

Estudio europeo de precios de los servicios financieros minoristas

Presentación de resultados

Deloitte, S.L.

Agenda

1. Introducción

2. El modelo bancario español

3. Niveles de precios en España

4. Práctica de transparencia en precios

5. Resumen de conclusiones

Anexos

Presentación del estudio (i)

- Según un **informe publicado por la Comisión Europea** en Septiembre de 2009 sobre el precio de los servicios financieros minoristas en la Unión Europea, **España** (junto con Italia y Francia) **figura entre los países donde las cuentas corrientes y sus servicios asociados son de los más caros** en el entorno europeo
- Más recientemente, **en julio de 2011**, el comisario de Servicios Financieros Michel Barnier, **volvió a aludir a las conclusiones de este informe** a colación de un posible desarrollo regulatorio que incidiera en una mayor transparencia en la información facilitada a los clientes sobre las comisiones cobradas
- **El informe**, basado en el documento "Precios de las cuentas corrientes para los consumidores", elaborado por la consultora "Van Dijk" en colaboración con el Centro de Estudios de Política Europea, **presenta algunas limitaciones** debido a que las **listas de precios oficiales** en las que se basa el análisis **no siempre consideran las condiciones de mercado específicas por país**, tales como la negociación de precios o las recompensas a clientes por la relación mantenida con su entidad financiera y, por lo tanto, algunas de las conclusiones pueden considerarse como incompletas
- Ante este informe de la Comisión Europea, **Deloitte ha desarrollado un “Estudio europeo de precios de los servicios financieros minoristas”** que se ha instrumentado a través de un benchmarking sobre la situación de las cuentas corrientes y sus servicios financieros básicos asociados en los principales sistemas financieros europeos (Alemania, España, Francia, Países Bajos, Italia y Reino Unido), que considera las diferencias existentes entre los sistemas bancarios de distintos países, el comportamiento del consumidor bancario y la regulación en materia de transparencia.

Presentación del estudio (ii)

- Como se detalla más adelante en el presente documento, los **resultados** de este estudio ponen de manifiesto:
 - Que **el sistema bancario español es el más competitivo** del entorno europeo en banca minorista, incluso tras el proceso de reestructuración llevado a cabo recientemente
 - Como consecuencia de lo anterior, en España **existen menores barreras al cambio** de entidad financiera y mayor facilidad para comparar distintas ofertas que en el resto de países analizados
 - El cliente español dispone de un **nivel de servicio** (a través de canal presencial o de canales directos) **más elevado** al de sus homónimos europeos
 - El precio final para un cliente vinculado en España es un 65% inferior a las tarifas máximas comunicadas al Banco de España y un 55% inferior a las tarifas comerciales, lo que resulta en un **coste total anual entre 50 y 60 euros por cliente**
 - En comparación con el resto de países europeos, **España es el país que prestando un mayor nivel de servicio presenta un coste bancario menor** para los distintos tipos de usuarios
 - La importancia de **continuar incidiendo en una mayor transparencia** de cara a la clientela en materia de precios

El informe de la Comisión Europea sobre los servicios financieros minoristas sitúa a España como uno de los países más caros junto con Italia y Francia

Charlie McCreevy⁽¹⁾
(Comisario Europeo de Mercado Interior)

*“Este estudio de mercado muestra las **dificultades que encuentran los consumidores al utilizar productos y servicios financieros minoristas.***

La Comisión está decidida a combatir esos problemas imponiendo transparencia mediante una información comprensible y comparable y fijando las normas básicas de conducta empresarial”

Meglana Kuneva⁽¹⁾
(Comisaria Europea de Protección de los Consumidores)

*“La banca minorista está defraudando a los consumidores. Numerosas pruebas indican que no se cumplen los principios fundamentales en materia de consumidores, al constatarse **problemas como estructuras de precios complejas, cargas ocultas e información poco clara e incompleta.**”*

Principales conclusiones del estudio

1

La estructura de precios de las cuentas corrientes es opaca

- Casi un tercio de los consumidores encuestados no es capaz de comparar las ofertas de cuentas corrientes
- La información en línea sobre precios está incompleta. Cerca del 10 % de los bancos ofrece poca o ninguna información sobre precios en su sitio web y en el 33 % de sus tarifas la información sobre precios está incompleta
- Los consumidores consideran que, en numerosos casos, la información precontractual es difícil de entender: el 79 % de los ciudadanos de la UE desean una información normalizada clara y comparable

2

Existen divergencias significativas entre los precios de las cuentas corrientes

- Los precios de las cuentas con un uso medio varían de 253 EUR en Italia a 27 EUR en Bulgaria.
- En los países con estructuras de precios opacas, los consumidores tienden a pagar más por las cuentas bancarias: Austria, Francia, Italia y España presentan una escasa transparencia y figuran entre los países donde los servicios bancarios son más caros

3

Los índices de cambio de cuenta corriente son bajos

- Un índice medio de cambio de cuenta corriente en la UE del 9% en 2007 y 2008, en comparación, por ejemplo, con un 25% en el seguro del automóvil

(1) Sustituidos en Febrero de 2010 por Michel Barnier (Comisario de Mercado Interior y Servicios) y por John Dalli (Comisario de Salud y Protección de Consumidores)

Alcance del estudio

Representatividad de las entidades incluidas en el análisis

	Cuota		Total activos
	Créditos a clientes	Depósitos de clientes	
	54,6%	60,4%	62,4%
	66,9%	64,9%	66,5%
	61,0%	46,9%	65,7%
	93,8%	89,4%	92,3%
	47,7%	38,5%	38,0%
	32,4%	22,5%	33,5%

Mercados atomizados

Servicios considerados como asociados a la cuenta corriente

Se han identificado 31 necesidades financieras básicas, agrupadas en 4 categorías), siendo equiparables entre los distintos países del estudio:

- Gestión de cuenta (mantenimiento, extractos, descubiertos, etc)
- Pagos (transferencias, cheques y tarjetas)
- Uso de efectivo (retiradas en cajero y oficinas)
- Excepciones / Incidencias (duplicados, cancelaciones, modificaciones, devolución cheques, etc)

Agenda

1. Introducción

2. El modelo bancario español

3. Niveles de precios en España

4. Práctica de transparencia en precios

5. Resumen de conclusiones

Anexos

El mercado español de servicios financieros tiene unas características propias en el entorno europeo que condicionan la estrategia y el modelo de negocio de las entidades

1 Características del mercado

Predominio de la banca minorista

Competencia por micromercados

Mercado altamente competitivo

Elevada facilidad para el cambio de entidad financiera

2 Perfil y comportamiento del consumidor bancario

Valora la proximidad y el trato personal

La oficina y los cajeros son sus canales principales de relación

Preferencia por el uso de efectivo

Preferencia por un único proveedor de servicios financieros

Factores Clave para competir en España

Eficacia comercial

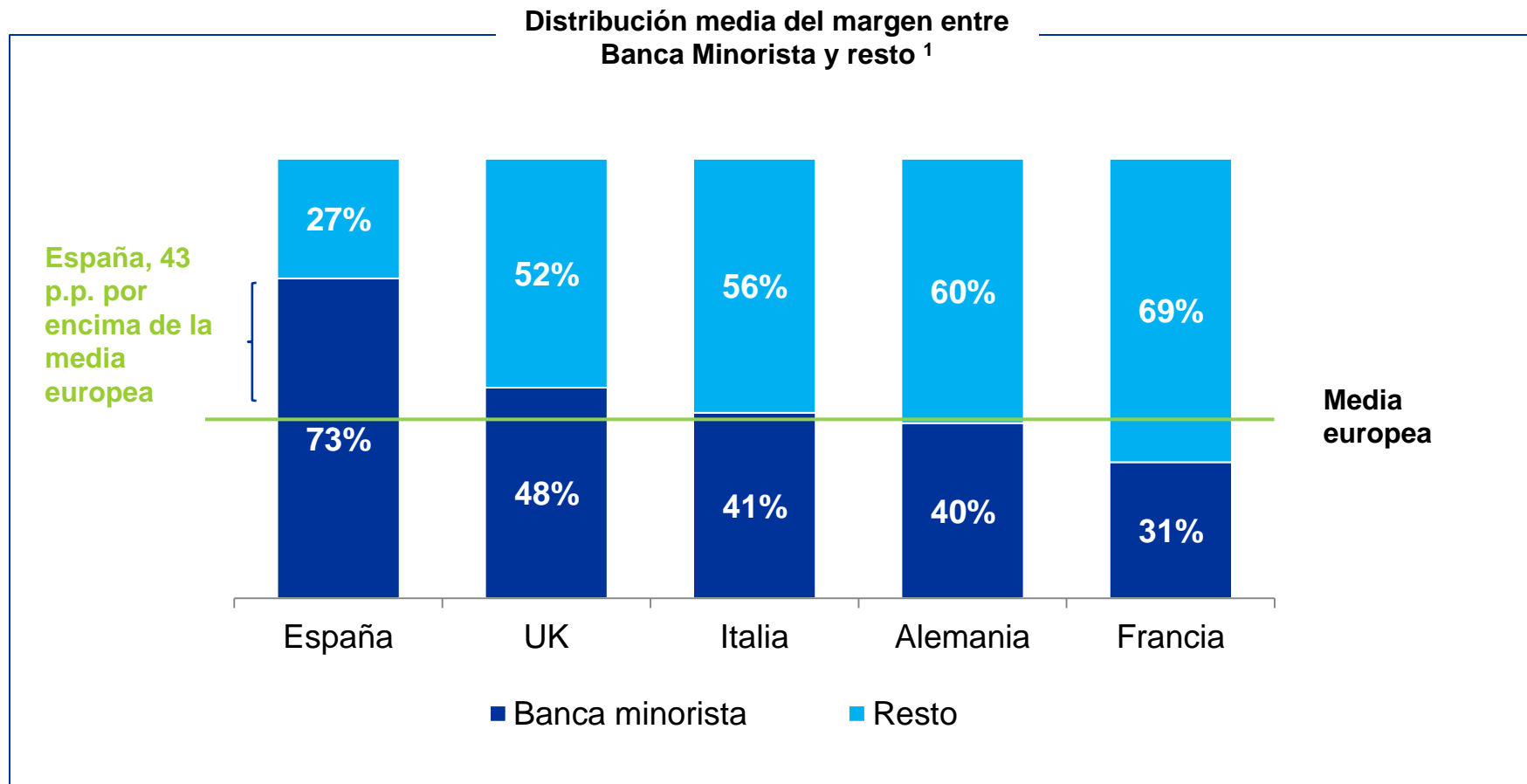
Modelo de negocio con predominio de la visión cliente frente al producto o servicio

Eficiencia operativa

Significativo esfuerzo por facilitar un alto nivel de servicio a bajo coste



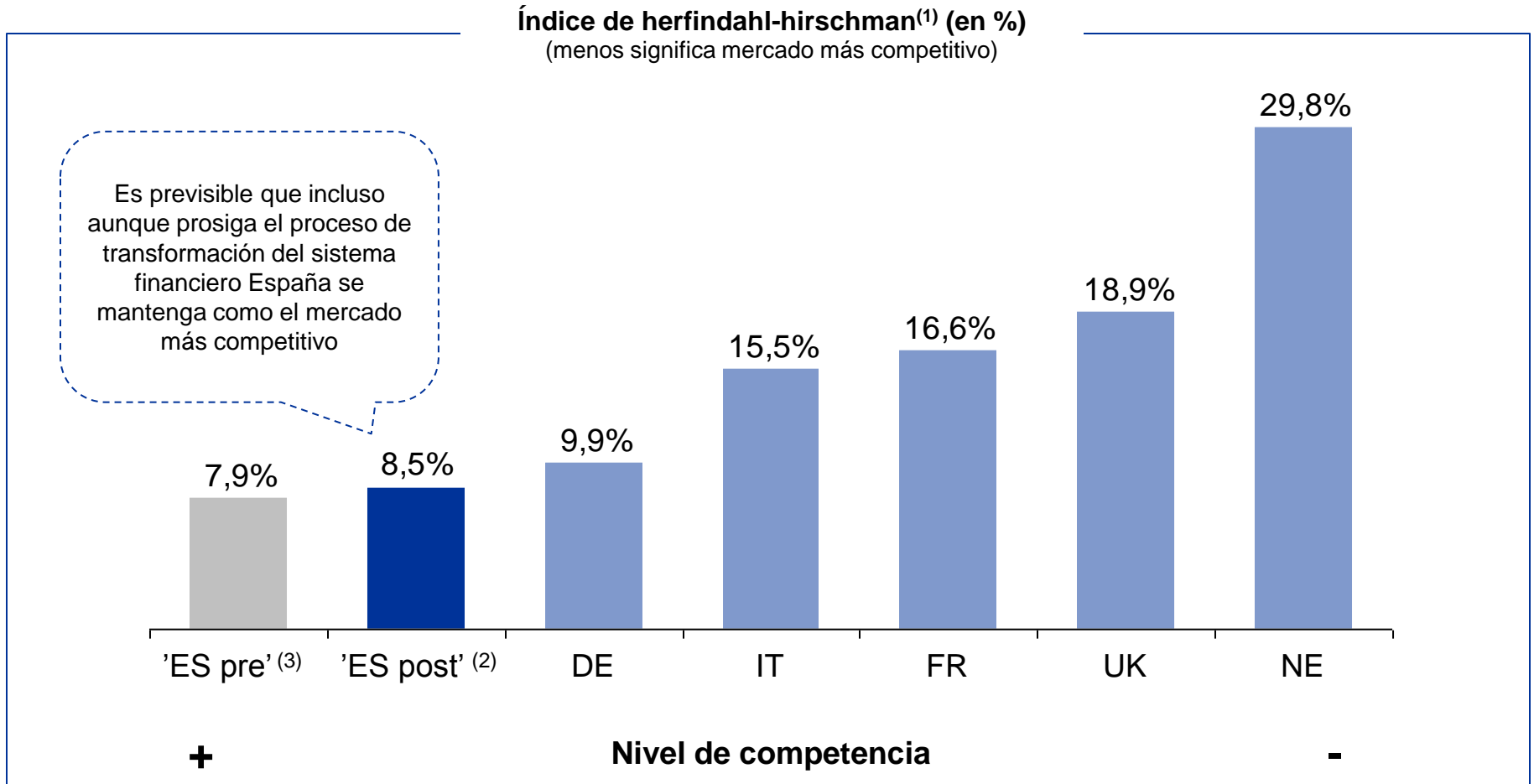
La banca minorista en España es muy relevante, suponiendo más del 70% del margen bruto generado por las entidades de crédito españolas



Fuente: Información entidades financieras y análisis Deloitte

¹ Estimado a partir de las principales entidades financieras de los países analizados

Puede concluirse que el sistema bancario español es el más competitivo del entorno europeo, incluso tras el proceso de reestructuración llevado a cabo recientemente



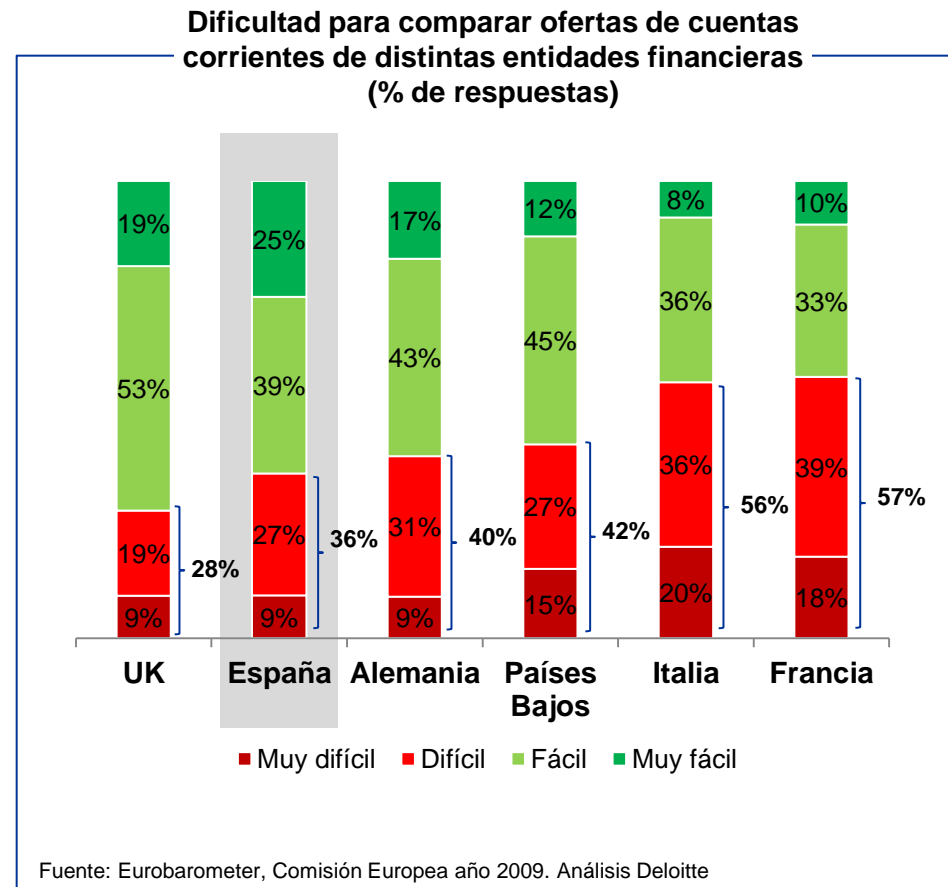
Fuente: OneSource, análisis Deloitte

(1) Calculado como la suma de los cuadrados de las cuotas de mercado de las entidades en cada país

(2) Calculado una vez considerados los procesos de integración que han sido comunicados hasta junio 2011: Bankia, BMN, Catalunya Caixa, Effibank, Novacaixagalicia, Caja España-Duero, Banca Cívica, Unnim, Caja 3, La Caixa- Caixa Girona, Cajas Vascas

(3) Datos a Enero 2009

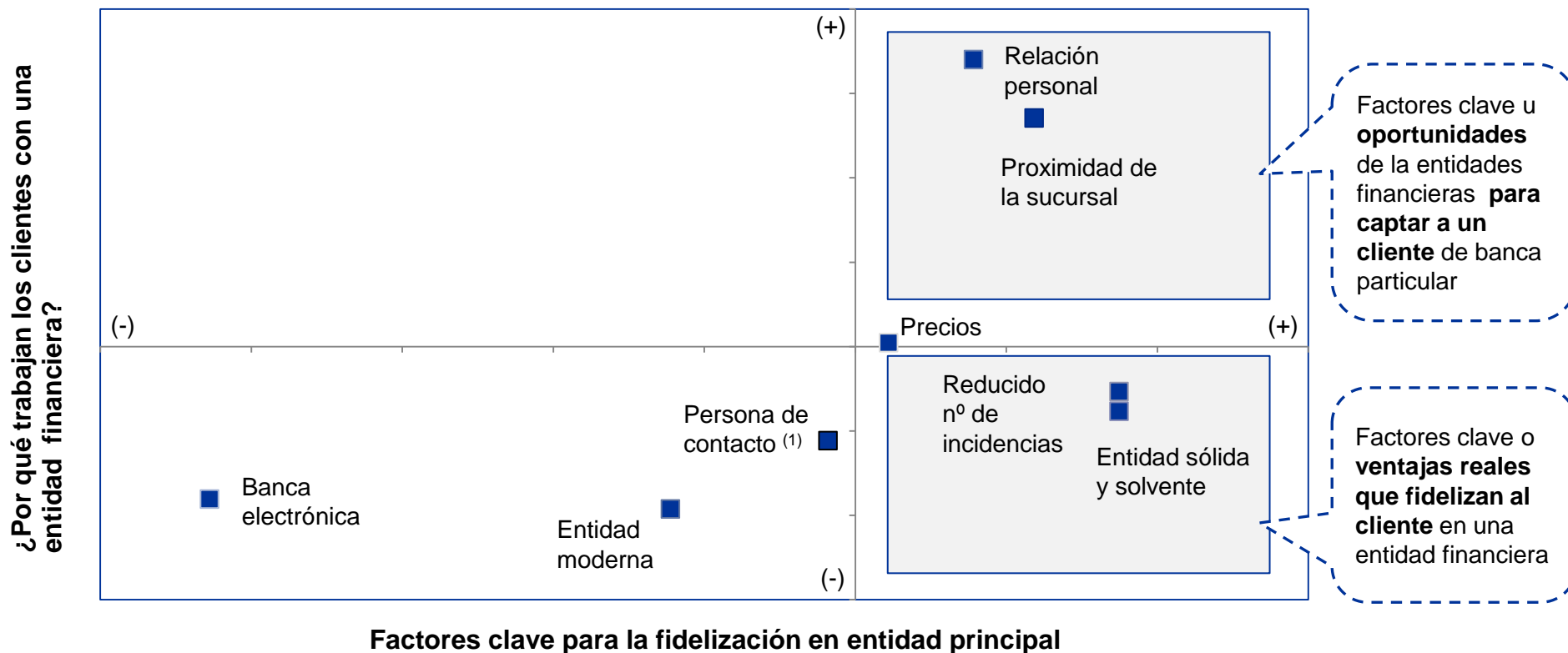
En consecuencia, en España existen menores barreras al cambio de entidad financiera y mayor facilidad para comparar distintas ofertas que en el resto de países analizados



- Un 15% de los clientes cambió de cuenta corriente en España, frente al 8% del resto de países analizados. Adicionalmente, sólo un 1% de los clientes españoles percibió que sería complicado cambiar de proveedor de cuenta corriente, frente al 4% de media del resto de países analizados
- Sólo un 36% de los clientes en España considera difícil o muy difícil la comparativa de ofertas de cuentas corrientes, frente a una media del 45% en el resto de países analizados

El cliente español valora como principales atributos para trabajar con una entidad financiera la proximidad de la sucursal y el trato personalizado ...

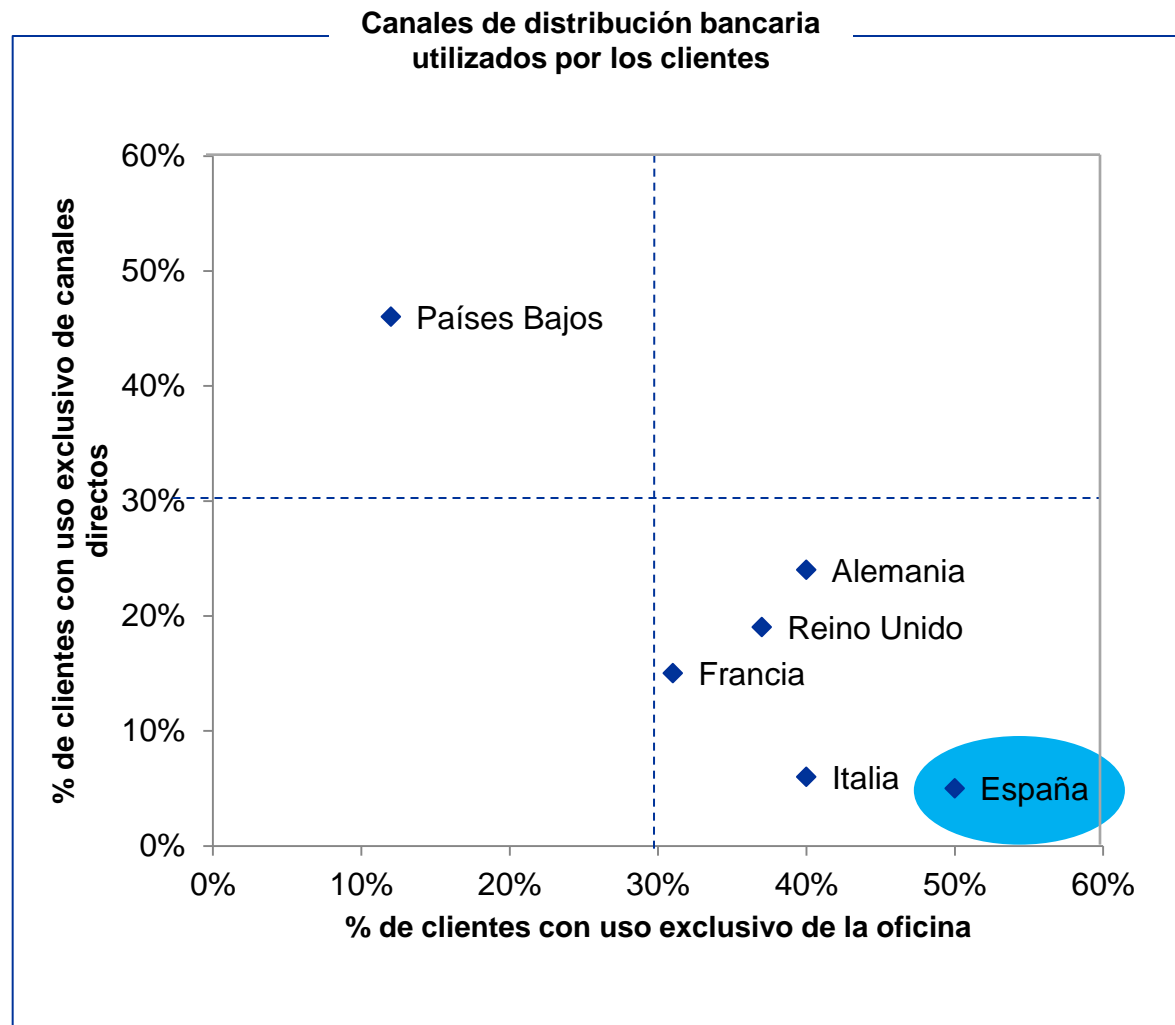
Aspectos valorados por los clientes particulares de una entidad financiera



