTRE2 SERVICIOS FINANCIEROS, ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CRÉDITO, S.A.

CAIXABANK CONSUMER FINANCE, E.F.C., S.A.

AVANT TARJETA, ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CRÉDITO, S.A.

CAIXA CARD 1, ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CRÉDITO, S.A.

Entidades de dinero electrónico

CAIXABANK ELECTRONIC MONEY, EDE, S.L.

Entidades de pago

MONEY EXCHANGE, S.A.

