

ESTUDIO SOBRE LAS
DIFICULTADES
PARA LA OBTENCIÓN DE UN
CRÉDITO/PRÉSTAMO

Abril, 2009

INDICE

	Página
I.- INTRODUCCIÓN	3
II.- OBJETIVOS	5
III.- METODOLOGÍA	7
IV.- LOS CRÉDITOS HIPOTECARIOS	12
IV.- CONDICIONANTES DE LOS CRÉDITOS HIPOTECARIOS	12
IV.1.- La atención y el interés mostrado	16
IV.2.- Las condiciones de los préstamos hipotecarios	29
V.- LAS ENTIDADES FINANCIERAS: ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE TRES DIFERENTES OFICINAS DE LA MISMA ENTIDAD: Cada sucursal “UN MUNDO”	49
VI.- LA PERSPECTIVA DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES..	59
VII.- PUNTOS FUERTES Y DÉBILES: LOS CRÉDITOS HIPOTECA- RIOS	66
VIII.- LOS CRÉDITOS AL CONSUMO	89
I.- Desarrollo de la investigación	89
II.- Las condiciones del crédito	90
III.- Valoración del comportamiento de las diferentes entidades	101
IV.- Puntos fuertes y débiles: Créditos al consumo	108

I.- INTRODUCCIÓN

Desde diferentes vertientes de opinión se comenta que las personas consumidoras encuentran muchas dificultades para acceder a los créditos. La falta de liquidez actual del sistema financiero hace “cada vez más difícil” conseguir un crédito hipotecario. Las entidades hacen ahora una selección más estricta de riesgo de devolución del crédito y no conceden con tanta facilidad hipotecas que antes otorgaban casi inmediatamente.

En esta línea, cada vez parece que son mayores “los controles” antes de conceder una hipoteca, las tensiones de los mercados financieros están teniendo efectos negativos sobre la disposición de las entidades a conceder préstamos, tanto a las empresas como a los hogares, lo que provoca que la demanda se esté reduciendo notablemente.

Desde el plano de la persona consumidora, ésta cada vez desconfía más de las entidades de ahorro, y se está volviendo más “cuidadosa” a la hora de conocer las condiciones bajo las que solicita los créditos, comenzando a frecuentar un itinerario cada vez mayor de entidades, antes de optar por una u otra financiera.

A modo de síntesis, este puede ser el discurso generalizado que viene articulándose en los últimos tiempos, pero en realidad, ¿es esto cierto? y ¿hasta qué grado?. Precisamente el conocimiento de las dificultades de obtención de un crédito es lo que nos ha llevado a realizar la presente investigación cuyo fin trata de sondear entre las principales entidades financieras (Cajas de Ahorros y Bancos) la posibilidad de que aquellas personas que quieran constituir un hogar puedan obtener un crédito hipotecario, así como otros de carácter personal y las dificultades que para

ello encuentran, contrastando esta visión con las opiniones que suscitan tanto desde las Asociaciones de Consumidores como de otras entidades relacionadas con el tema.

El informe que se presenta, por tanto, se articula en base a tres apartados básicos: la concesión de un crédito hipotecario, la obtención de un crédito personal y las opiniones de las Asociaciones de Consumidores. Al final del documento se presentan, a modo de síntesis, una serie de tablas con las respuestas de cada entidad financiera.

II.- OBJETIVOS

Objetivo General

Sondear, entre las principales Cajas de Ahorros y Bancos, las posibilidades de obtener un crédito hipotecario que tienen las personas que quieran constituir un hogar, así como testar las dificultades a la hora de conseguir un crédito personal.

Objetivos Secundarios

- Nivel de receptividad, predisposición a captar clientes de hipotecario y créditos personales.
- Conocer los requisitos exigidos por las diferentes entidades.
- Principales trabas y dificultades.
- Condiciones impuestas por cada entidad a la hora de conceder créditos.
- Probabilidad de que se le conceda.
- Plazo.
- Condiciones de los préstamos (tipos de interés, comisiones, etc).

Desde esta óptica, el conocimiento de la situación actual nos permite tener unas referencias claras que posibilite la realización **de un análisis comparativo** entre las diferentes entidades, estableciendo los puntos fuertes y débiles de cada entidad en relación con su comportamiento en la concesión del crédito.

Se complementa la información con una visión teórica de la realidad actual contemplada desde el ángulo de las Asociaciones de Consumidores.

III.- METODOLOGÍA

El método de trabajo propuesto para el desarrollo del estudio se ha basado en una combinación de técnicas de carácter cualitativo, como la entrevista personal, -en unos casos entrevistas en profundidad a organismos y/o entidades-, y la utilización de la Técnica de Mystery Shopper dirigida a entidades financieras (Cajas de Ahorro, Bancos, otro tipo de financieras, especialmente de automóviles) de las tres capitales de la C.A. del País Vasco.

1.- Diseño de la investigación: la muestra

El número definitivo de entidades a testar aparece en el cuadro adjunto, según la tipología del crédito, tomando como criterio una selección de las entidades más representativas de la C.A. del País Vasco y otras, tanto del resto del estado como extranjeras.

Bajo la técnica de Mystery Shopper se ha abordado para el análisis del crédito hipotecario la visita a 47 entidades financieras, (20 Cajas de Ahorros y 27 Bancos).

Entidad	Total
Banco Guipuzcoano	5
Banco Popular	4
Banco Sabadell atlántico	3
Banco Santander	2
Banco Spirito Santo	1
Banco Vasconia	3
Banesto	1
Bankinter	2
Bankoa	1
BBVA	2
Barclays	2
Deustsche Bank	1
BBK	2
Caixa Catalunya	1
Caixa Galicia	2
Caja Cantabria	1
Caja Laboral	2
Caja Madrid	2
Caja Vital	2
Can	2
IparKutxa	3
Kutxa	2
La Caixa	1

En relación **a los créditos al consumo** se han realizado un total de 23 visitas, cuatro se han realizado en financieras de automóviles, 8 en Cajas de Ahorros y 11 en bancos.

CAJAS DE AHORRO	BANCOS	FINANCIERAS
Caja Madrid	BBVA	Volswagen
La Caixa	Banco Popular	Kia Motor
Caja Laboral	Banco Santander	Nissan
Caixa Catalunya	Banco Sabadell Atlántico	Ford
Iparkutxa	Barclays	
Caixa Galicia	Banesto	
BBK	Banco Guipuzcoano	
Caja Cantabria	Bankinter	
Can	Deutsche bank	
	Bankoa	

Con la finalidad de contrastar la realidad empírica con la teórica se han realizado entrevistas en profundidad a cuatro Asociaciones de Consumidores.

ASOCIACIONES Y ENTIDADES
UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI (UCE) ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS VASCOS (EKA) FEDERACIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI (EKE) ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS BANCARIOS (AUSBANC)

2.- Desarrollo de la Labor de Campo

El enfoque de la investigación se ha basado en la técnica de “Mystery Shopper”, la cumplimentación inmediata (a la salida de la oficina bancaria) de un informe o “report” de carácter estructurado, con un amplio espacio para observaciones donde se han anotado las incidencias de la gestión efectuada contemplándose tanto la valoración de elementos subjetivos como objetivos. El report registra la valoración e incidencias respecto a los diferentes indicadores propuestos: trato, amabilidad, claridad en la explicación, requisitos exigidos, interés en resolver, eficacia/concreción alcanzada, ..., etc.

El equipo de “falsos compradores/as” han mantenido de manera conjunta una serie de reuniones previas al comienzo de la labor de campo, donde se han establecido los criterios, las pautas y el protocolo a la hora de presentarse en las entidades financieras, así como un guión con unos argumentos preestablecidos que se han seguido de manera obligatoria.

El perfil de las personas que han participado en el equipo de trabajo se corresponde con el de una persona de 35 años, y con experiencia en trabajos de características similares.

3.- Contenido de la información

A nivel de contenido, teniendo en cuenta los objetivos propuestos, se ha tratado de analizar la valoración de diferentes elementos, fundamentándose los datos a recabar en dos tipos de información: uno de

carácter subjetivo (receptividad, trato, amabilidad, claridad en la explicación, interés en resolver el tema, eficacia/concreción alcanzada) y otro basado en datos objetivos (requisitos, avales, probabilidad de conseguir el préstamo, tipos de condiciones, interés, comisiones, etc.).

Con **las entrevistas** se ha tratado de conocer las opiniones de los diferentes interlocutores en relación con los créditos, su evolución y las perspectivas futuras.

IV.- CONDICIONANTES DE LOS CRÉDITOS HIPOTECARIOS

Todas las investigaciones se plantean para dar respuesta a unos interrogantes iniciales, elaborando de manera preliminar unas hipótesis de trabajo en el marco teórico de la investigación. En nuestro caso se han tratado de comprobar diferentes elementos que intervienen en el proceso de solicitud de un crédito.

En este sentido, y bajo el título “las dificultades a la hora de comprar un crédito”, se ha intentado investigar, además de los aspectos básicos de las condiciones del préstamo y los requisitos exigidos, la disposición y trato recibido. También se han analizado otros elementos, tales como la posibilidad de ofrecer condiciones diferentes dependiendo de la sucursal o si existen criterios generales estrictos para las mismas campañas.

En esta línea, se quiere conocer:

- Si existen diferencias importantes entre las cajas y los bancos.
- Si estas diferencias provienen de su ámbito geográfico de actuación; es decir, si las entidades vascas ofrecen mejores o peores condiciones que las de otras zonas, tanto del mercado español como extranjero.
- La existencia de condicionantes en función de su localización, en capitales o pueblos.

En base a estos supuestos se ha diferenciado la muestra de entidades a visitar. Así, se han testado entidades financieras repartidas entre los tres Territorios Históricos: 25 en Bizkaia, 12 en Gipuzkoa y 10 en Araba.

En total han sido 25 entidades financieras diferentes, de las que 14 corresponden a visitas realizadas en diferentes sucursales de la misma entidad, variando el número de visitas por entidades bancarias. (33 visitas se han efectuado en las tres capitales, y las 14 restantes en municipios de cierto tamaño poblacional y/o cabeceras comarcales).

Muestra de entidades realizadas según municipios

Bilbao	18
Barakaldo	2
Durango	2
Etxebarri	1
Galdakao	2
Donostia-San Sebastián	8
Eibar	4
Vitoria-Gasteiz	7
Llodio	3

La diversificación de los puntos muestrales elegidos se ha efectuado bajo la hipótesis de que pudieran existir diferencias significativas a la hora de la concesión del crédito.

Además de estas visitas efectuada con respuesta también se acudió a ING Direct, donde tras explicar la situación se limitaron a pedir un teléfono y una dirección de correo electrónico, señalando que en dos días

tendríamos en el correo una propuesta del préstamo perfectamente detallada. En ninguno de los dos casos, ni préstamo hipotecario ni al consumo, se ha obtenido respuesta.

Descripción del supuesto de solicitud de préstamo

El supuesto básico se trataba de una solicitud de préstamo hipotecario por parte de una pareja que presentaba las siguientes características:

- *Persona solicitante: 32 años, con contrato temporal, y un sueldo mensual de 800 €. Su pareja, con contrato fijo, gana 1.400 €/mes.*
- *Tienen ahorrados 30.000 €, pero cuentan con ayuda familiar (en principio, amplia).*
- *El precio de la vivienda usada que se quiere adquirir es 270.000 €.*

IV.1.- La atención y el interés mostrado

El primer bloque objeto de valoración lo constituyen elementos relacionados con el trato, receptividad e interés por nuestra solicitud de crédito.

La receptividad/acceso

En principio, en el 70% de las entidades visitadas ha atendido un gestor, en un 17% ha sido el director, en el 8,5% un subdirector, y en menor medida personal de caja (4,3%).

Quién le atendió

	ABS.	%
Director	8	17,0
Subdirector	4	8,5
Cajero	2	4,3
Gestor	33	70

Dependerá del tamaño de la entidad financiera para que exista una atención personalizada a un determinado nivel u otro, encontrándose que en muchas sucursales de los “pueblos” visitados la atención e información de

los créditos y préstamos recae sobre la figura del director/a, que como veremos y a la vista de los datos, cuenta con margen de maniobra para determinar las condiciones de los mismos.

En el momento de la presentación, al indicar el motivo de nuestra visita, ya se podía apreciar **el grado de interés** que tenían las entidades financieras por concedernos un crédito hipotecario. En esta línea, seis bancos, nada más comenzar la explicación, han tratado de desanimarnos aconsejándonos que vayamos a otras entidades financieras para este tipo de créditos ya que en la suya no había posibilidad de conseguirlo. En las circunstancias actuales no dan créditos hipotecarios, salvo excepciones muy concretas (cliente habitual del banco de reconocida solvencia).

Le han remitido otro sitio

	Banco	Cajas	Total
NO	81,5	9,5	87,2
SI	18,5	5,-	12,8

Las entidades financieras que nos han remitido a otras han sido bancos, en muchos casos argumentaban que era una orden de la central, aconsejándonos incluso no perder el tiempo. Las cajas, excepto Caja Cantabria, que por motivos relacionados con la escasa garantía que ofrece el contrato temporal han declinado de manera inicial la posibilidad de concesión, el resto de ellas nos han atendido hasta el final.

*El grado de interés se aprecia desde el momento de las presentación, contabilizando seis entidades financieras, **prácticamente todos han sido bancos**, nada más comentar ya nos desanimaban invitándonos a acudir a otras entidades financieras, argumentando que había órdenes desde la central de no conceder créditos hipotecarios salvo ser un cliente habitual del banco de reconocida solvencia.*

Cortesía/Amabilidad

El nivel de amabilidad y receptividad mostrado por las personas que nos han atendido pueden catalogarse **de aceptable en términos generales**, si bien puede estimarse que en una de cada cinco entidades el trato no ha sido agradable, incluso en dos oficinas fueron poco o nada amables a la hora de atendernos.