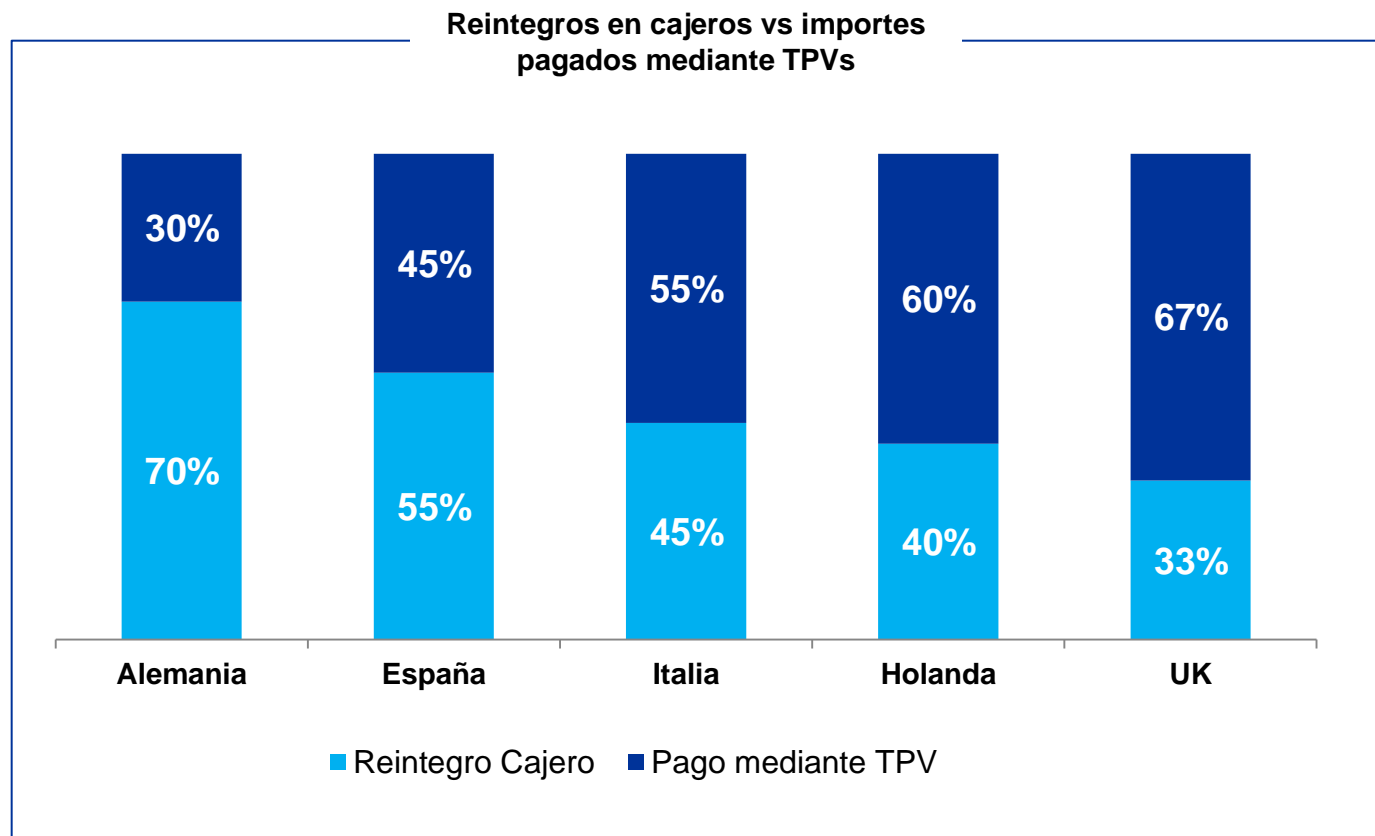
Fuente: 500 encuestas a clientes de entidades de crédito, Abril 2009, análisis Deloitte

(1) Persona de contacto se refiere a la accesibilidad que tiene el cliente en contactar con un empleado de su entidad financiera dentro y fuera de horario de oficina

... siendo España el país en el que la oficina continua siendo el principal canal de relación con la entidad



La población española realiza un uso del efectivo superior al que realizan, salvo en Alemania, los principales habitantes de la Unión Europea



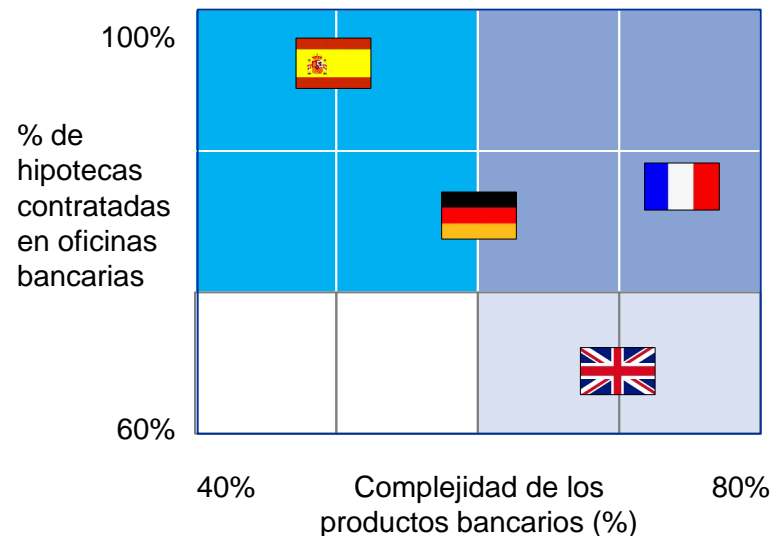
- España se sitúa en segundo lugar, respecto a los principales países de la UE, en la retirada de efectivo en cajeros automáticos
- Se estima que, en España, más del 50% del volumen de las transacciones en comercios y restauración se realizan mediante efectivo, mientras que el resto de transacciones se efectúan con tarjeta de débito o crédito

En España, el cliente tiende a contratar todos los productos financieros en entidades de crédito, tanto en productos básicos de crédito ...

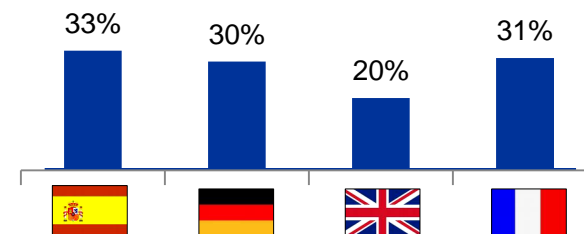
Presencia de establecimientos financieros con atención al público en los distintos países

						
Ent. de Crédito	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Broker Seguros	✓	✓	✓	✓	✗	✗
Broker Hipotecas	✗	✓	✓	✓	✗	✓
Gestora de fondos	✗	✓	✗	✓	✓	✓
Financieras de consumo	✗	✓	✗	✓	✗	✗

Vías de contratación de hipotecas y complejidad del producto

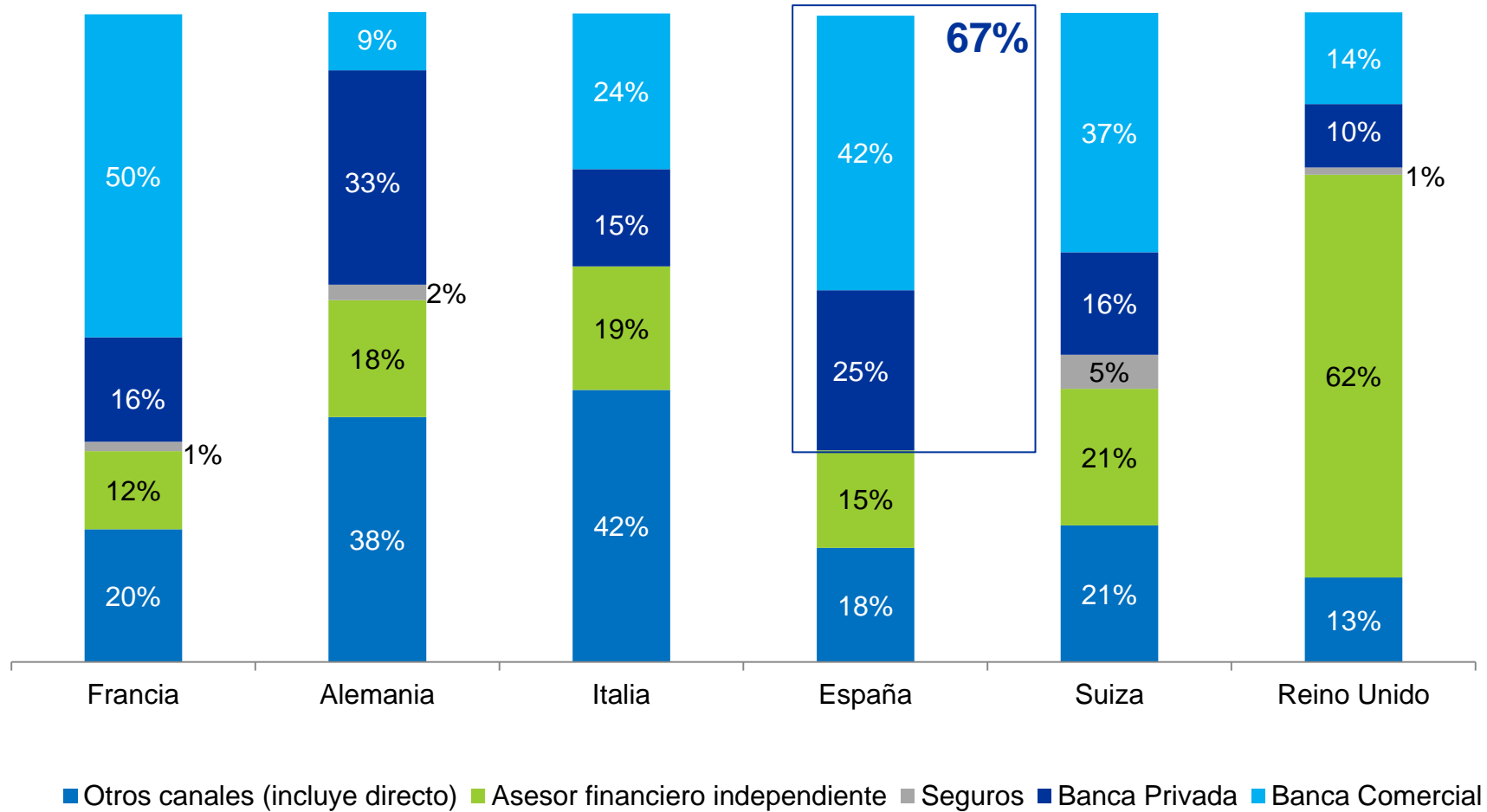


% del negocio hipotecario sobre total crédito



... como en productos de ahorro inversión, ...

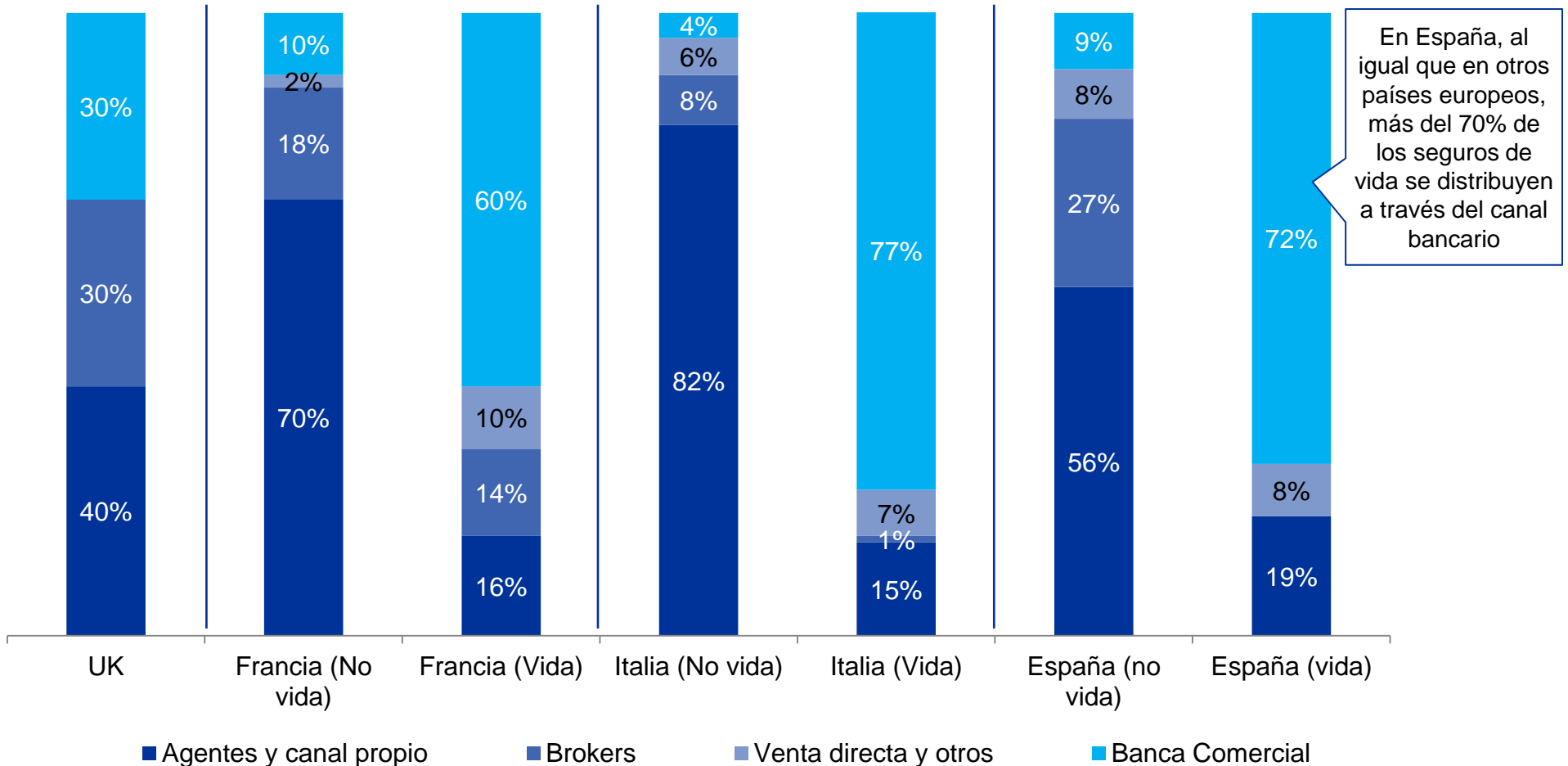
Canales de distribución de fondos de inversión en Europa



Fuente: Análisis Deloitte. Datos estimados para final de 2009

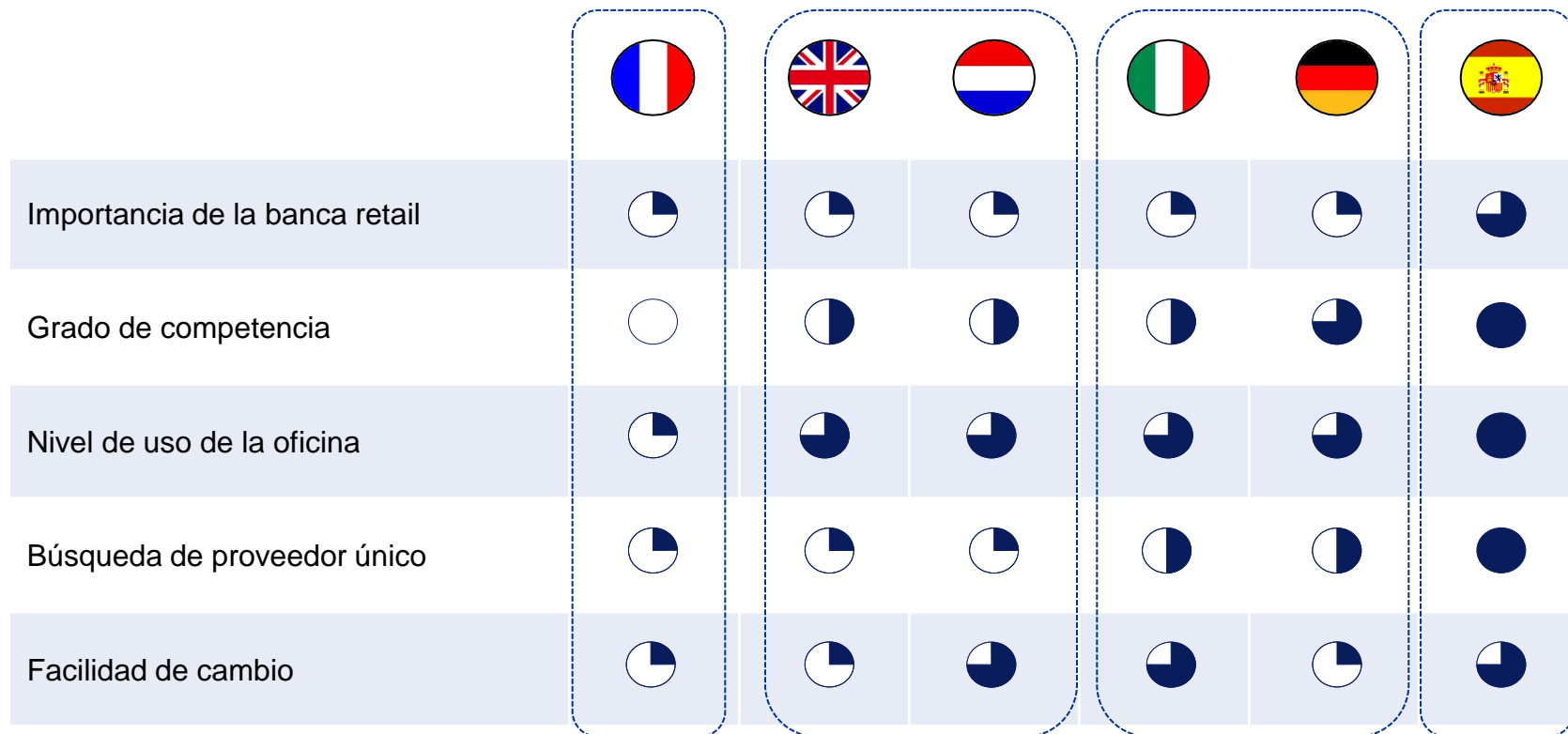
... como en seguros

Canales de distribución de seguros en Europa



Fuente: ICEA, Análisis Deloitte. Datos a 2009

España es el país en el que las condiciones del mercado y el comportamiento de la clientela requiere un mayor grado de relación con el cliente por parte de la oficina



- Nivel de intensidad en la relación bancaria a través de oficinas +

● Mayor ○ Menor

El mercado español de servicios financieros tiene unas características distintas a las de otros mercados europeos que condicionan la estrategia y el modelo de negocio de las entidades financieras

1 Características del mercado

Predominio de la banca minorista

Competencia por micromercados

Mercado tremendamente competitivo

Mayor facilidad para el cambio de entidad financiera

2 Perfil y comportamiento del consumidor bancario

Valora la proximidad y el trato personal

Preferencia por el uso de efectivo

La oficina y los cajeros son los canales principales de relación

Preferencia por un único proveedor de servicios financieros

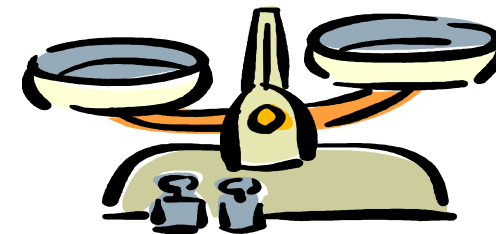
Factores Clave para competir en España

Eficacia comercial

Modelo de negocio con predominio de la visión cliente frente al producto o servicio

Eficiencia operativa

Significativo esfuerzo por facilitar un alto nivel de servicio a bajo coste



Por las características del mercado español las entidades financieras han adaptado su modelo de negocio para facilitar un mejor servicio a sus clientes

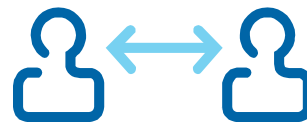
Red de distribución muy capilar que facilita el acceso próximo para el cliente



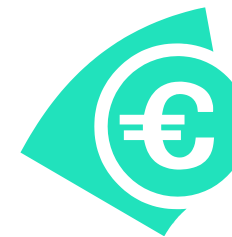
Oferta Comercial segmentada, adaptada a las necesidades de cada tipología de clientes



Modelo de atención especializado para los distintos tipos de cliente, a todos los niveles



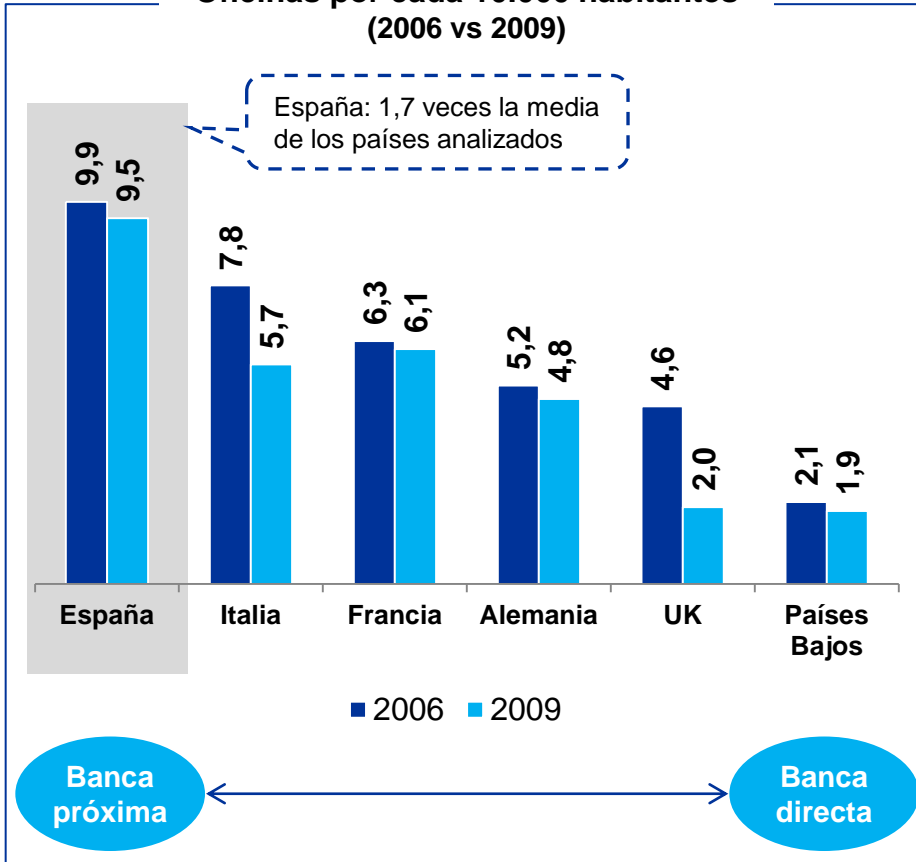
Modelo de relación que recompensa la vinculación del cliente con la entidad



España es el país con mayor cobertura de oficinas del entorno europeo, garantizando la capacidad de elección y el acceso a los servicios bancarios en todo el territorio



Oficinas por cada 10.000 habitantes (2006 vs 2009)



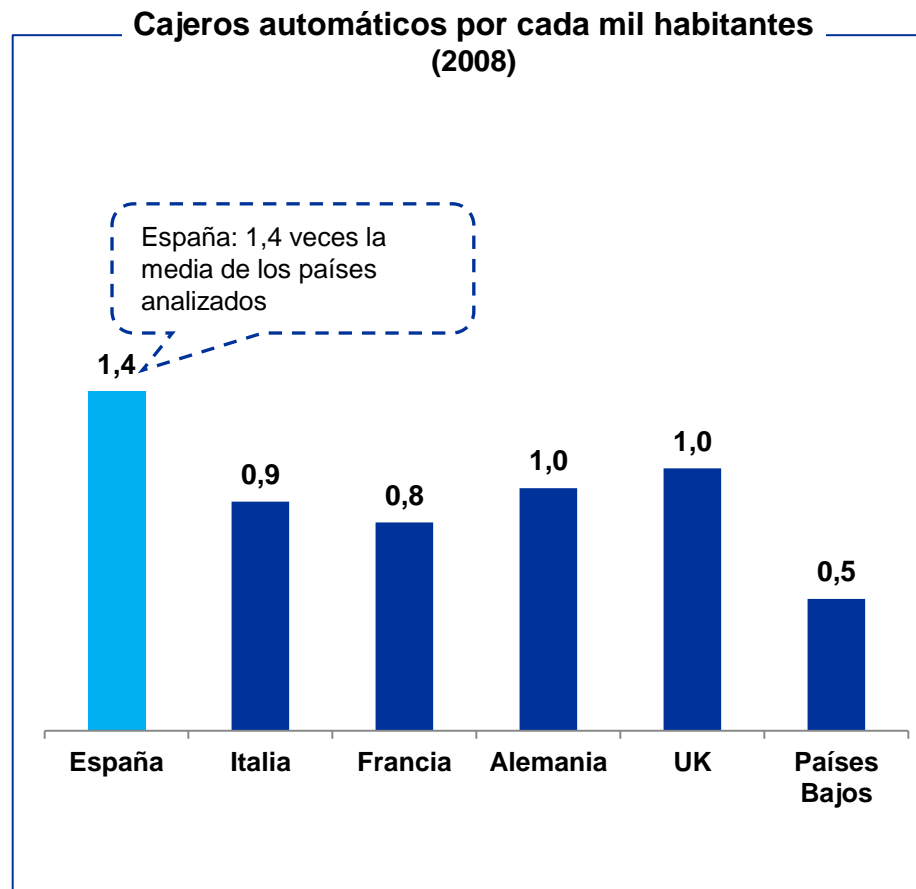
Proximidad bancaria y nivel de competencia en España¹



¹ Detalle barrio residencial de la ciudad de Madrid

Fuente: BCE. Año 2009. Análisis Deloitte

El mayor número de oficinas se complementa con una red de cajeros y TPV que es, igualmente, muy superior a la del resto de países europeos



Las entidades financieras españolas han avanzado notablemente en la integración, segmentación y personalización de la oferta a cada tipología de cliente



Oferta comercial segmentada. Al menos, 10 segmentos¹ diferenciados

Ofertas concretas para colectivos, a un nivel muy granular²

Servicios específicos para determinados segmentos

Nota: Se muestran entre paréntesis los productos ofrecidos en una entidad tipo en España

1 Infantil, Joven, Senior, Ahorrador, Economías Domésticas, Autónomos, Comercios, Micropymes, rentas altas, extranjeros. Datos relativos a 10 entidades financieras.

2 Principalmente, por colectivo profesional (Médicos, Notarios, Colegios Profesionales, Pilotos, etc.). En alguna entidad hasta 60 colectivos con oferta específica.

Fuente: experiencia Deloitte

Asimismo, los modelos de gestión están orientados a facilitar un mejor servicio a las distintas tipologías de clientes



Las estructuras organizativas reconocen la importancia de los distintos tipos de clientes ...

... existiendo especialistas de clientes en la red comercial (oficinas, zonas, territoriales), ...

