

Siete de los 12 mayores bancos españoles no muestra suficiente información de sus hipotecas en sus webs

- El 60% de los mayores bancos españoles por volumen de activos no ofrece suficiente información en su página web para que el consumidor pueda comparar las condiciones de sus hipotecas sin necesidad de acudir a una sucursal
- Solo La Caixa, Banco Sabadell, Catalunya Caixa, Ibercaja y Bankinter muestran información sobre su catálogo de hipotecas, el diferencial que aplican, las comisiones, el plazo de amortización y el porcentaje máximo que financian
- La mayoría de las entidades reconoce que ya no cuenta con hipotecas estándar, sino que cada una se negocia individualmente

Madrid, 6 de noviembre de 2013. Kelisto, la web del ahorro, ha analizado la información sobre hipotecas que ofrecen 12 de las principales entidades financieras españolas en sus webs. Según las conclusiones de este análisis, la mayor parte de la banca solo ofrece información básica en sus canales *online* (como el nombre de los productos o el plazo de amortización), pero un 60% del total no muestra datos fundamentales para el usuario a la hora de decantarse por una u otra oferta, como el diferencial a aplicar (el porcentaje que se sumará al euríbor y que determina el interés final a pagar) o las comisiones.

En concreto, siete de las 12 mayores entidades del país por volumen de activos (el 58,3%) no muestran en sus páginas web los datos más relevantes para que el consumidor pueda comparar correctamente las condiciones de las diferentes hipotecas (su **catálogo**, el **diferencial**, las **comisiones**, el **plazo de amortización** y el **porcentaje máximo que se financia**) y emplazan al cliente a acercarse a una sucursal para obtener información personalizada. Esta tendencia resulta especialmente llamativa si se tiene en cuenta que el número de consumidores que utiliza la banca electrónica en España ha crecido un 75% entre 2007 y 2013.¹

Qué información aportan los bancos en sus webs

Según el análisis elaborado por Kelisto, solo **La Caixa, Banco Sabadell, Catalunya Caixa, Ibercaja y Bankinter** muestran en sus páginas web información sobre su catálogo de hipotecas, el diferencial aplicado, las comisiones, el plazo de amortización y el porcentaje máximo de financiación. En el resto de los casos, las páginas web no muestran alguno de estos datos, sobre todo los referidos al diferencial y a las comisiones.

En las 12 entidades analizadas, la información que se oculta con más frecuencia es la relacionada con el diferencial, que no aparece en el 60% de los casos. El 42% del total tampoco muestra información sobre las comisiones aplicadas y un 25% hace lo mismo con los datos sobre el porcentaje máximo que se financia. En cambio, solo hay un caso en el que no se muestra información sobre el plazo máximo de amortización.

“Este déficit de transparencia se produce en un momento en el que cada vez se conceden menos hipotecas y a un precio más caro. El número de hipotecas constituidas mensualmente sobre viviendas ha caído casi un 80% desde el inicio de la crisis, al pasar de los 56.020 préstamos que se concedieron en agosto de 2008 a los 12.147 del mismo mes del presente ejercicio. Y solo en lo que va de año, el descenso mensual ha sido del 52,2%. Además, desde el pasado mes de enero, el diferencial medio que se suma al euríbor ha pasado del 2,60% al 3,212%, lo que supone un incremento de 0,612 puntos porcentuales. La subida ha sido aún

mayor si lo comparamos con los datos del mismo mes de 2012, cuando el diferencial medio tan solo era del 2,091%”, destaca Estefanía González, responsable de Finanzas Personales de Kelisto³.

Las entidades que muestran menos información son **BBVA** y **Banco Popular**, que tan solo muestran datos sobre el plazo máximo de amortización en sus páginas web. A continuación, se sitúa **Banco Mare Nostrum (BMN)**, que tan solo pone a disposición del consumidor información sobre el plazo máximo de amortización y sobre su catálogo de préstamos.

