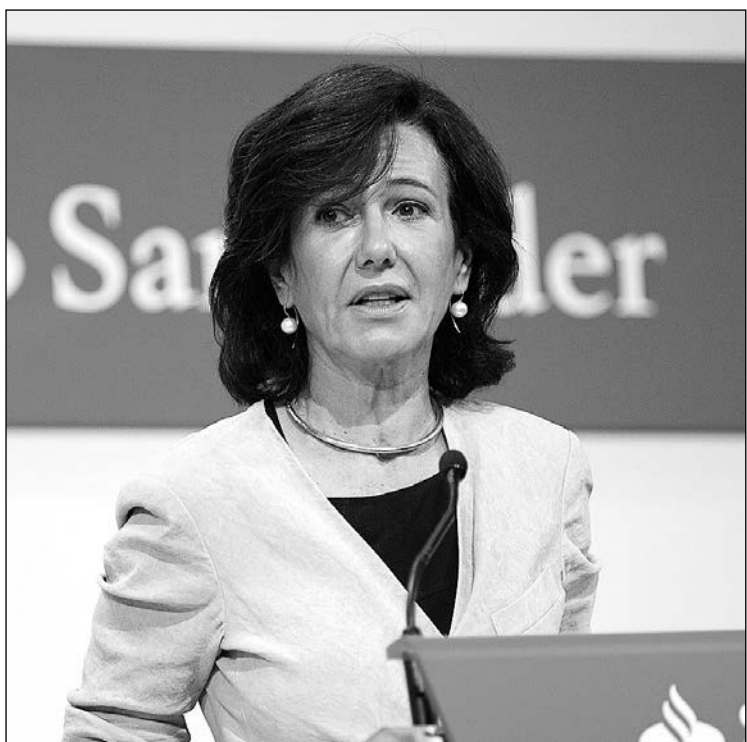


FINANZAS



Ana Botín y Francisco González, presidentes de Santander y BBVA, respectivamente.

Todas ganan clientes. Es lo que aseguran las entidades financieras cuando se les pregunta por el número de cuentas o titulares que disponen en España. Pero las matemáticas no salen. Son datos que apenas facilitan los bancos españoles y, cuando lo hacen, es para decir sólo los que han ganado, pero no los que han perdido a manos de la competencia. Es el caso de los dos grandes. Ambos pierden cuentas corrientes y de ahorro, según

las cifras de la patronal bancaria AEB. Sin embargo, Santander afirma haber *robado* a otras entidades medio millón de clientes con su cuenta 1,2,3, mientras que el saldo de nuevos clientes es de 100.000, lo que hace pensar que los que gana por un lado, los pierde por otro. Por su parte, el BBVA aporta sólo la cifra actual, que es 10 millones de clientes, con lo que no es posible conocer cuántos gana o pierde.

El negocio de Santander y BBVA cae en España, donde pierden nóminas a favor de entidades como Bankinter o ING

Fuga de cuentas para Botín y FG

■ Esmeralda Gayán

Los dos grandes bancos cerraron 2015 con menos cuentas que un año antes, incluido Santander, que lanzó la Cuenta 1, 2, 3 a mediados de año. Es lo que se desprende del Anuario Estadístico de la Asociación Española de Banca (AEB). En realidad, casi todas las entidades pierden cuentas, a juzgar por la información pública de la patronal bancaria.

Según este informe, las entidades inscritas en la patronal - que no incluyen a los bancos surgidos de las antiguas Cajas - sumaban en total a finales del año pasado 27,5 millones de cuentas en España, de las cuales 12 millones son cuentas corrientes y de 15,5 millones de ahorro. Eso supone un descenso del 20% respecto a un año antes, 2014, cuando había un

total de 34,1 millones de cuentas. Es decir, la banca perdió durante el pasado ejercicio una de cada cinco cuentas abiertas un año antes.

Sin embargo, las entidades, lejos de reconocer esta fuga de clientes, afirman que los ganan. Así, el Santander en su memoria anual indica que en 2015 contó con 12,7 millones de clientes en España, 100.000 más que el ejercicio anterior. No obstante, la entidad que preside Ana Botín habla de que sólo con la cuenta 1,2,3 que lanzó a mediados de 2015 ha conseguido captar a 1,5 millones de clientes, de los cuales casi medio millón fueron captados de otras entidades. La conclusión que surge es, por tanto, si ganó cien mil clientes y sólo con su cuenta estrella conquistó a medio millón de particulares de otras entidades, eso significaría que

los otros 400.000 que restan se fueron a la competencia.

Siguiendo las cifras de la AEB, el Santander contaba a finales de 2015 con 7,3 millones de cuentas de pasivo - incluyendo corrientes y de ahorro - frente a las 7,4 con las que contaba un año antes. Por su parte, BBVA pasó de los 7,6 millones a los 7,5. Es decir, los dos perdieron cuentas en el último año, concretamente, el banco rojo 160.000 cuentas menos

Las entidades adscritas a la AEB sumaban a finales de 2015 un total de 27,5 millones de cuentas en España, lo que supone un descenso del 20% respecto a un año antes

y el azul 88.000 cuentas menos, según el anuario estadístico.

A pesar de que el número de clientes no es igual al número de cuentas, las cifras de la AEB pueden darnos una idea de hacia dónde va el negocio. Lo cierto es que ninguna entidad reconoce haber perdido ni cuentas ni clientes. Así, Bankia, por ejemplo, afirma haber captado 109.000 clientes en el último año, hasta alcanzar los 7 millones.