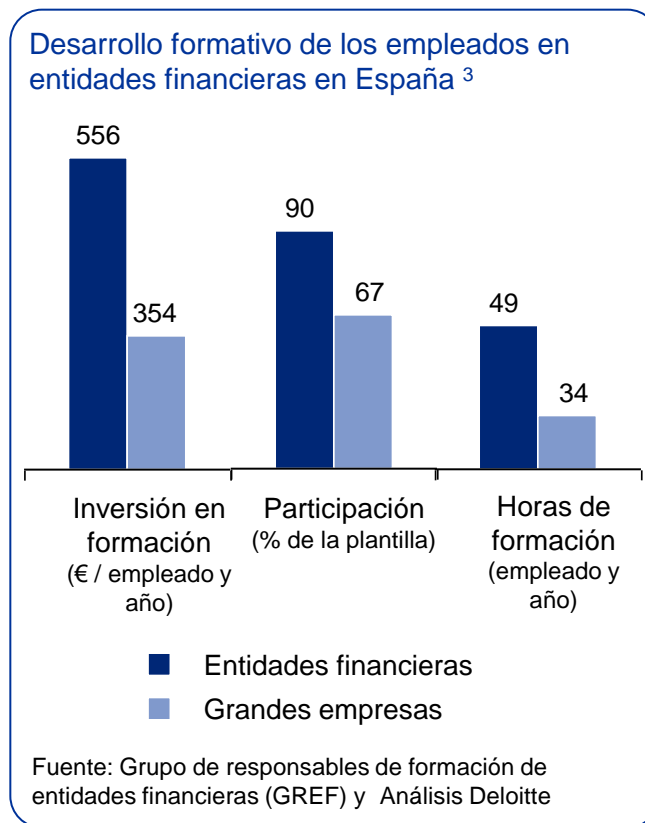
... e invirtiendo significativamente en formación para facilitar un alto nivel de servicio

Unidades organizativas de 1er y 2º nivel	Banca española ¹	Banca Americana ¹	Banca Europea ¹
Banca de Empresas	●	○	○
Banca Privada	●	◐	◐
Banca Personal	●	○	○
Bca. de Instituciones/ Corporativa	●	●	●
Banca de Colectivos	●	○	○
Banca de Particulares	●	●	●
Unidades de producto	●	◐	◑

Fuente: análisis Deloitte

Perfil profesional del empleado	Nº de clientes ² por empleado
Director	~ 80 - 100
Gestor de Empresas	~ 60 - 120
Gestor de Pymes	~ 100 - 150
Gestor de Rentas Altas	~ 150
Gestor de Comercios	~ 100-150
Gestor Comercial	~ 200-300

Fuente: análisis Deloitte



1 Muestra de cuatro entidades españolas, cuatro americanas y cuatro europeas

2 Unidades familiares o de gestión

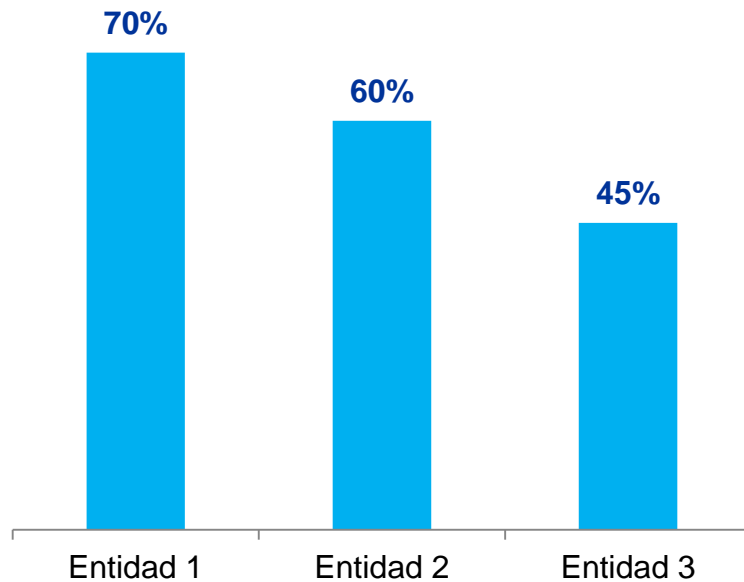
3 Análisis efectuado sobre las principales entidades financieras del país

El modelo de relación recompensa la vinculación del cliente con la entidad. Los empleados comerciales disponen de capacidad para reducir los costes asociados a los servicios prestados a sus clientes

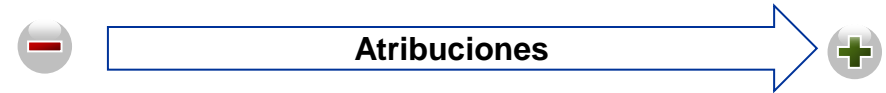


Modelo de relación en banca de particulares

% de clientes que no pagan las principales comisiones por servicios¹



Delegación de facultades de una entidad española de tamaño grande



Capacidad de condonación

NO EXHAUSTIVO

Tipo de comisión

	Director de Oficina	Director de Zona	Director Territorial
Administración y mantenimiento			
Compensación de cheques			
Devolución de cheques			
Transferencias nacionales			

¹ Estimación sobre clientes activos de las principales entidades españolas. Datos a 2011
Fuente: análisis Deloitte en base a información de mercado

El mercado español de servicios financieros tiene unas características distintas a las de otros mercados europeos que condicionan la estrategia y el modelo de negocio de las entidades financieras

1 Características del mercado

Predominio de la banca minorista

Competencia por micromercados

Mercado tremendamente competitivo

Mayor facilidad para el cambio de entidad financiera

2 Perfil y comportamiento del consumidor bancario

Valora la proximidad y el trato personal

Preferencia por el uso de efectivo

La oficina y los cajeros son los canales principales de relación

Preferencia por un único proveedor de servicios financieros

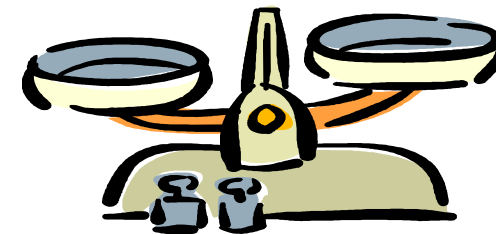
Factores Clave para competir en España

Eficacia comercial

Modelo de negocio con predominio de la visión cliente frente al producto o servicio

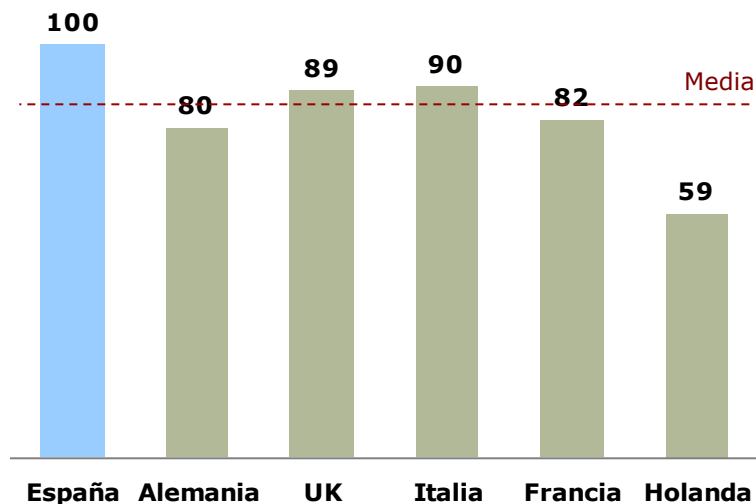
Eficiencia operativa

Significativo esfuerzo por facilitar un alto nivel de servicio a bajo coste



El cliente español dispone de un nivel de servicio (a través de canal presencial o de canales directos) más elevado al de sus homónimos europeos

Nivel de servicio de los países
(España base 100)



Fuente: Análisis Deloitte en base a un conjunto de más de 87 tipología de servicios transaccionales

Operativa ofrecida por el canal
internet (2009)

	ES	IT	UK	FR	HL	AL
Consultas	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Cobros y pagos	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Solicitud de talonario, tarjetas	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Domiciliaciones	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Compra-venta de acciones	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Seguros	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Fondos de inversión	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Hipotecas	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Anulación de órdenes de pago	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Fuente: Informe Telefónica "La sociedad de la información en España". Análisis Deloitte

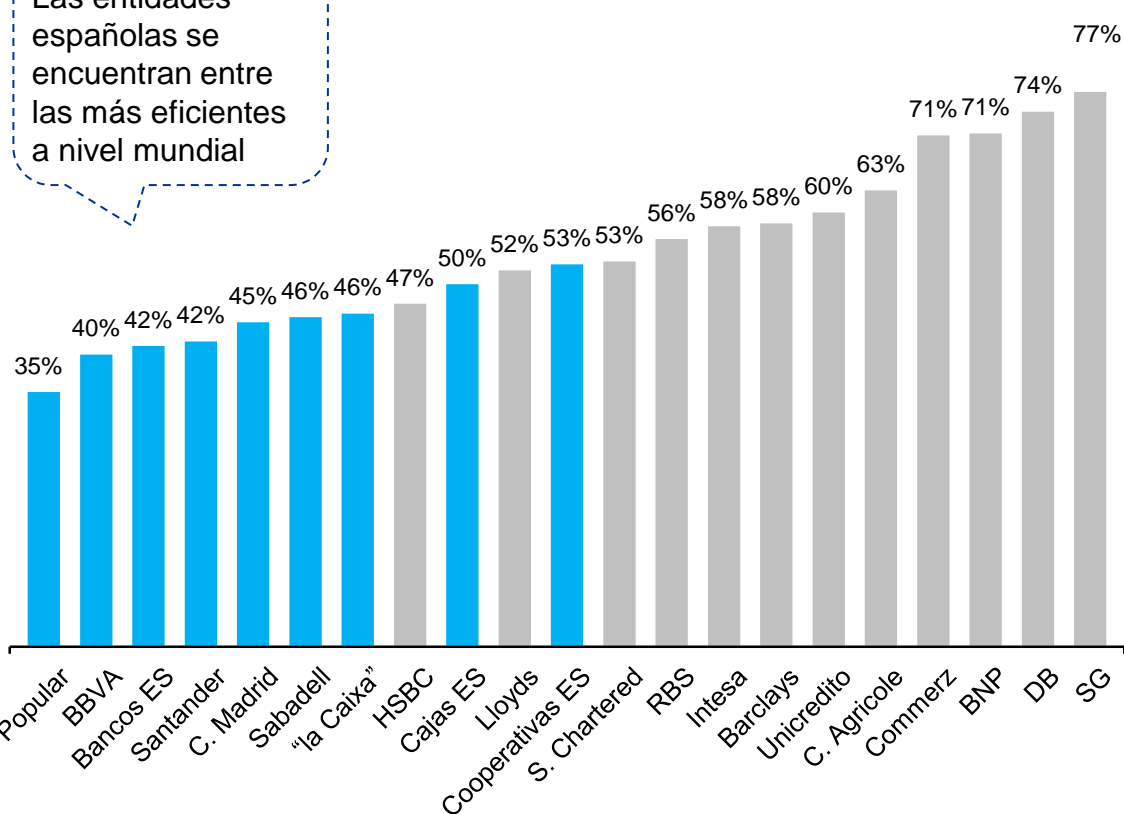
- El hecho de que el cliente español opere principalmente a través de la oficina, no ha condicionado el nivel de desarrollo de los canales directos, ya que **las funcionalidades existentes en España son equivalentes a las del resto de países analizados**

El modelo de negocio de las entidades españolas es rentable debido al importante esfuerzo que han acometido en materia de costes

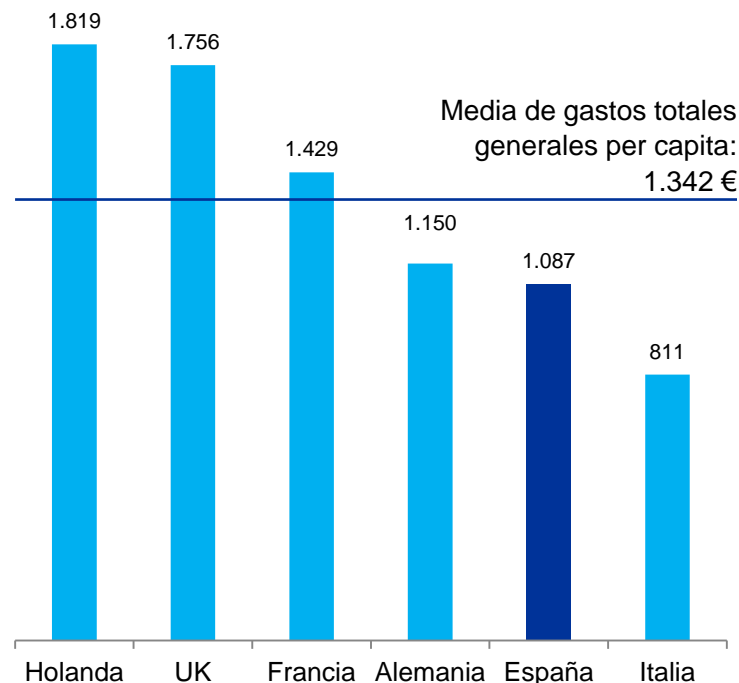
Ranking por eficiencia (en %) 1er semestre 2010

Entidades españolas Resto

Las entidades españolas se encuentran entre las más eficientes a nivel mundial



Gastos generales y de personal por habitante (en €)



Fuente: Entidades, ECB Bluebook 2009, análisis Deloitte

Agenda

1. Introducción

2. El modelo bancario español

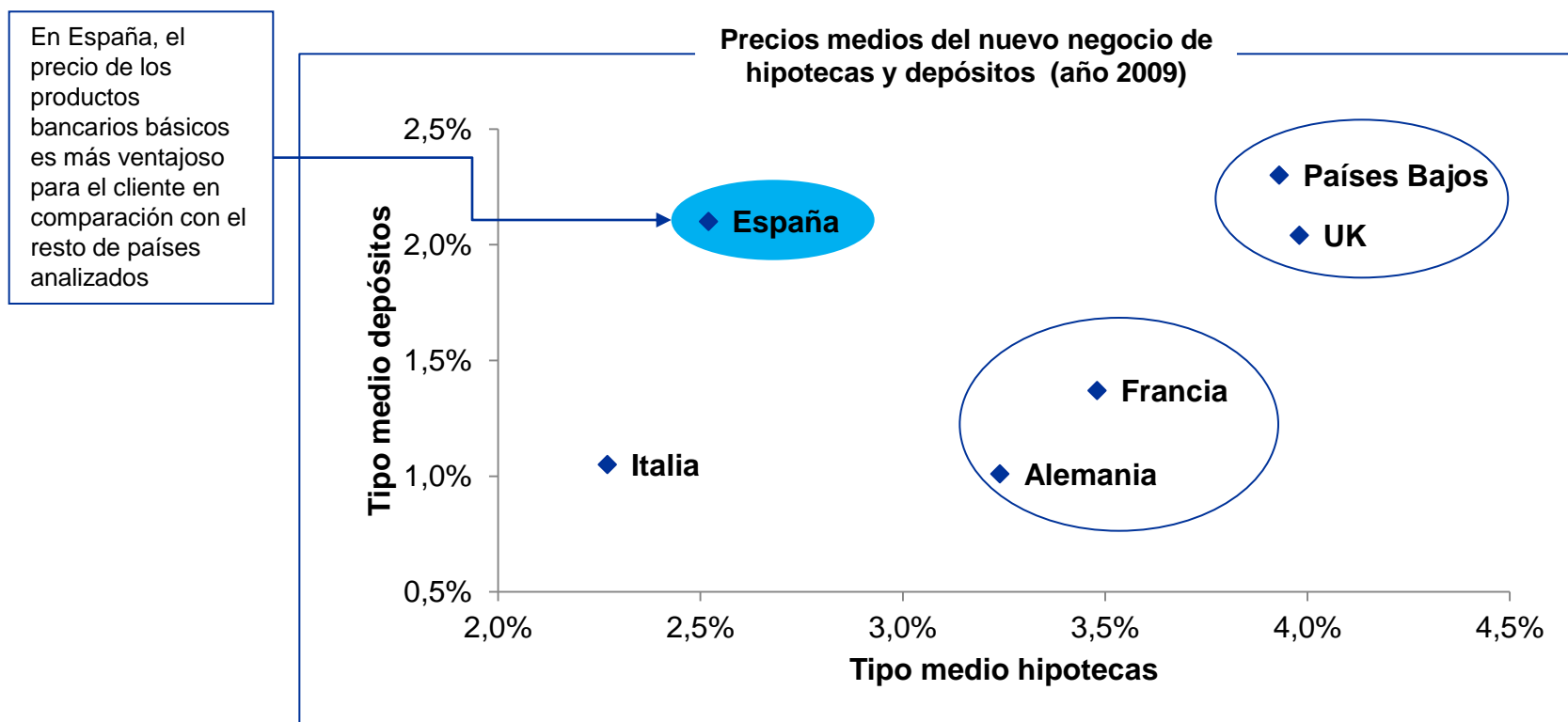
3. Niveles de precios en España

4. Práctica de transparencia en precios

5. Resumen de conclusiones

Anexos

El cliente español pueda acceder a los productos bancarios básicos a precios más ventajosos



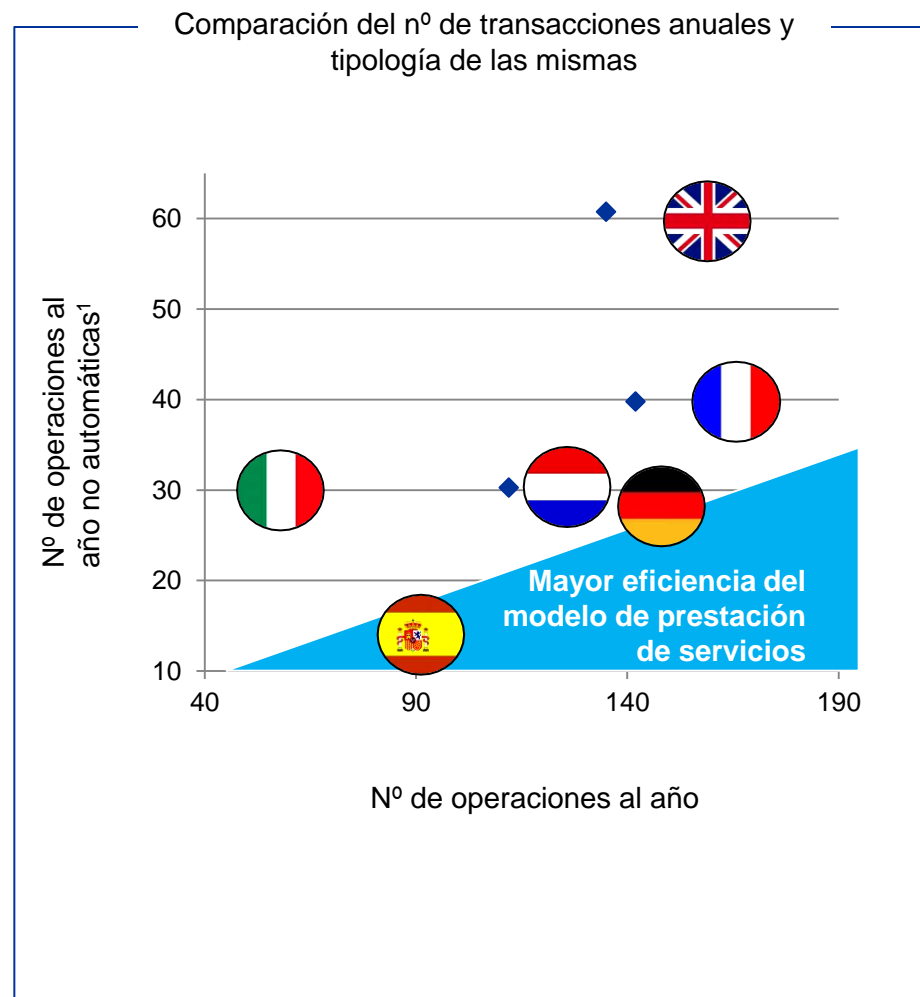
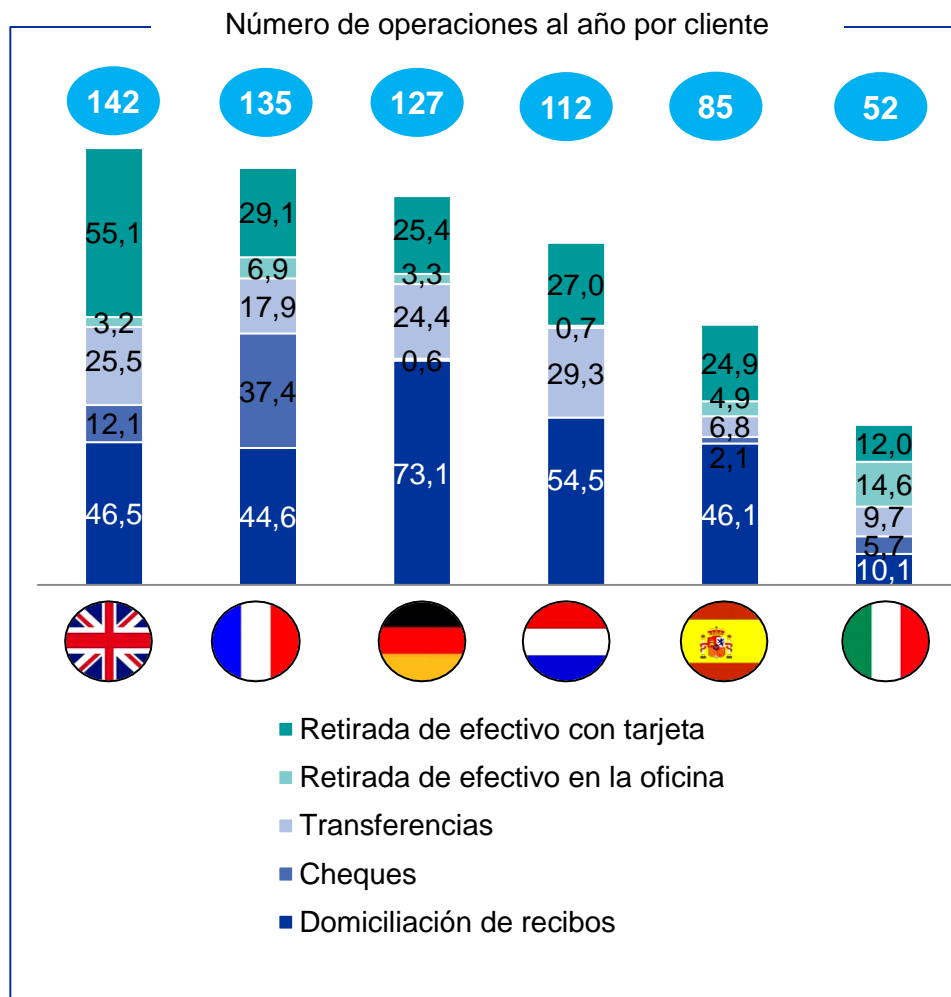
- El precio medio de las hipotecas en España, donde la mayor parte se concede a tipo variable, es inferior al precio tanto de otros países en los que predomina la financiación a tipo variable (Reino Unido), como al de aquéllos países en los que el mercado es más proclive a la financiación a tipo fijo (Francia, Países Bajos y Alemania)
- El precio medio de los depósitos a plazo en España es superior a la mayoría de los países analizados (con la excepción de Países Bajos donde los tipos hipotecarios son asimismo elevados)

Fuente: Bancos Centrales. Análisis Deloitte Tipos de interés de las nuevas operaciones.

Hipotecas: España, Italia y Reino Unido: tipos variables. Francia, Países Bajos y Alemania: tipos fijos (entre 5 y 10 años).

Depósitos: con vencimiento hasta 1 año

En relación con el uso de los servicios bancarios básicos (cobros y pagos), existen comportamientos financieros muy distintos en los países del ámbito europeo ...