ENTIDAD	¿Qué información facilitan en su página web?				
	¿Tienen catálogo de hipotecas?	Diferencial*	Comisiones**	Plazo amortización	% que financian
<u>BANCO SANTANDER</u>	SÍ	NO	NO	SÍ	SÍ
<u>BBVA</u>	NO	NO	NO ¹	SÍ	NO
<u>LA CAIXA</u>	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
<u>BANKIA</u>	SÍ	NO	NO	SÍ	SÍ
<u>BANCO SABADELL</u>	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
<u>BANCO POPULAR</u>	NO	NO	NO	SÍ	NO
<u>CATALUNYA CAIXA</u>	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
<u>IBERCAJA</u>	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
<u>NOVAGALICIA BANCO</u>	SÍ	NO ²	SÍ	SÍ	SÍ
<u>BANKINTER</u>	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
<u>BMN (BANCO MARE NOSTRUM)</u>	SÍ	NO	NO	SÍ	NO
<u>KUTXABANK</u>	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ

Fuentes y metodología: ver anotación 2 al pie

En este contexto, el Banco de España recomienda a los consumidores que no se precipiten a la hora de elegir la entidad con la que contratarán su hipoteca y que, antes de tomar una decisión, comparen “con mucho cuidado” las distintas ofertas del mercado. Sin embargo, el regulador no dispone de ningún mecanismo para facilitar esa tarea. Las entidades financieras no están obligadas a publicar información detallada sobre sus préstamos hipotecarios en los medios de comunicación o en sus páginas web. El primer documento donde el consumidor puede encontrar información más detallada es la Ficha de Información Precontractual (FIPRE) y la ley solo obliga a la banca a facilitarlo de forma gratuita y orientativa en sus canales de comercialización. Es decir, en el caso de las hipotecas, exclusivamente en sus sucursales, ya que ninguna se vende por Internet⁴.

Las hipotecas estándar, cada vez menos frecuentes

Entre los motivos que explican esta falta de información en las webs de las entidades financieras se encuentra la desaparición de las hipotecas estándar⁵. Según el análisis de Kelisto, solo una tercera parte

de las entidades analizadas (Banco Santander, Banco Sabadell, Novagalicia Banco y Bankinter) asegura seguir ofreciendo este tipo de préstamos. El resto asegura que prefiere negociar las condiciones con cada cliente en función de su situación particular para hacerle una oferta personalizada, lo que obliga a los usuarios a acudir físicamente a las oficinas bancarias para conocer toda la información y poder sopesar cuál es la que más le conviene.

“La banca utiliza una serie de requisitos para conceder (o no) una hipoteca, o para ofrecerla en condiciones más o menos ventajosas para el consumidor. La falta de transparencia sobre cuáles son esos criterios y cómo bonifican o penalizan provoca que el cliente esté más indefenso y que sea incapaz de medir si lo que le ofrecen es realmente una buena oferta o si es peor de lo que pueden ofrecerle a cualquier otro cliente”, subraya Estefanía González.

Cinco consejos para contratar una buena hipoteca:

- 1. Antes de firmar, analizar toda la información:** antes de firmar el contrato, hay que examinar varios documentos. En primer lugar, la **publicidad** que ofrecen todas las entidades permite conocer, a grandes rasgos, las condiciones de sus hipotecas. Para realizar una comparación más detallada, hay que solicitar la **Ficha de Información Precontractual (FIPRE)**, que tiene carácter orientativo y que cada entidad debe entregar de forma gratuita. Una vez elegida la oferta más interesante, hay que pedir a la entidad la **Ficha de Información Personalizada**, en la que deben estar detalladas las condiciones particulares para cada cliente. Por último, una vez tasado el inmueble, hay que solicitar la **oferta vinculante**, que incluye aspectos como el coste del préstamo, los intereses que tendrás que pagar, las comisiones o el tipo de interés aplicado.
- 2. Calcular el interés a pagar:** para echar cuentas, hay que tener en mente tanto el tipo de interés de referencia (normalmente, el euríbor) y el diferencial que la entidad va a sumar a esa referencia: por ejemplo, euríbor+2%. En muchos casos, las entidades también establecen un tipo fijo que habrá que pagar durante los primeros meses de vida del préstamo.
- 3. Ojo a lo que esconde el diferencial:** en muchos casos, para conseguir un diferencial que a priori parece atractivo, las entidades exigen a sus clientes que contraten productos que implican un coste, como seguros o planes de pensiones.
- 4. Huir de las cláusulas abusivas:** el Colegio de Registradores de la Propiedad ha detectado hasta 35 tipos de cláusulas abusivas en los contratos hipotecarios, por lo que es esencial examinar si el tuyo incorpora alguno.
- 5. Prestar atención a las comisiones:** las entidades pueden cobrar comisiones al formalizar una hipoteca (de estudio y de apertura), al hacer cambios en el contrato (por modificación de condiciones, novación modificativa, amortización anticipada, etc.) y cuando termine la operación (por cancelación anticipada, subrogación...). Algunas están limitadas por ley, como la comisión de subrogación (0,5% si la hipoteca se firmó después de 2003) o la compensación por desistimiento (0,5% de lo amortizado anticipadamente, si la amortización se produce dentro de los cinco primeros años de vida de la operación, o 0,25% de lo amortizado anticipadamente, si la amortización se produce después).