Cortesía/Amabilidad

Cortesía	Total	Banco	Caja	Ciudad	Pueblo
Muy agradable	31,9	33,3	30,0	30,3	35,7
Agradable	42,6	33,3	55,0	42,4	42,9
Regular	21,3	29,6	10,0	21,2	21,4
Poco	2,1	---	5,0	3,0	---
Nada	2,1	3,7	---	3,0	---

Ha habido diferencias significativas a la hora de atendernos en función de la tipología de la entidad (banco o caja), encontrando un nivel de receptividad más bajo en los bancos, concretamente en los grandes bancos como BBVA, Santander ha sido donde se ha recibido un trato menos correcto por parte del personal.

La amabilidad del personal de los pueblos ha sido mayor que las personas que nos han atendido en sucursales de la capital.

Analizando los datos en función de la tipología de la persona que nos atiende, en términos globales los directores son los más agradables (4,13 de media en una escala de amabilidad que va de 1 a 5), seguido de los gestores (4,03), siendo los cajeros, cuando nos han atendido, quienes peor disposición mostraban.

*En síntesis, el grado de cortesía queda constatado claramente que varía en función del interés que tiene el gestor, director,... en conceder el préstamo. Así, en los bancos con poca probabilidad de concedernos no ponen ningún interés y ni tan siquiera se molestan en explicarnos nada, es una actitud totalmente hermética cuyo extremo se puede comprobar en bancos como el (BBVA), donde te hacen incluso sentir que **eres un osado por pedir un préstamo en los tiempos que corren.***

Muestran interés

Puede estimarse en torno a un 25% la proporción de entidades financieras que han mostrado poco o nada interés por la operación que se iba a realizar, es decir una de cada cuatro no le estaba concediendo ningún interés a nuestra solicitud de préstamo.

Interés

Grado de interés	Total	Banco	Caja
Mucho	36,2	33,3	40,0
Normal	38,3	25,9	55,0
Nada	25,5	40,7	5,0

En el otro extremo, un 36% han mostrado mucho interés a la hora de atender nuestra solicitud, mientras que puede catalogarse de Normal el comportamiento del otro 38% restante.

Muchas de las entidades que muestran interés se ha debido a que el solicitante manifiesta que **sus padres son solventes** y pueden intervenir como avalistas, ya que en caso contrario tampoco habría sido posible la operación. Así, es evidente que lo que les motiva **es la capacidad económica, en este caso de los padres**, y no la situación personal del solicitante.

En este caso también es notable la diferencia en el interés mostrado, según fueran cajas o bancos. La mayor proporción de bancos han mostrado poco interés (41%), un 25% normal y sólo en un 30% se han podido apreciar ganas de hacer efectiva la operación (menos de uno de cada tres); mientras que entre las cajas de ahorros solamente en un 5% se ha percibido poco interés.

Las entidades con menor predisposición han sido: Banco Popular (en ninguna de las cuatro sucursales visitadas se ha percibido interés), Banco Santander, Banco Spirito Santo y BBVA.

Una de cada cuatro entidades han mostrado poco o nada interés por la operación y otras muchas que han mostrado interés se debe, principalmente, a la capacidad económica de los padres como avalistas, aún así en los bancos el grado de desinterés alcanzaba al 41% de ellos.

Entidad	Total	Mucho	Normal	Nada	Media (Escala de 1 a 3)
Banco Guipuzcoano	5	40,0	20,0	40,0	2,00
Banco Popular	4	---	---	100,0	1,00
Banco Sabadell atlántico	3	66,7	33,3	---	2,67
Banco Santander	2	---	---	100,0	1,00
Banco Spirito Santo	1	---	---	100,0	1,00
Banco Vasconia	3	---	66,7	33,3	1,67
Banesto	1	100,0	---	---	3,00
Bankinter	2	100,0	---	---	3,00
Bankoa	1	---	100,0	---	2,00
Barclays	2	50,0	50,0	---	2,50
BBK	2	---	100,0	---	2,00
BBVA	2	---	50,0	50,0	1,50
Caixa Catalunya	1	---	100,0	---	2,00
Caixa Galicia	2	---	100,0	---	2,00
Caja Cantabria	1	---	---	100,0	1,00
Caja Laboral	2	100,0	100,0	---	2,50
Caja Madrid	2	50,0	50,0	---	2,50
Caja Vital	2	50,0	50,0	---	2,50
Can	2	100,0	---	---	3,00
Deustsche Bank	1	100,0	---	---	3,00
Ipar Kutxa	3	66,7	33,3	---	2,67
Kutxa	2	50,0	50,0	---	2,50
La Caixa	1	---	100,0	---	2,00

Las que han mostrado mayor grado de interés ha sido entidades bancarias del estado tales como: Bankinter, Banesto, Banco Sabadell Atlántico, mientras que entre las Cajas destacan, Iparkutxa, Can y la Banca extranjera Deustsche Bank y Barclays.

Empatizar con el cliente

Una de las claves de cualquier transacción comercial suele consistir en empatizar con el cliente, para poder llevar a buen término la operación. En el caso de la solicitud de créditos hipotecarios, de las personas que nos han atendido, en el 20% de los casos se han puesto en el lugar del cliente, es decir han tratado desde nuestra situación tratar de ofrecernos la mejor orientación, en el 80% restante se ha percibido cierta desidia y desinterés por compartir nuestra situación, ponerse en nuestro problema y tratar de orientarnos de la mejor manera posible en busca de una solución.

Se pone en el lugar del cliente

Cortesía	Total	Banco	Caja
No	80,9	77,8	85,0
Sí	19,1	22,2	15,0

Desde esta perspectiva, y aunque hay algunas diferencias entre Cajas y Bancos, estas son poco acusadas.

Por lo general, las entidades que se ponen en lugar del cliente son aquellas que tienen gestores o directores jóvenes, personas que en muchos casos tienen actualmente un préstamo para pagar un piso.

También se ponen en lugar de los avalistas las entidades con gestores o directores que tienen hijos que están afectados por la misma situación.

A quienes no les afecta nada de esto, se limitan a actuar como empleados, explicando las condiciones y actuando como meros intermediarios entre la entidad y el cliente.

Así, en la BBK de Bilbao y el Banco Vasconia de Vitoria-Gasteiz son personas jóvenes quienes actúan como gestores y comentan lo que ellos han hecho para pedir el préstamo y cuáles son los requisitos en los que nos tenemos que centrar para que el préstamo sea lo más beneficioso posible para nosotros, comentando incluso que miremos las condiciones en muchas entidades y busquemos pisos por diferentes canales informativos.

En un 20% de las entidades visitadas han tratado de ponerse en nuestro lugar y trataron de ofrecernos la mejor solución a nuestra solicitud, normalmente coincide con un perfil de gestor joven que estaba en situación parecidos o mayores con hijos en las misma edades y afectados por la misma situación.

Explica cuestiones técnicas:

Muchas veces lo que se espera cuando se acude como neófitos de determinados temas es que nos desbrocen la información que se va obteniendo, de manera que nos aclaren las cuestiones técnicas.

Desde esta perspectiva, otro de los indicadores que se ha tratado de valorar si ha habido una explicación de las cuestiones técnicas, es decir si han tratado de traducir a un lenguaje entendible por la persona consumidora determinados aspectos de la operación.

Desde este ámbito de análisis, la mayor parte de los/as interlocutores/as bancarios/as (57,4%) han explicado a su potencial cliente las cuestiones técnicas a medida que avanzaba la conversación, sin embargo, en un importante 42,4% de los casos no se han preocupado de clarificar conceptos, de si éstos habían sido entendidos, en definitiva no ha existido un intento por tratar de inculcar algo de cultura bancaria de manera que la otra persona pudiera interpretar de manera correcta todas las puntualizaciones efectuadas por el banco/caja.

Explicación de cuestiones técnicas

	Total	Banco	Caja
NO	42,6	48,1	35,-
SI	57,4	51,9	65,-

En este aspecto también los bancos se han mostrado más remisos que las cajas a la hora de desmenuzar los significados reales, los contenidos técnicos, dando por hecho que se entendían todas las condiciones de la solicitud del crédito.

Entendiendo que no es una misión de las entidades impartir cultura financiera entre sus clientes, sin embargo sí consideramos, a la hora de valorar su predisposición hacia el cliente, que es clave que éste haya entendido los conceptos de los que se está hablando, y si bien es muy difícil en determinados aspectos que sean comprendidos, sí debe ser valorada la postura y disposición mostrada por el/la experto/a bancario/a en ponerse en el lugar del cliente y que éste le entienda.

Desde esta perspectiva, sí se observa es un claro interés por parte de los directores, gestores,... en explicar todo lo relacionado con los productos ofrecidos por la entidad, tales como seguros, condiciones ventajosas que ofrece el hecho de domiciliar la nómina, los planes de pensiones, etc.... Por tanto, se observa que los gestores desarrollan una **importante función de comercial** y sí que ponen todo su interés en realizar funciones de venta de sus productos más que en informarnos de todo lo que los puede interesar como solicitante de un crédito (comisiones, tipos de interés,...etc.).

En definitiva, si tuviéramos que valorar la claridad de la información cabe considerar que el 59% de las entidades consultadas han sido claras o muy claras, un 19,1% normal y un 21,3% poco o nada claras a la hora de explicar las condiciones del crédito.

La mayor o menor transparencia de cada entidad financiera puede observarse en el cuadro adjunto, donde en términos generales la valoración que se efectúa de este aspecto es bastante similar a la registrada a la hora de analizar el interés mostrado: Los grandes bancos, BBVS, Santander, el Banco extranjero Spirito Snato y la Caixa Galicia son poco claro en la información que les proporciona.

Si bien en la mayor parte de las entidades financieras ha existido una buena disposición a explicar las cuestiones, en muchos casos, se percibía cierto interés en realizar funciones comerciales, explicando los productos ofertados por la entidad, las condiciones ventajosas al hecho de domiciliar la nómina, los planes de pensiones, ...etc. es decir ponen más interés en realizar funciones de ventas que en informarnos de todo lo que nos puede interesar como solicitantes de un crédito (tipo de interés, comisiones, etc...)

Nivel de claridad en las explicaciones

Entidad	Total	Muy clara	Clara	Normal	Poco	Nada
Banco Guipuzcoano	5	40,0	20,0	---	---	40,0
Banco Popular	4	---	25,0	50,0	---	25,0
Banco Sabadell atlántico	3	100,0	---	---	---	---
Banco Santander	2	---	---	---	---	100,0
Banco Spirito Santo	1	---	---	---	---	100,0
Banco Vasconia	3	---	33,3	33,3	33,3	---
Banesto	1	100,0	---	---	---	---
Bankinter	2	100,0	---	---	---	---
Bankoa	1	---	---	100,0	---	---
Barclays	2	50,0	50,0	---	---	---
BBK	2	---	50,0	50,0	---	---
BBVA	2	---	---	50,0	50,0	---
Caixa Catalunya	1	---	---	---	---	100,0
Caixa Galicia	2	---	50,0	---	50,0	---
Caja Cantabria	1	---	---	100,0	---	---
Caja Laboral	2	100,0	---	---	---	---
Caja Madrid	2	50,0	---	50,0	---	---
Caja Vital	2	50,0	50,0	---	---	---
Can	2	100,0	---	---	---	---
Deutsche Bank	1	100,0	---	---	---	---
Ipar Kutxa	3	66,7	33,3	---	---	---
Kutxa	2	100,0	---	---	---	---
La Caixa	1	---	---	100,0	---	---

IV.2.- Las condiciones de los préstamos hipotecarios

Aspectos Financieros

El análisis de las condiciones de los préstamos hipotecarios se ha dividido en diferentes apartados: Gastos previos, condiciones para financiar el préstamo, condiciones accesorias, y valoración de las posibilidades de acceso al préstamo.

Gastos Previos

En el proceso de solicitud de un crédito para la compra de una vivienda, -en nuestro caso se trataba una vivienda de segunda mano-, existen una serie de gastos previos, como son el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales, gastos de escritura, notaría, registro y gestoría, cuyo importe ha sido valorado por todas las entidades financieras consultadas en torno a los 20.000 €, sin que existan diferencias significativas.

En este capítulo también se incorpora el importe derivado **de la tasación** de la vivienda que se quiere adquirir, y que puede oscilar entre los 170 € de la Kutxa de Eibar o los 450 € de Iparkutxa de Bilbao o la Caixa de Vitoria-Gasteiz. El importe habitual son 300 €, concretamente la cifra resultante de las diferentes menciones ofrecidas será de 298 €

Tasación

Tasación	Total	Banco	Caja	Ciudad	Pueblo
Menos de 200 €	4,3	--	10,-	3,-	7,1
Entre 200-299 €	31,9	29,6	35,-	30,3	35,7
Entre 300-400 €	38,3	37,-	40,-	39,4	35,7
Más de 400 €	12,8	11,1	15,-	15,2	7,1
Ns/Nc	12,8	22,2	--	12,1	14,3

El 36% de las entidades financieras hablan de más de 300 € de Tasación, un 39% lo valora entre 300 y 400 €, mientras que cerca de un 12% nos indican más de 400 € por efectuar este proceso.

La tasación debe ser practicada por el banco o caja, si bien existen las excepciones de Banesto de Bilbao, Caja Vital de Llodio y Bankinter de Vitoria-Gasteiz, que admiten cualquier tasación, siempre que sea oficial y realizada en los últimos 6 meses previos a la solicitud del préstamo.