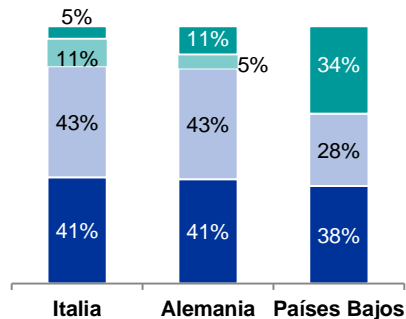
1 se consideran transacciones automáticas la retirada de efectivo con tarjeta y la domiciliación de recibos

Fuente: Comisión European Bluebook; análisis Deloitte

... lo que condiciona el modelo de prestación de servicios básicos financieros, pudiéndose distinguir cuatro modelos

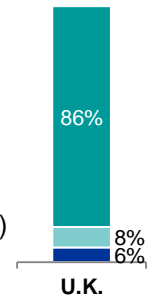
1. Modelo cuota fija

- La cuota de una cuenta corriente incluye gran parte de los servicios asociados a la misma
- La menor o mayor transaccionalidad afecta en menor medida al coste final al que incurre el cliente



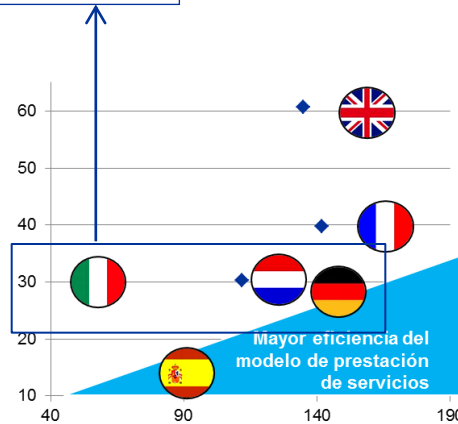
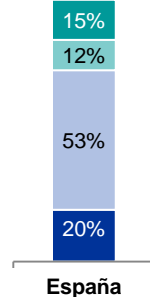
2. "Modelo pseudogratis"

- Elevada cultura de crédito en tarjeta y otras vías
- Alta transaccionalidad no automática, con servicios habituales gratuitos
- Rentabilización vía:
 - Sobrecarga de precios en excepciones (p.e.: descubiertos) y servicios adicionales
 - Paquetización (orientada a cobrar por servicios que de otra manera no podrían cobrarse)



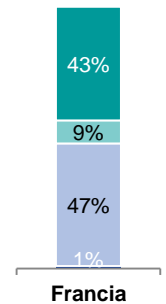
3. Modelo de relación

- Modelo basado en la relación integral con el cliente
- La relación entre el cliente y su proveedor principal determina el precio
- La cuota incorpora los servicios automáticos



4. Modelo transaccional

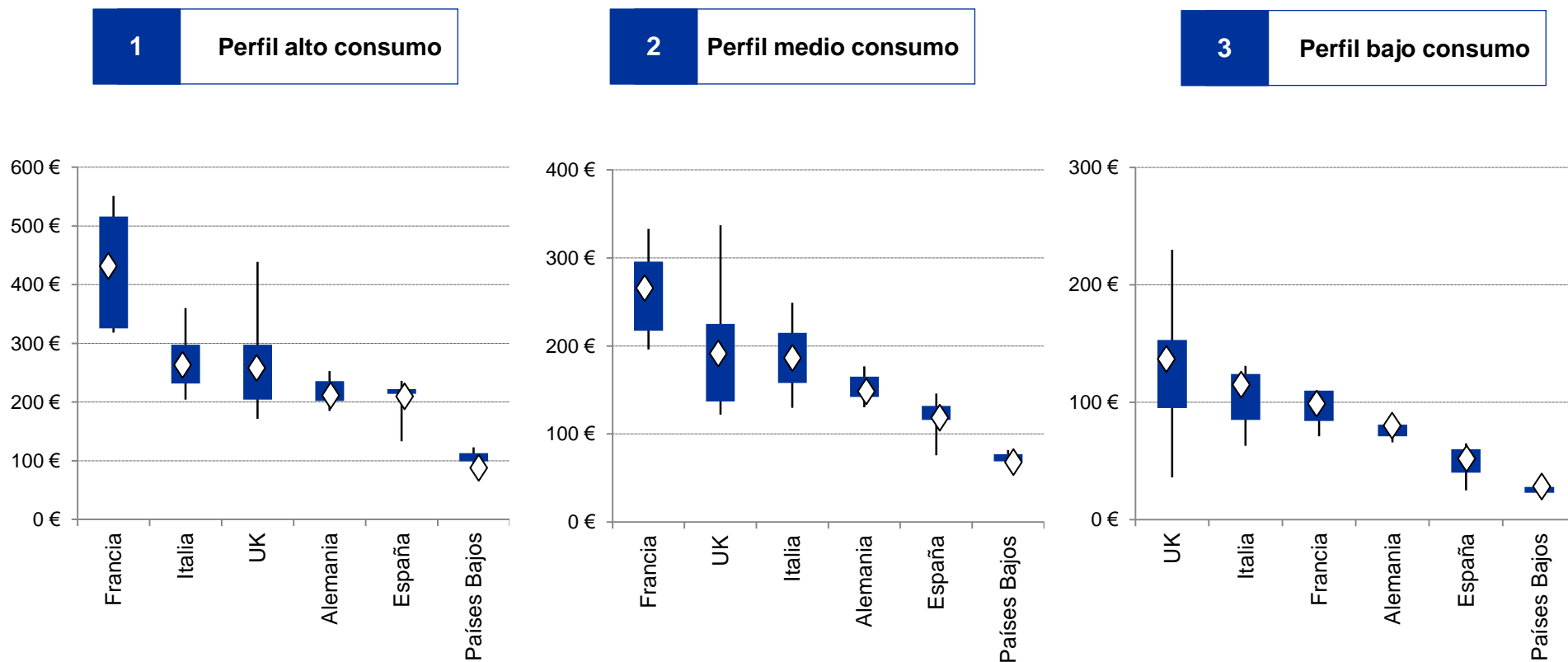
- Elevada carga transaccional, donde el cliente paga más en función del nivel de utilización de los servicios:
 - Servicios de cobros y pagos, con existencia de una elevada operativa de carácter no automático
 - Excepciones



Distribución de las comisiones por servicio pagadas:

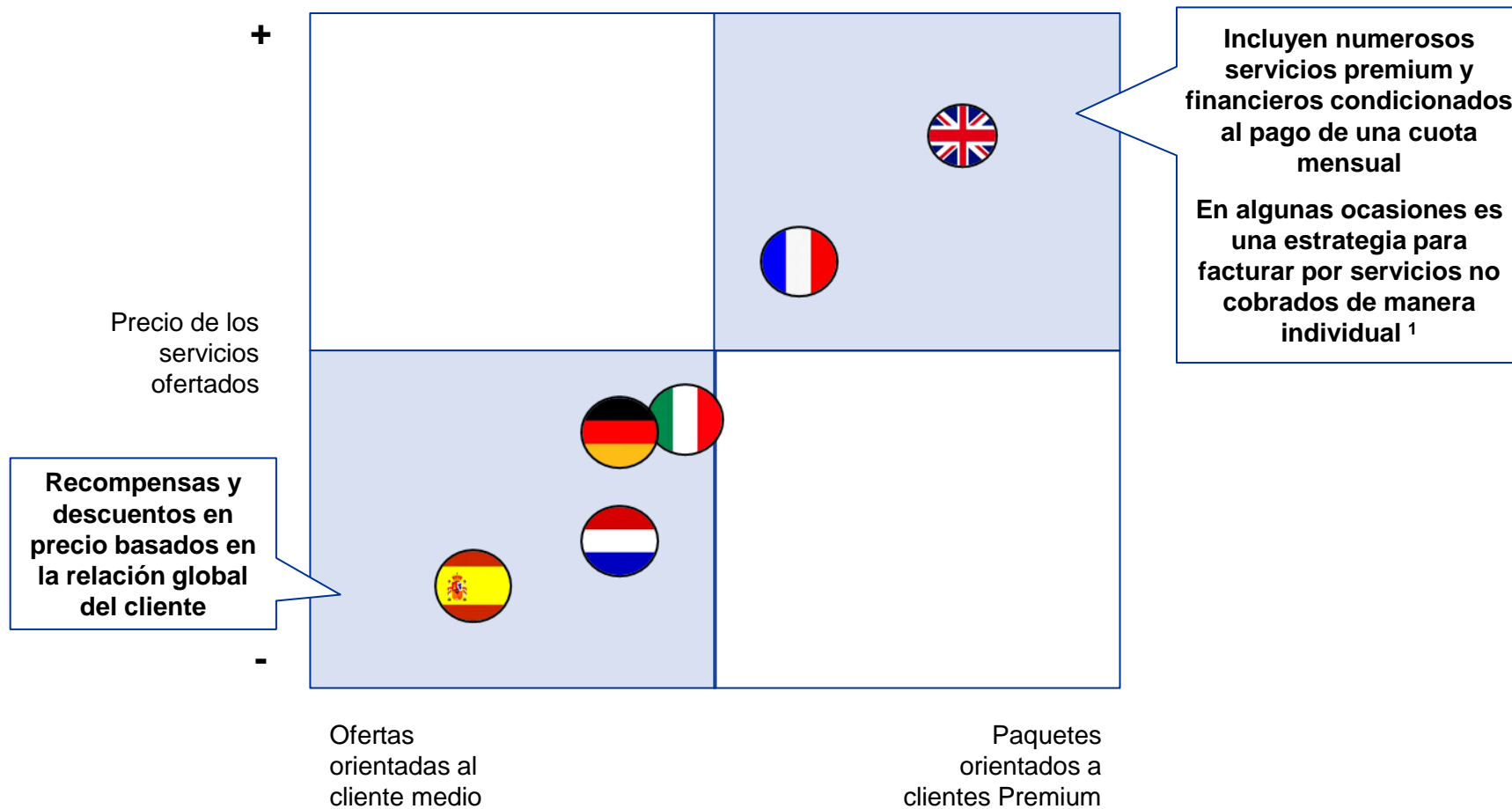
■ Gestión de cuenta ■ Pagos ■ Uso de efectivo ■ Excepciones / incidencias

Para los distintos perfiles de uso de servicios bancarios, y aplicando las tarifas comerciales, España se sitúa en los niveles más baratos en la prestación de servicios



- Tan sólo Holanda, con un modelo de negocio de bajo nivel de servicio y coste, presenta un precio inferior a España.
- Las diferencias de precios entre entidades de un mismo país son especialmente elevadas en Reino Unido y en Francia (exceptuando en este último caso el usuario de perfil bajo, consecuencia del modelo transaccional de gestión de precios) debido al elevado número de excepciones e incidencias que se producen como consecuencia de sistemas de gestión de cobros y pagos más caros

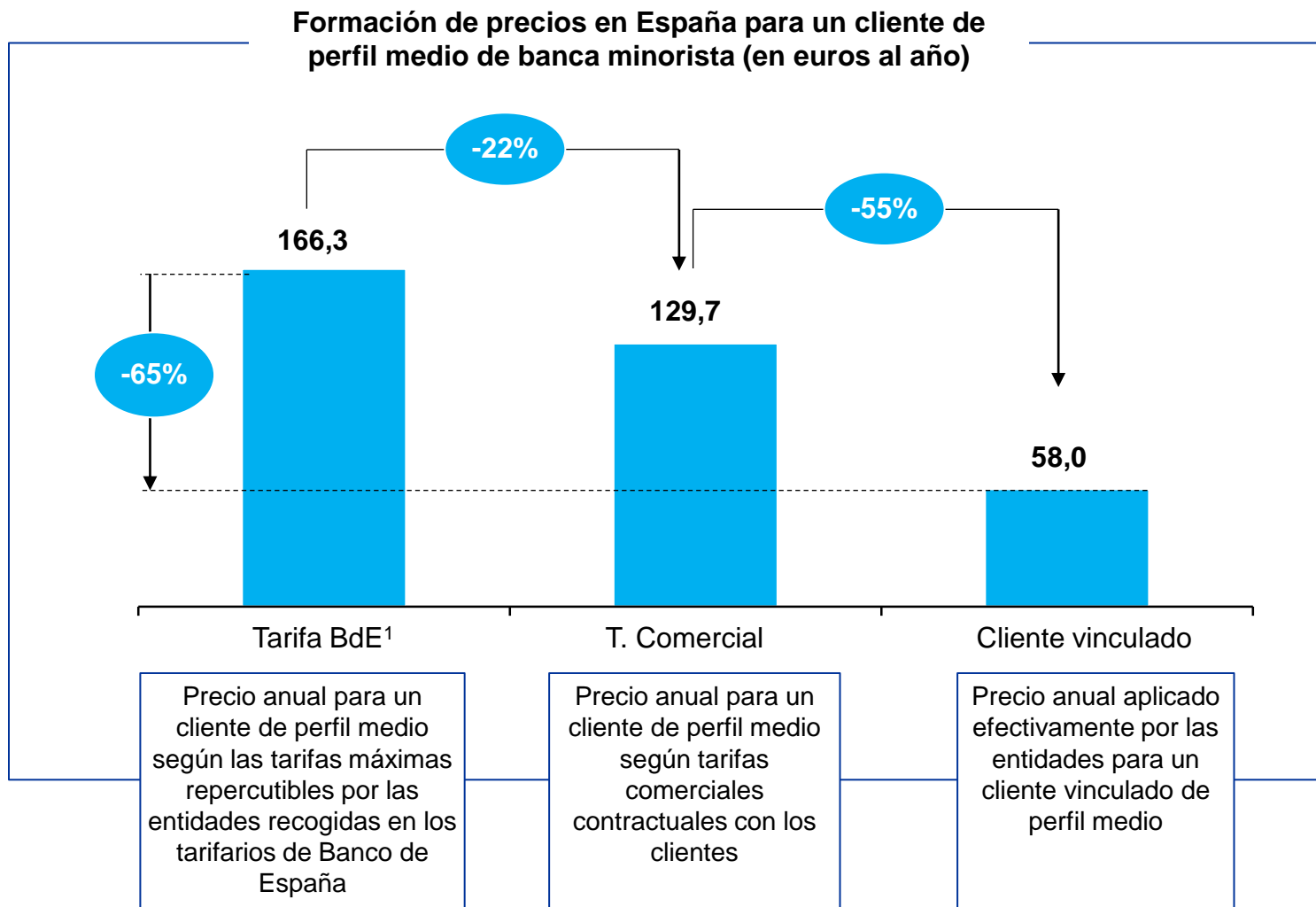
No obstante, en todos los países se han desarrollado ofertas comerciales para los servicios bancarios. En España se enfocan al cliente con alta relación con la entidad en contraposición a otros países donde se orientan al cliente Premium



¹ Algunos de los servicios incluidos en las ofertas de vinculación: Líneas de atención exclusivas; acceso a salas VIP; seguro por robo de teléfono móvil; línea de asesoramiento legal; asistencia personal de estilo de vida, etc.

Fuente: análisis Deloitte

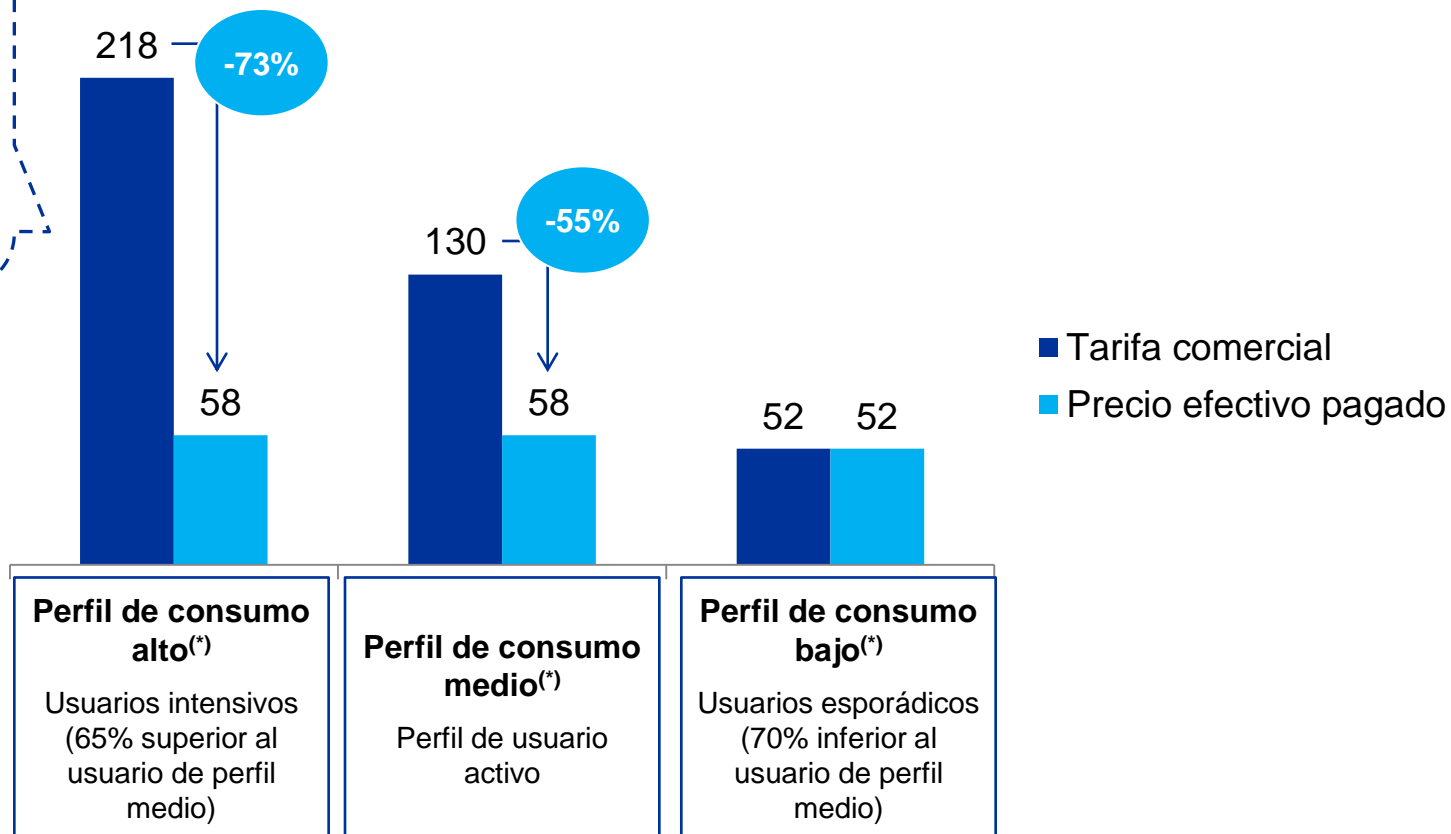
En España el precio final para un cliente vinculado es un 65% inferior a las tarifas máximas comunicadas al Banco de España y un 55% inferior a las tarifas comerciales



La tarifa media real para cualquier cliente en el mercado español con su entidad principal, se sitúa entre los 50€ y los 60€...

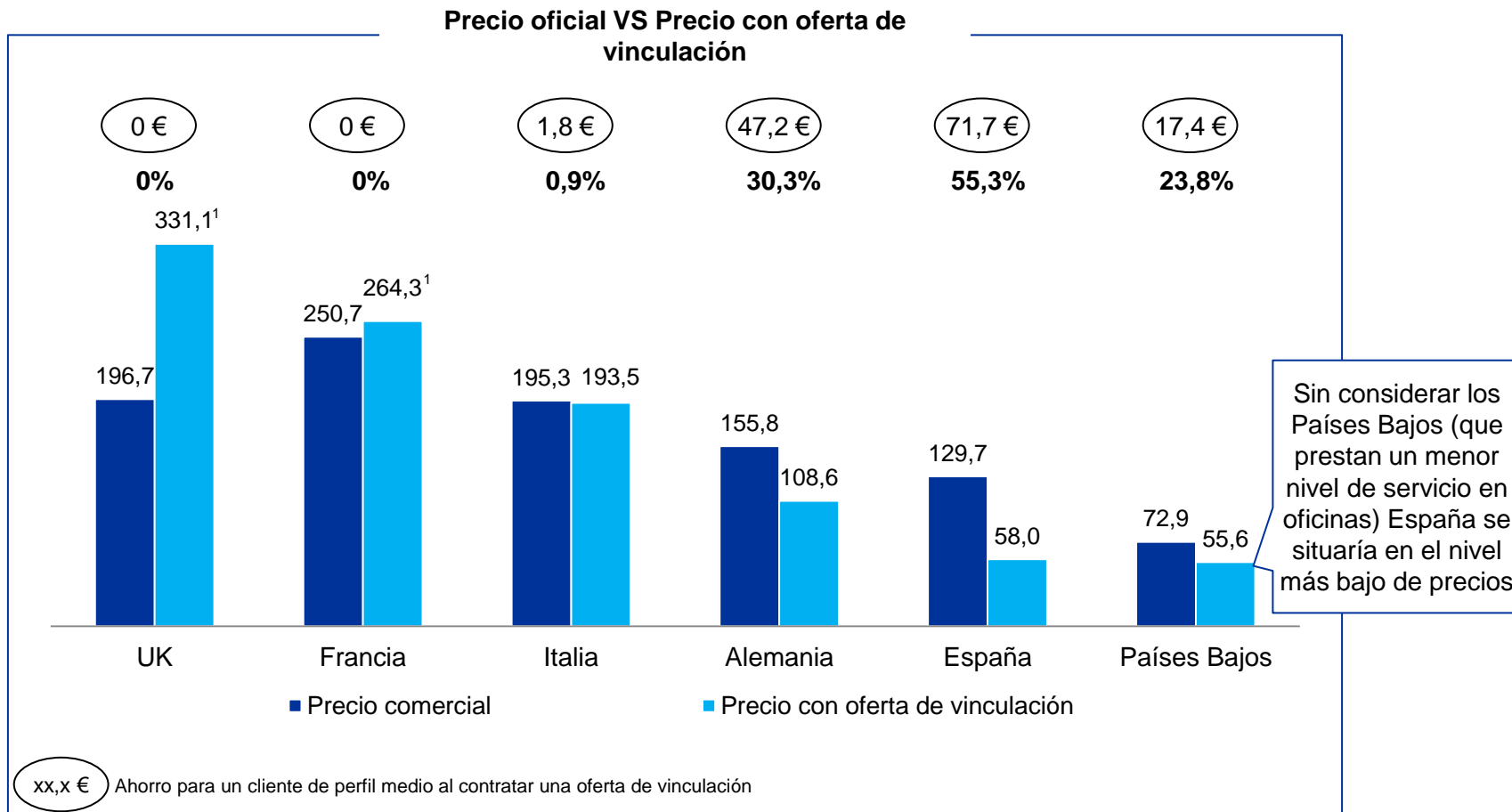
Coste de los servicios financieros minoristas en función del perfil de uso y el grado de vinculación del cliente

Los usuarios de perfil de consumo medio o alto tiene la consideración de cliente vinculado por parte de su proveedor principal de servicios financieros



(*) Usuario medio estimado a partir de los datos del Bluebook del Banco Central Europeo, determinándose los perfiles alto y bajo en función de éste (ver anexo I)
Fuente: análisis Deloitte

... siendo el cliente vinculado español el que disfruta de costes que se sitúan entre los más bajos de Europa

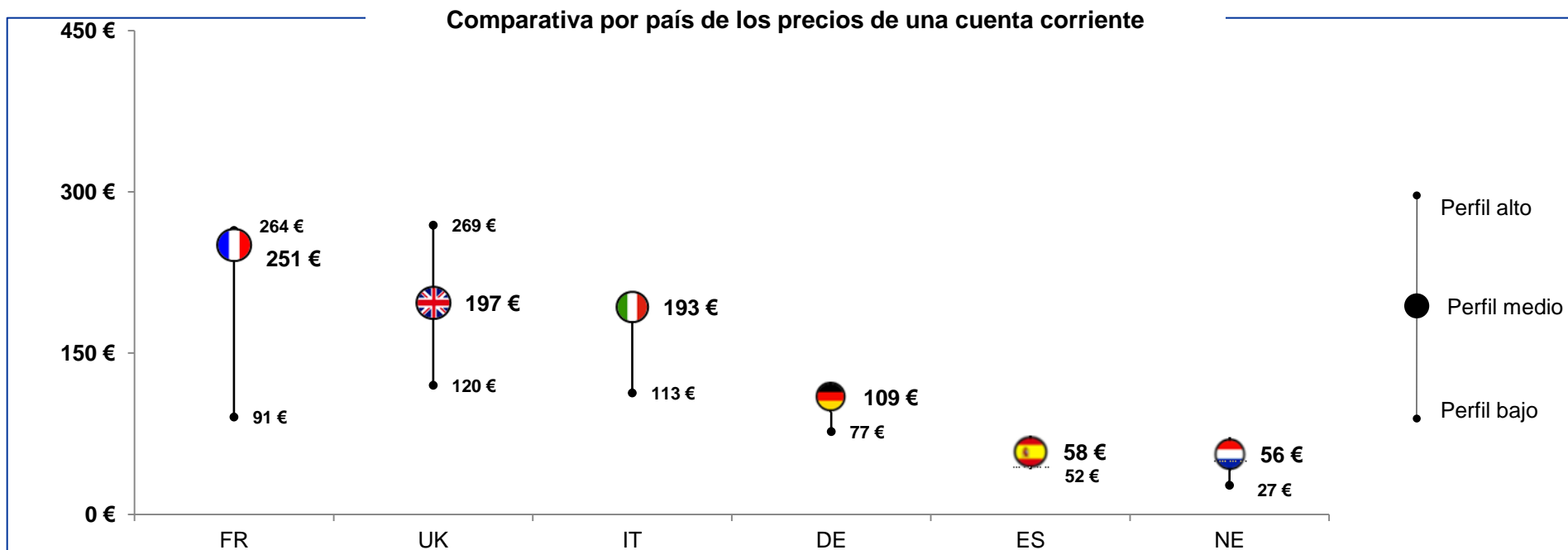


- Tan sólo en los Países Bajos, donde el cliente tiene mayor cultura de uso de los canales directos y las entidades ofrecen un menor nivel de servicio, el cliente puede llegar a soportar unos costes inferiores

(1) Corresponden a clientes de patrimonio elevado y perfil de consumo alto que reciben adicionalmente servicios de valor personalizados

Fuente: análisis Deloitte

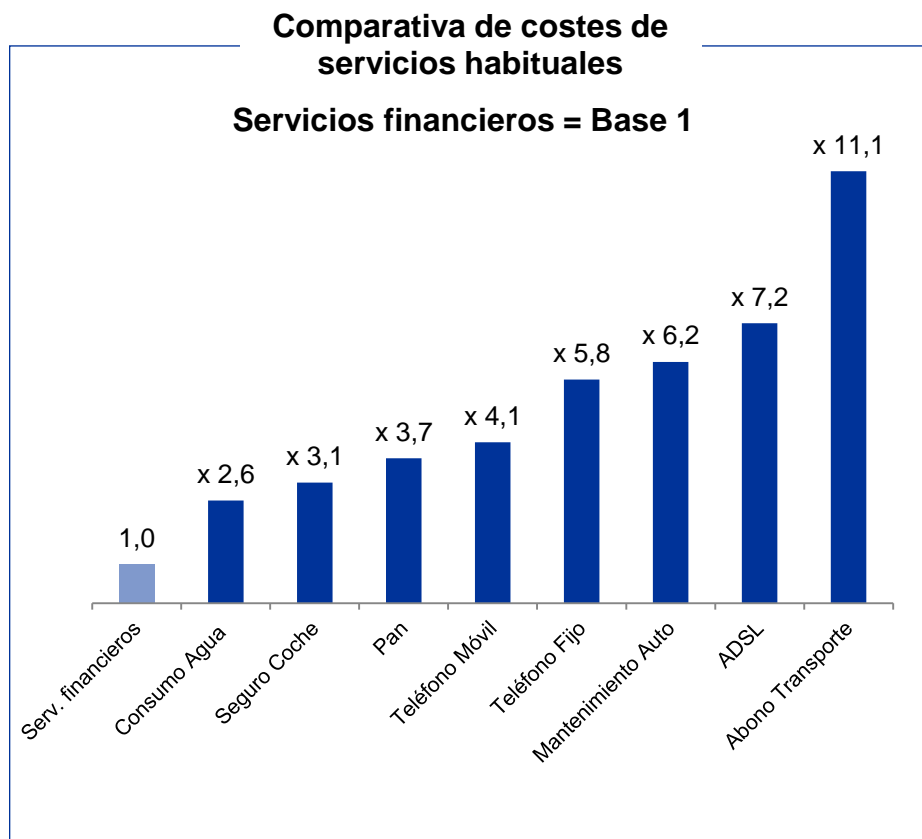
España es, por tanto, el país que prestando un mayor nivel de servicio presenta un coste bancario menor para los distintos tipos de usuarios bancarios



- En España, el coste de una cuenta corriente se sitúa, para todos los perfiles, **significativamente por debajo del coste de los países analizados**, con la excepción de los países bajos
- En el caso de clientes con un perfil de uso alto, los precios se encarecen respecto al cliente de perfil medio en torno a un 45%. No obstante, en algunos países dicho coste, en lugar de incrementarse, se reduce significativamente para aquellos clientes vinculados a la entidad, como es el caso de Alemania, Países Bajos y España

El precio de los servicios financieros minoristas en España es significativamente menor que el de otros productos o servicios básicos, ascendiendo a 16 céntimos de euros al día

El coste de los servicios bancarios es aproximadamente de 1,2€/semana, siendo el coste del agua de 3,0€/semana o bien el ADSL de 8,1€/semana



Servicio	Coste anual	Coste diario
	58 €	0,16 €
	153 €	0,43 €
	180 €	0,50 €
	216 €	0,60 €
	240 €	0,67 €
	334 €	0,93 €
	360 €	1,00 €
	365 €	1,00 €
	418 €	1,16 €
	591 €	1,79 €

Fuente: FACUA, Fleetdata, análisis Deloitte

El coste diario y el coste anual pueden diferir ya que el primero no es todos los casos el prorrateo del segundo, puesto que se han incluido paquetes o descuentos por suscripciones anuales

