



Ángel Ron, presidente del Popular, entidad que acaba de lanzar una campaña para captar a un millón de familias.

F. MORENO

La guerra de cifras de clientes se ha instalado en la banca española. Tras anunciar el Santander que había captado medio millón de nuevas nóminas, el Popular lanza un plan con el que aspira a convertirse en el primer banco de un millón de familias. La estrategia pasa por ofrecer rentabilidades por encima de la media, volver a las

hipotecas baratas, devolver una parte de los recibos o del importe de las compras. Pero, ¿hasta qué punto es rentable para la entidad? La clave de esta nueva estrategia comercial está en la vinculación. Tras el cliente fiel hay una preciada fuente de ingresos por comisiones que compensan el bajo tono del margen de intereses.

Depósitos estructurados, fondos de inversión e hipotecas centran la apuesta comercial de las entidades

La banca saca la artillería para captar clientes

■ Esmeralda Gayán

La banca española ha dado con un nuevo filón de ingresos. El caramelo de las entidades financieras ya no son los ahorros, sino las nóminas, los recibos y las tarjetas de crédito. Es ahí donde la banca mejora su rentabilidad en un entorno de tipos de interés a cero, según coinciden los expertos.

“La tendencia es que el margen de intereses se contraiga, y ante ello las entidades buscan vías para compensar a través de las comisiones netas”, explica **Nuria Álvarez**, analista de **Renta 4**.

Pero para “cazar” a esos clientes y amarrarlos, tiene que ofrecer alternativas de ahorro que les den rentabilidad, o financiación a buen precio, en el caso de las hipotecas y

todo tipo de descuentos. Son los llamados ganchos comerciales.

La rentabilidad para los ahorradores es el primero de los ganchos. Es el caso de la nueva Cuenta 123 del **Santander**, que renta al 3 % TAE si el cliente tiene un saldo mínimo de 3.000 euros y la rentabilidad sólo se aplica a los primeros 15.000 euros. Por ahora, la entidad que pre-

Del medio millón de clientes que ha ‘cazado’ el Santander con su cuenta 1,2,3, 135.000 proceden de otras entidades en las que tenían su nómina

side **Ana Botín** ha conseguido captar a medio millón de clientes y prevé alcanzar los cuatro millones de aquí a 2018. Una parte de esos clientes se los “roba” a otras entidades, en concreto, 135.000 corresponden a otros bancos que han trasladado su nómina a Santander.

Por otra parte, la Cuenta Nómina de **Bankinter** renta al 5 % TAE durante el primer año y al 2 % TAE durante el segundo para los primeros 5.000 euros.

Aunque los depósitos tradicionales siguen siendo una pieza clave de la política comercial, dado el carácter mayoritariamente conservador de la clientela, se está produciendo un trasvase hacia otros productos como los estructurados y los fondos de inversión.

De hecho, estos últimos son la

gran esperanza de las entidades financieras españolas para contribuir a la mejoría del negocio y al aumento de los ingresos por la parte que le toca al ahorro. “Los fondos son una preciada fuente de ingresos por comisiones y en ello está la nueva batalla de la captación de recursos de la banca”, señala. Se trata, por tanto, de una prueba más

La idea del Popular es extrapolar su modelo para pymes, donde la entidad domina un 17% del mercado nacional, para llegar a ser el banco de un millón de familias españolas

de que el objetivo de los bancos no es captar ahorros, sino vincular al cliente.

La política de comisiones cero es otro de los ganchos comerciales para captar nóminas. Las entidades ofrecen cuentas gratis, transferencias sin costes o tarjetas sin cuotas de emisión ni de renovación. Algunos bancos, incluso, ofrecen todos estos servicios de forma gratuita sin tener que domiciliar ni la nómina ni los recibos, como **ING Direct**, **Unoe** o **Openbank**.

Otro reclamo consiste en la bonificación de recibos: se pueden conseguir devoluciones del 1, del 2 y hasta del 3 % del importe de los recibos domiciliados.

Se trata de una práctica extendida y habitual típicamente asociada a las cuentas nómina. Así, por ejemplo, la Cuenta Expansión del **Sabadell** devuelve hasta el 3 % de los recibos de la luz, el gas, el teléfono fijo, el móvil e Internet. **Oficinadirecta** también bonifica los mismos recibos, pero sólo con un 2 %. El Santander aún va más allá y también bonifica los recibos de los impuestos locales o los de los colegios, guarderías y ONGs.