*En los **gastos previos** comprendidos por el Impuesto de Transmisiones Patrimoniales, escritura, notaría, verificación-registros y gestoría, la cifra aportada de manera unánime por todas las entidades financieras es de aproximadamente 20.000 €.*

Sin embargo, el importe de la tasación varía según la entidad financiera consultada, con un margen de variabilidad que oscila entre los 170 € y los 450 €. Las diferencias también estriban en que en algunas entidades la tasación debe ser efectuada por el propio banco/caja, mientras que algunos (pocos) admiten la tasación efectuada por entidades oficiales y realizadas en los 6 meses previos a la solicitud.

Condiciones básicas

El **importe máximo concedido** por cada entidad financiera varía, oscilando entre el 70% y 100% del valor de tasación del piso.

En algunas entidades se toma como referencia el valor de tasación del piso o el valor de compra, optando por el que sea menor.

% Sobre el Valor del Piso

%	Total	Banco	Caja	Ciudad	Pueblo
70%	2,1	3,7	--	3,-	--
80%	70,2	70,4	70,-	78,8	50,-
97%	2,1	--	5,-	--	7,1
100%	21,3	18,5	25,-	18,2	28,6
Ns/Nc	4,3	7,4	--	--	14,3

En el 70% de las entidades se otorga **como máximo hasta el 80% del valor de tasación del piso**, mientras que un 20% de las entidades financieras consultadas conceden hasta el 100%, es decir un préstamo sobre el total de lo tasado siempre que la persona cuente con las características adecuadas para la concesión del crédito.

En este escenario hay un banco que limita el porcentaje de concesión del crédito al 70% del valor de tasación (Espirito Santo).

Las diferencias entre los bancos y las cajas en este aspecto son más bien reducidas, si bien hay una mayor proporción de cajas, especialmente las de los pueblos, que están dispuestas a conceder un crédito por el 100% del valor de tasación del piso.

Puede decirse que el importe concedido por las entidades queda vinculado a la contratación de más seguros que garanticen a la entidad la devolución del préstamo en caso de impago por parte del cliente.

Así, existe el “contrato aval” que es diferente a la petición de avalistas y que es el exigido para que la entidad otorgue el 100%.

Una vez más, la contratación de productos del banco o caja por el cliente hace que el préstamo sea más flexible y con requisitos más favorables para la persona consumidora.

La mayor parte de las entidades consultadas otorgan como máximo el 80% del valor de tasación del piso aunque todavía quedan algunas que prestan hasta el 100%, siempre vinculadas a condiciones más férreas para la persona solicitante del crédito.

El endeudamiento máximo permitido

El endeudamiento máximo permitido sobre los ingresos totales oscila entre el 30% y 60%, si bien parece existir un límite generalizado, situado en el 40%.

% Máximo de endeudamiento mensual s/ingresos

%	Total	Banco	Caja
30	2,1	3,7	--
33	4,3	--	10,-
35	14,9	22,2	5,-
37	6,4	7,4	5,-
40	59,6	44,4	80,-
60	2,1	3,7	--
Ns/Nc	10,6	18,5	--

La mayor parte de las entidades considera que el 40% debe ser el máximo endeudamiento sobre los ingresos, esto ocurre en seis de cada diez entidades consultadas, encontrando sólo una entidad, concretamente el Barclays, que permite endeudarnos hasta el 60% de los ingresos mensuales.

Este límite establecido tiene como objetivo que al cliente le quede una cantidad adecuada para poder vivir y atender sus necesidades económicas y que no se produzca un sobreendeudamiento, que repercutiría negativamente en el banco.

La mayoría de las entidades que admiten un endeudamiento máximo del 40% alegan que en épocas anteriores se ha ahogado mucho, no se han valorado las posibilidades de pago a largo plazo, sino a corto y ha sido un gran error que ha condicionado la actual situación de impagos.

Por otro lado, el endeudamiento permitido va ligado en muchas ocasiones a la liquidez del banco, a mayor liquidez, mayor es el endeudamiento permitido.

En otras entidades también se dice que ya no quieren “pillarse los dedos” y por eso evitar el sobreendeudamiento de las familias es un factor clave de cara a poder evitar la morosidad.

El límite para delimitar el porcentaje máximo de endeudamiento mensual sobre ingresos se establece en el 40%, a partir de aquí solamente un banco consultado ofrece mayor flexibilidad.

Avalistas

La exigencia de avalistas dependerá de las condiciones de los/as solicitantes.

Más de la mitad de las entidades financieras en estos momentos piden avalista, un 20% dicen que no y el resto dicen que lo estudiarán en función del cliente.

Avales

	Total	Banco	Caja
NO	19,1	22,2	15,-
SI	51,1	37,-	70,-
A ESTUDIAR	14,9	14,8	15,-
Ns/Nc	14,9	25,9	--

Hay que mencionar que la petición de avalistas es más frecuente en las cajas que en los bancos.

Se piden avalistas en caso de contrato temporal o si el endeudamiento del/la cliente era superior al permitido por la entidad, los avalistas han de ser personas solventes, con contrato fijo o pensionistas, y no han de tener deudas, por eso junto con la documentación exigida a los/as

solicitantes, también se pide el contrato fijo o pensión de los avalistas, el IRPF y declaración de bienes.

El hecho de que intervengan avalistas hace más atractiva para el banco la posibilidad de conceder el préstamo, ya que sin ellos, ésta no llegaría a buen fin en un gran número de casos. En el caso que planteamos la figura de los padres con suficiente solvencia como avalista ha garantizado en muchas de las entidades la concesión del crédito.

Otras exigencias

Hay otra serie de exigencias que varían según la entidad de ahorro; así el tener contrato fijo suele ser uno de los condicionantes, si bien en el 70% de las visitas efectuadas no se exige este requisito.

Exigencia de Contratos Fijos

	Total	Banco	Caja
NO	70,2	48,1	100,-
SI	19,1	33,3	--
Ns/Nc	10,6	18,5	--

En ninguna de las Cajas de Ahorro consultadas el contrato fijo era un requisito considerado como imprescindible, admiten incluso el contrato

temporal. Ahora bien, ciertos bancos como el Guipuzcoano, Sabadell, Bankinter, Santander y Banco Popular sólo admiten el contrato fijo.

Exigencia de determinado Sector/Empresa

	Total	Banco	Caja
NO	63,8	48,1	85,-
SI	27,7	37,-	15,-
Ns/Nc	8,5	14,8	--

Hay otros elementos que tienen en cuenta los bancos/cajas a la hora de facilitar un crédito, como la **empresa** en la que se trabaja, el estudio de su convenio colectivo, así como el sector, valorando si es una empresa importante y si es un sector en auge.

En el 28% de las entrevistas realizadas se tiene en cuenta este aspecto, siendo los bancos quienes solicitan en mayor medida este requerimiento.

Hay otra serie de exigencias que se consideran imprescindibles en algunas entidades: el contrato fijo, el sector en el que se trabaja y su convenio colectivo, valorando incluso la importancia de la empresa.

Las comisiones

Todas las entidades consultadas cobran algún tipo de comisión. dependiendo ésta de las condiciones que se negocien.

En relación a la **comisión de apertura**, de manera general y bajo la hipótesis que estamos respaldando, algunas entidades financieras, las menos, no la cobran, mientras que entre quienes sí la cobran, que suponen el 80% de las consultadas, los porcentajes varían entre el 0,15% y el 1,25%, siendo lo más habitual cobrar un 0,25% o un 0,50%.

Comisión Apertura

%	Total	Banco	Caja
0	6,4	7,4	5,-
0,15	6,4	--	15,-
0,2	10,6	3,7	20,-
0,25	12,8	7,4	20,-
0,4	2,1	--	5,-
0,5	12,8	11,1	15,-
0,6	2,1	3,7	--
0,65	6,4	11,1	--
0,75	8,5	7,4	10,-
1	8,5	14,8	--
1,25	2,1	3,7	--
Ns/Nc	21,3	29,6	10,-

Se percibe una tendencia entre los bancos a cargar un tipo de comisión más elevada que las cajas (0,30 puntos de más por término medio).

Los bancos donde este tipo de comisión es más elevado son: Sabadell Atlántico, BBVA, Deustch Bank y Bankinter , todos ellos entre el 1% y 1,25%.

No obstante, la comisión de apertura varía según sea o no cliente del banco, y por otra parte, en ciertos casos, algún gestor indica que intentará negociar con la central para conseguir anular la mencionada comisión.

Hay alguna entidad financiera que no cobra comisión de apertura, mientras que otras superan el 1%, si bien la media se establece en el 0,46%.

Las cantidades exentas y la comisión que se puede amortizar

Todas las entidades permiten la amortización anticipada del crédito, si bien esto trae consigo diferentes casuísticas y modalidades donde se articulan dos aspectos principales: las comisiones de amortización parcial, la cantidad exenta, y la comisión de amortización total o comisión de desistimiento.

La comisión de amortización parcial idónea para el cliente sería aquella en que cada vez que el cliente amortice una cantidad no tenga que pagar ningún recargo por ello y así, la devolución del préstamo sería más asequible.

Desde esta perspectiva, las entidades permiten diferentes **cantidades exentas** que se pueden amortizar por el cliente sin pagar ninguna comisión.

La **comisión de desistimiento** se dice que no tiene ninguna trascendencia, porque aunque la entidad la exija, se puede amortizar casi todo el montante del capital pendiente y dejar una mínima cantidad para cancelar el préstamo, con lo cual la cantidad a pagar al banco en concepto de comisión de desistimiento puede llegar a ser una nimiedad.

Del conjunto de entidades entrevistadas, aproximadamente dos de cada tres visitadas permiten que el cliente pueda amortizar la totalidad del préstamo sin pagar ninguna comisión.

Cantidad Exenta

	Total	Banco	Caja
20%	8,5	3,7	15,0
25%	14,9	3,7	3',0
50%	2,1	---	5,0
100%	61,7	70,4	50,0
Ns/Nc	12,8	22,2	---

En otros casos la cantidad exenta va del 20% al 25% y por tanto, si se amortiza una cantidad superior a este porcentaje, va ligado directamente

al pago de una comisión de amortización que fluctúa según la entidad entre el 0,25% y el 1%.

Tanto el requisito de la cantidad exenta como la comisión de amortización parcial son factores claves a tener en cuenta, a la hora de contratar un préstamo.

A la vista de las visitas efectuadas se aprecia que los bancos permiten, en mayor medida que las cajas, pagar el 100% de la amortización de los créditos sin tener que abonar ninguna comisión.

Las condiciones financieras del Préstamo

Una vez descritas las características de la solicitud del crédito, y teniendo en cuenta que se estaba avalado con suficientes garantías, descartando a un 20% de las entidades que no nos conceden el crédito, del resto la cantidad media que nos garantizan es de 198.547 €, conforme a la siguiente distribución.

Importe Máximo concedido

	Total	Banco	Caja
150.000 ó menos	10,6	18,5	---
151.000-200.000	27,7	25,9	30,0
200.001-250.000	48,9	33,3	70,0
Más de 250.000	2,1	3,7	---
Ns/Nc	10,6	18,5	---
Media	198.547 €	184.954 €	213.500 €

Uno de cada diez sólo nos dan 150.000 € ó menos, el 28% entre 151.000 €y 200.000 €, mientras que la mayor parte, 49%, ofrecen entre los 200.000 €y 250.000 € Los Bancos nos conceden una media de 184.000 €, las Cajas llegan hasta los 213.000 €

El tipo de interés al que nos ofrecen el crédito oscila en una amplia banda que va desde el 0,25 ó 0,27 al 1,25%.

Esta diferencia radica en las vinculaciones exigidas por la entidad al cliente tales como seguro de vida, de hogar, de protección de pagos, plan de pensiones y tarjetas de crédito y débito, entre otros.

El Barclays, Banco Santander y Kutxa, no exigen ninguna vinculación, su tipo de interés no varía, independientemente de las vinculaciones que se contraten por el cliente; “cuanto más nos ayuda el cliente, más le ayudamos nosotros”.

La Caixa, de Vitoria-Gasteiz, es un caso particular ya que para valorar la posibilidad de otorgar el préstamo aplica el 6%, independientemente del Euribor y del diferencial vigente en la Caja; si el cliente, con sus ingresos totales, no puede atender a este 6% no se concede el Préstamo.

Atendiendo a las cifras que nos han aportado las diferentes entidades financieras el tipo de interés medio resultante sería del Euribor + el 0,69%, este diferencial es más alto en los Bancos que en las Cajas (0,79 en Bancos y 0,56 en Cajas), y además hay una tendencia a subirlo.

Tipo de Interés (Euribor +)

	Total	Banco	Caja
0,25	6,4	---	15,0
0,26-0,30	2,1	3,7	---
0,31-0,50	21,3	14,8	30,0
0,51-0,75	36,2	33,3	40,0
0,76-1,00	17,0	22,2	10,0
1,01-1,25	10,6	14,8	5,0
Más de 1,25	2,1	3,7	---
Ns/Nc	4,3	7,4	---

De cualquier forma, las diferencias entre las entidades financieras radica en las vinculaciones exigidas por la entidad, tales como seguros, planes de pensiones, ... etc.

El plazo de concesión de los préstamos suelen hacerse dentro de los plazos solicitados, teniendo siempre en cuenta la edad de los solicitantes.

Ahora bien, en los casos del Banco Guipuzcoano y Barclays sólo se conceden préstamos a un plazo de 30 años, y el Banco Santander y el Banco Sabadell Atlántico imponen un plazo de 40 años.

Hay alguna entidad, como el Banco Santander, que indican al cliente que lo mejor es que nunca amortice el préstamo, que pague todas las cuotas, lo cual, es una contradicción con respecto a lo indicado en la gran mayoría de entidades.

La mayor parte de las entidades, concretamente el 70%, concede el préstamo a un período máximo de 35 años, concretamente para todas las Cajas este es el período de referencia.