Nota de prensa

Para más Información:

Kelisto.es	Cohn & Wolfe
91 447 26 76 / 661 870 126 rrpp@kelisto.es	91 531 42 67
Cristina Rebollo, Directora de Comunicaciones Estefanía González, Responsable de Finanzas Personales	Marta Velasco – Juan Manuel Dorte kelisto@cohnwolfe.com



Fuentes:

1. Estudio de la escuela de negocios Online Business School, 2013. marketingnews.es/tendencias/noticia/1071628029005/uso-banca-electronica-espana-crece-75-2007.1.html
2. Webs de las 12 mayores entidades del país por volumen de activos (según datos de la AEB, la CECA y las propias entidades) a 16/10/2013. El análisis considera que si muestra la información de cualquiera de los apartados si, al menos, la entidad lo hace en una de las hipotecas variables de su catálogo y siempre que la información aparezca en el apartado de la web habitual para ello (en muchos casos, en su sección de "Productos"). *Un SI en este apartado significa que muestra el diferencial a aplicar, bien sea como un porcentaje determinado, una horquilla de porcentajes, un máximo o un mínimo. **Un SI en este apartado significa que muestra información sobre más de una comisión (para evitar contabilizar la información sobre comisiones que simplemente aparece como un gancho promocional, del tipo "sin comisión de XX") 1 Solo menciona que no tiene comisión de apertura; 2 El estudio considera que la entidad no muestra su diferencial porque la única información disponible (la de la FIPRE que se puede descargar en su web) no es suficientemente clara. En el apartado de "Tipo de interés" no se explica cuál es su diferencial y tan solo se menciona un 2,8% en el ejemplo de la TAE que se expone más adelante, sin explicar si se trata del diferencial a aplicar siempre o si es un mínimo o un máximo.
3. INE ine.es/daco/daco42/daco426/h0813.pdf; Bankimia: bankimia.com/blog/el-diferencial-medio-de-las-hipotecas-se-encarece-en-061-puntos-desde-enero ; bankimia.com/blog/euribor-septiembre-2012/
4. Banco de España: bde.es/clientebanca/productos/hipotecas/contratacion/contratacion.htm
- 5 Por hipotecas "estándar" se consideran aquellas que tienen unas condiciones fijadas de antemano, aunque luego puedan variar en función de las especificidades de cada cliente.

Sobre Kelisto.es

Kelisto es un servicio online gratuito e independiente para ayudar a los consumidores a ahorrar en sus facturas del hogar y defender sus derechos mediante investigaciones periódicas, herramientas de comparación de precios y una gran comunidad activa de personas que buscan un consumo inteligente en ámbitos como seguros, comunicaciones y finanzas personales.

[Kelisto](#) se lanza en España para revolucionar el espacio de los comparadores de precios con un concepto único en el mercado que, ante todo, quiere combatir la apatía del consumidor, ser un motor de cambio para el consumo inteligente y estimular el ahorro con el fin de fomentar la competitividad de los proveedores. Apostamos por un servicio imparcial, transparente y sencillo que ofrezca de una **manera rápida y eficaz** la información que se busca. Con este fin facilitamos:

- **Herramientas de comparación** de precios objetivas y fáciles de usar que permiten comparar un gran número de productos en un único lugar.
- **Artículos independientes de calidad** basados en la investigación más detallada y elaborados por profesionales y expertos.
- **Una comunidad activa de personas** donde se puede compartir información, denunciar problemas y ayudar a otros consumidores a ahorrar dinero.

[Kelisto](#) cuenta con un equipo de más de 20 personas y está respaldada por un grupo de inversión británico con una amplia experiencia previa en Internet.