# BBVA reclamaciones comisiones, administración, cancelación cuentas y tarjetas

Escrito por Confungido - 11/11/2012 17:08

---

BBVA, problemas, reclamaciones, reclamar comisiones, cuotas, administración, mantenimiento, cancelación de cuentas y tarjetas

Cuento mi espeluznante aventura para que todo aquél que se le ocurra meterse en BBVA tenga muy clarito lo que le va a costar cuando quiera salir.

Tras 6 años de aportar mis nóminas y ahorros a BBVA, oficina en Madrid, solicito oferta para invertirlos en un depósito a plazo a 12 meses sin vinculaciones, no consigo más del 2,40% TAE a pesar de que soy muy insistente, cuando, en estos momentos, la mayoría de entidades de primera línea de solvencia como analizo más adelante, ofrecen rentabilidades muy superiores en idénticos productos, y eso que no soy su cliente, como sí ocurre con BBVA, lo que me obliga naturalmente a mover estas cantidades y solicitar la cancelación de mis cuentas en BBVA. Pues bien, durante los días siguientes la respuesta de BBVA es la siguiente en forma de cargos en mi cuenta:

Comisión semestral de administración de cuenta corriente 19 euros (se trata de una cuenta corriente completamente normalita, no tengo nada más)
Comisión o cuota anual de tarjeta de débito 18 euros.
Comisión de cancelación de cuenta corriente 16 euros.
Total, lo que me cuesta salir de BBVA 53 euros mínimo
(He tenido suerte de que no me han cargado los otros 19 euros semestrales que completarían el coste anual de mantenimiento lo que pondría el asunto en 72 euros, que para los tiempos que corren es bastante más que sustancial)

No sé si esto es normal, o sólo le pasa a unos pocos y si opináis que se puede hacer algo en Atención al Cliente, lo que he tramitado hoy, con intención de reclamar posteriormente en el Banco de España (las reclamaciones con resultado no satisfactorio para el cliente, realizadas desde el BdE, se publican periódicamente, y suponen un evidente problema de imagen para la entidad). Todas estas comisiones normalmente son inevitables a la hora de contratar un producto, figuran en los contratos o libros de tarifas, generalmente no se aplican, hasta que BBVA te dice que eso es lo que cuesta salir de sus garras. Que conste que llegué al acuerdo verbal con la persona con quien contraté la cuenta corriente normalita, que debido a la cuantía de los importes quedaría exento de cualquier comisión, como contraste, he cancelado simultáneamente cuentas con Banco Santander con idénticas características y no me han cobrado ninguna de las comisiones que BBVA sí me ha cobrado, en fin, esto suena a secuestro, en el que uno tiene que pagar si quiere que le dejen libre… ¿Es posible que a fecha de hoy, si entras en la web de BBVA, abajo, en tarifas y otros servicios, pinchando en CODIGO DE CONDUCTA aparezca en lugar de este documento, el siguiente texto?

La página que solicita no existe.
Es posible que haya caducado o que no se haya escrito correctamente su URL.
Disculpe por las molestias.

¿Es posible que este pequeño aspecto aparentemente sin importancia, realmente explique estas comisiones que me han cargado? Evidentemente cualquier cosa que no figure por escrito en los contratos y que BBVA sólo nos diga verbalmente hay que considerar que no la van a cumplir, así quedamos del lado de la seguridad. A partir de esto, es evidente que hay que leerse en profundidad todas las páginas de lo que contratéis, condiciones generales, particulares, libro de tarifas tanto de la cuenta depósito como de la asociada y de la tarjeta.

Por cierto, recibo al día siguiente, a mi nombre, un folleto alargado de publicidad de BBVA, donde pone literalmente entre otras cosas:

Es normal
que no pague comisiones
donde tiene su dinero

Cuando ocurren estas cosas es difícil no partirse de risa, aunque uno sea serio. En mi pueblo, a cualquiera que hace estas cosas se le llama mentiroso, aunque a mis paisanos, tras ver el devenir de estos acontecimientos, estoy seguro que les parecería además que BBVA pretende intencionadamente reirse en tu cara, en fin, no parece lógico que una empresa con esta falta de ética en el trato a sus clientes pueda mantenerse como relevante a nivel nacional, dice muy poco del BdE, que lo permite.