Plazo Máximo del Préstamo Años

	Total	Banco	Caja
30 años	14,9	25,9	---
35 años	70,2	48,1	100,0
40 años	4,3	7,4	---
Ns/Nc	10,6	18,5	---

La revisión puede ser trimestral, semestral, anual o a elegir por el cliente. La mayor parte de las revisiones, sin embargo, suelen ser anuales y alrededor de un 25% de las entidades también conceden una revisión semestral.

Si bien es cierto que en el momento actual la revisión más favorable sería la trimestral, porque el Euribor va bajando cada mes, también lo es el hecho de que este requisito a largo plazo no tiene ninguna relevancia porque siendo los préstamos de larga duración, prácticamente a lo largo de toda la vida, el Euribor tendrá momentos en los que subirá y momentos en los que bajará.

Aunque hay alguna entidad que concede créditos hipotecarios con un plazo de 40 años, lo habitual suele ser a 35 años, con revisiones anuales, si bien se suele permitir al cliente elegir el período de revisión.

La cuota

La cuantía de la cuota a pagar mensualmente dependerá de la cantidad que se nos haya concedido, tomando como base un crédito medio de 198.000 € a 34 años, con un tipo de interés de referencia del euribor más el diferencial, un 0,69. La cuota media resultante ascendería a la cantidad de 884 € mensuales.

Cuota Mensual

	Total
Entre 443-645	4,3
Entre 646-700	4,3
Entre 701-799	12,8
Entre 800-899	23,4
Entre 900-999	21,3
Más de 1.000	17,0
Ns/Nc	17,0
Media mensual	884 €

Las cuotas pueden oscilar desde los 442 €mes de Bankinter por un préstamo de 100.000 € al 1,25% + Euribor y a 30 años, hasta 1.254 €mes que nos cobraría la Caixa por 220.000 € al 0,50% y a 35 años.

La concesión del crédito

Considerando la hipótesis de partida y la presentación del caso en todas las entidades financieras, puede estimarse, sin haber esperado al resultado final que hubiera supuesto presentar toda la documentación, que 30 de las 47 entidades consultadas nos hubieran concedido el crédito (el 64%), es decir en dos de cada tres hubiéramos obtenido el préstamo hipotecario, en un 15% de ellos con bastantes dudas, mientras el 21% restante claramente no lo conceden.

Conceden Crédito

	Nº	%
Sí	30	63,8
Dudoso	7	14,7
No	10	21,3

Posiblemente, si hubiéramos acudido sin avalistas solventes (padres), los porcentajes, **en el mejor de los casos**, se hubieran invertido. Un año antes, la solicitud de un préstamo hubiera supuesto prácticamente la concesión inmediata.

Entidad	Total	Sí	Dudoso	No
Banco Guipuzcoano	5	60,0	---	40,0
Banco Popular	4	---	50,0	50,0
Banco Sabadell atlántico	3	100,0	---	---
Banco Santander	2	---	---	100,0
Banco Spirito Santo	1	---	---	100,0
Banco Vasconia	3	66,7	---	33,3
Banesto	1	100,0	---	---
Bankinter	2	100,0	---	---
Bankoa	1	100,0	---	---
Barclays	2	50,0	50,0	---
BBK	2	50,0	50,0	---
BBVA	2	50,0	---	50,0
Caixa Catalunya	1	---	100,0	---
Caixa Galicia	2	50,0	50,0	---
Caja Cantabria	1	---	100,0	---
Caja Laboral	2	100,0	---	---
Caja Madrid	2	100,0	---	---
Caja Vital	2	100,0	---	---
Can	2	100,0	---	---
Deutsche Bank	1	100,0	---	---
Ipar Kutxa	3	100,0	---	---
Kutxa	2	100,0	---	---
La Caixa	1	---	---	---

Hay entidades financieras donde la concesión de crédito hipotecario con las características propuestas son prácticamente nulas (Banco Santander, Banco Spirito Santo, La Caixa), y otras donde sería bastante dificultoso, si bien dependería de la sucursal (BBVA, Banco Popular, Guipuzcoano y Vasconia), mientras que en otras cuatro sería dudoso (Caixa Catalunya, Caja Cantabria, Caixa Galicia, BBK y Barclays).

V.- LAS ENTIDADES FINANCIERAS: ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE TRES DIFERENTES OFICINAS DE LA MISMA ENTIDAD. CADA SUCURSAL “UN MUNDO”

Antes de comenzar la exploración de las diferentes entidades, pensábamos que muy posiblemente las pautas que rigen los créditos hipotecarios emanaban de manera clara y concisa de los órganos centrales de los bancos/cajas con muy poco margen de maniobra para las diferentes sucursales; también considerábamos que podía haber la posibilidad que las entidades financieras, dependiendo de la plaza y de su nivel de presencia en la misma, podrías alterar sustancialmente las condiciones crediticias. En principio, cualquiera de las dos hipótesis era válida.

Las férreas condiciones crediticias que auguraba el mercado, haría inclinar la balanza hacia la primera tesis, donde se imponían los comentarios generalizados de austeridad crediticia y condiciones implacables para las personas solicitantes.

Después de haber visualizado durante quince días diferentes sucursales del mismo banco o caja parece oportuno concluir, en términos generales, que no existe una unidad de criterio entre las diferentes oficinas de una misma entidad financiera en estas fases previas a la concesión de un crédito hipotecario.

Esta falta de uniformidad al parecer, deja en manos de los gestores de cada sucursal la negociación de las condiciones de concesión de un crédito hipotecario.

Si se analizan las diferentes entidades financieras sometidas a valoración se aprecian las diferentes ofertas:

Banco Gipuzkoano: (Bilbao, Llodio, Vitoria-Gasteiz, Donostia-San Sebastián, Eibar)

- Las diferencias son palpables, incluso en los gastos previos, que recorren todo el abanico de opciones: 275 en Llodio, 240 en Vitoria-Gasteiz, 400 en Donostia-San Sebastián y 300 en Eibar.

Asimismo, todos conceden diferentes cantidades, que van desde los 175.000 € a los 222.000, si bien, el de Vitoria-Gasteiz no concede nada a quienes no son sus clientes actuales.

Banco Bilbao: (Bilbao, Etxebarri)

- El de Bilbao se niega a hacer operaciones, señalando que está muy complicado, no obstante respecto de la información que nos proporciona ofrece un diferencial con el Euribor del 0,75% y una comisión de apertura del 1%.

- El de Etxebarri otorga el 100% de lo solicitado, y dice que es una operación factible, es más, las condiciones del préstamo rondará el Euribor más un 0,60% y una comisión de apertura del 0,60%, es decir condiciones bastante más ventajosas.

Banco Popular: (Bilbao, Durango, Eibar, Galdakao)

- Posiblemente sea el banco más “coherente” o de mayor uniformidad de criterio de todos los analizados, se observa claramente en tres de las cuatro sucursales visitadas que no van a concedernos el crédito, salvo el de Durango, siempre y cuando acredite que contamos con avalistas muy solventes.
- Además, y de manera generalizada, todos nos remiten a otras entidades señalando que sus condiciones son las más exigentes del mercado.

Banco Sabadell-Atlántico: (Donostia-San Sebastián, Barakaldo, Bilbao)

- Es uno de los mejores bancos en cuanto al trato personal, si bien las condiciones crediticias son bastantes elevadas.
- El tipo de interés es distinto en cada entidad siendo del 1,10%, 1,25% y 1,60%.
- El plazo concedido es de 35 años, excepto el de Bilbao que es de 40 años.
- La comisión de apertura también fluctúan entre el 1% y el 1,25%.

Banco Vasconia: (Bilbao, Vitoria-Gasteiz y Donostia-San Sebastián)

- Es un banco de bastantes contrastes según la sucursal donde se solicite el préstamo.
- El de Bilbao no concede el préstamo y se niega a realizar cualquier tipo de operación, remitiéndonos a otros bancos para este tipo de solicitud.
- En los otros dos, el tipo de interés es del 0,50 en Vitoria-Gasteiz y Donostia-San Sebastián.

- La comisión de apertura es muy variable, desde el 0,25% en el de Vitoria-Gasteiz al 0,75 de la de Donostia-San Sebastián.

Bankinter (Bilbao y Vitoria-Gasteiz)

- En las dos sucursales visitadas (Barakaldo y Vitoria-Gasteiz) de Bankinter, las condiciones impuestas al préstamo difieren notablemente, incluso el importe de la tasación varía sensiblemente (400 € en Barakaldo y 210 € en Vitoria-Gasteiz).
- Partiendo de la base que en ambos casos exigen avalistas, en Barakaldo son bastante más exigentes a la hora de ofrecer el préstamo, concediéndonos solamente 100.000 € a un tipo de interés del 1,25%, y una comisión de apertura del 1%. Además en esta oficina nos exigen tener un contrato fijo.
- En la sucursal de Vitoria-Gasteiz, son más flexibles, aplican un tipo de interés del 0,90%, nos conceden un crédito de 220.000 € y sin exigencia de un contrato fijo.
- Las comisiones que nos cobran están por debajo de la mitad de la que nos ofrecen en Barakaldo.

La Banca Extranjera

BARCLAYS: (Bilbao, Donostia-San Sebastián)

- Considerando el Barclays como modelo de la banca extranjera, tampoco se percibe unanimidad de criterios entre sucursales en diferentes plazas (Bilbao y Donosti-San Sebastián).
- El de Bilbao exige un tipo de interés del 0,55%, pago con avalistas, permite un porcentaje de endeudamiento mensual sobre ingresos de hasta un 60% (uno de los más altos). Además, no cobra ninguna comisión de apertura, ni exige mantener ningún seguro.
- El de Donostia-San Sebastián, tiene unas exigencias bastante más elevadas, el tipo de interés es del 0,65%, aunque no requiere avalistas, sólo permite un 35% de endeudamiento mensual sobre ingresos, cobra comisión de apertura (0,50) y exige tener seguros contratados, al menos tres: seguro de vida, seguro de protección pagos y seguro de hogar.

B.B.K.

- En las cajas, aunque por norma general las condiciones crediticias son mejores que las de los bancos, también existen diferencias de una sucursal a otra.
- Tomando como muestra la BBK de Bilbao y Durango se percibe que aún existiendo diferencias, éstas, únicamente son notables en el tipo de interés, ya que en la de Durango nos ofrecen a un 0,25%, mientras que en la de Bilbao llegan hasta el 0,50%.
- Asimismo, las comisiones son más del doble en la BBK de Bilbao.

KUTXA (Donostia-San Sebastián y Eibar)

- En las dos oficinas de la Kutxa (Donosti y Eibar) las condiciones ofrecidas, presentan algunas diferencias.

- En la de Donostia-San Sebastián, los requisitos impuestos son más desfavorables, la tasación es de 245 € se concede solamente el 80% del valor del piso, el tipo de interés del 0,85%, una comisión de apertura del 0,50% una exigencia de suscribir seguros.
- En la de Eibar, la tasación sería más barata, 170 € nos conceden hasta el 100% del valor del piso, un tipo de interés del 0,75% y una comisión de apertura del 0,25%.
- Además, no implicaría hacer ningún tipo de seguro con la Kutxa, únicamente estaría presente la exigencia de un avalista, mientras que en la de Donostia-San Sebastián, se estudiaría.

Iparkutxa (Bilbao y Vitoria-Gasteiz)

- Quizá sea una de las entidades de ahorro con menos diferencias entre las sucursales visitadas.
- Las más palpables se localiza en el tipo de interés, aunque está entre el 0,55 y el 0,75 y en la tasación, donde en la 1ª (Bilbao) llega a suponer 450 € (la más cara del mercado) respecto de los 300 € de la de Vitoria-Gasteiz.

- La comisión de apertura oscila entre el 0,15% al 0,25%.

Caja Laboral (Bilbao y Eibar)

- También aquí existen algunas diferencias, tanto en la tasación (300 sobre 240), como en el porcentaje concedido sobre el valor de tasación del piso (100% y 80% respectivamente), y en el tipo de interés (0,55% frente al 0,39%), en ambas exigen avalistas.
- No obstante, en la de Eibar se exige otros requisitos no contemplados en la de Bilbao, como es hacerse un seguro de vida y un plan de pensiones.

VI.- LA PERSPECTIVA DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

Antecedentes

Desde hace años se visualiza lo que estaba por venir. Hace más de cuatro años que se empezaban a detectar familias sobreendeudadas y ya se advertía que potenciar el consumo era un peligro de consecuencias difícilmente calculables.

Se veía venir, el crecimiento ha sido continuo desde 1.992 y no se puede estar creciendo permanentemente.

Consumidores

Respecto de los préstamos hipotecarios, ha habido un afán desorbitado por tener una vivienda en propiedad a pesar de que, a veces, los ingresos de la unidad convivencial no parecían indicar que fuera el momento adecuado.

El precio de las viviendas iba subiendo constantemente y los ingresos no lo hacían a la misma velocidad, el metro cuadrado subía en mucha mayor proporción de lo que el dinero se abarataba. La gente compraba bienes inmuebles muy por encima de lo que nunca había soñado tener, alargando el plazo de devolución de los préstamos. Se vivía en un mundo

ideal, con la expectativa de que el precio de lo comprado se revalorizaba continuamente.

En las Asociaciones de Consumidores se han visto situaciones muy complicadas de impago de préstamos, ya no solo hipotecarios, sino que llevaban normalmente aparejado un crédito personal, con endeudamientos superiores al 60% de los ingresos totales y quedando muy poco para atender a las necesidades e imprevistos de la vida diaria; así en el caso de que en un momento concreto se produjera un revés económico -falta del pago de sueldo durante un mes-, quedaba claro que esa familia no iba a poder atender a la cuota mensual del préstamo.

Por otra parte, desde la óptica de los créditos al consumo, todo lo relativo a nuevas tecnologías, viajes, coches, ... ha sido objeto de un consumo desaforado.