Agenda

1. Introducción

2. El modelo bancario español

3. Niveles de precios en España

4. Práctica de transparencia en precios

5. Resumen de conclusiones

Anexos

El sistema bancario español debe hacer frente a un entorno regulatorio de transparencia más exigente

El marco regulatorio de los servicios bancarios en **España se sitúa entre los más exigentes a nivel europeo**, de tal manera **que la protección y transparencia de precios de productos y servicios para el consumidor es muy elevada**

						
Obligación de informar al regulador sobre los servicios prestados y la política de precios asociada	✓	-	-	-	-	-
Obligación de disponer de la autorización del regulador sobre los servicios a cobrar y sobre sus precios	✓	-	-	-	-	-
Práctica habitual de publicar las tarifas de las entidades en sus páginas web	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Obligación de publicar las tarifas de las entidades en la página web central del organismo regulador	✓	-	-	-	-	-

- En España, la **normativa básica sobre los precios bancarios** está recogida en la Orden de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y precio de servicios bancarios, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito, y en la Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela
- La entrada en vigor de la **Ley 16/2009 de Servicios de Pago**, tiene como finalidad garantizar que los pagos realizados en el ámbito de la Unión Europea puedan realizarse con la misma facilidad, eficacia y seguridad que los pagos nacionales. Lo indicado es esta Ley tiene validez por encima de lo indicado en la orden de 1989
- Adicionalmente, con la Orden **EHA 2899/2011 de 28 de octubre sobre transparencia y protección del cliente de servicios bancarios**, España se anticipa a otros países en la trasposición de la normativa proyectada en el ámbito europeo

En España existen otros elementos para la protección del consumidor como el servicio de reclamaciones del BdE y la regulación sobre la publicidad de los productos y servicios

Servicio de reclamaciones del Banco de España

- El Banco de España mantiene un **Servicio de Reclamaciones** encargado de resolver las consultas, quejas y reclamaciones que presentan los usuarios de las entidades sobre actuaciones de éstas que puedan quebrantar las normas de disciplina, o las buenas prácticas y usos bancarios
- Existen asimismo **normas de transparencia y protección de la clientela bancaria** con la finalidad de proteger los intereses de los clientes:
 - Obligaciones específicas aplicables a las **relaciones contractuales**
 - Exigencias de **comunicación sobre las condiciones básicas** de las operaciones
- Cada entidad financiera tiene la obligación de disponer de un **departamento o servicio de atención al cliente** para la gestión de incidencias a petición de la propia clientela

Regulación específica sobre la publicidad de los servicios financieros

- De acuerdo con lo previsto en la Ley 26/1988 sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito, **la publicidad que, por cualquier medio, realicen las entidades financieras sobre operaciones, servicios o productos financieros** en que se haga referencia a su coste o rendimiento para el público, **estará sometida al régimen de previa autorización**
- Adicionalmente existe **legislación específica para Cajas de Ahorros a nivel de Comunidad Autónoma:**

CC.AA.	Legislación
Andalucía	Decreto 138/2002, arts. 69 a 72; Ley 15/1999, art. 34
Aragón	Decreto 93/1983, art. 8
Asturias	Ley 2/2000, art. 69; Decreto 52/1992, art. 11
Baleares	Decreto 43/1986, art. 42; Circular 2/1984; Decreto 6/1984, art. 6
Cantabria	Ley 4/2002, art. 64; Orden CA 18/11/1994
Castilla y León	Decreto Legislativo 1/2005, art. 84 y Decreto 45/1999
C. La Mancha	Ley 4/1997, art. 61 y Decreto 45/1985, art. 8
Cataluña	Decreto 303/1980, art. 8
C. Valenciana	Decreto Legislativo 1/1997, art. 49
Extremadura	Ley 8/1994, art. 18
Galicia	Decreto 77/1983, art. 5
La Rioja	Ley 6/2004, art. 80
Madrid	Decreto 19/1985, art. 8
Murcia	Decreto 123/2002; Ley 3/1998, art. 24
Navarra	Orden 643/1992; Decreto 244/1992, art. 9
País Vasco	Orden 12/5/2004; Decreto 240/2003, arts. 57 a 61

Las asociaciones de consumidores españolas juegan un papel muy relevante en la percepción de la clientela sobre los servicios prestados por las entidades financieras

- Se ha percibido que **la labor de las asociaciones de consumidores**, siendo un aspecto cualitativo y por tanto difícil de medir, **tiene un elevado impacto en la percepción de los servicios prestados por las entidades financieras entre su clientela**
- Debido a que en los últimos años las asociaciones de consumidores han fomentado la idea de que el cobro de los servicios atenta contra los derechos de los clientes, **se ha generado cierta animadversión, entre la opinión pública, hacia el sector financiero**

Algunas asociaciones de consumidores en España



Asociación de Consumidores y Usuarios de Bancos, Cajas, Seguros y Productos financieros, dedicada a la defensa y protección de los intereses de los usuarios de entidades financieras



Organización no gubernamental, sin ánimo de lucro, dedicada a la defensa de los derechos de los consumidores, incluyendo los servicios bancarios



Asociación de consumidores que tiene como objetivo promover y defender los intereses de los consumidores, orientarles en sus elecciones de consumo y resolver sus problemas

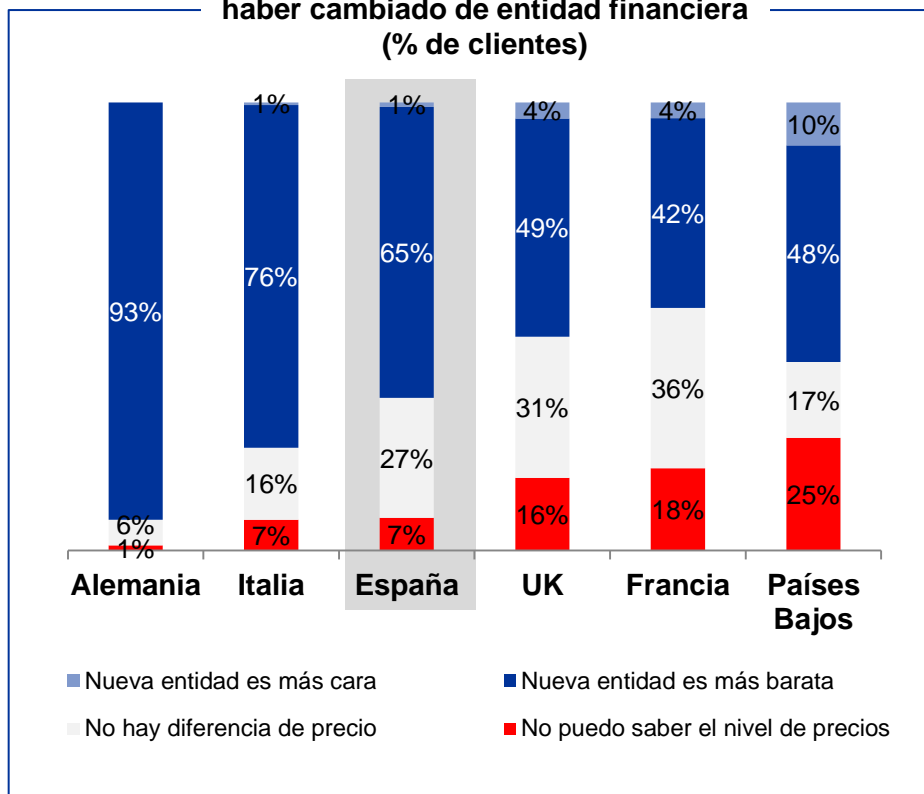


Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios ¹

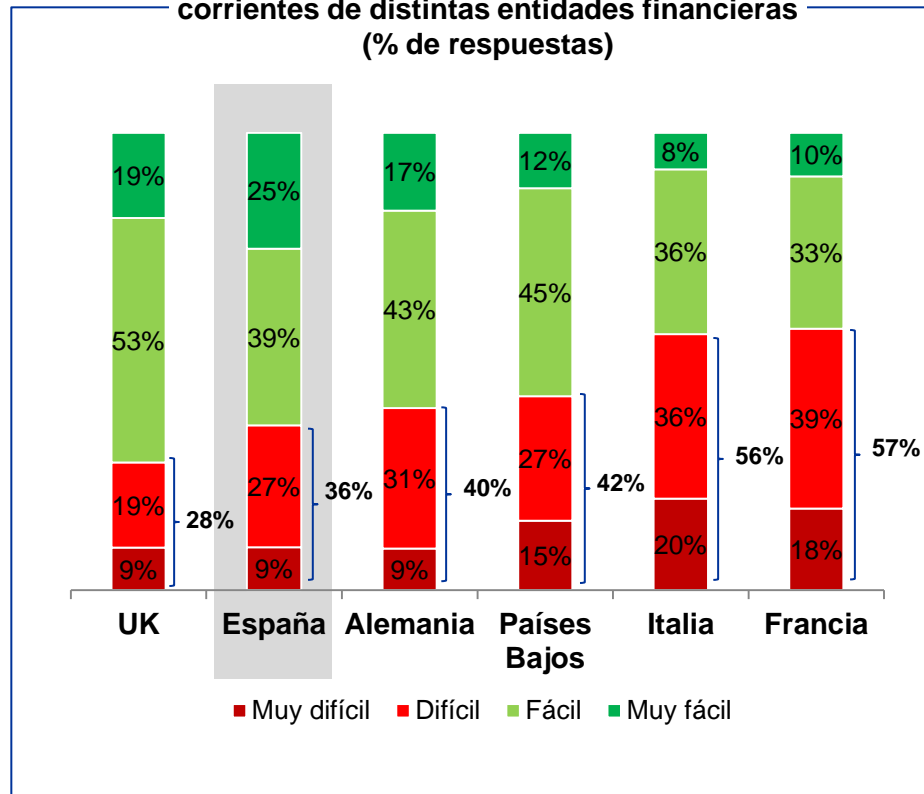
(1) El Instituto Nacional del Consumo excluyó en 2005 a AUSBANC del Registro de Asociaciones de Consumidores, aunque realiza algunas funciones de esa naturaleza

Aunque existe un cierto recorrido de mejora, las entidades financieras españolas se sitúan entre las mejores de Europa en cuanto a la transparencia percibida por los clientes

Condiciones de precio después de haber cambiado de entidad financiera (% de clientes)



Dificultad para comparar ofertas de cuentas corrientes de distintas entidades financieras (% de respuestas)



Fuente: Eurobarometer, Comisión Europea año 2009. Análisis Deloitte

Agenda

1. Introducción

2. El modelo bancario español

3. Práctica de transparencia en precios

4. Niveles de precios en España

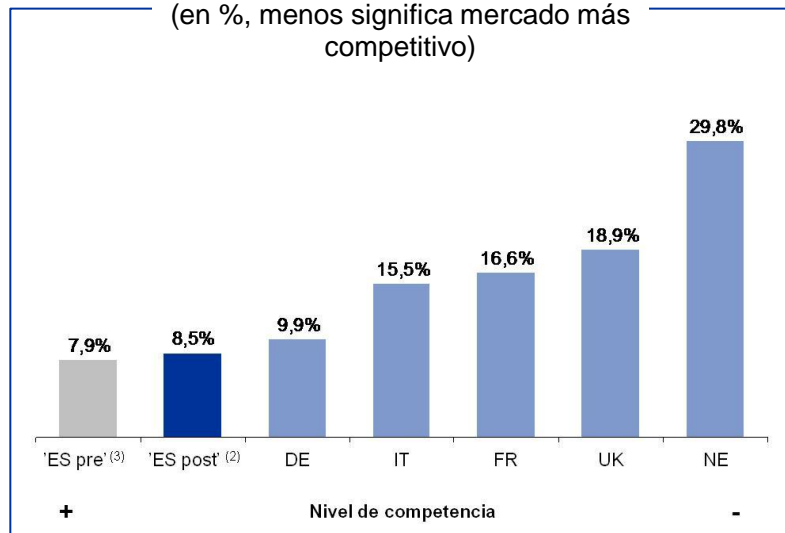
5. Resumen de conclusiones

Anexos

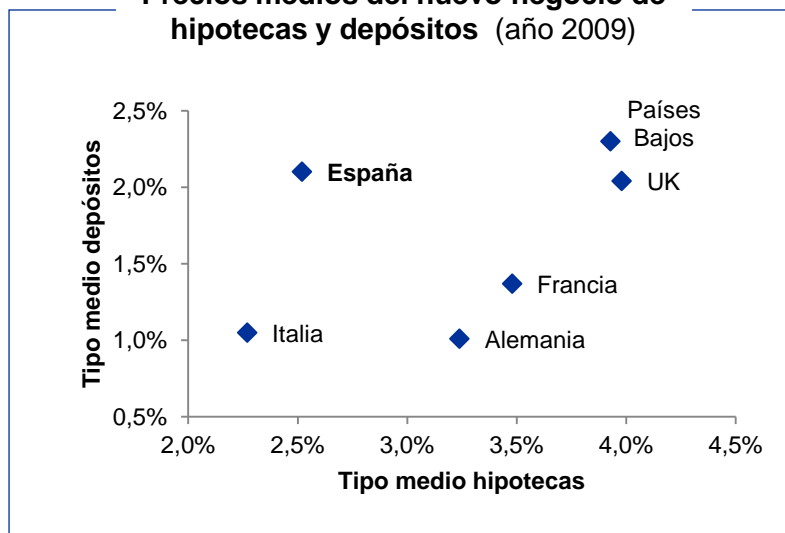
Resumen de conclusiones (i)

Índice de herfindahl-hirschman

(en %, menos significa mercado más competitivo)



Precios medios del nuevo negocio de hipotecas y depósitos (año 2009)



1

La industria bancaria española presenta unas **características específicas que la diferencian** de otros sistemas financieros del entorno europeo:

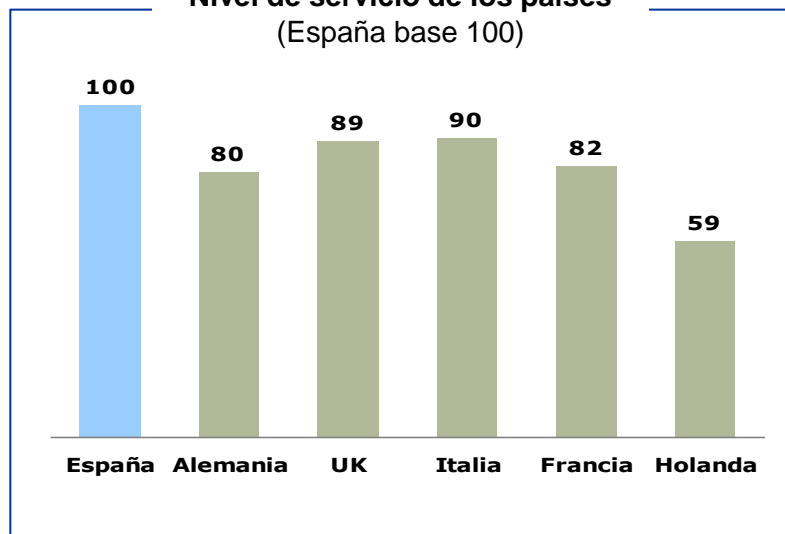
- El cliente valora la **proximidad de la oficina y el trato recibido como principales atributos** principales a la hora de elegir su entidad financiera.
- El cliente **demanda un proveedor integral de servicios financieros** (aun cuando luego pueda trabajar con más de una entidad).
- Elevado nivel de **competitividad**.
- Es un mercado históricamente caracterizado **por precios bajos de los productos bancarios básicos**.

2

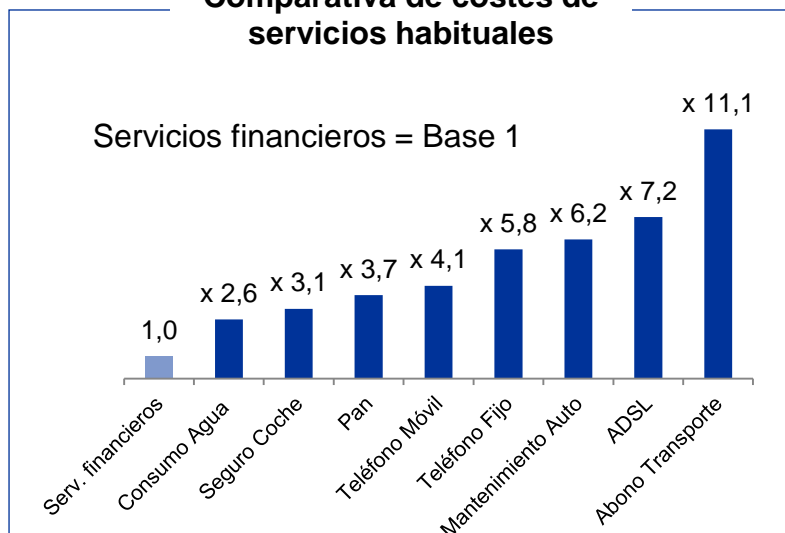
El **modelo** bancario español es el **de banca de relación**, que va más allá de la mera distribución de productos, y se caracteriza por una clara **orientación a satisfacer la totalidad de las necesidades de cada cliente** buscando mantener una relación integral con los mismos.

Resumen de conclusiones (ii)

Nivel de servicio de los países
(España base 100)



Comparativa de costes de servicios habituales



3

Para dar soporte al modelo de banca de relación, las entidades han tenido que adaptar su estructura comercial a las características del mercado y de los distintos tipos de clientes. Pese a ello, se mantienen **los mejores ratios de eficiencia** de los países analizados, con unos costes unitarios por cliente en los niveles más bajos del entorno europeo.

4

En coherencia con el modelo de banca de relación, **en el sistema de fijación de precios juega un papel prioritario la profundidad de la relación con el cliente** frente a la mera fijación estandarizada de precios unitarios por producto/servicio, teniendo como resultado:

- España es uno de los países con **menor coste de los servicios bancarios para los clientes.**
- **El nivel de servicio prestado en oficinas es superior.**
- **El coste diario** de los servicios bancarios **para un cliente es muy inferior al de otras necesidades básicas.**

5

Pese a las mayores exigencias regulatorias existentes en España en materia de precios, las entidades financieras españolas (al igual que el resto de entidades europeas) deben **continuar avanzando en promover una mayor transparencia en la comunicación de los precios de sus servicios.**

Agenda

1. Introducción

2. El modelo bancario español

3. Práctica de transparencia en precios

4. Niveles de precios en España

5. Resumen de conclusiones

Anexos

- I. Enfoque metodológico del estudio
- II. Precios de los servicios financieros básicos europeos (tarifa comercial)
- III. Paquetes de productos y servicios por país
- IV. Gap de tarifa existente en España

———— **Anexo I. Enfoque metodológico del estudio** ————

Anexo I: Enfoque metodológico del estudio

1 Necesidades financieras básicas

- Se han identificado 31 necesidades financieras básicas, agrupadas en 4 categorías (Gestión de cuenta, Pagos, Uso de efectivo y Excepciones / Incidencias), siendo equiparables entre los distintos países del estudio

2 Perfiles de uso

- Se han definido 4 perfiles de uso, según el mayor o menor uso de los servicios financieros y uno específico para aquellos cliente que recurren a internet a como canal principal de relación con el banco

3 Precios por país

- Se han determinado mediante “mystery shopping”, y en colaboración con la oficinas de Deloitte en cada uno de los países analizados, los precios de las principales entidades. En función de su cuota de mercado, se ha obtenido una media ponderada que representa el coste medio de los servicios y productos por país

Resultados del estudio

Obtención de los **precios medios por país y perfil**, permitiendo la comparación entre los mismos y pudiendo asimismo analizar los distintos **modelos de gestión de precios** y su **dispersión**

Anexo I: Necesidades financieras y perfiles de uso

Necesidades financieras básicas

Gestión de cuenta	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento de cuenta Extractos mensuales Tipo de interés acreedor Descubierto autorizado
Pagos	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento de tarjeta de débito Tarjeta de débito adicional Mantenimiento de tarjeta de crédito Tarjeta de crédito adicional Envío de transferencia nacional Envío de transferencia internacional Configuración de transferencia periódica Envío de transferencia online nacional Envío de transferencia online internacional Domiciliación de recibos Emisión de chequera Emisión de cheque Cobro de cheque
Uso de efectivo	<ul style="list-style-type: none"> Retirada de efectivo en oficina Retirada de efectivo en cajero propio con tarjeta de débito Retirada de efectivo en cajero ajeno con tarjeta de débito Retirada de efectivo en cajero propio con tarjeta de crédito Retirada de efectivo en cajero ajeno con tarjeta de crédito
Excepciones / incidencias	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de extractos adicionales Descubierto no autorizado Duplicado de tarjeta de débito Duplicado de tarjeta de crédito Modificación de una domiciliación Cancelación de una domiciliación Falta de fondos al emitir una transferencia Falta de fondos al recibir una domiciliación Devolución de cheques

Perfiles de uso

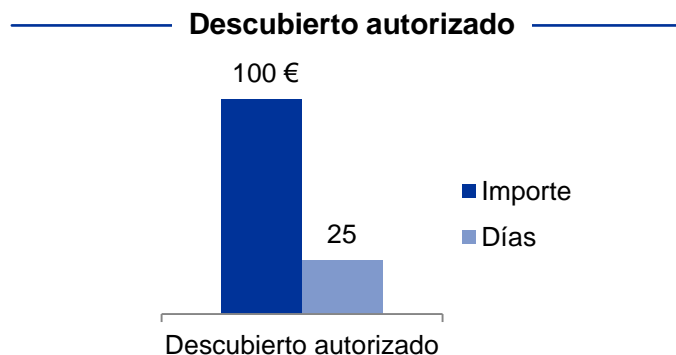
Medio	<p>Perfil de usuario activo, agrupando a la mayor parte de los clientes de las entidades bancarias. Asimismo, sirve como base para determinar los restantes perfiles</p>
Alto	<p>Aquellos usuarios que realizan un mayor uso de los servicios financieros. Se ha estimado que el usuario de perfil alto opera un 65% más que el usuario de perfil medio</p>
Bajo	<p>Aquellos usuarios que realizan un menor uso de los servicios financieros. Se ha estimado que el usuario de perfil bajo realiza un 30% de las operaciones realizadas por el usuario de perfil medio</p>
Internet	<p>Aquellos usuarios que siempre que sea posible recurren a internet como canal de contratación. Misma intensidad de uso que el usuario de perfil medio.</p>

Anexo I: Tenencia de productos y uso de servicios según perfil

		Medio	Alto	Bajo	Internet
Productos	Cuenta corriente	✓	✓	✓	✗
	Cuenta corriente online	✗	✗	✗	✓
	Tarjeta de débito	✓	✓	✓	✓
	Tarjeta de débito adicional	✗	✓	✗	✗
	Tarjeta de crédito	✓	✓	✗	✓
	Tarjeta de crédito adicional	✗	✓	✗	✗
	Chequera	✓	✓	✓	✓
Servicios	Extractos / información mensuales	✓	✓	✓	✗
	Información adicional	✓	✓	✓	✗
	Duplicado de tarjeta de débito	✓	✓	✗	✓
	Duplicado de tarjeta de crédito	✓	✓	✗	✓
	Envío de transferencia nacional	✓	✓	✓	✗
	Envío de transferencia online nacional	✗	✗	✗	✓
	Domiciliación de recibos	✓	✓	✓	✓

Anexo I: Configuración de los perfiles – Hipótesis comunes a todos los países

Gestión de cuenta



Pagos

Tarjetas de débito

- Se ha establecido una tarjeta de débito por cliente para todos los perfiles.
- Para el Perfil alto, se ha computado asimismo una tarjeta de débito adicional

Tarjetas de crédito

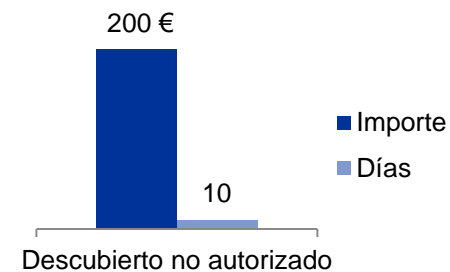
- Se ha establecido una tarjeta de crédito por cliente para todos los perfiles.
- Para el Perfil alto, se ha computado asimismo una tarjeta de crédito adicional

Excepciones / Incidencias

Información adicional

- Se ha establecido un petición de información adicional anual para el perfil medio

Descubierto no autorizado

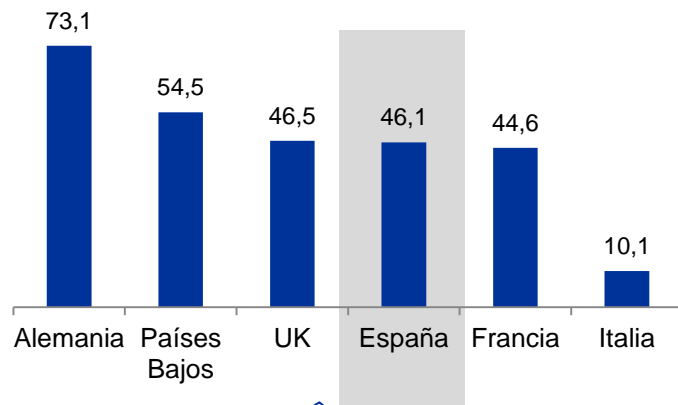


Fuente: Banco Central Europeo Bluebook, análisis Deloitte

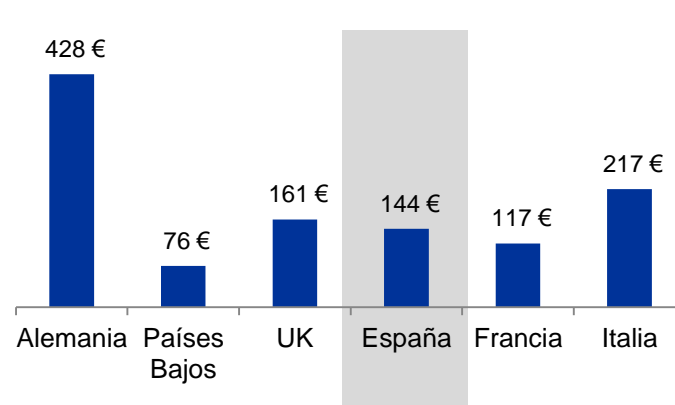
Anexo I: Configuración de los perfiles – Pagos (i)