El gancho de los descuentos es otro de los más utilizados, tanto para compras online como presenciales. Es el caso del servicio Shopping Naranja de **ING Direct** para titulares de la Cuenta Nómina o Sin Nómina, con descuentos en **Amazon** o **Starbucks**, entre otras marcas, y del Club de Ahorradores Coinc para titulares de la cuenta de ahorro con descuentos en todos los sectores.

Otras entidades, en lugar de ofrecer descuentos directos, devuelven una parte de las compras que se hayan pagado con sus tarjetas. Los descuentos en carburante son muy habituales. La cuenta nómina del **Sabadell**, por ejemplo, devuelve un 2 % al repostar en **Repsol**, **Campsa** y **Petronor**. Otros, como **Bankinter**, devuelven un 2 % del importe de todas las compras pagadas a plazo.

Hipotecas

Aunque la venta de productos de ahorro supone un gran gancho para la clientela, donde realmente gana dinero la banca es con la concesión de créditos, que comienza a salir del letargo, en especial en hipotecas y al consumo.

De hecho, la banca se ha enrolado en una agresiva política comercial en el crédito hipotecario en la que participa la práctica totalidad de las entidades.

La mayoría han anunciado rebajas en sus diferenciales hipotecarios por debajo del 2%,. Es el caso de **Bankia**, que ha pasado del 2 al 1,5%, e incluso algunas se aproximan al 1%. La condición para disfrutar de los tipos más bajos es siempre la máxima vinculación con las entidades, que compensan vía comisiones los bajos márgenes que le reporta el negocio hipotecario.

Por su parte, el **Popular** ha iniciado todos estos ganchos en uno, al lanzar una estrategia para convertirse en “el banco de las familias”, explica **Miguel Ángel Luna**, director de banca de clientes, sobre “Tenemos un plan”, la nueva ofensiva comercial que la entidad lanza oficialmente el día 15 de octubre.

La idea del Popular es extrapolar su modelo para pymes, segmento en el que la entidad domina un 17% del mercado nacional, adaptándolo de forma diferente para los particulares. Para ello, ofrece ventajas como comisiones cero, anticipación de la nómina o pensión y descuentos en luz, combustible o telefonía. Así, la entidad que preside **Ángel Ron** calzula que los usuarios de “Tenemos un plan” podrán ahorrar una media de 400 euros al año gracias a estos descuentos.

El sector se cubre las espaldas ante posibles subidas de tipos

■ A En principio, una subida de tipos de interés sería buena para la banca y para los ahorradores y menos para los hipotecados o endeudados, pero no siempre es así. El impacto depende de varios factores, principalmente, de la relación entre créditos y depósitos de cada entidad, o del riesgo de impago que tenga cada banco en su cartera de créditos.

“Las entidades suelen pedir prestado dinero a corto plazo y conceder créditos a largo. Por ello

se benefician si los tipos a largo son mucho mayores que los tipos a corto, pero si los tipos suben, esta diferencia suele reducirse”, explica **Nuria Álvarez**, analista de **Renta 4**. Los bancos que más se beneficiarían serían, según explica esta experta, los que tienen más depósitos que créditos pendientes de pago, ya que el excedente en depósitos se suele invertir en bonos a corto plazo y en cuanto suben los tipos a corto plazo, las rentabilidades de estos bonos

aumentan. También hay que tener en cuenta la morosidad potencial. Si se produce una subida de tipos, los clientes con créditos bancarios, a excepción de los que tienen contratado un tipo fijo, tendrán que pagar más intereses por sus créditos y eso podría acarrearles problemas financieros. Aunque las primeras subidas no tendrían un efecto directo, ya que los créditos impagados empiezan a aumentar 18 a 24 meses después de que los tipos de interés comiencen a subir, según

explican los analistas. Los expertos creen que las hipotecas, los créditos a empresas y al consumo se verían afectados, lo que obligaría a aumentar las provisiones por pérdidas. No obstante, los analistas señalan que en estos momentos, la banca española tiene cubiertas las espaldas en este sentido. “Estamos muy lejos de repetir los errores del pasado”, señala la experta de **Renta 4**, en referencia al riesgo de una vuelta al excesivo endeudamiento. No

obstante, el FMI alerta de que aunque no es el caso de España, hay otros países que han registrado una importante alza en su endeudamiento, como son Turquía, Chile, Brasil, India, Perú y México, países donde la banca española tiene exposición directa. El ambiente de bajos tipos de interés en las economías avanzadas ha provocado que los inversores se moviesen hacia estos mercados en busca de mayores retornos y una subida de tipos tendría graves efectos.