La banca ofrecía créditos rápidos y muchos de ellos estaban camuflados por las ventas a plazos concertadas con financieras, que exigían intereses leoninos, rozando la usura. En este contexto en el mercado nuevas fórmulas fraudulentas de concesión de créditos.

La banca

La banca es la gran culpable, ante todo esto ha actuado con una frivolidad absoluta.

Hemos asistido a una pugna por conseguir el mayor número de resultados en cuando a hipotecarios, no se ha mirado la situación de solvencia a largo plazo sino a corto, e incluso ha habido entidades

bancarias que daban el 110% de los que se pedía; era una sinrazón. En medio de esta dinámica se ha llegado a esta situación actual.

La situación actual

El problema actual es que la crisis no está dimensionada, no se sabe cuánto va a durar ni hasta dónde alcanza su nivel más profundo, y lo más preocupante es que los políticos andan haciendo cábalas pero tampoco saben.

Es una crisis generalizada de codicia y de confianza y las normas de supervisión han sido inexistentes.

En España no hay ninguna medida legal para proteger a las familias o las adoptadas han sido distintas y dispares, a diferencia de lo que ocurre en otros países.

Comportamiento de las personas consumidoras

Actualmente se piden y conceden menos préstamos hipotecarios debido a la crisis y, por tanto, hay menos reclamaciones de los consumidores.

Comportamiento de la banca

La no existencia de créditos interbancarios y la falta de confianza entre los bancos repercute muy negativamente en el consumidor estableciendo tipos de interés muy elevados, reduciendo el número y cuantía de los préstamos y aumentando las garantías exigidas, paralelamente a una disminución del valor de tasación de los inmuebles.

Actualmente los bancos son muy rigurosos ya que existe un gran parque inmobiliario cautivo debido a los embargos y posteriores vencimientos, y no están interesados en tener más pisos.

Están en una actitud muy prudente, que es la que tenían que haber adoptado antes.

Asimismo, debido a su falta de confianza no se han prestado entre ellos absolutamente nada, el dinero no se ha movido y en este momento no hay liquidez, por lo que están intentando captar activos del ahorro.

La visión de la banca no se sabe; los bancos son poco transparentes y se deben a sus accionistas. Por otra parte, las auditorías no reflejan la realidad y revalorizan y desvalorizan los activos a voluntad del banco.

Los bancos mantienen una postura tendente a mejorar saneamiento con lo que están perjudicando a las empresas y a los consumidores.

Posición de los Agentes Económicos

En toda esta situación, los agentes económicos tienen un papel muy limitado. Su único poder es hacer de mediadores de forma oficiosa, es decir, tratar de evitar la quiebra del sistema pactando un calendario de pasos a corto plazo, flexible, hasta que la situación se estabilice.

No pueden hacer mucho más, se trata de un tema muy complejo y existe una falta de especialización y experiencia ante estas situaciones.

Desde las Asociaciones de Consumidores se han ofrecido diferentes propuestas para aliviar esta situación.

Una de ellas consistía en que se adoptara por la banca el sistema de “ventanilla única” que implica que las familias no se vean obligadas a explicar su situación a distintos empleados; tras esto, la asociación elaboraría un balance a la vista de la información suministrada por cada familia concreta (nóminas, declaraciones de deudas,...) y, finalmente, con este balance se acudiría a la “ventanilla única” para elaborar la situación más favorable, individualizada para cada caso, tal como puede ser la renegociación de deudas, moratoria...

Otra propuesta que se planteó fue que se reunieran varios Departamentos de Gobierno tales como Acción Social, Inserción Social, Vivienda,... y ofrecieran soluciones puntuales a cada caso.

También se mantuvo que lo ideal sería que hubiera un Banco de Crédito Oficial Vasco, ya que la proximidad facilitará las cosas y las medidas no tendrían que ser homogéneas en todo el estado, o que el Gobierno Vasco destinara una partida económica para la creación de un

gabinete de especialistas, independiente, que asesorara a los consumidores perjudicados articulando soluciones globales, no individuales.

Lo de los créditos ICO para el pago de hipotecas promovido por el Gobierno de Zapatero se ha quedado en una mera declaración de intereses, todavía no está operativo.

Soluciones

La solución es renegociar la deuda con el propio banco, alargando el plazo. Cuando alguien se ha endeudado hasta un nivel que sobrepasa sus posibilidades de pago ya no hay mucha solución.

Las familias endeudadas no encuentran una solución óptima, de poco les sirve que otro banco asuma su deuda, y las financieras son una verdadera runa.

Lo cierto es que los bancos no están dando soluciones y las familias salen del apuro recurriendo a las ayudas familiares.

La única opción es que el gobierno inyecte dinero para situaciones graves, ante todo y sobre todo hay que evitar siempre la situación concursal.

Hay que contratar créditos no tóxicos.

Se deben promulgar normas más estrictas y el personal de banca ha de ser especializado, capaz de ponderar las distintas hipótesis que se le planteen.

En definitiva, mayor supervisión.

Las medidas propuestas han de tener como objetivos prioritarios:

- Análisis del mercado de trabajo.
- Política de fusión de cajas fomentando los avales interbancarios, y de proyección hacia el extranjero, y,
- Generar la confianza del consumidor.

Estas medidas no han de ser las mismas en todo el estado ya que las peculiaridades regionales han de ser tenidas en cuenta a la hora de establecerlas.

El futuro

En cuanto al futuro, esta crisis va a tener un gran recorrido.

Lo que se impone es reflexionar por todos los excesos cometidos; se debe potenciar el ahorro como valor, consumir sí, pero moderadamente.

Los bancos tienen que “abrir el grifo”, pero de una manera racional.

Frente a esto, se observa que lo que se potencia es el consumo y una vez más se utiliza al consumidor como cebo para la recuperación de la economía, convirtiéndose en el auténtico protagonista de la crisis.

El mercado inmobiliario difícilmente volverá a los niveles pasados, no se puede especular con un bien esencial como es la vivienda.

**PUNTOS FUERTES Y DÉBILES: LOS CRÉDITOS
HIPOTECARIOS**

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
BANCO SANTANDER BILBAO	<ul style="list-style-type: none"> - No avales - Cantidad exenta: 100% (media: 76,71%) - Comisión amortización parcial: 0% (media: 0,19%) - No seguros - No otras exigencias - No domiciliación de nóminas 	<ul style="list-style-type: none"> - Tasación: 350 €(media: 299 €) - Importe máximo concedido: 150.000 €(media: 198.547 €) - Tipo de interés: 1% (media: 0,68%) - Plazo préstamo: 40 años (media: 34 años) - Exigencia de contrato fijo - Exigencia de determinado sector de empresa * No concede el préstamo
LLODIO		<ul style="list-style-type: none"> - Sin documentación, no hay información

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
BANESTO		
BILBAO	- Tasación: 250 €(media: 299 €)	- Tipo de interés: 0,75% (media: 0,68%)
	- Otorgan el 100% del valor de tasación del piso (media: 80%)	- Cuota mensual: 1.083 €(media: 887 €)
	- Importe máximo concedido: 220.000 €(media: 198.547 €)	- Comisión apertura: 0,65% (media: 0,41%)
	- No avales	- Seguro vida, hogar, tarjetas de crédito y plan de pensiones o fondo de inversión
	- No exigencia de contrato fijo	
	- No exigencia de determinado sector de empresa	
	- Cantidad exenta: 100% (media: 76,71%)	
	- Comisión amortización parcial: 0% (media: 0,19%)	

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
B.B.V.A		
BILBAO		- Tipo de interés: 0,75% (media: 0,68%)
		- Comisión apertura: 1% (media: 0,41%)
		- Cantidad exenta: 20% (media: 76,71%)
		- Seguro vida, hogar y PUF
		* No concede el préstamo
ETXEBARRI	- Otorga el 100% del valor de tasación del piso (media: 80%)	- Cuota mensual: 1.015 €(media: 887 €)
	- Importe máximo concedido: 270.000 €(media: 198.547 €)	- Avales
	- Tipo de interés: 0,60% (media: 0,68%)	- Exigencia de determinado sector de empresa
	- No exigencia de contrato fijo	- Comisión apertura: 0,60% (media: 0,41%)
		- Cantidad exenta: 25% (media: 76,71%)
		- Seguro de vida, hogar y EPSV y Cto. de seguro de Aval

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
BANCO GUIPUZCOANO		
BILBAO	- Importe máximo concedido: 220.000 €(media: 200.541 €)	- Plazo préstamo: 30 años (media: 34 años)
	- No exigencia de contrato fijo	* No concede el préstamo
	- No exigencia de determinado sector de empresa	
	- Cantidad exenta: 100% (media: 76,71%)	
	- Comisión amortización parcial: 0% (media: 0,19%)	
LLODIO	- Cuota mensual: 660 €(media: 887 €)	- Importe máximo concedido: 150.000 €(media 198.547 €)
	- No exigencia de contrato fijo	- Tipo de interés: 0,90 €(media: 0,68%)
	- No exigencia de determinado sector de empresa	- Endeudamiento permitido: 30% (media: 38,67%)
		- Comisión amortización parcial: 1% (media: 0,19%)
		- Seguro de hogar y tarjeta de crédito o débito
VITORIA	- Tasación: 240 €(media: 299 €)	- Tipo de interés: 0,90% (media: 0,68%)
	- Comisión apertura: 0,25% (media: 0,41%)	- Plazo préstamo: 30 años (media: 34 años)
	- Cantidad exenta: 100% (media: 76,71%)	- Exigencia de contrato fijo
	- Comisión amortización parcial: 0% (media: 0,19%)	- Exigencia de determinado sector de empresa
	- Comisión desistimiento: 0% (media: 0,66%)	- Seguro de vida y hogar
		* Orden de conceder préstamos sólo a clientes

.../...

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
BANCO GUIPUZCOANO		
SAN SEBASTIÁN	- Otorga el 100% del valor de tasación del piso (media: 80%)	- Tasación: 400 €(media: 299 €)
	- Cuota mensual: 796 €(media: 887 €)	- Importe máximo concedido: 175.000 €(media: 198.547 €)
	- No avales	- Tipo de interés: 0,85% (media: 0,68%)
	- Cantidad exenta: 100% (media: 76,71%)	- Plazo préstamo: 30 años (media: 34 años)
	- Comisión amortización parcial: 0% (media: 0,19%)	- Endeudamiento permitido: 35% (media: 38,67%)
		- Exigencia de contrato fijo
		- Exigencia de determinado sector de empresa
		- Comisión desistimiento: 1% (media: 0,66%)
		- Seguro de vida y hogar
EIBAR	- Importe máximo concedido: 220.000 €(media: 198.547€)	- Plazo préstamo: 30 años (media: 34 años)
	- No exigencia de contrato fijo	- Cuota mensual: 1.082 €(media: 887 €)
	- No exigencia de determinado sector de empresa	- Endeudamiento permitido: 35% (media: 38,67 €)
	- Comisión apertura: 0% (media: 0,41%)	- Sí avales
	- Cantidad exenta: 100% (media: 76,71%)	- Comisión desistimiento: 1% (media: 0,66%)
	- Comisión amortización parcial: 0% (media: 0,19%)	- Tipo de interés: 0,80% (media: 0,68%)
		- Seguros de vida, de hogar, tarjetas de crédito y débito, lan de pensiones y antigüedad en el banco.

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
BANCO POPULAR		
BILBAO	- Tasación: 250 €(media: 299 €)	- Importe máximo concedido: 140.000 €(media: 198.547 €)
	- Tipo de interés: 0,45% (media: 0,68%)	- Sí avales
	- Cuota mensual: 653 €(media: 887 €)	- Exigencia de contrato fijo
	- No existencia de determinado sector de empresa	- Comisión apertura: 0,65% (media: 0,41%)
	- Cantidad exenta: 100% (media: 76,71%)	- Comisión desistimiento: 1% (media: 0,66%)
	- Comisión amortización parcial: 0% (media: 0,19%)	- Seguro de hogar, de vida y plan de pensiones o EPSV
		* No concede el préstamo
DURANGO	- Otorga el 100% del valor del piso (media: 80%)	- Importe máximo concedido: 175.000 €(media: 198.547 €)
	- Tipo de interés: 0,50% (media: 0,68%)	- Sí avales
	- Cuota mensual: 645 €(media: 887 €)	- Exigencia de contrato fijo
	- Cantidad exenta: 100% (media: 76,71%)	- Exigencia de determinado sector de empresa
		- Comisión apertura: 0,75% (media: 0,41%)
		- Seguro de hogar y cuenta "CON"
GALDACANO		- Tipo de interés: 1,25% (media: 0,68%)
		* No concede el préstamo
		* Me remite a cualquier otra entidad
EIBAR	- Tasación: 250 €(media: 299 €)	- Plazo préstamo: 30 años (media: 34 años)
	- Importe máximo concedido: 220.000 €(media: 198.547 €)	- Cuota mensual: 987 €(media: 887 €)
	- No exigencia de contrato fijo	- Sí avales
	- No exigencia de determinado sector de empresa	- Comisión apertura: 0,65% (media: 0,41%)
	- Cantidad exenta: 100% (media: 76,71%)	- Comisión desistimiento: 1% (media: 0,66%)
	- Comisión amortización parcial: 0% (media: 0,19%)	- Seguro de vida, hogar, tarjetas de crédito, plan de pensiones o EPSV y tarjetas de débito

