

Preferimos la sencillez

Los productos transparentes, fáciles de operar
y sin comisiones y costes ocultos son los que nos
hacen valorar mejor a nuestras entidades bancarias.

Y, según nuestra encuesta, la banca
on line se sitúa en las primeras posiciones.

No es ningún secreto que la imagen de las entidades bancarias no pasa por su mejor momento. Políticas como la comercialización por parte de algunas de ellas de participaciones preferentes, que resultaron ser desastrosas para los ahorradores, han contribuido a deteriorarla. Una desconfianza que ayuda a explicar lo que nuestros encuestados esperan hoy de sus bancos. Buenas condiciones, por supuesto. Pero, por encima de todo, productos sencillos, sin complicaciones y que no acaben suponiendo cargos inesperados. Algo que, en estos momentos, parece ofrecer mejor la banca por internet: los diez primeros de nuestra tabla de satisfacción operan principal o exclusivamente on line. Además, despuntan los modelos con elementos alternativos. Triodos Bank, una entidad que pretende distinguirse como banca ética y sostenible, ocupa el segundo lugar con una nota de 83 puntos, mientras que una cooperativa de crédito, la Caja de Ingenieros, cierra el podio. En cambio, no parece que las grandes entidades bancarias, pese a su extensa red de oficinas, garanticen un servicio óptimo a sus clientes. Todas ellas pululan de la mitad del ranking hacia abajo. Las mejor situadas, Banco Sabadell y BBVA, no pasan del aprobado alto, a La Caixa le falta poco para suspender y Bankia

pena en el fondo de la tabla. La diferencia, además, es sustancial. ING Direct, la mejor valorada, junto con Triodos, logra 83 puntos sobre 100, mientras que la susodicha Bankia se queda en 46. En realidad, lo que más diferencias marca es la existencia o no de desacuerdos en la relación con la entidad. Principalmente, discrepancias con las comisiones cobradas. Y es que mientras que la incidencia de este problema entre las entidades mejor clasificadas es residual, en Caja Murcia alcanza al 50 % de clientes. Esa falta de transparencia, así como los intentos de vendernos productos dudosos y que no se quieren o necesitan se traduce de forma bastante directa en descontento. ▶

**ING DIRECT,
TRIODOS Y
LA CAJA DE
INGENIEROS SON
LAS ENTIDADES
MEJOR
VALORADAS**



8 La rentabilidad no lo es todo:
fuera cuentas problemáticas

10 Endeudados pero contentos.
Tarjetas, préstamos e hipotecas

NUESTRO ESTUDIO

Más de 8.000 socios hablaron

Con la intención de evaluar el grado de satisfacción de los socios de OCU con sus entidades bancarias, nos hemos dirigido a ellos. En total hemos obtenido más de 8.000 respuestas que nos permiten conocer con mucho detalle tanto su valoración general de los bancos como de sus principales productos: cuentas corrientes, cuentas de ahorro, tarjetas de crédito, préstamos hipotecarios y préstamos personales.

Nos ha interesado específicamente saber si los encuentran transparentes, si son fáciles de operar, qué opinan de su servicio de atención al cliente y si cobran comisiones u otros gastos de mantenimiento. También queríamos conocer cuáles son los problemas más recurrentes con los que se han encontrado y cuáles son aquellos que más condicionan la satisfacción final.

SATISFACCIÓN CON SU BANCO

Entidad	Transparencia	Facilidad para operar	Gastos y comisiones	Atención al cliente	SATISFACCIÓN GLOBAL	% de socios que tuvo algún problema
ING Direct	82	84	90	80	83	11
Triodos	86	77	80	82	83	11
Caja Ingenieros	79	85	82	85	82	11
EVO Banco	79	80	88	78	78	16
Selfbank	75	79	80	76	76	15
Openbank	74	80	82	74	75	23
ActivoBank	72	77	86	75	75	16
Bancorreo	70	72	80	78	73	32
Uno-e	71	76	84	70	72	21
iSantander.com	68	74	79	67	72	27
Banco Espirito Santo	68	69	70	74	69	14
Caja Rural de Navarra	67	73	58	74	68	36
Bankinter	64	75	60	70	66	38
Deutsche Bank	62	70	62	71	66	40
Caja Laboral Kutxa	60	69	52	72	64	31
Oficinadirecta.com	67	66	70	62	63	67
Caja Rural de Asturias	60	71	51	73	63	35
Barclays Bank	59	65	59	66	62	52
Bancopopular-e.com	61	65	66	65	62	49
Citibank	58	63	59	62	61	34
C.R. de Castilla La Mancha	59	65	50	69	60	45
Bantierra	59	65	50	70	60	34
Banco Sabadell	56	65	58	64	59	50
BBVA	55	64	56	61	58	49
Ibercaja	55	66	44	70	58	48
Banco Santander	54	63	57	63	58	49
CatalunyaCaixa	52	65	52	64	55	59
Caja Inmaculada (Caja 3)	53	63	44	69	55	49
Banco Popular	51	60	50	62	54	58
Cajamar	49	63	43	64	53	60
Kutxabank	50	61	42	62	53	51
La Caixa	49	64	40	62	53	57
Caja Rural de Granada	50	63	41	62	53	53
Banco Caixa Geral	50	59	41	63	52	54
Unicaja	48	60	41	60	52	55
Caja Murcia (Grupo BMN)	44	58	40	61	49	72
Liberbank	46	57	37	61	49	60
Caja España Caja Duero	45	58	37	61	48	56
Novagalicia banco	42	58	39	56	47	61
Bankia	43	57	40	56	46	63
Caja Granada (Grupo BMN)	43	53	39	60	45	64

Cuentas corrientes

La ausencia de comisiones y gastos de mantenimiento, factor clave de satisfacción.