Me temo que BBVA sólo entiende de dinero, no de personas, lo explico sencillamente.

La estima me que tenía BBVA como cliente simplemente valía un 2,40% TAE, hasta que le llegaron las OTEs de otras entidades que indico más adelante, momento en el que la estima que tenía BBVA por mi dinero valía el 3,80% TAE contraofertado, teniendo en cuenta, que en estos momentos, la TAE está llegando en algunas entidades hasta el 4,60 y 4,70, siendo habituales, TAEs en torno al 4,00 en entidades de primera línea nacional, resulta que después de bastantes años de aportar a esta entidad nóminas y ahorros, en definitiva, confianza, la estima que BBVA tiene por sus clientes, es bastante inferior a la que muchas otras entidades tienen por aquellos que ni siquiera son sus clientes y, teniendo en cuenta el trato y las formas que demuestran a la hora de irte por un motivo claramente objetivo como explico a continuacion, confirma que BBVA sólo entiende de dinero y no quiere saber nada de personas.

Hay un motivo claramente objetivo para no contratar los depósitos a plazo de BBVA, la peligrosidad de la combinación de dos de sus claúsulas. La primera, la necesidad de un preaviso de 30 días para cancelación anticipada, y la segunda, la fuerte penalización establecida en el caso de cancelación anticipada, que afecta al propio capital invertido, siendo especialmente severa esta afección en los primeros 7 meses del depósito, al aplicarse sobre el capital desde cancelación hasta vencimiento. La primera, obliga a limitar el importe a 100.000 euros para tener la seguridad de no poner en riesgo cantidades superiores frente a una eventual necesidad de ejecución del FGD y la combinación de ambas claúsulas viene a significar, que frente a un eventual incidente financiero durante 2013, no sólo perderíamos las cantidades que superen los 100.000 euros, sino también parte del capital invertido, lo que a efectos de riesgo de inversiones en depósitos a plazo, situa a BBVA, al mismo nivel de riesgo que una entidad de baja solvencia.

Sin embargo, en estos momentos es fácil encontrar depósitos a plazo 12 meses en entidades financieras de primera línea nacional, que al igual que BBVA quedan encuadradas en el grupo 0 del reciente informe de Oliver Wyman de octubre de 2012, al no necesitar ayudas públicas en el peor escenario previsto, como Openbank (Online de Santander), Bankinter o Activobank (Online del Sabadell), eso sí, con rentabilidades muy superiores y también cubierto por el Fondo de Garantía de Depósitos.

En el caso de Bankinter, hay que tratarlo a través de sus oficinas, yo he conseguido, y aprovechado, por estas fechas para 12 meses un 3,90% TAE (3,90% TIN), con liquidación de intereses a vencimiento, posibilidad de cancelación anticipada sin preaviso, y, en este caso, penalización por remuneración al 0,25% TAE sólo por los días contratados, lo que no afecta al principal invertido. Sí es verdad que la oferta cambia entre oficinas, pero parece limitarse sólo a leves variaciones en el TAE propuesto, en mi caso me han ofrecido en otra el 3,75% TAE. En este caso, no he conseguido que me quiten, ni me rebajen, la comisión de mantenimiento de 45 euros anuales de la cuenta asociada, pero como digo,

todo perfecto, no se puede, aunque esto, para importes altos prácticamente no afecta a la TAE de la operación. En cualquier caso las recomendaciones del BdE de eximir de costes los productos asociados obligatoriamente a los contratados como es el caso de la cuenta corriente, me comentaron en Bankinter que les parecen muy bien, sólo eso. La tarjeta de débito tiene coste.