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
BANCO SABADELL-ATLÁNTICO		
BILBAO	- No exigencia de determinado sector de empresa	- Tipo de interés: 1,25% (media: 0,68%)
	- Cantidad exenta: 100% (media: 76,71%)	- Plazo préstamo: 40 años (media: 34 años)
		- Sí avales
		- Exigencia de contratos fijos
		- Comisión apertura: 1,25 (media: 0,41%)
		- Seguro de hogar
BARAKALDO	- Cantidad exenta: 100% (media: 76,71%)	- Importe máximo concedido: 175.000 €(media: 198.547 €)
		- Tipo de interés: 1,10% (media: 0,68%)
		- Exigencia de contrato fijo
		- Exigencia de determinado sector de empresa
		- Comisión apertura: 1% (media: 0,41%)
		- Seguros de vida, hogar y de protección de pagos
SAN SEBASTIÁN	- Cuota mensual: 714 €(media 887 €)	- Importe máximo concedido: 165.000 €(media: 198.547 €)
	- No exigencia de determinado sector de empresa	- Tipo de interés: 1,60% (media: 0,68%)
	- Cantidad exenta: 100% (media: 76,71%)	- Endeudamiento permitido: 35% (media: 38,67%)
		- Exigencia de contrato fijo
		- Seguros de vida, hogar, de protección de pagos, tarjetas de crédito y tarjetas de débito

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
BANCO VASCONIA		
BILBAO		- Exigencia de determinado sector de empresa
		- Seguros de hogar, vida, de protección de pagos y plan de pensiones o EPSV
		* No concede el préstamo
VITORIA	- Tasación: 240 €(media: 299 €)	- Sí avales
	- No exigencia de contrato fijo	- Exigencia de determinado sector de empresa
	- Comisión apertura: 0,25% (media 0,41%)	- Seguro de hogar, de vida y plan de pensiones o EPSV
	- Cantidad exenta: 100% (media: 76,71%)	
	- Comisión amortización parcial: 0% (media: 0,19%)	
	- Tipo interés: 0,50% (media: 0,68%)	
SAN SEBASTIÁN	- Importe máximo concedido: 220.000 €(media: 198.547 €)	- Comisión apertura: 0,75% (media: 0,41%)
	- Tipo de interés: 0,50% (media: 0,68%)	- Seguro de hogar, de vida, tarjetas de crédito, plan de pensiones o EPSV y tarjetas de débito
	- Cuota mensual: 787 €(media: 887 €)	
	- No avales	
	- No exigencia de contrato fijo	
	- No exigencia de determinado sector de empresa	
	- Cantidad exenta: 100% (media: 76,71%)	
	- Comisión amortización parcial: 0% (media: 0,19% %)	

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
BARCLAYS		
BILBAO	- Importe máximo concedido: 220.000 €(media: 198.547 €)	- Tasación: 350 €(media: 299 €)
	- Tipo de interés: 0,55% (media: 0,68%)	- Plazo préstamo: 30 años (media: 34 años)
	- Endeudamiento máximo permitido: 60% (media: 38,67%)	- Cuota mensual: 1.082 €(media: 887 €)
	- No exigencia de contrato fijo	- Sí avales
	- No exigencia de determinado sector de empresa	
	- Comisión apertura: 0% (media: 0,41%)	
	- Cantidad exenta: 100% (media: 76,71%)	
	- Comisión amortización parcial: 0% (media: 0,19%)	
	- No seguros	
	- No otras exigencias	
SAN SEBASTIÁN	- Importe máximo concedido: 220.000 €(media: 198.547 €)	- Plazo préstamo: 30 años (media: 34 años)
	- No avales	- Endeudamiento permitido: 35% (media: 38,67%)
	- No exigencia de contrato fijo	- Seguro de hogar, vida, de protección de pagos, tarjetas de crédito, tarjetas de débito y “cuenta de oportunidad”
	- No exigencia de determinado sector de empresa	
	- Cantidad exenta: 100% (media: 76,71% %)	

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
DEUTSCHE BANK		
BILBAO	- Tipo de interés: 0,27% (media: 0,68%)	- Tasación: 400 €(media: 299 €)
	- Cuota mensual: 758 €(media: 887 €)	- Endeudamiento permitido: 35% (media: 38,67%)
	- No avales	- Exigencia de determinado sector de empresa
	- No exigencia de contrato fijo	- Comisión apertura: 1% (media: 0,41%)
	- Cantidad exenta: 100% (media: 76,71%)	- Seguro de hogar, vida, tarjetas de crédito y de débito, tener cierta cantidad en la cuenta, plan de pensiones o EPSV o fondos de inversión y banca on line
	- Comisión amortización parcial: 0% (media: 0,19%)	
	* Me llama por teléfono	

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
BANCO SPIRITU SANTO		
BILBAO		- Banco para gente con muy alto poder adquisitivo

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
BBK		
BILBAO	- Otorgan el 100% del valor del piso (media: 80%)	- Sí avales
	- Tipo de interés: 0,55% (media: 0,68%)	- Cantidad exenta: 20% (media: 76,71%)
	- Cuota mensual: 781 €(media 887 €)	- Comisión amortización parcial: 1% (media: 0,19%)
	- No exigencia contrato fijo	- Comisión desistimiento: 1% (media: 0,66%)
	- No exigencia de determinado sector de empresa	- Seguro de hogar, seguro de vida o seguro de amortización del préstamo, tarjetas de crédito, de débito y plan de pensiones o EPSV
	- Comisión apertura: 0,15%% (media: 0,41%)	
DURANGO		
	- Otorga el 100% del valor del piso (media: 890%)	- Sí avales
	- Importe máximo concedido: 220.000 €(media: 198.547 €)	- Cantidad exenta: 20% (media: 76,71%)
	- Tipo de interés: 0,25% (media: 0,68%)	- Seguro de hogar, seguro de vida, o plan de pensiones o EPSV, tarjetas de crédito y tarjetas de débito
	- No exigencia contrato fijo	
	- No exigencia de determinado sector de empresa	
	- Comisión apertura: 0,25% (media: 0,41%)	

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
CAJA LABORAL POPULAR		
BILBAO	- Otorgan el 100% del valor del piso (media: 80%)	- Cuota mensual: 997 €(media: 887 €)
	- Tipo de interés: 0,55% (media: 0,68%)	- Endeudamiento permitido: 33% (media: 38,67%)
	- No exigencia contrato fijo	- Sí avales
	- No exigencia de determinado sector de empresa	- Comisión desistimiento: 1% (media: 0,66%)
	- Cantidad exenta: 100% (media: 76,71%)	- Seguro de hogar
	- Comisión amortización parcial: 0% (media: 0,19%)	
	- No otras exigencias	
EIBAR	- Tasación: 240 €(media: 299 €)	
	- Importe máximo concedido: 220.000 €(media: 198.547 €)	
	- Tipo de interés: 0,39% (media: 0,68%)	
	- No exigencia contrato fijo	
	- No exigencia de determinado sector de empresa	
	- Comisión apertura: 0% (media: 0,41%)	
	- Cantidad exenta: 100% (media: 76,71%)	

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
IPAR KUTXA		
BILBAO	- Tipo de interés: 0,55% (media: 0,68%)	- Tasación: 4550 €(media: 299 €)
	- No avales	- Seguro de hogar, de vida, tarjetas de crédito y plan de pensiones o EPSV
	- No exigencia contrato fijo	
	- No exigencia de determinado sector de empresa	
	- Comisión apertura: 0,15% (media: 0,41%)	
	- Cantidad exenta: 100% (media: 76,71%)	
	- Comisión amortización parcial: 0% (media: 0,19%)	
VITORIA	- Otorga el 100% del valor de tasación del piso (media: 80%)	- Tipo de interés: 0,75% (media: 0,68%)
	- Importe máximo concedido: 220.000 €(media: 198.547 €)	- Cuota mensual: 1.075 €(media: 887 €)
	- No exigencia contrato dijo	- Sí avales
	- No exigencia de determinado sector de empresa	- Cantidad exenta: 25% (media: 76,71%)
	- Comisión apertura: 0,25% (media: 0,41%)	- Seguro de hogar, seguro de protección de pagos, seguro de amortización del préstamo, tarjetas de crédito y plan de pensiones o EPSV

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
CAN		
BILBAO	- Cuota mensual: 749 €(media: 887 €)	- Sí avales
	- No exigencia contrato fijo	- Cantidad exenta: 25% (media: 76,71%%)
	- No exigencia de determinado sector de empresa	- Seguro de hogar, de vida, tarjetas de crédito, de débito, por edad y claves Internet
	Comisión apertura: 0,20% (media: 0,41%)	
SAN SEBASTIÁN	- Importe máximo concedido: 220.000 €(media: 198.547 €)	- Tipo interés: 0,80% (media: 0,68%)
	- No exigencia contrato fijo	- Cantidad exenta: 25% (media: 76,71%)
	- No exigencia de determinado sector de empresa	- Seguro de hogar y seguro de amortización del préstamo
	- No otras exigencias	
	* Me llama por teléfono	

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
CAJA MADRID		
BILBAO	- Tipo de interés: 0,50% (media: 0,68%)	- Exigencia de determinado sector de empresa
	- No avales	- Cantidad exenta: 25% (media: 76,71%)
	- No exigencia contrato fijo	- Comisión amortización parcial: 1% (media: 0,19%)
	- Comisión apertura: 0,15% (media: 0,41%)	- Seguro hogar, tarjetas de crédito, de débito y domiciliación de recibos
SAN SEBASTIÁN	- Tipo de interés: 0,50% (media: 0,68%)	- Comisión apertura: 0,75% (media: 0,41%)
	- No avales	- Cantidad exenta: 25% (media: 76,71%)
	- No exigencia contrato fijo	- Seguro de hogar y de vida
	- No exigencia de determinado sector de empresa	
	- No otras exigencias	

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
CAJA CANTABRIA		
BILBAO	- Importe máximo concedido: 220.000 €(media: 198.547 €)	- Exigencia de determinado sector de empresa
	- Tipo de interés: 0,45% (media: 0,68%)	- Seguro de hogar o coche, seguro de vida, tarjetas de crédito, de débito y plan de ahorro
	- No exigencia contrato fijo	
	- Cantidad exenta: 100% (media: 76,71%)	
	- Comisión amortización parcial: 0% (media: 0,19%)	

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
CAIXA GALICIA		
BILBAO	- No exigencia contrato fijo	- Endeudamiento permitido: 35% (media: 38,67%)
	- No exigencia de determinado sector de empresa	- Sí avales
		- Cantidad exenta: 25% (media: 76,71%)
		- Seguro de hogar, de vida, s. de protección de pagos, s. de cobertura de tipos, tarjetas de crédito, de débito y plan de pensiones o EPSV
SAN SEBASTIÁN	- Tipo de interés: 0,25% (media: 0,68%)	- Importe máximo concedido: 220.000 €(media: 198.547 €)
	- No exigencia contrato fijo	- Sí avales
	- No exigencia de determinado sector de empresa	- Comisión apertura: 0,75% (media: 0,41%)
	- Cantidad exenta: 100% (media: 76,71%)	- Seguro hogar, s. de protección de pagos, s. de amortización del préstamo, s. de cobertura de tipos, tarjetas de crédito, plan de pensiones o EPSV y tener cierta cantidad en la cuenta
	- Comisión amortización parcial: 0% (media 0,19% %)	

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
CAIXA CATALUNTA		
BILBAO	- Importe máximo concedido: 220.000 €(media: 198.547 €)	- Sí avales
	- Tipo de interés: 0,25% (media: 0,68%)	- Cantidad exenta: 50% (media: 76,71%)
	- No exigencia contrato fijo	- Seguro hogar, seguro vida, tarjetas de crédito y de débito
	- No exigencia de determinado sector de empresa	

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
CAJA VITAL		
LLODIO	- Otorgan el 97% del valor del piso (media 80%)	- Tipo de interés: 0,15% (media: 0.68%)
	- Importe concedido: 220.000 (media 198.547 €)	- Endeudamiento permitido: 33% (media: 38,67%)
	- No existencia contrato fijo	- Sí avales
	- No existencia de determinado sector de empresa	- Seguro de Hogar y Seguro de Vida ó Seguro de Amortización del préstamo ó Plan de Pensiones ó EPSV
	- Comisión apertura: 0,20% (media: 0,41%)	
	- Cantidad exenta: 100% (media: 76,71%)	
	- Cantidad amortización parcial: 0 (media: 0,19%)	
VITORIA	- Tasación: 180 €(media 299€)	- Cuota mensual: 1.021 €(media 887 €)
	- Importe concedido: 22.000 €(media 198.547 €)	- Sí avales
	- No exigencia contrato fijo	- Cantidad exenta: 20% (media 76,71%)
	- No exigencia de determinado sector de empresa	- Seguro de Hogar, Seguro de Vida ó Seguro de amortización del préstamo ó Plan de Pensiones ó EPSV, Tarjetas de crédito y Tarjetas de débito
	- Comisión de apertura: 0,20% (media 0,41%)	

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
BANKOA GALDAKAO	- Importe concedido: 220.000 €(media 198.547 €)	- Seguro de Hogar, Seguro de Vida, Tarjetas de crédito y Plan de Pensiones ó EPSV
	- No exigencia de contrato fijo	
	- No exigencia de determinado sector de empresa	

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
KUTXA		
VITORIA	- Importe concedido: 220.000 €(media 198.547 €)	- Tasación: 400 €(media 299 €)
	- Tipo de interés: 0,40% (media 0,68%)	- Cuota mensual: 1.075 €(media 887 €)
	- No exigencia de contrato fijo	- Sí avales
	- No exigencia de determinado sector de empresa	- Seguro de Hogar, Tarjetas de crédito y Plan de Pensiones o EPSV
	- Comisión de apertura: 0,20% (media 0,41%)	
	- Cantidad exenta: 100% (media 76,71%)	
	- Comisión de amortización parcial: 0 (media 0,19%)	
SAN SEBASTIÁN		
	- Tasación: 245 €(media 299 €)	- Tipo de interés: 0,85% (media 0,68%)
	- Importe concedido: 220.000 €(media 198.547 €)	- Sí existencia de determinado sector de empresa
	- No exigencia de contrato fijo	- Seguro de Hogar, Seguro de vida, Tarjetas de crédito, de débito y Plan de Pensiones ó EPSV
	- Cantidad exenta: 100% (media 76,71%)	
	- Comisión de amortización parcial: 0 (media 0,19%)	
EIBAR		
	- Tasación: 170 €(media 299 €)	- Tipo de interés: 0,75% (media 0,68%)
	- Importe concedido: 220.000 €(media 198.547 €)	- Sí avales
	- No exigencia de contrato fijo	
	- No exigencia de determinado sector de empresa	
	- Comisión de apertura: 0,25% (media 0,41%)	
	- Cantidad exenta: 100% (media 76,71%)	
	- Comisión de amortización parcial: 0 (media 0,19%)	
	- No seguros	
	- No otras exigencias	

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
LA CAIXA VITORIA		
	- Importe concedido: 220.000 (media: 198.547 €)	- Tasación: 450 €(media 299 €)
	- Tipo de interés: 0,50% (media 0,68%)	- Plazo préstamo: 30 años (media 34 años)
	- No exigencia de contrato fijo	- Cuota mensual: 1.254 €(media 887 €)
	- No exigencia determinado sector empresa	- Sí avales
	- Comisión de apertura: 0,25% (media 0,41%)	- Comisión desistimiento: 1% (media 0,66%)
	- Cantidad exenta: 100% (media 76,77%)	- Seguro de Hogar, Seguro de Vida, Tarjetas de crédito, Tarjetas de débito y Domiciliación de recibos.
	- Comisión de amortización parcial: 0 (media 0,19%)	* No me conceden el préstamo

LOS CRÉDITOS AL CONSUMO

I.- Desarrollo de la investigación

Desde la vertiente de los créditos al consumo, se han visitado 19 bancos y cajas y 4 financieras de coches se ha solicitado un crédito de 18.000 € bajo el supuesto de quien lo solicita gana 1.300 €/mes, no es cliente de la entidad, y tiene un contrato temporal aunque pronto sería fijo.