Domiciliación de recibos

Número de operaciones anuales



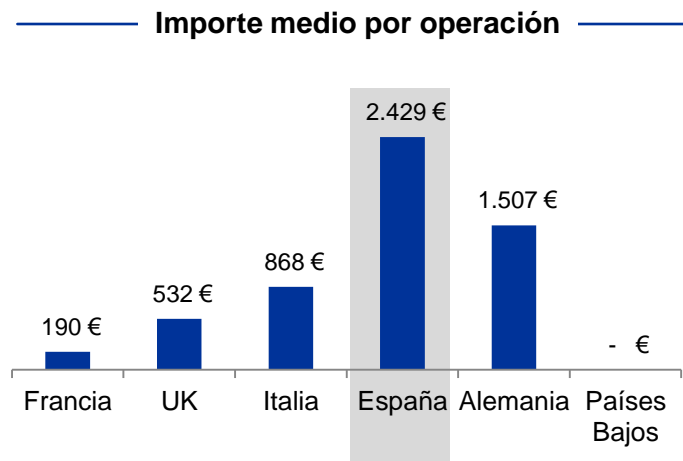
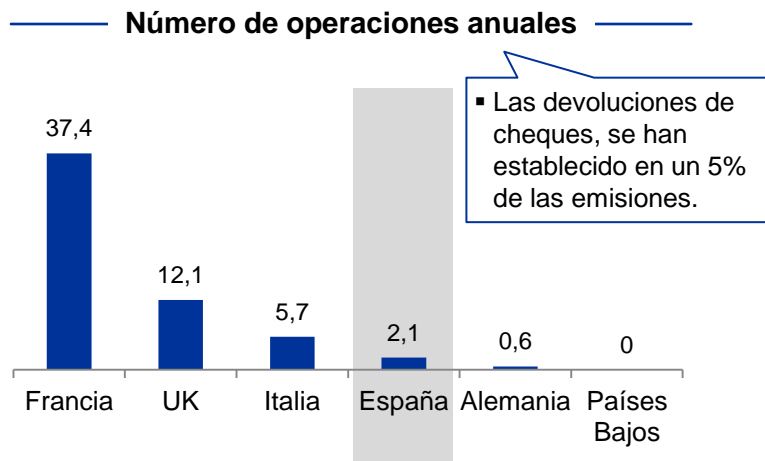
Importe medio por operación



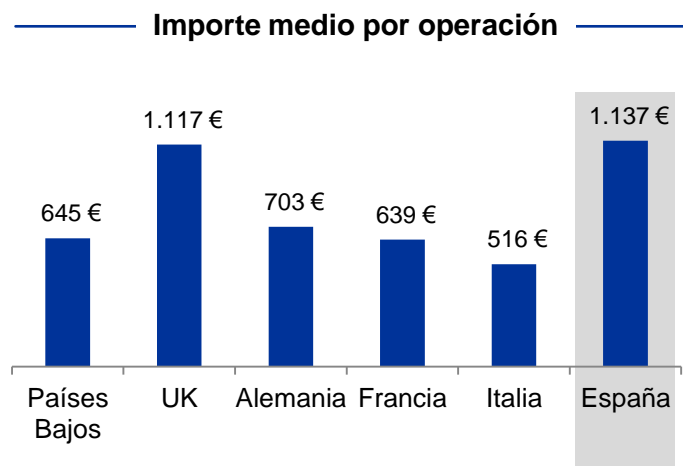
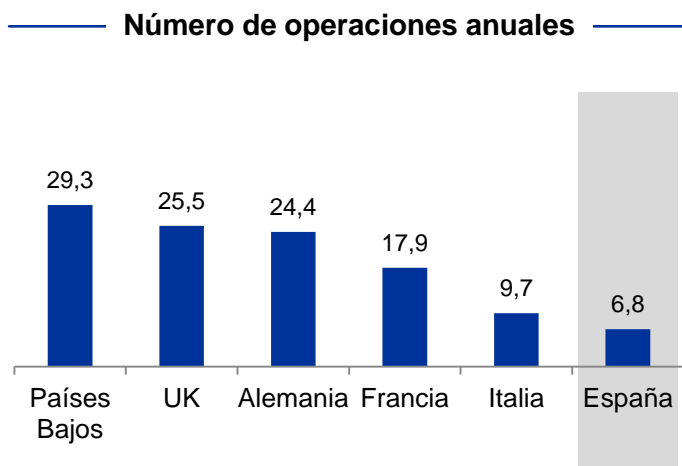
- El número de operaciones domiciliadas sirve de base para determinar el número de las siguientes operaciones asociadas a las mismas:
 1. Configuración de una domiciliación de recibo: 10%
 2. Modificación de una domiciliación previamente establecida: 10%
 3. Cancelación de una domiciliación: 5%
 4. Fondos insuficientes para una domiciliación: 5%

Anexo I: Configuración de los perfiles – Pagos (ii)

Emisión / cobro de cheque



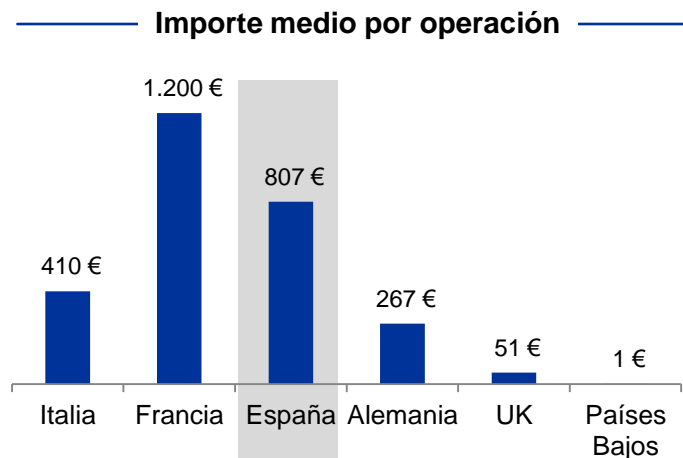
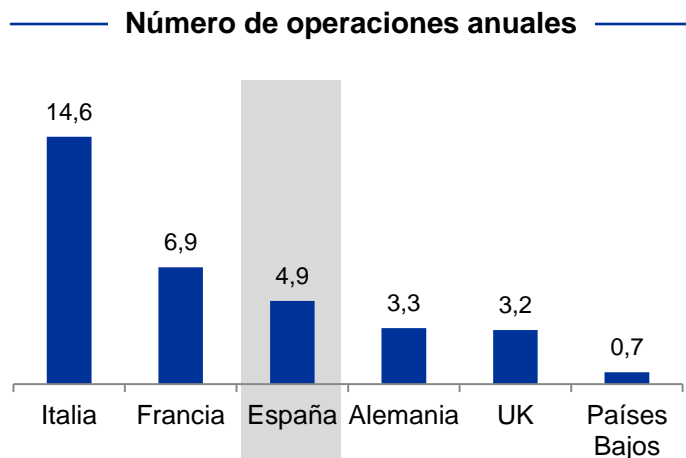
Envío de transferencia nacional



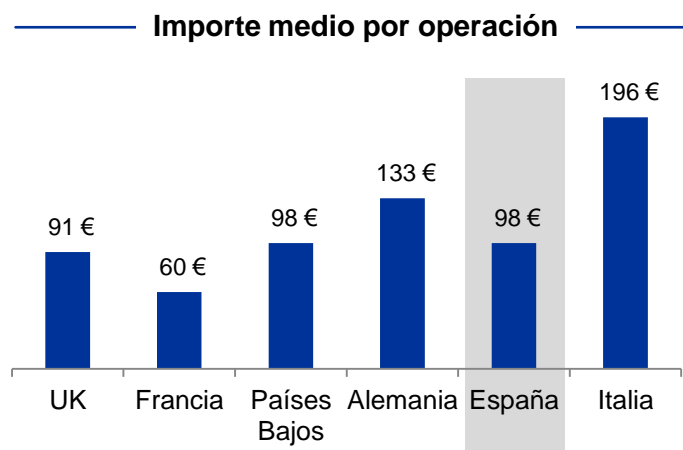
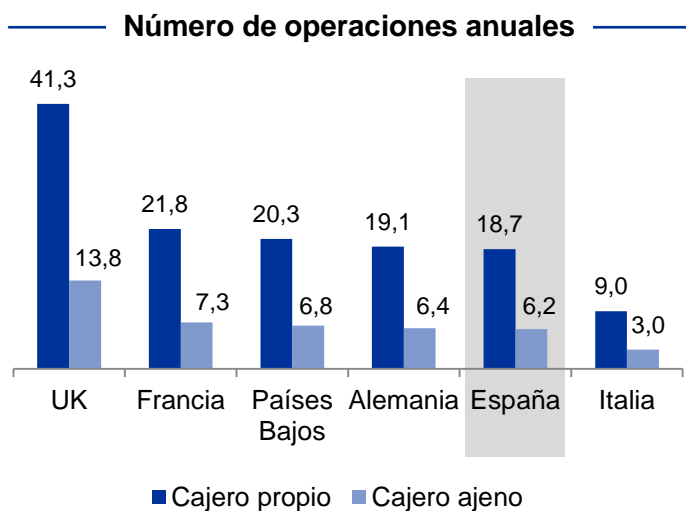
Fuente: Banco Central Europeo Bluebook

Anexo I: Configuración de los perfiles – Uso de efectivo

Retirada de efectivo en oficina










Retirada de efectivo con tarjeta de débito









Fuente: Banco Central Europeo Bluebook

Anexo I: Entidades incluidas en el estudio (i)







	Cuota		Ponderación
	Crédito	Depósitos	
	11,4%	25,3%	31,9%
	12,9%	12,5%	22,1%
	3,4%	3,7%	6,2%
	10,6%	6,6%	15,0%
	5,4%	4,6%	8,7%
	3,3%	3,2%	5,7%
	2,4%	1,3%	3,2%
	1,9%	1,4%	2,9%
	1,8%	1,0%	2,4%
	1,5%	0,8%	2,0%
Total	54,6%	60,4%	100%

	Cuota		Ponderación
	Crédito	Depósitos	
 BNP PARIBAS	26,4%	20,8%	43,7%
 SOCIETE GENERALE	20,6%	15,4%	33,4%
 CIC	4,9%	5,1%	9,3%
 LCL LE CREDIT LYONNAIS	4,6%	3,1%	7,1%
 HSBC	4,5%	2,5%	6,5%
Total	61,0%	46,9%	100%




	Cuota		Ponderación
	Crédito	Depósitos	
 INTESA  SANPAOLO	23,9%	22,5%	53,8%
 UniCredit	11,5%	4,1%	18,1%
 MONTE DEI PASCHI DI SIENA BANCA DAL 1472	8,5%	7,4%	18,4%
 BNL Gruppo BNP PARIBAS	3,8%	4,5%	9,6%
Total	47,7%	38,5%	100%

Fuente: Banco Central Europeo, Bluebook

Anexo I: Entidades incluidas en el estudio (ii)

	Cuota		Ponderación
	Crédito	Depósitos	
 NatWest *	20,6%	19,9%	30,7%
	12,7%	16,8%	22,4%
 BARCLAYS	13,8%	12,4%	19,9%
HSBC 	12,5%	8,2%	15,7%
 Lloyds TSB	7,3%	7,6%	11,3%
Total	66,9%	64,9%	100%

	Cuota		Ponderación
	Crédito	Depósitos	
 ING	42,3%	32,9%	41,0%
 ABN-AMRO	31,5%	33,1%	35,3%
 Rabobank	20,0%	23,4%	23,7%
Total	93,8%	89,4%	100%

	Cuota		Ponderación
	Crédito	Depósitos	
Deutsche Bank 	18,5%	6,3%	45,2%
COMMERZBANK  **	13,9%	16,2%	54,8%
Total	32,4%	22,5%	100%

(*) Incluye el total de Royal Bank of Scotland Group

(**) Incluye Dresdner Bank

Fuente: Banco Central Europeo, Bluebook

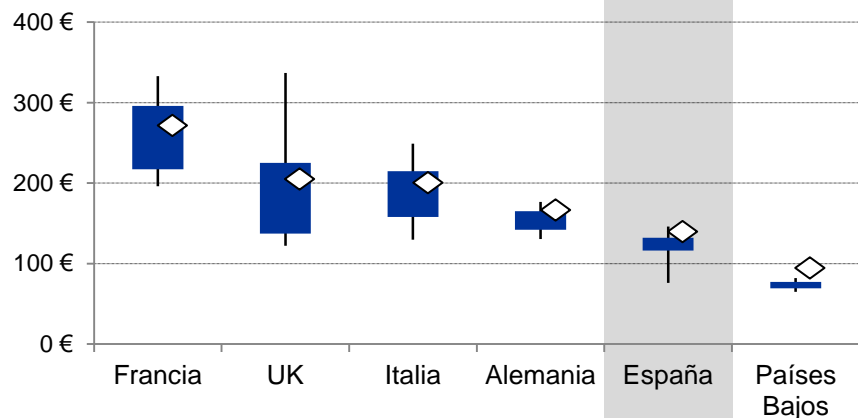
**Anexo II. Precios de los servicios
financieros básicos europeos
(tarifa comercial)**

Anexo II: Precios de los servicios básicos por perfil y país

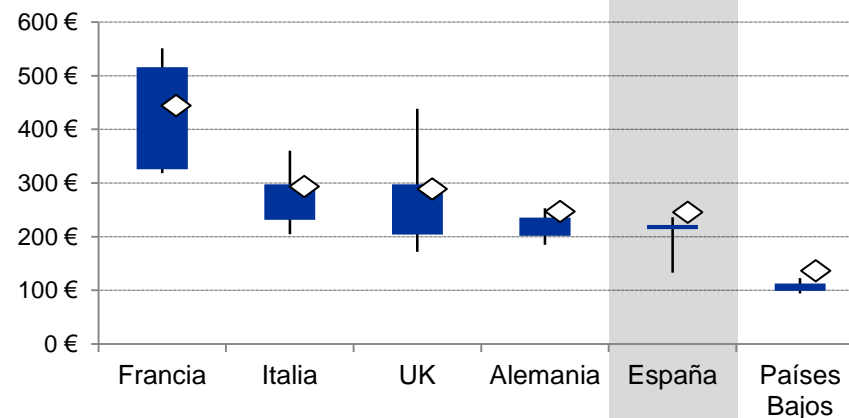
Tarifa comercial - Perfiles de usuarios

- Las diferencias de precios entre entidades de un mismo país son especialmente elevadas en Reino Unido y en Francia, exceptuando en este último caso el usuario de perfil bajo, consecuencia del modelo transaccional de gestión de precios

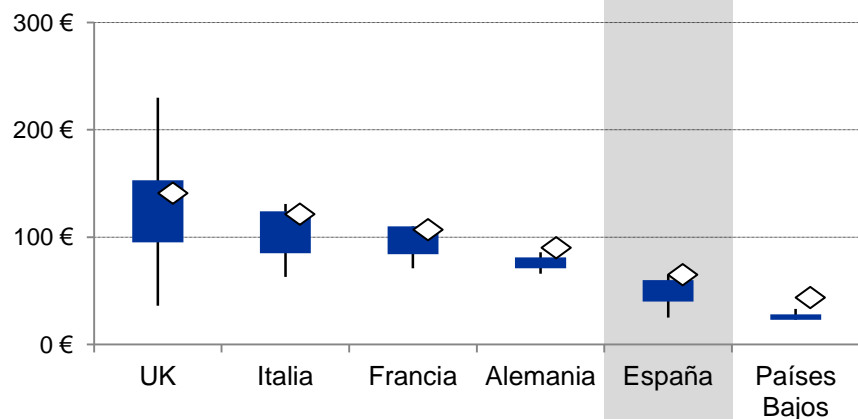
1 Perfil medio



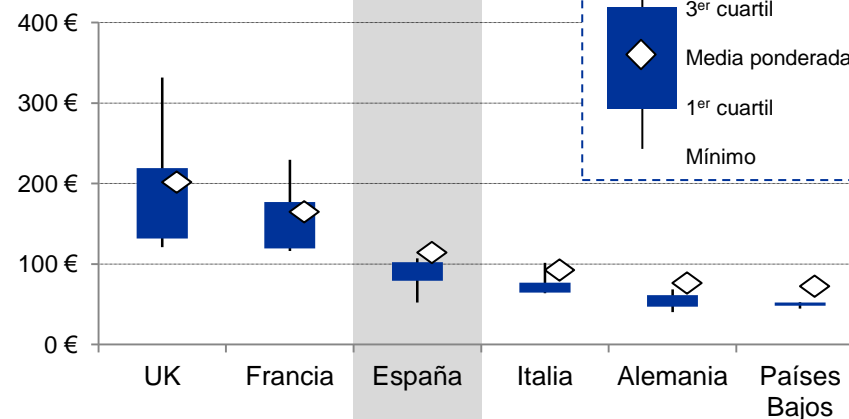
2 Perfil alto



3 Perfil bajo



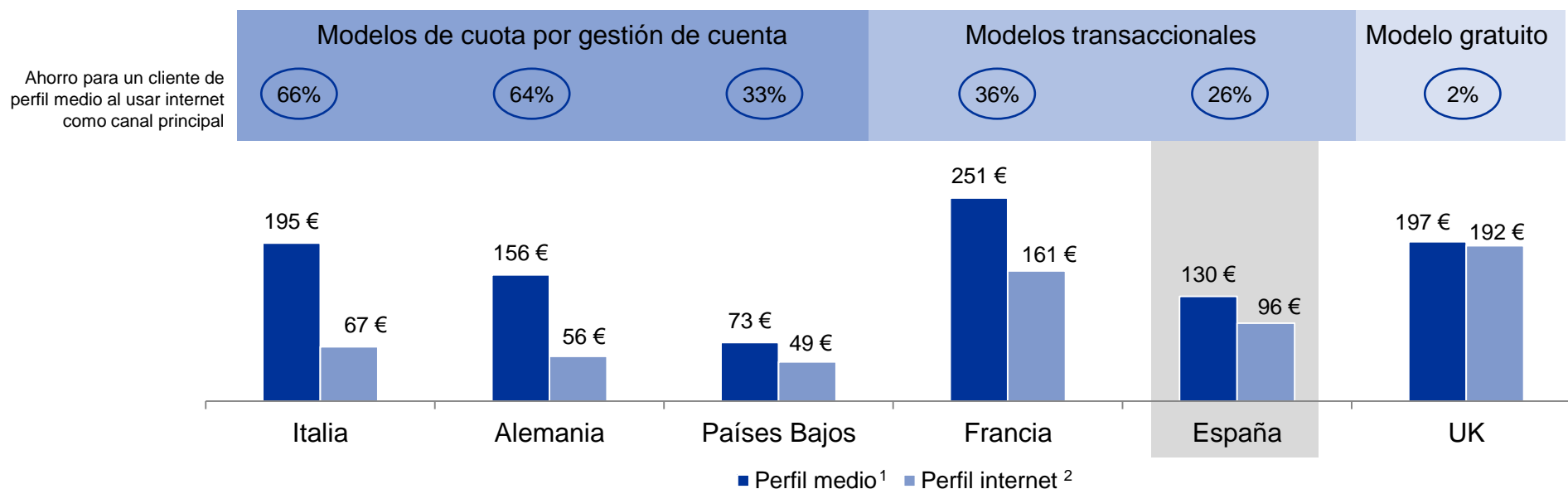
4 Perfil internet



Anexo II: Precios de los servicios básico por país

Tarifa comercial - Utilización de internet como canal principal

- El modelo de gestión de precios repercute directamente en el ahorro que consigue un cliente que utilice internet como canal principal de relación con su entidad financiera
- Alemania e Italia han alcanzando ahorros superiores al 60% para los clientes como consecuencia de la utilización de Internet
- En España, aunque en menor medida que en los países con modelos de cuota por gestión, el uso de internet conlleva un ahorro de un 26%, con unos costes anuales inferiores a los 100 €



(1) Perfil medio estimado a partir de los datos del Bluebook del Banco Central Europeo

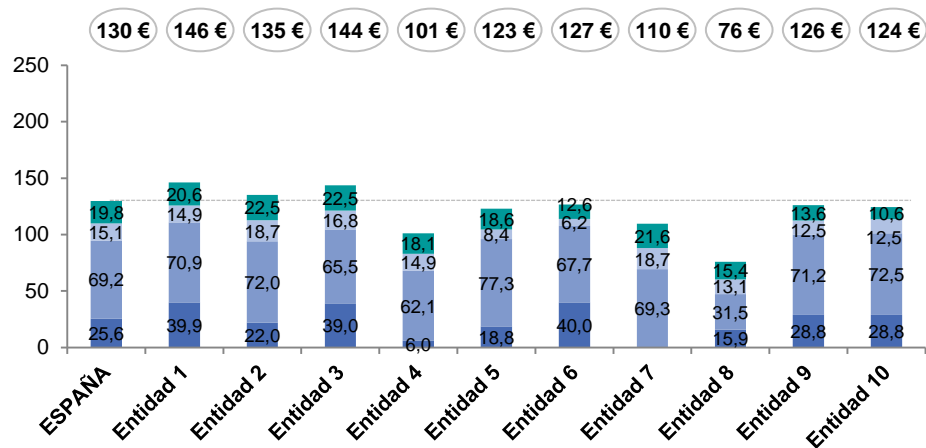
(2) Perfil internet realiza la misma operativa que el perfil medio usando internet siempre que sea posible como canal principal

Fuente: Banco de España, Banco Central Europeo, análisis Deloitte

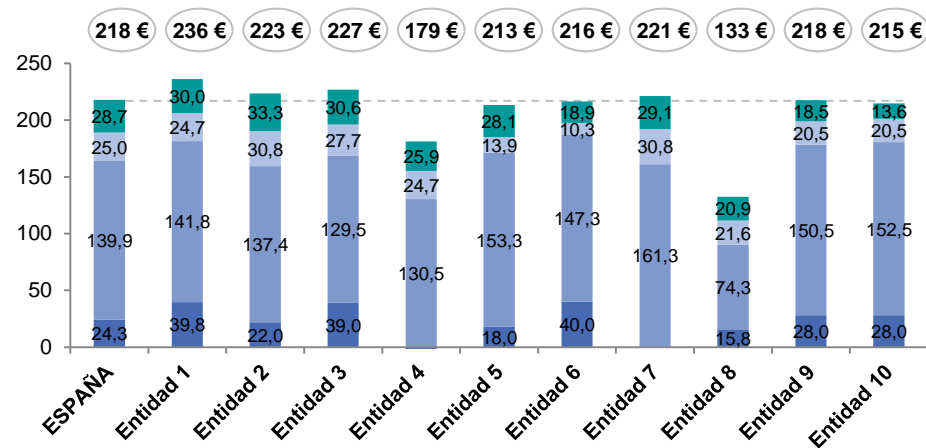
Anexo II: Precios de los servicios básicos por entidad

Tarifa comercial – España

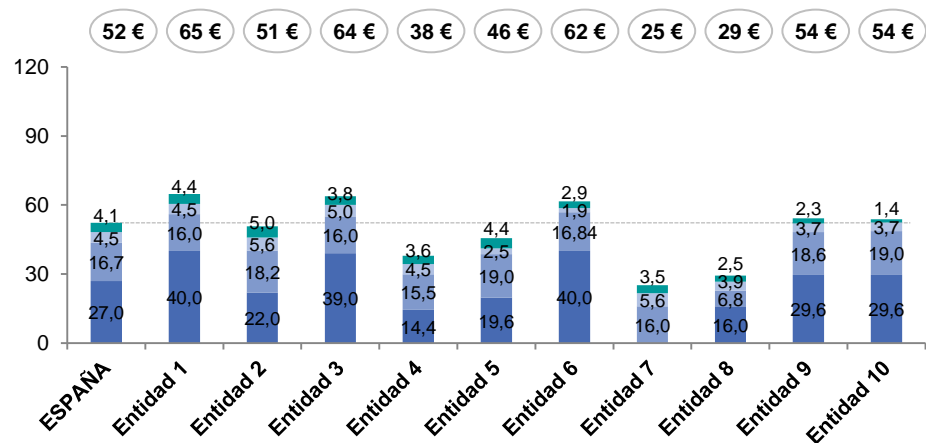
1 Perfil medio



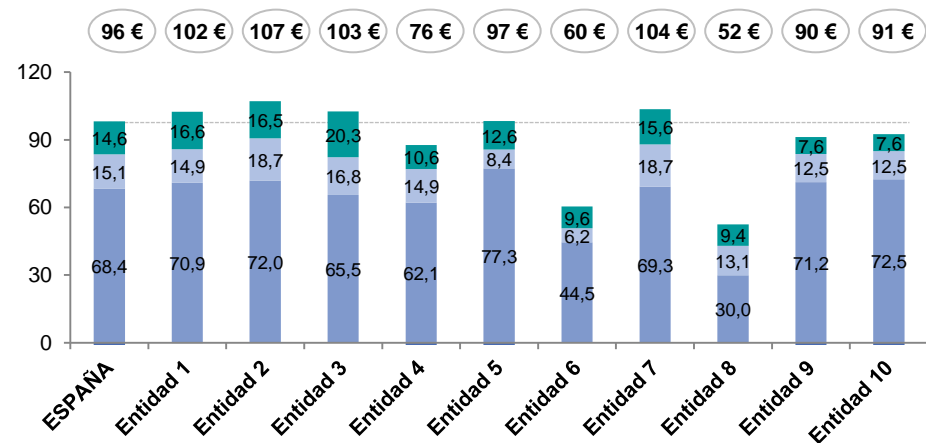
2 Perfil alto



3 Perfil bajo



4 Perfil internet

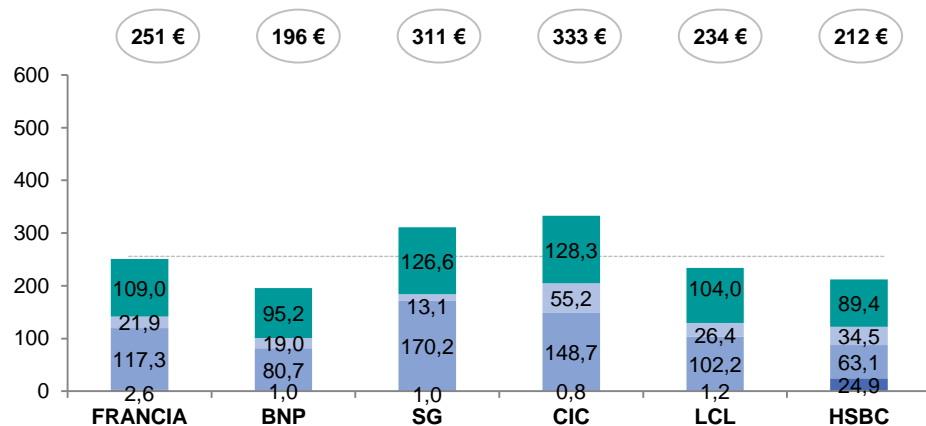


■ Gestión de cuenta ■ Pagos ■ Uso de efectivo ■ Excepciones / incidencias

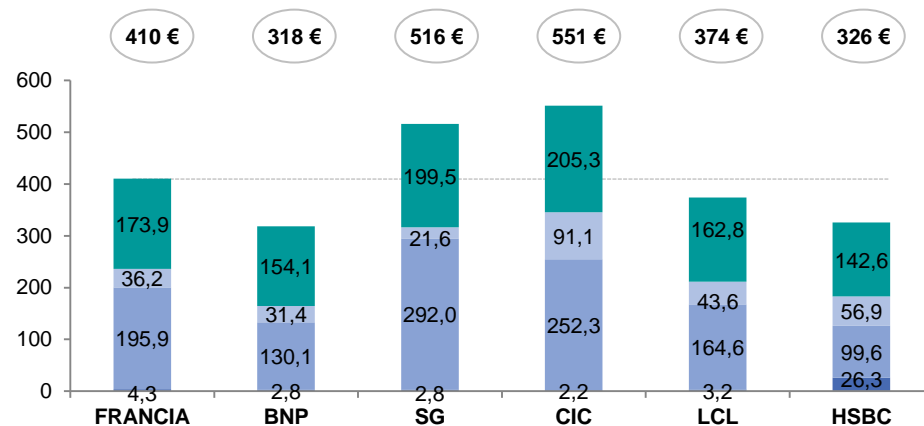
Anexo II: Precios de los servicios básicos por entidad