Por su parte, ING Direct, que acaba de presentar resultados trimestrales, presume de elevar su base de clientes en España un 6,14% hasta septiembre de 2016, lo que equivale a ganar 201.147 clientes en el último año, según ha informado la entidad, que ya supera los 3,5 millones de clientes en nuestro país. Pero además, los clientes para los que la enti-

dad es su banco principal, son ya 1,6 millones. Unas cifras que concuerdan con lo que señala el anuario estadístico citado, al menos en la tendencia positiva, ya que según dicho informe, el banco del león habría ganado casi 400.000 cuentas en España el pasado ejercicio.

Una cifra similar a la que gana el Popular, que también es de los que aumenta su base de clientes. Sobre todo, gracias a su filial Banco Popular-e, ahora denominada WiZink, el número de cuentas corrientes y de ahorro pasó de 22.000 a 478.000 cuentas, mientras que los clientes de Popular y otras filiales del grupo cerraron cuentas.

Frente a los dos grandes bancos españoles, las entidades financieras con menos oficinas y las más volcadas en crédito al consumo lideran la captación de nuevas cuentas

En la misma línea, Bankinter sí es de las que ganan cuentas, al pasar de las 716.000 de 2014 a las 756.000 del pasado año, es decir, 40.000 cuentas más según los datos de la patronal.

De todo esto se extrae una conclusión: las entidades con menos oficinas y las más volcadas en crédito al consumo lideraron la captación de nuevas cuentas durante 2015. Así, el caso de Evo Banco es similar, ya que la entidad controlada por Apollo ha comprado diversas carteras en los últimos meses, además de atraer en total 179.000 clientes a través de la Cuenta Inteligente.

Completan el ranking de las entidades que más captan dos bancos que apenas oficinas y cajeros. Entre ellas se encuentra Self Trade Bank que, con sólo dos sucursales, abrió 60.000 nuevas cuentas.

Otras entidades directamente explican que no suelen ofrecer el dato del número de clientes, o lo aportan a cuentagotas. Así, el BBVA, a pesar de que incluye el dato en ningún documento público, señala a este medio que tiene 10 millones de clientes en la actualidad, sin ser posible conocer otra cifra anterior a esta fecha para ver la evolución.

Científicos digitales

Otra cuestión son los clientes digitales, la gran apuesta de Francisco González y en los que el banquero sí saca pecho. El banco azul cuenta con 3,5 millones de clientes digitales en España, frente a los 2,7 millones de los que disponía el Santander en junio de 2016, es decir, 800.000 más a favor de FG.

Además, el banco vasco presume de tener 2,6 millones de clientes que operan por móvil y por otra parte, la plataforma de la entidad ha multiplicado por seis el número de transacciones en diez años, según los datos que acaba de hacer públicos la directora de BBVA España, Cristina de Parias, en la presentación del nuevo servicio "Alta Inmediata", que permitirá abrir una cuenta bancaria desde el móvil con un selfie y una fotografía del DNI.

Por su parte, el consejero delegado, Carlos Torres Villa señalaba en la presentación de resultados del tercer trimestre que las ventas digitales supusieron en España en el primer trimestre más de un 12% de las ventas totales, creciendo de manera importante, casi un 40% frente al ratio del año pasado. Para Torres son, de hecho, los clientes los que están indicando claramente el camino a seguir, "que es el camino que hemos tomado en el banco", porque los clientes están utilizando crecientemente los canales digitales.

BBVA permite abrir una cuenta desde el móvil con un 'selfie'

■ A BBVA ha lanzado el servicio 'Alta Inmediata', que permitirá abrir una cuenta bancaria desde el móvil con un 'selfie' y una fotografía del DNI, en un proceso que contará además con la comprobación de la identidad por parte de un gestor a través de una videoconferencia. El objetivo del banco pasa por facilitar y agilizar el alta de nuevos clientes evitando el "papeleo", lo que posibilitará abrir una cuenta en "cinco minutos", según ha

explicado el director de Transformación Digital de BBVA España, Gonzalo Rodríguez. El nuevo servicio, que lanza un banco en España por primera vez, se basa en un procedimiento de verificación de la identidad del cliente mediante el reconocimiento biométrico, que compara la coincidencia de la imagen del DNI y del 'selfie'. Para los ciudadanos extranjeros el proceso de alta se podrá realizar con la tarjeta de

residencia. Los usuarios que deseen hacerse clientes de BBVA podrán hacerlo desde el móvil accediendo a bbva.es o descargando la 'app' de BBVA, que contiene esta nueva funcionalidad de 'Alta Inmediata'. Los nuevos clientes no pagarán comisiones de administración ni de mantenimiento por su cuenta y obtendrán además una tarjeta de débito sin cuota anual. Una vez que se abre la cuenta, el usuario podrá domiciliar los recibos

simplemente con una fotografía. Además, podrá pagar, firmar contratos a distancia y disponer de dinero en efectivo sin tarjeta. La legislación europea y española, a través de la Ley 20/2010 de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, obliga a identificar al cliente para comprobar su identidad. Este proceso se desarrolla tradicionalmente de tres formas: mediante la presencia física del

cliente en la oficina; el envío de un mensajero a su domicilio o cotejando los datos de otra cuenta bancaria en otra entidad. Ahora, la autoridad supervisora ha permitido un nuevo proceso de identificación no presencial, basado en una llamada por videoconferencia. El banco ha desvinculado este nuevo servicio de un intento de ahorrar costes y ha avanzado que la entidad prevé aumentar los 800 gestores remotos con lo que cuenta en la actualidad.