C. Ingenieros **83**
ING Direct **83**
EVO **82**



Bankia **49**
Novagalicia **49**
Liberbank **49**
Caja Granada **47**



Es el producto bancario que ofrece los servicios básicos para la mayoría de clientes, desde domiciliar recibos a hacer transferencias. Además, sirve de soporte para el resto de productos (préstamos, depósitos...). Ese papel principal hace que identifique mucho a las entidades y que su valoración coincida bastante con la global.

> Las 10 cuentas mejor valoradas no tienen costes de mantenimiento o comisiones por operar y, en muchos casos, ofrecen algún tipo de retribución. Un hecho que revela las prioridades de los clientes españoles.

> En general, son muy pocas las entidades que ofrecen retribuciones. En consecuencia, es el aspecto peor valorado, con una nota media por debajo del cuatro. Evo Banco, con un notable alto, sobresale del resto.

> La falta de transparencia se paga: las entidades que hacen asumir a sus clientes costes inesperados acaban por estar en el fondo de la clasificación. Y si una cuenta se vende como "sin comisiones", que luego lo sea solo si se cumplen requisitos rocambolescos acaba por penalizar.



22%
tuvo gastos inesperados

57%
clientes de Liberbank tuvo problemas con su cuenta

CÓMO LEER EL CUADRO

Mejor valorados Peor valorados

Cuenta ahorro y depósitos

Premio a la rentabilidad sin costes ocultos.



Bankinter Cuenta Coinc **80**
ING Cuenta Naranja nuevos clt. **80**
Triodos Depósito Triodos **80**



BBK Depósitos a plazo **60**
BBVA Depósito Creciente **60**
Banco Pastor Depósito a plazo **58**
La Caixa Depósito Dinero Nuevo **56**

No es extraño que la rentabilidad sea lo que más se valore de este instrumento para guardar nuestros ahorros y sacar algún partido de ellos. Y cuando obtenemos un rendimiento por debajo de lo esperado por culpa de requisitos encubiertos, cobros de comisiones y otras prácticas dudosas nos mostramos lógicamente insatisfechos.

> Es esa falta de transparencia la que grava al producto peor valorado, el Depósito Dinero Nuevo de La Caixa. La Cuenta por

Más de BankiaLink y los Depósitos a plazo de BBK también destacaron negativamente por el mismo motivo.

> Solo el depósito BES 12 meses de Banco Espíritu Santo se reveló algo problemático a la hora de contratarlo: lo fue para el 12 % de encuestados, lo que explicaría que pese a su elevada rentabilidad no se encuentre entre los 10 mejores de nuestro ranking.

> Cerrar un depósito no parece un problema, salvo para el 12% de los clientes del Depósito Online de Banco Sabadell que sí los tuvo.



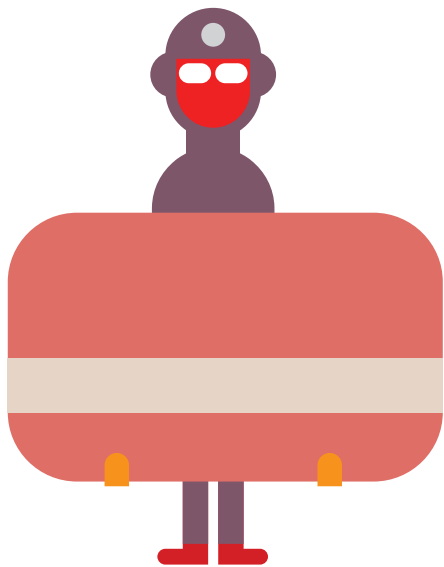
14%

obtuvieron rendimientos inferiores al esperado



69

valoración que dan a sus depósitos



LOS TIPOS DE INTERÉS PROMOCIONALES Y POR CORTO TIEMPO O QUE BAJAN AL RENOVAR SON MOTIVO DE DESCENTEN TO

Tarjetas de crédito

Comisiones indebidas y la escasez de beneficios, lo que más nos molesta.



ING Direct Visa ING **85**
Caja Rural Castilla-La Mancha Visa Ocu **78**
Openbank Visa Ocu **78**



Ibercaja Visa Clásica **61**
Santander Visa Classic 123 **60**
Bankia Visa Clásica **59**

Dado que la mayoría de tarjetas de nuestra encuesta son Visa y Mastercard, de muy amplia aceptación, esta cualidad que es la más valorada por sus usuarios apenas marca diferencias. Si lo hace, en cambio, que su emisión y renovación sea gratuita y que no apareje comisiones.