Para aquellos que anden con dudas, Bankinter no pertenece al Grupo Santander, se desligó completamente hace unos 30 años, de forma que las cantidades que depositemos en Bankinter no se sumarán a las que tengamos en cualquier otra entidad del Grupo Santander cara a la cobertura del FGD, cosa que es importante tener en cuenta en el resto de entidades, debido a la gran concentración en grupos que se está produciendo desde el comienzo de la crisis.

En el caso de Activobank, como en todo depósito a plazo online, nos vamos a evitar imprevistos, las condiciones particulares y generales son al detalle, de conocimiento general. En mi caso, he contratado un depósito a plazo de 12 meses, tengo el 4,10% TAE (4,04% TIN) con liquidación trimestral de intereses, pero aquí hay una claúsula delicada, es posible la cancelación anticipada pero es necesario un preaviso de 35 días, lo que, en caso de un empeoramiento severo del escenario financiero durante el próximo año, obliga a limitar el depósito a 100.000 euros. Aplican también una penalización en forma de 2,00% TAE pero sólo por los días contratados, lo que no afecta al principal invertido. Esto es la mejor opción por ambas partes, dado que supone reconocer el derecho a retirar mi dinero por alguna urgencia, pero también el daño que se le produce a la entidad al romper el acuerdo de cesión del mismo por el período contratado (inversiones que hayan hecho) lo que en definitiva se arregla simulando la remuneración de una cuenta corriente. En este caso, la cuenta corriente asociada, no admite domiciliaciones ni recibos. El problema que suscita en algunos la renovación automática, no es ningún problema, vas al día siguiente del vencimiento y lo cancelas sin más. La cuenta corriente asociada además no lleva comision de mantenimiento. La tarjeta de débito tiene coste.

En el caso de Openbank, quitando que son bastante lentos en la contratación del depósito a plazo, en mi caso, la contratación de los depósitos de Bankinter y Activobank llevaron sólo los 4 días legalmente establecidos desde que se ingresa la órden OTE en el sistema, en el caso de Openbank, el asunto me llevó 15 días, además de los dos días siguientes (total 17 dias) en que la web no me permitía hacer ningún tipo de transferencia entre mis cuentas, para lo que tuve que dedicar a un 900 unos 20 min del coste de mi telefono para arreglar el asunto. En mi caso, contraté el depósito a plazo de 12 meses con un 3,70% TAE (3,70%TIN), no es de las mejores rentabilidades pero detrás hay mayor seguridad y sinceramente, en estos momentos en el equilibrio entre rentabilidad y seguridad debe pesar más la seguridad. La liquidación es a vencimiento, y se permite la cancelación anticipada sin preaviso con penalización del 0,5% TIN de remuneración por el período contratado, lo que no afecta al principal invertido. Lo que sí es importante tener en cuenta es la claúsula de mantenimiento de posiciones globales desde contratación a vencimiento del mismo, que podría dar un buen susto, aunque, explicitamente, sólo afecta a Openbank, sin tener en cuenta el resto del Grupo Santander. Por lo demás no hay ninguna comisión, ni de tarjeta de débito, ni de mantenimiento ni de cancelación del mismo, ni de la cuenta corriente asociada. Ésta última permite tarjeta de débito gratuita, domiciliaciones de recibos e ingresos sin comisiones (por escrito) por lo que parece la más interesante para uso diario.

En los tres casos que he comentado, no se obliga a ningún tipo de vinculación con la entidad.

Por último, es interesante observar las diferencias entre Santander y BBVA en relación a las OTEs, que legalmente no conllevan coste, Santander sí cobra por cada OTE, independiente de su importe, una comisión de 0,36 euros en concepto de gastos de comunicación y BBVA no cobra nada, evidentemente esas cantidades son ridículas en comparación del coste por permitirte salir de BBVA que he indicado antes.

Espero que la dedicación que he tenido a este artículo os permita a todos los que tengan la paciencia

de leerlo por completo, la posibilidad de defender mejor vuestros derechos a la hora de tratar con los bancos.

==========