Tarifa comercial – Francia

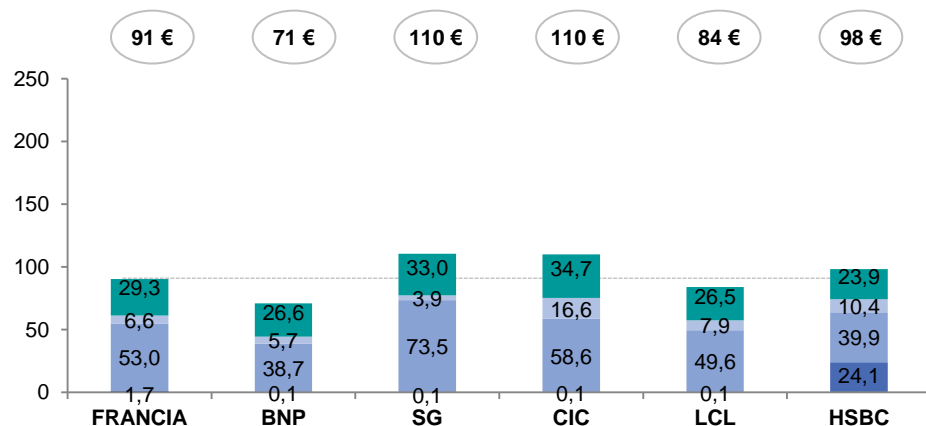
1 Perfil medio



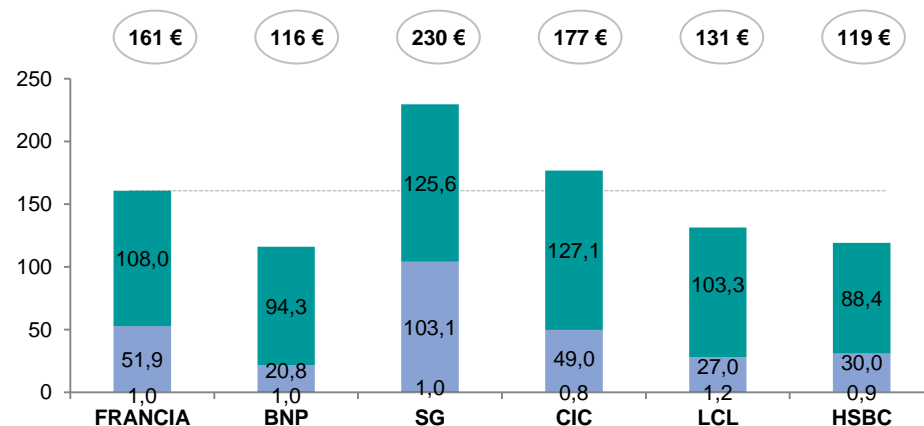
2 Perfil alto



3 Perfil bajo



4 Perfil internet

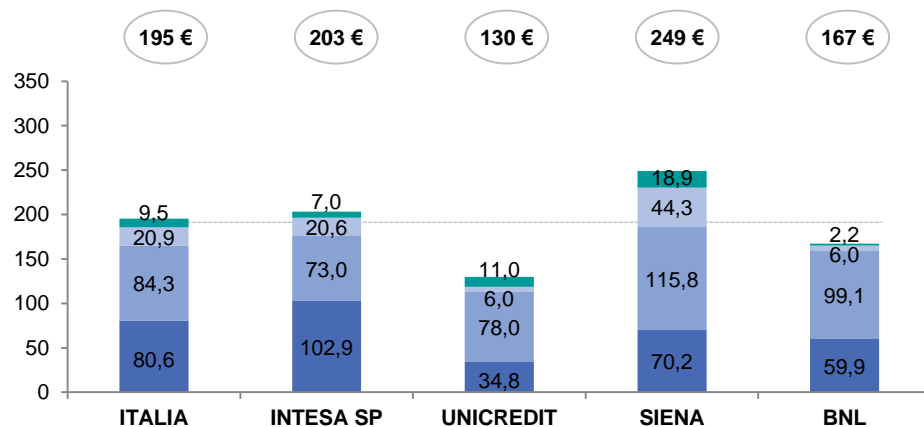


■ Gestión de cuenta ■ Pagos ■ Uso de efectivo ■ Excepciones / incidencias

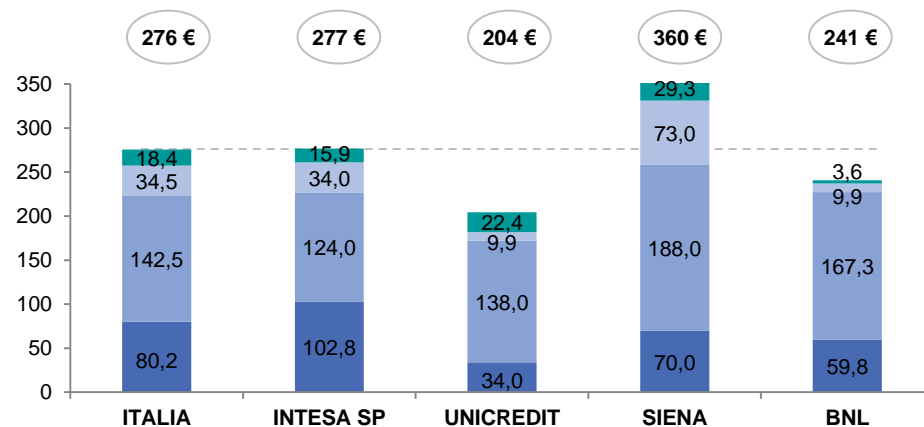
Anexo II: Precios de los servicios básicos por entidad

Tarifa comercial – Italia

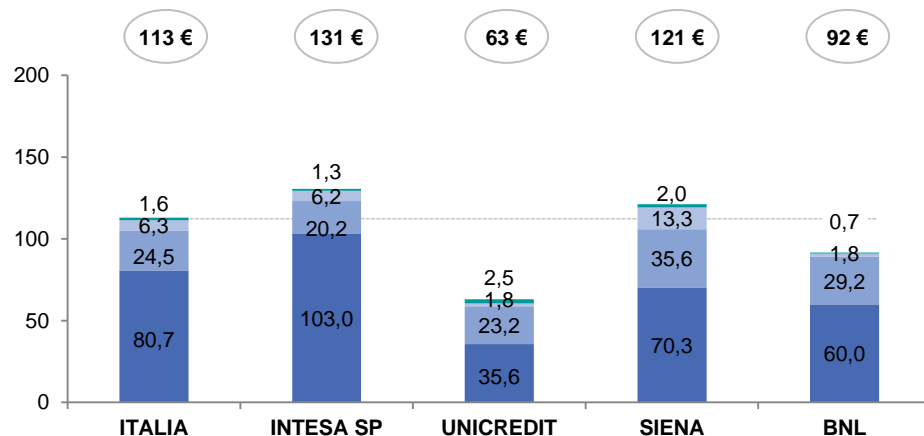
1 Perfil medio



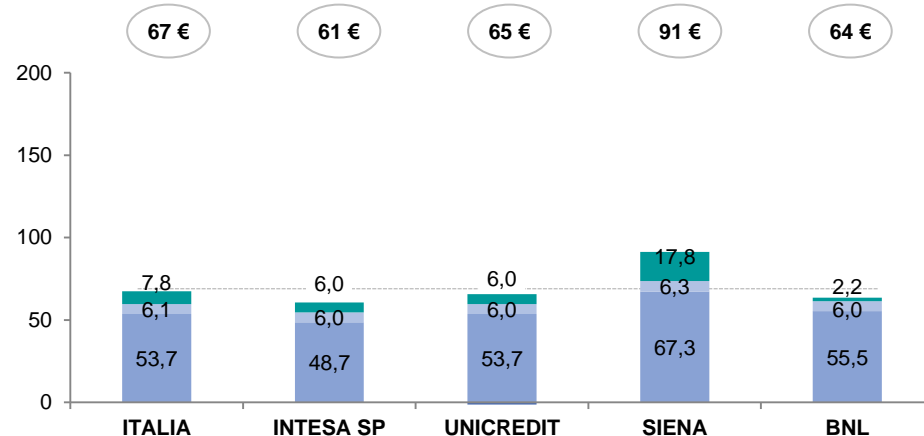
2 Perfil alto



3 Perfil bajo



4 Perfil internet

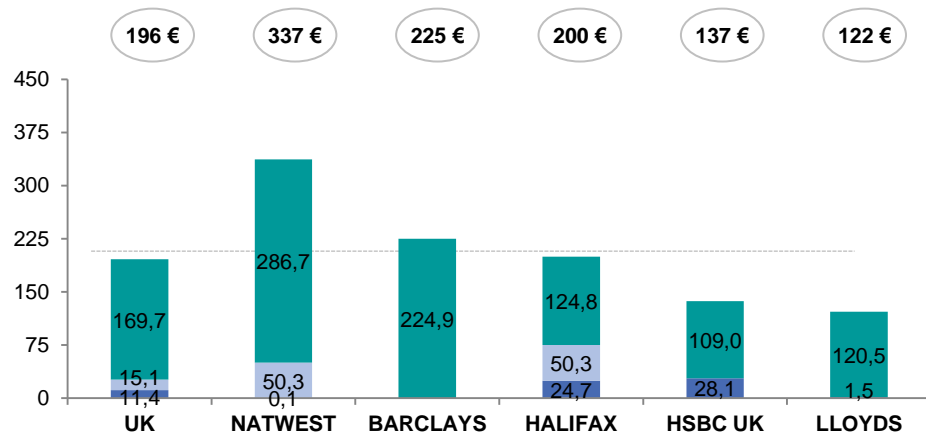


■ Gestión de cuenta ■ Pagos ■ Uso de efectivo ■ Excepciones / incidencias

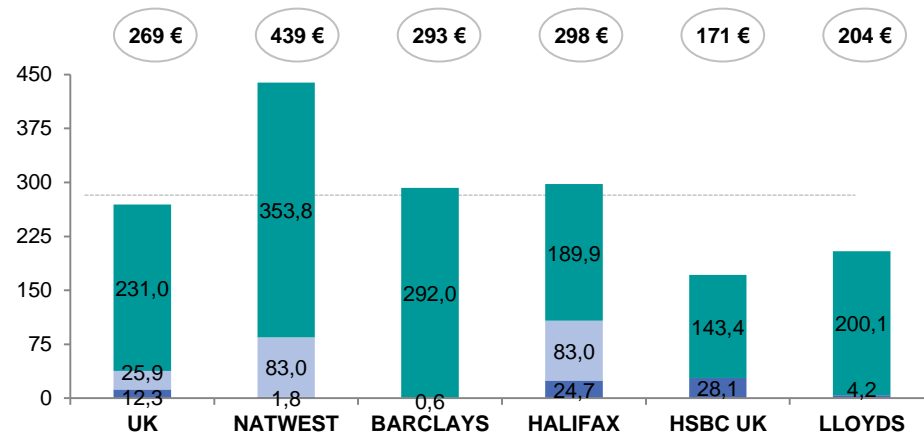
Anexo II: Precios de los servicios básicos por entidad

Tarifa comercial – Reino Unido

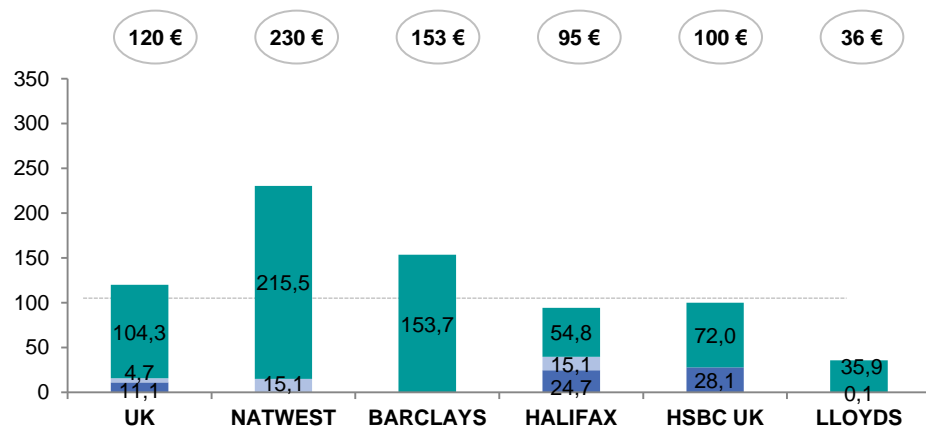
1 Perfil medio



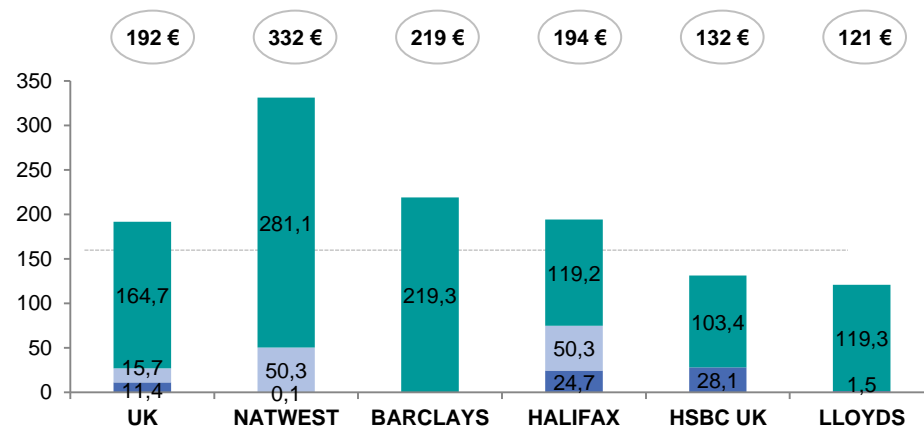
2 Perfil alto



3 Perfil bajo



4 Perfil internet

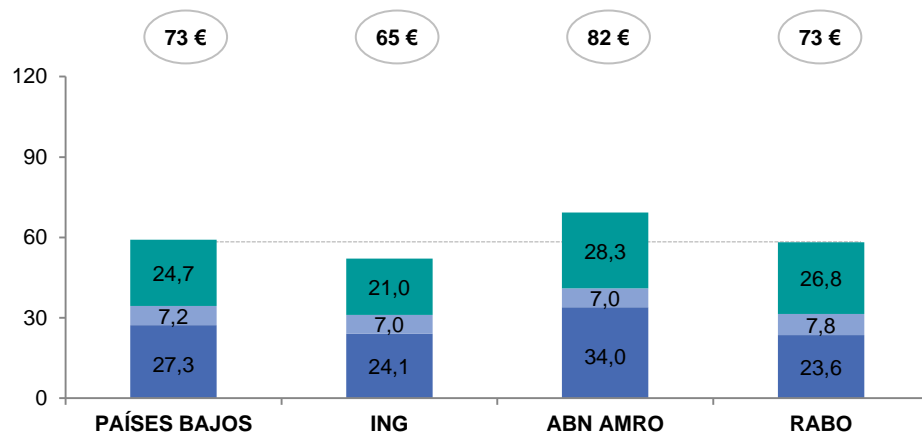


■ Gestión de cuenta ■ Pagos ■ Uso de efectivo ■ Excepciones / incidencias

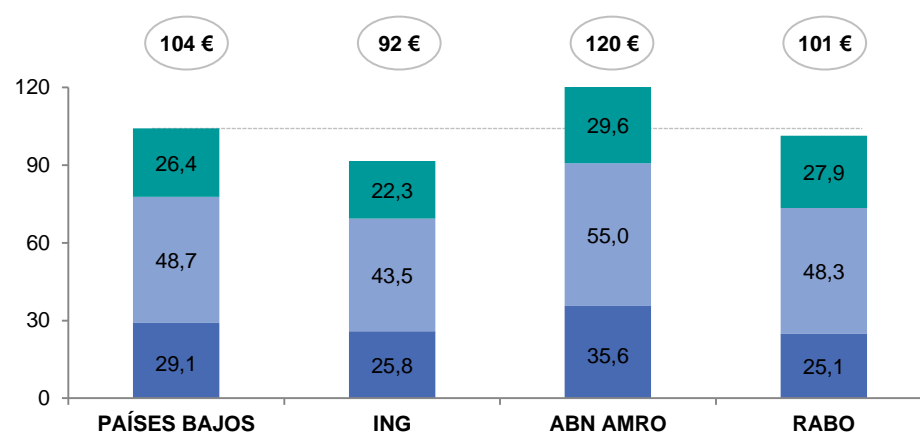
Anexo II: Precios de los servicios básicos por entidad

Tarifa comercial – Países Bajos

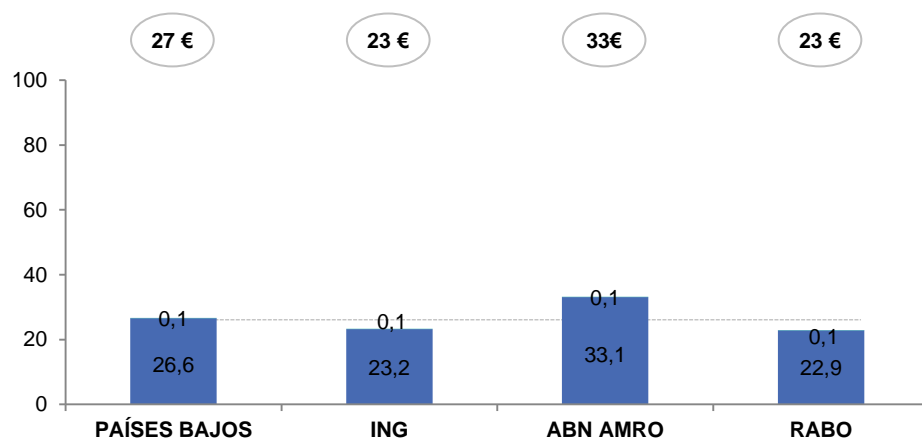
1 Perfil medio



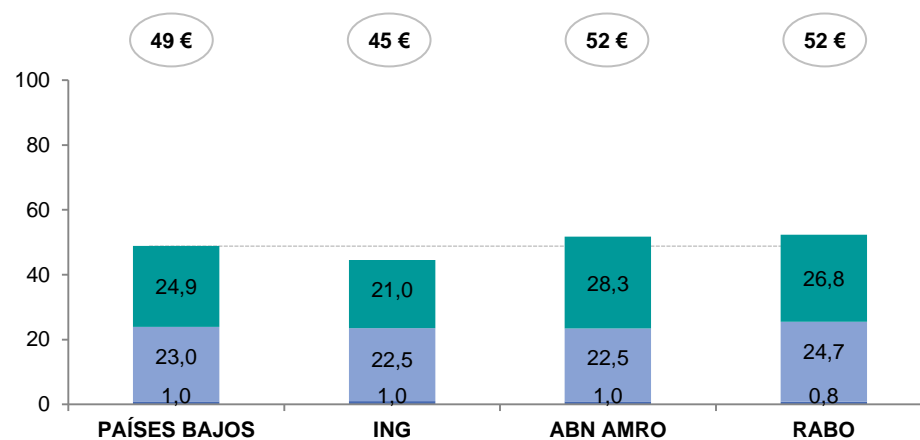
2 Perfil alto



3 Perfil bajo



4 Perfil internet

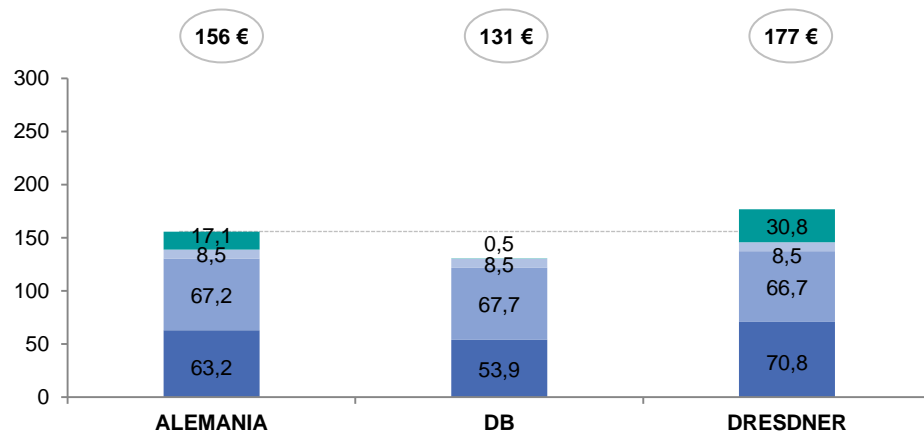


■ Gestión de cuenta ■ Pagos ■ Uso de efectivo ■ Excepciones / incidencias

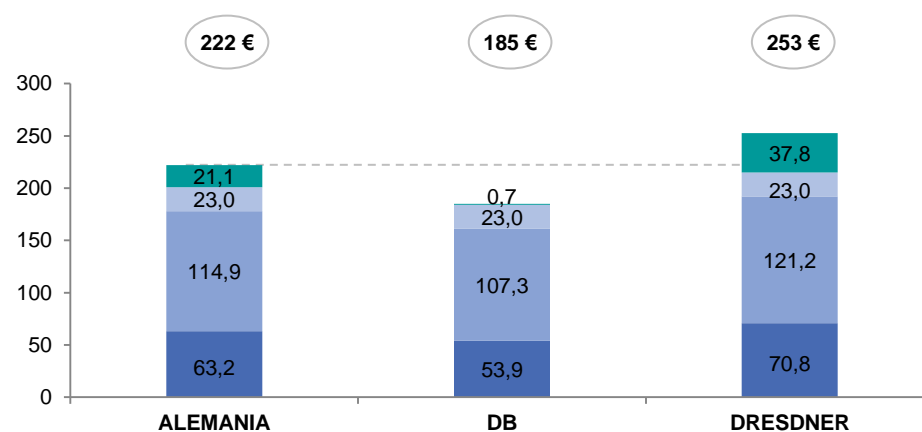
Anexo II: Precios de los servicios básicos por entidad

Tarifa comercial – Alemania

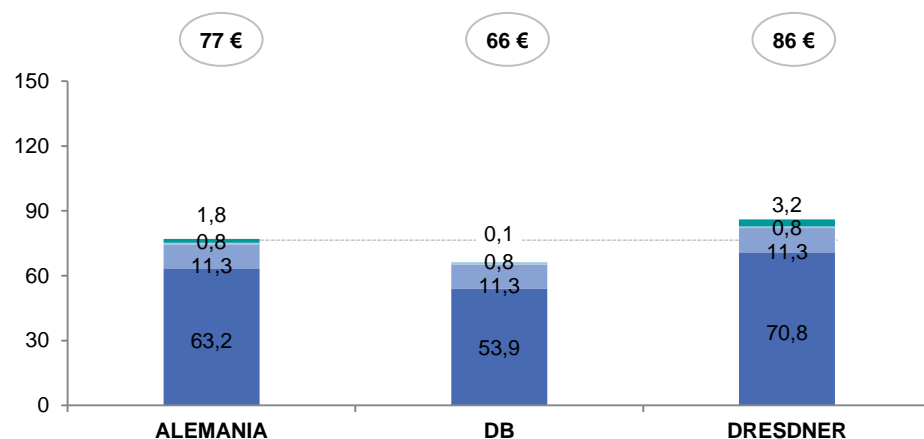
1 Perfil medio



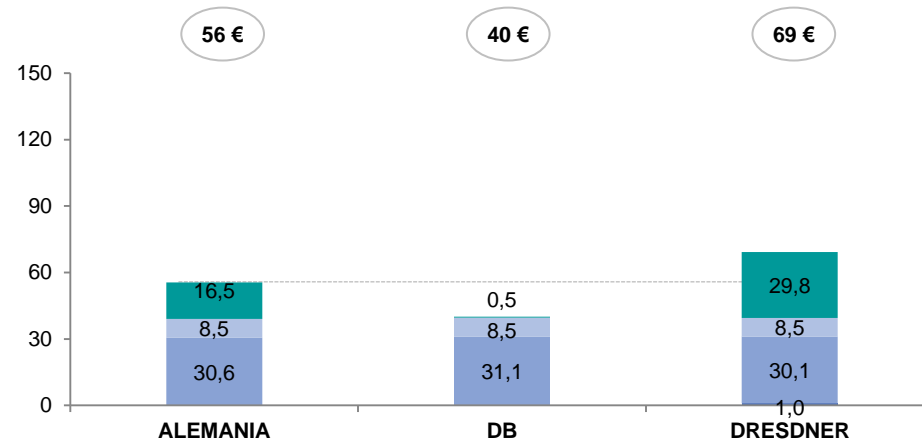
2 Perfil alto



3 Perfil bajo



4 Perfil internet



■ Gestión de cuenta ■ Pagos ■ Uso de efectivo ■ Excepciones / incidencias

———— **Anexo III. Paquetes de productos y servicios por país** ————

Anexo III Oferta típica de productos y servicios incluidos en un paquete





		Servicios incluidos en los paquetes ofertados					
		España	U.K.	Países Bajos	Francia	Italia	Alemania
Productos	Mantenimiento de cuenta	✓	Gratis ¹	✓	✓	✓	✓
	Mantenimiento de tarjeta de crédito	✗	Gratis ¹	✓	✗	✗	✗
	Mantenimiento de tarjeta de débito	✓	Gratis ¹	✓	✓	✓	Gratis ¹
	Seguros de viaje	✗	✓	✓ 20-25% descuento	✗	✗	✗
Servicios	Emisión/cobro de cheques	✓	Gratis ¹	✗	✓	✓	✓
	Envío de transferencias	✓	Gratis ¹	Gratis ¹	✗	✗	✓
	Transferencias online	✓	Gratis ¹	Gratis ¹	✗	✗	✓
	Domiciliación de recibos	Gratis ¹	Gratis ¹	Gratis ¹	Gratis ¹	Gratis ¹	Gratis ¹
Ahorro medio contratando paquete²		71,7 €	0 €	17,4 €	0 €	1,8 €	47,2 €
Porcentaje de ahorro contratando paquete²		55,4%	0%	23,8%	0%	0,9%	30,3%

(1) Productos o servicios gratuitos sin necesidad de contratar un paquete

(2) De acuerdo al perfil medio.