Las respuestas de las diferentes entidades han sido bastante diferentes, tanto en las condiciones del crédito como en la concesión o denegación del mismo.

Si exceptuamos a las cuatro financieras, que en principio accedían a la concesión del crédito en las condiciones descritas aunque en algunos casos limitados por el precio del vehículo a adquirir, el resto de entidades, 19 concretamente, 13 otorgarían el préstamo, 1 es dudosa, específicamente Caja Laboral que otorga préstamos preferentemente a sus clientes, y cinco entidades que no lo conceden:

- Caja Madrid
- BBVA
- Banesto
- Banco Guipuzcoano
- Caja Cantabria

Como particularidad cabe señalar que Bankoa de las Arenas y Barclays de Portugalete sólo conceden 15.000 € como máximo.

II.- Las condiciones del crédito

Los gastos previos:

Hay determinados aspectos que son comunes a todos los bancos siendo este uno de ellos, y donde los gastos de notaría sólo varían en función de la exigencia o no de avalista, siendo el 3% en el 1^{er} caso y el 4,5% en el segundo.

La comisión de apertura es muy variable, pudiendo oscilar entre el 0,5% de Caja Madrid, la Caixa y Caixa de Catalunya, y el 3% del Banco Santander.

Comisión de apertura

%	Nº de entidades
0,5-0,90	3
1-1,5	8
1,6-2,0	3
2,1-2,50	3
Más de 2,60	1
No dan información	5

Las financieras se posicionan en un nivel medio alto: de las dos que han ofrecido cifras, una cobra un 1,55% y la otra el 2,25%, mientras las restantes no quieren decir el importe, en realidad **dicen que no importa** ya que va incluido en la cuota a pagar.

Las comisiones:

La **comisión de amortización** parcial oscila entre el 0% del Banco Guipuzcoano, Caixa Cataluña y Iparkutxa, y el 3% en Deutsche Bank, Banco Santander, Banco Sabadell. Asimismo, las financieras de automóviles que han contestado se encuentran en esta franja del 3%.

Comisión de Amortización

Comisión de amortización %	Nº de entidades	% de entidades
0,-	3	16,6
1,-	4	22,2
1,5	2	11,1
2,-	2	11,1
2,5	2	11,1
3,-	5	27,8
NS/NC	5	--

De este modo, considerando el conjunto de entidades financieras visitadas que han aportado información hay notables diferencias entre ellas,

la mitad cobra una comisión de amortización parcial inferior al 2% y la otra mitad por encima de ese porcentaje, siendo el 3% la más coincidente, especialmente ofertada desde los bancos y financieras de automóviles.

La **comisión de cancelación** también es muy variable; no existe en el Banco Guipuzcoano y Caixa Catalunya (0%) y el 3% vuelve a repetirse en las financieras de Automóviles y en el Barclays, Deutsche Bank y Banco Sabadell.

Comisión de Cancelación

Tipo de interés (%)	Nº de Entidades Abs.	Nº de Entidades %
0,-	2	10,5
1,-	4	21,0
1,5	3	15,8
2,-	2	10,5
2,5	1	5,3
3,-	6	31,6
Ns/nc	5	

En términos porcentuales vuelve a repetirse la pauta observada en la comisión de cancelación parcial, si bien incluso es superior el número de entidades que cobra un 3% por cancelar el crédito antes de su finalización.

En definitiva, las comisiones que cobran las entidades financieras por la apertura de un crédito, amortización y cancelación son muy variables, oscilando entre el 0,15% y el 3%, siendo los grandes bancos y las financieras de automóviles quienes se posicionan en la parte alta de la horquilla.

Los seguros:

Todas las entidades financieras, excepto Bankoa, exigen algún tipo de seguro: de vida, coche, protección de pagos y/o seguro de amortización del préstamo. Bankoa no exige ni seguro ni ninguna otra condición para la concesión del crédito, tampoco ser cliente del mismo. Hay que mencionar que **la BBK, además de los seguros exige la apertura de un Baskepensiones de 30 €al mes.**

De las 21 entidades que exigen algún tipo de seguro, la mayoría se conforma con sólo una modalidad, mientras que cuatro de ellas solicitan como garantía al menos contratar con ellos dos tipos de seguros diferentes, normalmente un seguro de vida y el seguro del coche.

En este apartado, las entidades financieras tratan de cubrir los posibles riesgos con seguros de todo tipo, y con diferentes modalidades, así encontramos los seguros de vida como opción elegida mayoritariamente por estas entidades, donde se paga por el importe total del préstamo y su importe va incluido en la cuota mensual o puede pagarse de una vez,

normalmente si se paga anticipadamente el crédito éstas devuelven la parte correspondiente.

También está el denominado seguro de amortización, que cubre la vida e invalidez, y se paga de una sola vez al firmar el préstamo; si se paga anticipadamente el importe total del préstamo, el seguro permanece hasta los cinco años.

El seguro de coche puede ser voluntario u obligatorio dependiendo de cada entidad, y aunque se indique que es voluntario es preferible su contratación en la entidad.

Entidad	Nº de Seguros
Caja Madrid	Seguro de vida
La Caixa	Seguro de vida
BBVA	NC
Caja Laboral	Seguro de Amortización del préstamo
Caixa Catalunya	Seguro de vida y Seguro del coche
Banco Popular	Seguro de vida
Iparkutxa	Seguro de hogar y Seguro del coche
Caixa Galicia	Seguro de vida y Seguro de protección de pagos
Banco Santander	Seguro de protección de pagos
Banco Sabadell Atlán.	Seguro de vida
Barclays	Seguro de protección de pagos
Banesto	NC
Banco Guipuzcoano	Seguro de vida y Seguro del coche
BBK	Seguro de vida
Caja Cantabria	NC
Can	NC
Bankinter	Seguro de amortización de préstamo
Deutsche Bank	Seguro de vida
Bankoa	Ninguno
Volkswagen	Seguro de protección de pagos
Kia Motors	Seguro de vida
Nissan	Ninguno
Ford	Seguro de vida

En las financieras de automóviles el seguro del coche es opcional y el de vida se exige dos de las cuatro consultadas, mientras que el de protección de pagos sólo en una de ellas.

En todas las entidades consultadas exigen la domiciliación de la nómina.

El Tipo de interés

El tipo de interés varía en una franja amplia y con marcadas diferencias, 7,5 puntos, que va desde el 6,5% en Iparkutxa, al 13% del Banesto e incluso el 14% del Banco Santander.

Tipo de interés ofertado

Tipo de interés %	Abs.	%
8 ó menos	8	40,-
Entre 8,1 – 10	9	45,-
Entre 10,1 - 14	3	15,-

De quienes han respondido, sólo hay tres bancos que ofertan un tipo de interés superior al 10% y están casi en la misma proporción los que

ofertan por debajo del 8%, de los que ofrecen entre el 8% y 9,5%, que es donde se encuentran la mayor parte de las entidades financieras.

El tipo de interés va bajando según aumenta la vinculación con el cliente “cuanto más nos ayuden ellos más les ayudamos nosotros”.

En las financieras, el tipo de interés se sitúa en un terreno intermedio, entre el 7,5% y el 8,75%.

Las diferencias interbancarias en relación al tipo de interés ofrecido son realmente amplias llegando a ser siendo en algunos casos del doble.

Entidad	Interés %
Caja Madrid	9,-
La Caixa	9,50
Bbva	--
Caja Laboral	8,-
Caixa Catalunya	7,-
Banco Popular	9,50
Iparkutxa	6,50
Caixa Galicia	7,-
Banco Santander	14,-
Banco Sabadellatrántico	9,50
Barclays	9,50
Banesto	13,-
Banco Guipuzcoano	8,-
Bbk	8,24
Caja Cantabria	--
Can	8,-
Bankinter	8,-
Deutsche Bank	8,50
Bankoia	12,-
Wolswagen	7,50
Kia Motors	8,75
Nissan	--
Ford	8,75

El contrato fijo

En principio, no es exigido por ninguna entidad excepto por el BBVA.

Las condiciones del préstamo son las mismas en caso de contrato fijo que temporal, **salvo la petición de avalistas** en el caso del contrato temporal, y en algunos casos también son necesarios con contrato fijo de poca antigüedad.

También hay alguna peculiaridad, como es el caso de Iparkutxa que con contrato fijo de sólo un día ya no exige avalista.

En alguna entidad aconsejan que esperemos a ser fijos, ya que no merece la pena implicar a avalistas para un préstamo al consumo.

Las garantías exigidas

Lo más habitual es **exigir un avalista**, o en ocasiones se nos dice que es un tema a estudiar, ya que basta con la capacidad de pago aunque se tenga un contrato temporal.

Por lo que se refiere a la **garantías pignoraticias**, es una posibilidad a estudiar en el banco Sabadell Atlántico y en Bankinter, mientras en Caixa Catalunya se exigen garantías pignoraticias por tener contrato temporal,

consistente en un fondo por el importe del préstamo, del que no se puede disponer durante la vida de aquel, eso si, ofreciendo una rentabilidad del 4,5%.

En el resto de entidades no se piden garantías pignoraticias ya que desde algunas entidades lo consideran un abuso. Lógicamente estos avalistas deben de tener un contrato fijo o ser pensionistas. Las financieras exigen, en todos los casos, firma de avalistas.

Las garantías pignoraticias, tal y como las han enfocado desde los bancos, se consideran por algunas entidades financieras como un abuso.

La cuota mensual

Después de haber observado las condiciones crediticias en los diferentes apartados, y donde se resumen las expectativas de la persona consumidora que solicita un préstamo es en la cuota mensual a pagar, que junto con el período de tiempo o plazo máximo del préstamo constituyen el principal marco de referencia a la hora de optar por una u otra entidad financiera.

El plazo del préstamo solicitado ha sido de 5 años y sobre este que se ha calculado la cuota a pagar; hay una excepción que corresponde al Barclays, ya que sólo conceden como máximo, en nuestras condiciones, 15.000 €

Entidad	Cuota Mensual	Cuota Año
Caja Madrid	374	4.488
La Caixa	378	4.536
Bbva	--	--
Caja Laboral	365	4.380
Caixa Catalunya	356	4.272
Banco Popular	378	4.536
Iparkutxa	352	4.224
Caixa Galicia	356	4.272
Banco Santander	444	5.328
Banco Sabadellatrántico	405	4.860
Barclays	278 (1)	3.336
Banesto	--	--
Banco Guipuzcoano	360	4.320
Bbk	385	4.620
Caja Cantabria	--	--
Can	365	4.380
Bankinter	365	4.380
Deutsche Bank	369	4.428
Bankoa	400 (1)	4.800
Wolkswagen	391	4.692
Kia Motors	390 (2)	4.704
Nissan	352 (3)	4.224
Ford	377 (4)	4.524

(1) Sólo conceden 15.000 €

(2) Sólo conceden 17.490€ el valor del coche a comprar.

(3) Sólo conceden 16.182 € el valor del coche a comprar.

(4) Sólo conceden 17.172 € el valor del coche a comprar.

Las diferencias entre unos bancos y otros en relación a la cuota mensual no son muy grandes, pero si se extrapolan al año las diferencias comienzan a tener sentido.

De esta forma, la cifra más baja, sobre un préstamo de 18.000 € la oferta Iparkutxa, con una cuota mensual de 352 € que supondría 4.424 € al año. El otro extremo lo encontramos en el Banco de Santander con una cuota mensual de 444 €, ascendiendo el total del año a 5.328 €, **es decir, 1.104 € año más caro que el precio más barato.**

El resto de entidades, excepto Bankoa y el Sabadell Atlántico, no llega a la cuota de los 400 € mensuales, siendo, además de la mencionada Iparkutxa, Caixa de Catalunya y Caixa Galicia las que ofrecen mejores condiciones (356 € respectivamente).

Las Cajas Vascas, representadas por la BBK y Caja Laboral, se mueven en un terreno intermedio, con cuotas mensuales que llegan a los 385 € y a los 365 € respectivamente.