> Los desacuerdos por comisiones cobradas son el principal motivo de conflicto con las entidades. Dos de cada diez usuarios de Visa Caja España y Visa Bankia sufrieron tales contratiempos. No sorprende pues que ambas estén también en el furgón de cola de la clasificación global.

> Los beneficios obtenidos por usar la tarjeta son cada vez más reducidos. Solo entre los usuarios de la Visa Cepsa de Citibank

alcanzan un notable. Sin embargo, es un rasgo que parece influir en la satisfacción, pues ocho de las diez tarjetas mejor valoradas ofrecen algún incentivo a su uso.

> La transparencia con la que se muestran los gastos cargados a la tarjeta y el servicio de atención al cliente elevan a la Visa de ING Direct y la Visa Ocu de Open Bank por encima del resto en la valoración de los encuestados.

9%

ha tenido desacuerdos con las comisiones

1,5%

fue víctima de uso fraudulento

Préstamos hipotecarios

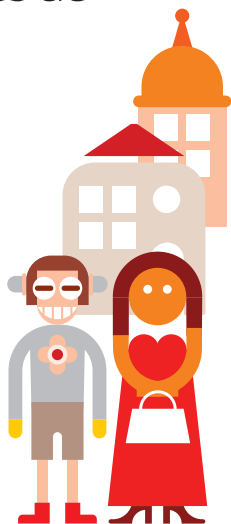
Queremos hipotecas transparentes y fáciles de entender.



ING Direct **79**
iSantander.com **78**
Oficinadirecta.com **71**



Unicaja **45**
Caja España-Caja Duero **42**
CCM **39**



Cuando se contrata una hipoteca lo esencial es pagar el menor interés posible pero, además, valoramos que nos cause los mínimos problemas posibles y que no nos obligue a contratar productos adicionales para acceder a ella.

> Nuestros socios nos confirman que es un producto problemático, pese a que con él no se presta ningún servicio añadido: el 58 % sufrió algún tipo de contratamiento.

> La obligación de contratar productos adicionales es frecuente (44 %), pero también lo es descubrir cláusulas de las que no fuimos informados durante la contratación (22 %).

> Consecuentemente, las hipotecas mejor valoradas coinciden con aquellas en las que menor porcentaje de personas dice haber tenido algún imprevisto como los descritos, costes inesperados o condiciones ocultas. La opinión de los encuestados concuerda con nuestros datos y aípa a los primeros puestos a hipotecas que por sus buenas condiciones han aparecido entre las mejores en nuestras comparativas a lo largo de los años.



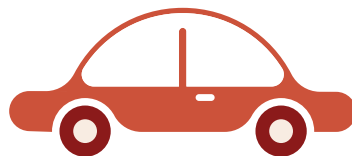
44%
se ha visto obligado a contratar otro producto adicional

51%
ha tenido problemas en Caja España Duero

A MENUDO NOS PIDEN CONTRATAR PRODUCTOS PARA BAJARNOS EL DIFERENCIAL

Préstamo personal

Rechazo a productos adicionales para que nos lo concedan.



45%
de los préstamos son para comprar coche

Resulta natural que las condiciones económicas del préstamo sea lo que más tengamos en cuenta, pero no es lo único: la burocracia necesaria o el tiempo que se tarda hasta tener el dinero también importan.

> El 43% de quienes pidieron un préstamo a La Caixa tuvieron que contratar otros productos como seguros para acceder al préstamo. Es un inconveniente recurrente también en otras entidades, pero inexistente en ING Direct, lo que ayuda a explicar que encabece la clasificación. Otros problemas, como el de los costes inesperados, que afectó hasta al 18% de quienes contrataron con Cetelem o Banco Popular, también son comunes.

> Buena parte de los préstamos se piden para comprar un vehículo. Es por ello que resaltamos que los de la financiera de VW se sitúan entre los mejores, mientras que los de los grupos PSA y Renault están bastante por delante de los de grandes entidades como Banco Sabadell y Santander.



INGdirect **84**
KutxaBank **70**
VW Finance **EFC 70**



B. Santander **59**
B. Sabadell **57**
Cetelem **56**

OCU ACONSEJA

La transparencia manda

■ La mayoría de problemas detectados por nuestros clientes derivan de productos confusos y con estructuras de comisiones insuficientemente claras. Los primeros lugares en satisfacción los ocupan entidades que, aunque tengan buenas condiciones, no son siempre las mejores, pero que sí lo son en lo que respecta a transparencia. Una experiencia a tener en cuenta a la hora de tomar una decisión.

■ En las cuentas y depósitos es importante también tener presente la solvencia de la entidad. Recomendamos no invertir más de 100.000 euros por entidad y persona.

■ Por último, recuerde que en los comparadores de nuestra web puede ver las condiciones actualizadas de todas las entidades para cada uno de sus productos.