Análisis Deloitte

Anexo III: Paquetes incluidos en el análisis – España (i)




Entidad	 Banco Santander	 BBVA	 POPULAR	 CAJA MADRID				
Nombre del Paquete	“Queremos ser tu Banco” Particulares	“Queremos ser tu Banco” Universitarios	Nómina	BlueBBVA	Autónomos	Club Pop	Cuenta autónomos	CMCool
Coste mensual / Requisitos	Nómina, pensión, hipoteca o plan de pensiones	Entre 18 y 24 años	Nómina (más de 600€) o pensión (más de 300€)	Entre 0 y 29 años	Ser profesional autónomo	Entre 18 y 28 años	Ser profesional autónomo	Entre 18 y 25 años
Servicios Incluidos								
Mantenimiento de tarjeta de crédito	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✓
Mantenimiento de tarjeta de débito	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Acceso a Banca electrónica	○	○	○	○	○	○	○	○
Acceso a Banca telefónica	○	○	○	○	○	○	○	○
Acceso a Banca móvil	○	○	○	○	○	○	○	○
Seguros de viaje	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Cheques	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗
Transferencias	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Transferencias periódicas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Transferencias periódicas online	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Domiciliación de recibos	○	○	○	○	○	○	○	○
Servicios adicionales PREMIUM	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗

✓ Servicios incluidos

✗ Servicios no incluidos

○ Productos o servicios gratuitos sin necesidad de contratar un paquete

Anexo III: Paquetes incluidos en el análisis – España (ii)




Entidad								
Nombre del Paquete	“La NÓmina”	Bancaja Joven	Servicio Nómina	Red Joven	Cuenta Soluciones Básica	Cuenta Soluciones Clásica	Cuenta Soluciones Premium Básica	Cuenta Soluciones Premium Clásica
Coste mensual / Requisitos	Nómina, pensión	Entre 14 y 25 años	Nómina, pensión	Entre 14 y 25 años	6,00 €	8,00 €	10,00 €	13,00 €
Servicios Incluidos								
Mantenimiento de tarjeta de crédito	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓
Mantenimiento de tarjeta de débito	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Acceso a Banca electrónica	○	○	○	○	○	○	○	○
Acceso a Banca telefónica	○	○	○	○	○	○	○	○
Acceso a Banca móvil	○	○	○	○	○	○	○	○
Seguros de viaje	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✓
Cheques	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✓	✓
Transferencias	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓
Transferencias periódicas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Transferencias periódicas online	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Domiciliación de recibos	○	○	○	○	○	○	○	○
Servicios adicionales PREMIUM	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✓

✓ Servicios incluidos

✗ Servicios no incluidos

○ Productos o servicios gratuitos sin necesidad de contratar un paquete

Anexo III: Paquetes incluidos en el análisis – Francia (i)



Entidad													
Nombre del Paquete	Esprit Libre Référence	Esprit Libre Initiative	Esprit Libre Premier	Esprit Libre Infinite	Esprit Libre Sans Carte	Esprit Libre Découverte	JAZZ	Pack Jeunes	JAZZ International	Convention HSBC Patrimoine	Convention HSBC Dynamique	Convention HSBC Avenir	HSBC Passeport
Coste mensual / Requisitos	7,10 €	2,20 € Entre 18 y 24 años	16,86 €	31,64 €	7,30 €	Entre 16 y 17 años	7,60 €	4,00 € Entre 16 y 25 años	22,00 € Cliente expatriado	16,80 €	8,00 €	3,75 € Estudiante, entre 18 y 28 años	21,00 € Cliente expatriado
Servicios Incluidos													
Mantenimiento de tarjeta de crédito	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Mantenimiento de tarjeta de débito	✓	✓	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x
Acceso a Banca electrónica	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Acceso a Banca telefónica	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Acceso a Banca móvil	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Seguros de viaje	x	x	x	x	x	x	✓	x	✓	x	x	✓	x
Cheques	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	x
Transferencias	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	x	✓	✓	✓	✓	x
Transferencias periódicas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	x	x	x
Transferencias periódicas online	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	x	x	x
Domiciliación de recibos	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Servicios adicionales PREMIUM	✓	x	✓	✓	x	x	✓	x	✓	✓	x	✓	✓

✓ Servicios incluidos

x Servicios no incluidos

○ Productos o servicios gratuitos sin necesidad de contratar un paquete

Anexo III: Paquetes incluidos en el análisis – Francia (ii)





Entidad											
	Essentiel	Global	Patrimoine Actif	Cap Transat	Parcours J	Start Jeunes Actifs	ZEN	ZEN Jeunes	ZEN Etudiant	ZEN Spécial Partenariat	ZEN Alternative
Coste mensual / Requisitos	6,50 €	11,00 €	20,00 €	23,00 € Cliente expatriado	2,50 € Entre 16 y 25 años	5,50 € Menor de 28 años	4,75 €	Desde 0 € hasta 1,50 € Entre 12 y 18 años	Desde 1,00 € hasta 2,00 € Entre 18 y 25 años	Desde 1,5 € hasta 2 € Entre 18 y 25 años, escuelas elegibles	3,00 €
Servicios Incluidos											
Mantenimiento de tarjeta de crédito	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Mantenimiento de tarjeta de débito	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Acceso a Banca electrónica	✓	✓	✓	✓	✓	✓	○	○	○	○	○
Acceso a Banca telefónica	✓	✓	✓	✓	✓	✓	○	○	○	○	○
Acceso a Banca móvil	✗	✗	✓	✗	✗	✗	○	○	○	○	○
Seguros de viaje	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Cheques	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗
Transferencias	✗	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✗	✓	✓	✓
Transferencias periódicas	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓
Transferencias periódicas online	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓
Domiciliación de recibos	✗	✓	✓	✓	✓	✓	○	○	○	○	○
Servicios adicionales PREMIUM	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✓

✓ Servicios incluidos

✗ Servicios no incluidos

○ Productos o servicios gratuitos sin necesidad de contratar un paquete

Anexo III: Paquetes incluidos en el análisis – Italia




Entidad											
Nombre del Paquete	Conto Benefit	Conto Zerotondo 26	Conto Premium	Conto Genius Family	Conto Genius First	Conto Genius Club	Conto Genius Ricaricabile	Conto molto	Costo meno	Conto Per Te Base	Conto Per Te Light
Coste mensual / Requisitos	Desde 0 € hasta 7,00 €	- Ventajas adicionales menores de 26 años	Desde 0 € hasta 10,00 €	4,00 €	12,00 €	10,00 €	Desde 0 € hasta 4,00 €	10,00 €	10,00 €	11,00 €	8,00 €
Servicios Incluidos											
Mantenimiento de tarjeta de crédito	✗	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✗
Mantenimiento de tarjeta de débito	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓
Acceso a Banca electrónica	✓	✓	✓	○	○	○	○	○	○	○	○
Acceso a Banca telefónica	✓	✓	✓	○	○	○	○	○	○	○	○
Acceso a Banca móvil	✓	✓	✓	○	○	○	○	○	○	✗	✗
Seguros de viaje	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✗
Cheques	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗
Transferencias	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Transferencias periódicas	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Transferencias periódicas online	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Domiciliación de recibos	○	○	○	○	○	○	○	✗	✗	✓	✓
Servicios adicionales PREMIUM	✗	✗	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✗

✓ Servicios incluidos

✗ Servicios no incluidos

○ Productos o servicios gratuitos sin necesidad de contratar un paquete

Anexo III: Paquetes incluidos en el análisis – Reino Unido (i)


Entidad						
Nombre del Paquete	HSBC Plus	Graduate Additions	Current Account Plus	Additions Active	Premier Life	Ultimate Reward
Coste mensual / Requisitos	£13	£7	£5	£15	£17,50	£12,5
Servicios Incluidos						
Mantenimiento de tarjeta de crédito	○	○	○	○	○	○
Mantenimiento de tarjeta de débito	○	○	○	○	○	○
Acceso a Banca electrónica	○	○	○	○	○	○
Acceso a Banca telefónica	○	○	○	○	○	○
Acceso a Banca móvil	○	○	○	○	○	○
Seguros de viaje	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cheques	○	○	○	○	○	○
Transferencias	○	○	○	○	○	○
Transferencias periódicas	○	○	○	○	○	○
Transferencias periódicas online	○	○	○	○	○	○
Domiciliación de recibos	○	○	○	○	○	○
Servicios adicionales PREMIUM	✓	✗	✗	✓	✓	✓

✓ Servicios incluidos

✗ Servicios no incluidos

○ Productos o servicios gratuitos sin necesidad de contratar un paquete

Anexo III: Paquetes incluidos en el análisis – Reino Unido (ii)



Entidad							
	Advantage Blue	Advantage Gold	Advantage Private	Silver	Gold	Platinum	Premier
Nombre del Paquete							
Coste mensual / Requisitos	£7	£12,95	£19,95	£7,95	£12	£17	£25
Servicios Incluidos							
Mantenimiento de tarjeta de crédito	○	○	○	○	○	○	○
Mantenimiento de tarjeta de débito	○	○	○	○	○	○	○
Acceso a Banca electrónica	○	○	○	○	○	○	○
Acceso a Banca telefónica	○	○	○	○	○	○	○
Acceso a Banca móvil	○	○	○	○	○	○	○
Seguros de viaje	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cheques	○	○	○	○	○	○	○
Transferencias	○	○	○	○	○	○	○
Transferencias periódicas	○	○	○	○	○	○	○
Transferencias periódicas online	○	○	○	○	○	○	○
Domiciliación de recibos	○	○	○	○	○	○	○
Servicios adicionales PREMIUM	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓

✓ Servicios incluidos

✗ Servicios no incluidos

○ Productos o servicios gratuitos sin necesidad de contratar un paquete

Anexo III: Paquetes incluidos en el análisis – Países Bajos (i)


Entidad											
	Basis Pakket	Betaalpakket	Royal Pakket	Studenten pakket	Jongerenrekening	Kinderrekening	Privépakket	Young Professional Pakket	Prestige Pakket	Student Pakket	Eurostyle
Coste mensual / Requisitos	1,00 €	2,60 €	4,60 €	Entre 16 y 30 años	Entre 12 y 18 años	Entre 0 y 12 años	2,75 € Mínimo 18 años	2,75 € Máximo 33 años e ingresos de 900€	7,10 € Más de 18 años e ingresos de 2.500€	Estudiante entre 18 y 33 años	Máximo 18 años
Servicios Incluidos											
Mantenimiento de tarjeta de crédito	✗	✓	✓	✗	✗	✗	✓	✓	✓	✗	✗
Mantenimiento de tarjeta de débito	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Acceso a Banca electrónica	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Acceso a Banca telefónica	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Acceso a Banca móvil	✗	✗	✗	○	○	○	✗	✗	✗	✗	✗
Seguros de viaje	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗
Cheques	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Transferencias	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Transferencias periódicas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Transferencias periódicas online	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Domiciliación de recibos	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Servicios adicionales PREMIUM	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✗	✗

✓ Servicios incluidos

✗ Servicios no incluidos

○ Productos o servicios gratuitos sin necesidad de contratar un paquete

Anexo III: Paquetes incluidos en el análisis – Países Bajos (ii)



Entidad					
Nombre del Paquete	Rabo Totaalpakket	Rabo Riant Pakket	Rabo Studenten pakket	Rabo TopKid Rekening	Rabo Jongerenrekening
Coste mensual / Requisitos	2,50 €	3,37 € Clientes de Banca Privada	Estudiantes	Entre 4 y 12 años	Entre 12 y 18 años
Servicios Incluidos					
Mantenimiento de tarjeta de crédito	✓	✓	✗	✗	✗
Mantenimiento de tarjeta de débito	○	○	○	○	○
Acceso a Banca electrónica	○	○	○	○	○
Acceso a Banca telefónica	○	○	○	○	○
Acceso a Banca móvil	✓	✓	✓	✗	✗
Seguros de viaje	✓	✓	✓	✗	✗
Cheques	✗	✗	✗	✗	✗
Transferencias	○	○	○	○	○
Transferencias periódicas	○	○	○	○	○
Transferencias periódicas online	○	○	○	○	○
Domiciliación de recibos	○	○	○	○	○
Servicios adicionales PREMIUM	✗	✓	✗	✗	✗

✓ Servicios incluidos

✗ Servicios no incluidos

○ Productos o servicios gratuitos sin necesidad de contratar un paquete

Anexo III: Paquetes incluidos en el análisis – Alemania

Entidad	Deutsche Bank 			Dresdner Bank 	
Nombre del Paquete	db PlusKonto	db Das Junge Konto	db BestKonto	Komfort-Konto	Kostenloses Konto
Coste mensual / Requisitos	7,99 €	Estudiantes hasta 30 años	9,99 €	8,90 €	Ventajas adicionales para los estudiantes hasta 25 años (kostenlose Start-Konto)
Servicios Incluidos					
Mantenimiento de tarjeta de crédito	✘	✘	✓	✓	✘
Mantenimiento de tarjeta de débito	○	○	○	○	○
Acceso a Banca electrónica	○	○	○	○	○
Acceso a Banca telefónica	○	○	○	○	○
Acceso a Banca móvil	○	○	○	○	○
Seguros de viaje	✓	✘	✓	✘	✘
Cheques	✓	✓	✓	✓	✓
Transferencias	✓	✓	✓	✓	✓
Transferencias periódicas	✓	✓	✓	✓	✓
Transferencias periódicas online	✓	✓	✓	✓	✓
Domiciliación de recibos	○	○	○	○	○
Servicios adicionales PREMIUM	✘	✘	✓	✓	✘

✓ Servicios incluidos

✘ Servicios no incluidos

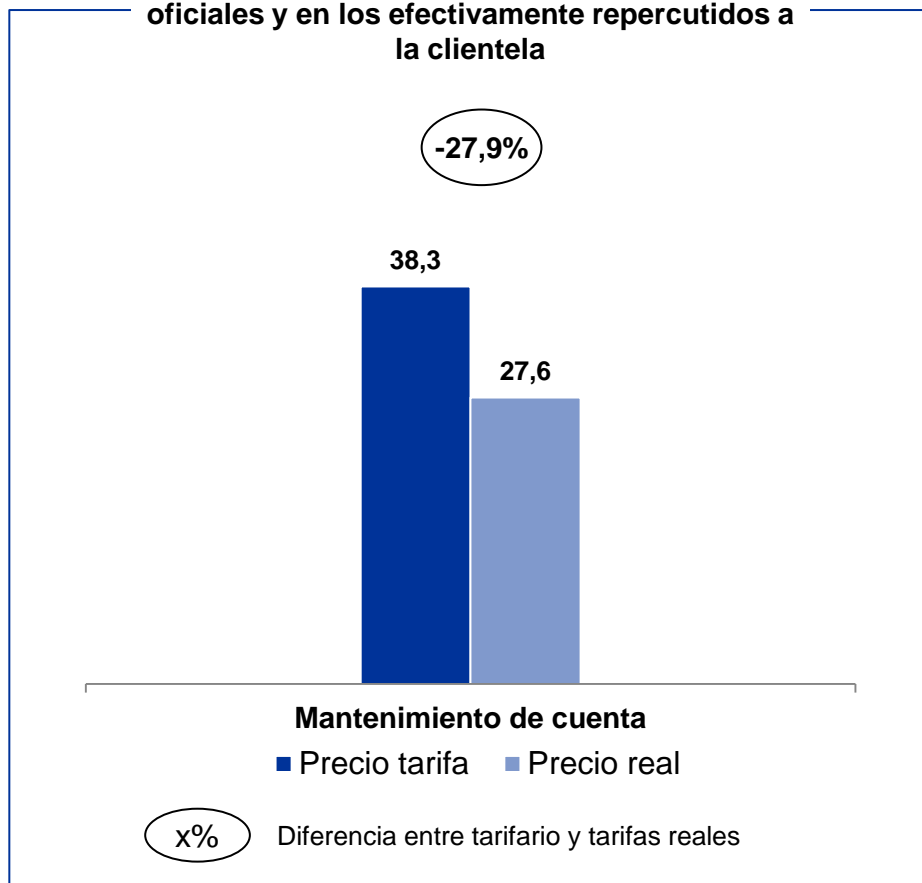
○ Productos o servicios gratuitos sin necesidad de contratar un paquete

————— **Anexo IV. Gap de tarifa existente en España** —————

La rebaja en el mantenimiento de la cuenta, unido a los intereses acreedores pagados a los titulares suponen un ahorro de un 33,2% en los precios de tarifa para un cliente medio

- La rebaja media en el mantenimiento de cuenta respecto a los precios de tarifa supone un 27,9%
- Si se suma el cobro por parte del cliente de intereses acreedores (media del 0,18% del saldo medio), la rebaja alcanzada en conceptos ligados a la gestión de cuenta asciende a un 33,2%, lo que equivale para un cliente medio a 12,7 €

Gap de precios, en España, entre los tarifarios oficiales y en los efectivamente repercutidos a la clientela



Conceptos sin gap de tarifa

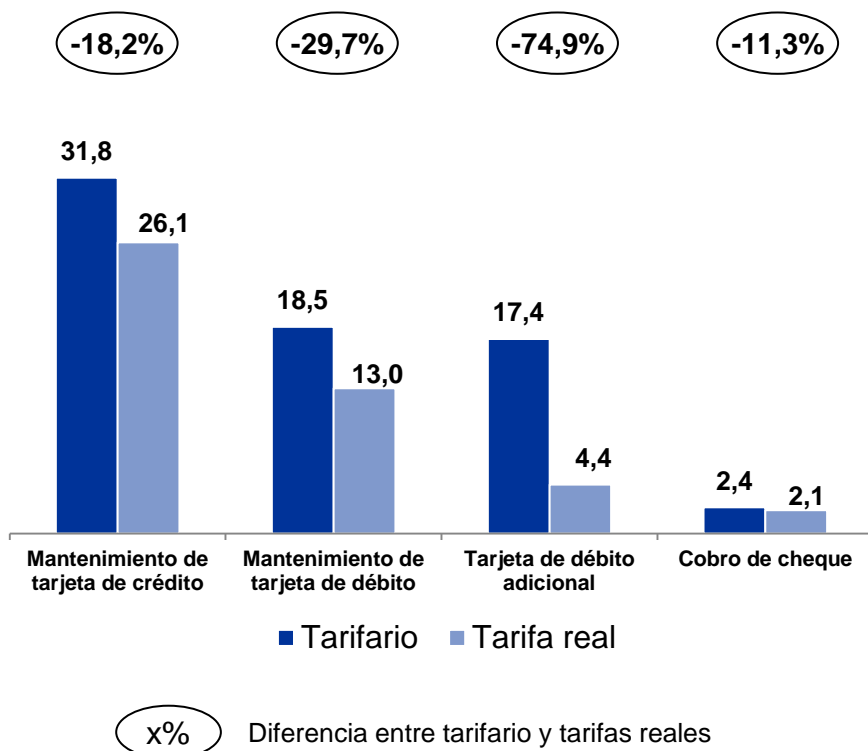
Concepto	Sin impacto en cliente de perfil medio
Extractos mensuales	Gratuitos
Descubierto autorizado	N/A

Fuente: Eurostat, Banco de España. Análisis Deloitte

El ahorro en pagos para un cliente de perfil medio alcanza el 15,4% en los precios reales frente a los de tarifa, equivalente a aproximadamente 13 € anuales

- Los precios asociados a las tarjetas (tanto de débito como de crédito) concentran la mayor parte del gap de tarifa en productos y servicios ligados a pagos
- Para un cliente medio, este desfase puede conducir a un ahorro del 15,4% anual

Gap de precios entre los tarifarios oficiales y en los efectivamente repercutidos a la clientela



Conceptos sin gap de tarifa

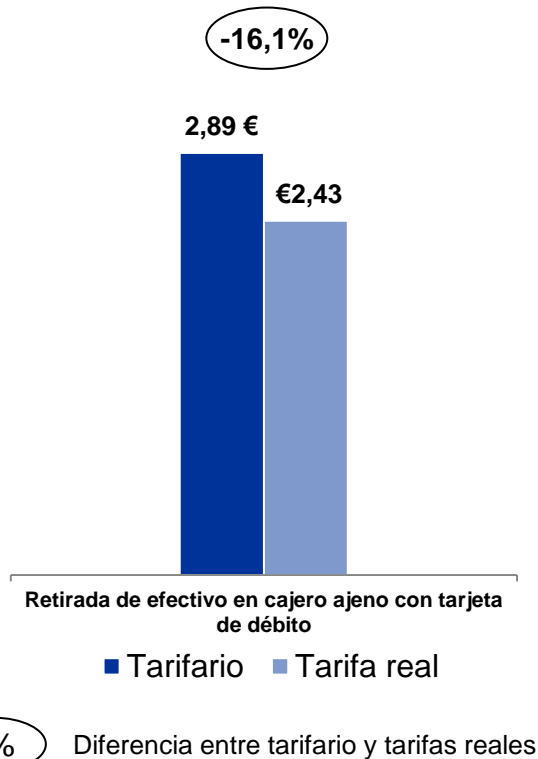
Concepto	Sin impacto en cliente de perfil medio
Tarjeta de crédito adicional	19,2 €
Envío de transferencia nacional	0,34%
Envío de transferencia periódica	0,34%
Envío de transferencia online nacional	0,34%
Envío de transferencia internacional	0,68%
Envío de transferencia online internacional	0,68%
Configuración de transferencia periódica	0%
Domiciliación de recibos	0,0
Emisión de chequera	0,0
Emisión de cheque	0,0

Fuente: Eurostat, Banco de España. Análisis Deloitte

En el uso de efectivo, el mayor ahorro se produce en los precios por la retirada de efectivo en cajero ajeno, alcanzando para un cliente de perfil medio un 16,1%

- El gap en retirada de efectivo en cajero ajeno con tarjeta de débito alcanza el 16,1%, siendo ésta para el cliente medio la operativa más gravosa
- Para un cliente medio, este desfase puede conducir a un ahorro de 2,9€ anuales

Gap de precios entre los tarifarios oficiales y en los efectivamente repercutidos a la clientela



Conceptos sin gap de tarifa

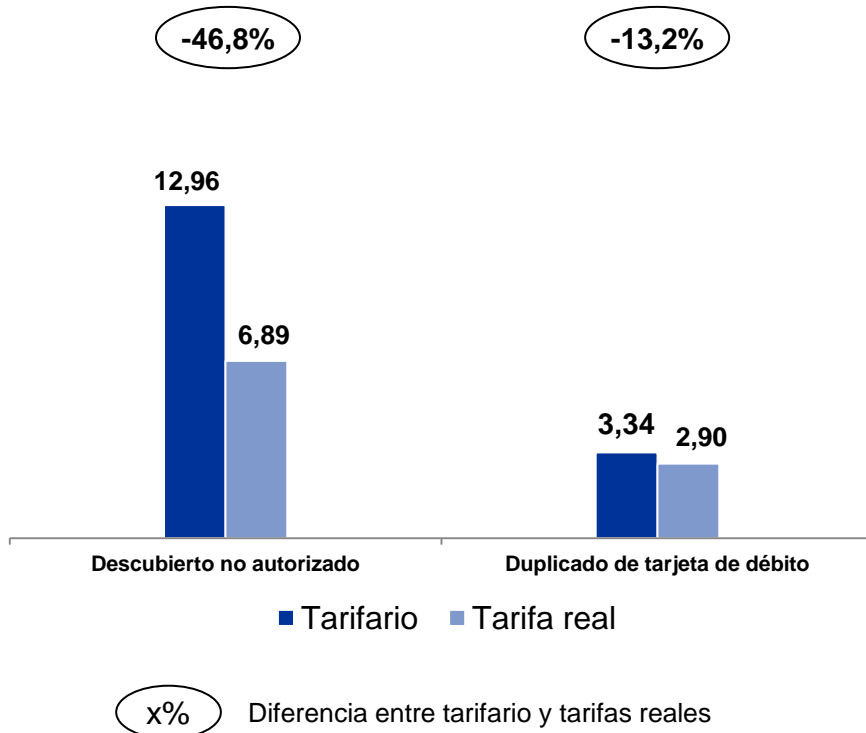
Concepto	Sin impacto en cliente de perfil medio
Retirada de efectivo en cajero propio con tarjeta de crédito	3,70%
Retirada de efectivo en cajero ajeno con tarjeta de crédito	4,58%
Retirada de efectivo en oficina	0%
Retirada de efectivo en cajero propio con tarjeta de débito	0%

Fuente: Eurostat, Banco de España. Análisis Deloitte

El gap de tarifa relativo a excepciones e incidencias supone para el cliente medio un ahorro de un 24,8%, principalmente por el diferencial en descubiertos no autorizados

- Los precios asociados a descubiertos no autorizados concentran la mayor parte del gap en el apartado de excepciones e incidencias
- Para un cliente medio, este desfase puede conducir a un ahorro de 6,52€ anuales

Gap de precios entre los tarifarios oficiales y en los efectivamente repercutidos a la clientela



Conceptos sin gap de tarifa

Concepto	Sin impacto en cliente de perfil medio
Solicitud de extractos adicionales	5,6 €
Duplicado de tarjeta de crédito	3,3 €
Modificación de una domiciliación	0,0
Cancelación de una domiciliación	0,0
Falta de fondos al emitir una transferencia	0,0
Falta de fondos al recibir una domiciliación	0,0
Devolución de cheques	14,4 €

Fuente: Eurostat, Banco de España. Análisis Deloitte

Disclaimer

Si desea información adicional, por favor, visite www.deloitte.es

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, (*private company limited by guarantee*, de acuerdo con la legislación del Reino Unido) y a su red de firmas miembro, cada una de las cuales es una entidad independiente. En www.deloitte.com/about se ofrece una descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Deloitte presta servicios de auditoría, asesoramiento fiscal y legal, consultoría y asesoramiento en transacciones corporativas a entidades que operan en un elevado número de sectores de actividad. La firma aporta su experiencia y alto nivel profesional ayudando a sus clientes a alcanzar sus objetivos empresariales en cualquier lugar del mundo. Para ello cuenta con el apoyo de una red global de firmas miembro presentes en más de 140 países y con aproximadamente 170.000 profesionales que han asumido el compromiso de ser modelo de excelencia.