Lógicamente habrá que contemplar las otras condiciones exigidas para poder optar por una u otra, pero la cuota es un buen indicador inicial de referencia.

Si bien por mensualidades las diferencias en las cuotas a pagar no parecen excesivas, si estas se elevan a cifras anuales la diferencia en el montante a pagar entre unas entidades y otras supera los 1.100 €.

III.- Valoración del comportamiento de las diferentes entidades

El grado de interés en concedernos el crédito

Hay cuatro entidades de ahorro que nos remiten a nuestro banco del que somos clientes habituales para al concesión del crédito que solicitamos (Caja Madrid, Caja Laboral Popular, Banco Popular, Banesto), argumentando que sólo conceden préstamos al consumo a clientes. El resto nos han atendido **con cortesía y amabilidad**, excepto el BBVA cuyo gestor ha sido bastante desagradable y negativo, y el gestor del Banco Sabadell Atlántico que fue muy serio y poco receptivo a contestar a nuestras preguntas, centrándose en que se llevara la documentación pertinente, ya que todo dependía de eso. Desde el punto de vista general puede decirse que la atención al público fue bastante buena, siendo así en el 78% de las entidades consultadas.

Muestran Interés

Grado de Interés	Abs.	%
Mucho	13	56,5
Regular	4	17,4
Nada	6	26,1

El grado de interés ha sido muy diferente dependiendo de las entidades, con comportamientos dispares por parte de los gestores: en

algunas todo han sido facilidades, proporcionando en el mismo momento todos los documentos a rellenar por los avalistas y por nosotros, de manera que no tuviéramos que dar muchas vueltas (actitud positiva). En otras, insisten en que vayamos a informarnos a la entidad de la que somos clientes ya que nos darán mejores condiciones, y en el otro extremo la barrera es infranqueable ya que tienen orden de dar créditos sólo a sus clientes.

En términos globales puede estimarse que el 56,5% de las entidades visitadas ha mostrado interés, en un 17,4% el interés puede catalogarse como de regular mientras en el 26,1% la predisposición era nula.

Es más, en algunas entidades se niegan a informarnos si no llevamos toda la documentación, como nómina, IRPF e incluso en alguna entidad el gestor nos ofrece un bolígrafo para que escribamos lo que creamos oportuno de lo que él indica, se observa una falta absoluta de interés.

En el caso de las financieras de automóviles todas han mostrado un alto grado de interés por nuestra solicitud de crédito, las conversaciones han sido mucho más atentas y han mostrado un alto grado de empatía, poniéndose en el lugar del cliente.

Un indicador importante relacionado con el grado de interés ha sido que 7 de las 23 entidades testadas nos han llamado posteriormente por teléfono, encontrándose entre ellas todas las financieras de automóviles.

El comportamiento de cajas, bancos y financieras de automóviles ha sido bastante dispar: todas las financieras de automóviles han mostrado un gran interés por la operación, en los bancos y cajas se han relativizado, en algunos nos han facilitado documentación, etc... mientras que en otros se niegan a informarnos si no llevamos la documentación.

Claridad de la información

El comportamiento de las diferentes entidades también ha sido bastante dispar. Algunos gestores han explicado todo minuciosamente, clarificando todos los conceptos, y escribiendo todo sin que tuviéramos que solicitarlo.

Así mismo, ofrecen soluciones “parciales” a los problemas que le planteamos e incluso nos aclaran conceptos, de manera que podamos captar los diferentes matices de la operación e incluso explican los motivos de los endurecimientos de la concesión de créditos.

Otros nos ofrece productos específicos de su entidad financiera, como “créditos especiales” con plazos más largos, o “el plan vive” del Gobierno español que no tiene comisión, etc...; en otros interviene, en algunos momentos, el director aconsejando lo que él considera más razonable y clarificando determinados aspectos de la operación.

En términos globales **puede decirse que en el 60% de los casos la información aportada ha sido clara** o muy clara esforzándose el gestor en dar respuesta adecuada a todos nuestros interrogantes.

Uno de los elementos que reflejan la mayor o menor transparencia suele ser la predisposición a dejar constancia por escrito de las condiciones ofertadas, en el caso de estas oficinas ha sido así. También suelen hacer constar la documentación que se debe aportar, facilitan los documentos correspondientes a la autorización e incluso los que tienen que cumplimentar los avalistas.

Claridad de la Información

	%
Muy clara	47,8
Clara	13,-
Regular	26,1
Poco clara	--
Nada clara	13,-

En el lado contrario encontramos que en un 13% de oficinas han sido poco diáfanos, pudiéndose añadir otro 26% donde tampoco se han esforzado mucho por clarificar los conceptos y satisfacer con explicaciones nuestros interrogantes.

Los concesionarios de automóviles, si bien los cuatro mostraban mucho interés, sin embargo en cuanto a la transparencia de la información en dos de ellos (Nissan y Ford) han sido bastante reacios a comentar los aspectos financieros, como las comisiones, etc.

En Volkswagen, sin embargo, han dado todo tipo de explicaciones, mientras que en Fiat han sido algo más reticentes a la hora de abordar los elementos financieros específicos de la operación.

En el 60% de las entidades la información facilitada ha sido clara, explicando y clarificando conceptos, incluso dando orientaciones y dejando por escrito las condiciones ofertadas.

Valoración de la obtención del Préstamo

Del conjunto de entidades financieras consultadas en 13 nos otorgaron el crédito bajo el supuesto establecido, una sería dudosa (Caja Laboral), y cinco entidades no lo concederían (Caja Madrid, BBVA, Banesto, Banco Guipuzcoano y Caja Cantabria).

Valoración	Abs.	%
SI	17	73,9
DUDOSO	1	4,3
NO	5	21,7

Dentro de las entidades favorables a conceder el crédito Bankoa y Barclays sólo conceden hasta 15.000 € como máximo.

Todos los concesionarios de coches visitados, en principio, estaban dispuestos a ofrecernos el préstamo para la adquisición del vehículo, aunque el importe financiado, excepto en la Volkswagen que es íntegro, se reduciría a 17.490 €, 16.182 € y 17.172 € respectivamente, que en realidad es el valor del coche a comprar.

Entidad	Cuota mensual	Préstamo concedido	Valoración de la obtención del préstamo
Caja Madrid	374	18.000	No
La Caixa	378	18.000	Sí
Bbva	--	----	No
Caja Laboral	365	18.000	Dudoso
Caixa Catalunya	356	18.000	Sí
Banco Popular	378	18.000	Sí
Iparkutxa	352	18.000	Sí
Caixa Galicia	356	18.000	Sí
Banco Santander	444	18.000	Sí
Banco Sabadellatlántico	405	18.000	Sí
Barclays	278	15.000	Sí
Banesto	--	----	No
Banco Guipuzcoano	360	----	No
Bbk	385	18.000	Sí
Caja Cantabria	--	----	No
Can	365	18.000	Sí
Bankinter	365	18.000	Sí
Deutsche Bank	369	18.000	Sí
Bankoa	400	15.000	Sí
Wolkswagen	391	18.000	Sí
Kia Motors	390	17.490	Sí
Nissan	352	16.182	Sí
Ford	377	17.172	Sí

En el cuadro adjunto podemos apreciar la cuota, el importe prestado y si la concesión del crédito se va a realizar, por cada entidad visitada, en un crédito a un plazo de 5 años.

PUNTOS FUERTES Y DÉBILES: CRÉDITOS AL CONSUMO

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
CAJA MADRID		
BILBAO	- Comisión apertura: 0,50% (media: 1,32%)	- Seguro de vida
	- Cantidad Exenta: 100%	* Orden de conceder préstamos sólo a sus clientes

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
LA CAIXA		
BILBAO	- Comisión apertura: 0,50% (media: 1,32%)	- Seguro de vida
	- Comisión amortización: 1% (media: 1,55%)	- Tipo de interés: 9,50% (media: 9%)
	- Comisión cancelación: 1% (media: 1,65%)	
	- Cantidad exenta: 100%	

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
BBVA		
BILBAO	- Cantidad exenta: 100%	- Exigencia de contrato fijo
		- Exigencia de determinado sector de empresa
		* No conceden el préstamo

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
CAJA LABORAL		
BILBAO	- Comisión amortización: 1% (media: 1,55%)	- Seguro de amortización del préstamo
	- Comisión cancelación: 1% (media: 1,65%)	- Exigencia de determinado sector de empresa
	- Cantidad exenta: 100%	
	- Tipo de interés: 8% (media: 9%)	

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
CAIXA CATALUNYA		
BILBAO	- Comisión apertura: 0,50% (media: 1,32%)	- Seguro de vida y seguro coche
	- Comisión amortización: 0% (media: 1,55%)	- Exigencia de garantía pignoratícia
	- Comisión cancelación: 0% (media: 1,65%)	
	- Cantidad exenta: 100%	
	- Tipo de interés: 7% (media: 9%)	
	- No avalista	

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
BANCO POPULAR		
BILBAO	- Cantidad Exenta: 100%	- Comisión apertura: 1,75% (media: 1,32%)
		- Seguro de vida
		- Tipo de interés: 9,50% (media: 9%)

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
IPARKUTXA		
BARAKALDO	- Comisión amortización: 0% (media: 1,55%)	- Seguro de hogar y seguro de coche
	- Comisión cancelación: 1% (media: 1,65%)	
	- Cantidad exenta: 100%	
	- Tipo de interés: 6,50% (media: 9%)	
	* Llaman por teléfono posteriormente	

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
CAIXA GALICIA		
BARAKALDO	- Comisión amortización: 1%% (media: 1,55%)	- Cantidad exenta: 25%
	- Tipo de interés: 7% (media: 9%)	- Seguro de vida y seguro de protección de pagos

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
BANCO SANTANDER		
BARAKALDO	- Cantidad exenta: 100%	- Comisión apertura: 3% (media: 1,32%)
		- Comisión amortización: 2% (media: 1,55%)
		- Seguro de protección de pagos
		- Tipo de interés: 14% (media: 9%)
		- Cuota mensual: 444 €(media: 372 €)

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
BANCO SABADELL ATLÁNTICO		
PORTUGALETE	- Cantidad Exenta: 100%	- Comisión apertura: 2,25% (media: 1,32%)
		- Comisión amortización: 3% (media: 1,55%)
		- Comisión cancelación: 3% (media: 1,65%)
		- Seguro de vida
		- Tipo de interés: 9,50% (media: 9% %)
		- Posible garantía pignoratícia
		- Posibles avalistas

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
BARCLAYS		
PORTUGALETE	- Cantidad exenta: 100%	- Comisión amortización: 3% (media: 1,55%)
		- Comisión cancelación: 3% (media: 1,65%)
		- Seguro de protección de pagos
		- Tipo de interés: 9,50% (media: 9%)
		* Sólo conceden 15.000 €

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
BANESTO		
PORTUGALETE		- Tipo de interés: 13% (media: 9%)
		* Sólo conceden préstamos al consumo a sus clientes

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
BANCO GUIPUZCOANO		
PORTUGALETE	- Comisión amortización: 0% (media: 1,55%)	- Seguro de vida y seguro coche
	- Comisión cancelación: 0% (media: 1,65%)	* No conceden el crédito
	- Tipo de interés: 8% (media: 9%)	

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
BBK		
BARAKALDO	- Cantidad exenta: 100%	- Comisión amortización: 2,50% (media: 1,55%)
	- Tipo de interés: 8,24% (media: 9%)	- Comisión cancelación: 2,50% (media: 1,65%)
		- Seguro de vida

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
CAJA CANTABRIA BARAKALDO		* Sólo conceden préstamos a sus clientes

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
CAN BARAKALDO	- Cantidad exenta: 100%	- Comisión apertura: 2% (media: 1,32%)
	- Tipo de interés: 8% (media: 9%)	- Comisión amortización: 2,50% (media: 1,55%)
	* Me llama por teléfono	- Comisión cancelación: 3% (media: 1,65%)
		- Posible avalista

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
BANKINTER		
ALGORTA	- Comisión amortización: 1% (media: 1,55%)	- Seguro de amortización del préstamo
	- Comisión cancelación: 1% (media: 1,65%)	- Posible garantía pignoratícia
	- Cantidad exenta: 100%	- Posible avalista
	- Tipo de interés: 8% (media: 9%)	

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
DEUSTCHE BANK		
LAS ARENAS	- Cantidad exenta: 100%	- Comisión apertura: 2% (media: 1,32%)
	- Tipo de interés: 8,50 (media: 9%)	- Comisión amortización: 3% (media: 1,55%)
		- Comisión cancelación: 3% (media: 1,65%)
		- Seguro de vida

ENTIDAD	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
BANKOA		
LAS ARENAS	- Cantidad exenta: 100%	- Comisión apertura: 2,20% (media: 1,32%)
	- No exigencia de seguros	- Tipo de interés: 12% (media: 9%)
		* Sólo me dan 15.000 €

CONCESIONARIOS	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
VOLKSWAGEN	- Tipo de interés: 7,50% (media 9%)	- Comisión de apertura: 2,25% (media 1,32%)
		- Comisión de amortización: 3% (media 1,55%)
		- Comisión de cancelación: 3% (media 1,65%)
		- Cantidad exenta: 25%
		- Seguro de protección de pagos
KIA MOTORS	- Tipo de interés: 8,75% (media 9%)	- Comisión de amortización: 3% (media 1,55%)
		- Comisión de cancelación: 3% (media 1,65%)
		- Cantidad exenta: 25%
		- Seguro de Vida
NISSAN		- Cantidad exenta: 25%
		* No ofrece más información
FORD	- Tipo de interés: 8,75% (media 9%)	- Cantidad exenta: 25%
		* No ofrece más información

LOS CRÉDITOS HIPOTECARIOS

LOS CRÉDITOS AL CONSUMO