

COMPARADOR DE PRODUCTOS BANCARIOS: WWW.BANKIMIA.COM

Lourdes García Montoro

Centro de Estudios de Consumo

Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 24 de marzo de 2014

El auge en los últimos tiempos de páginas web comparadoras de ofertas de distintos operadores que trabajan en el mismo sector (viajes, seguros, etc.) se ha propagado también al mercado de los productos bancarios, poniendo a disposición de los consumidores la contratación de este tipo de productos a un solo click.

1. **Bankimia: comparador de bancos**

“¿Necesitas dinero urgente? Bankimia encuentra el mejor préstamo para ti”. Este es el reclamo que el comparador online de productos financieros para particulares ha elegido para dar publicidad a sus servicios.

El objetivo de Bankimia es aportar al cliente toda la información que necesita antes de que contrate cualquier producto bancario. La información que se facilita al usuario proviene de las páginas web y folletos de las entidades examinados semanalmente por los analistas de Bankimia, pero no se garantiza que los datos del comparador estén completamente actualizados *“porque las entidades financieras pueden modificar su oferta sin previo aviso”*.

Bankimia se declara independiente y procura que la información que se muestra en su página no beneficie injustificadamente a ninguna entidad. Sus ingresos proceden de las entidades financieras e intermediarios a los que remite potenciales clientes, ingresos por publicidad en la web y la posible intermediación en la venta de productos bancarios, *“pero siendo siempre conscientes de que la independencia y la calidad de la información son la base de nuestra actividad”*.

A pesar de este reiterado intento por dejar constancia de su independencia, surgen dudas sobre el posible interés que mueve al comparador financiero, pues podría resultarle más o menos beneficioso el remitir clientes o actuar como intermediario en una u otra entidad.

2. ¿Mero informador o intermediario?

En las comunicaciones comerciales que Bankimia difunde por medio de correo electrónico se presenta como comparador financiero online. Sin embargo, tal y como la propia compañía reconoce en su página web¹, entre sus fuentes de ingresos se contempla la posible intermediación en la venta de productos bancarios.

En tal caso, la actividad de esta empresa quedaría sujeta a lo previsto en la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito².

Según se prevé en el artículo 19.2 de la Ley 2/2009, las comunicaciones comerciales de las empresas que ofrezcan servicios de intermediación para la celebración de un contrato de crédito o préstamo *“deberán indicar de forma expresa e inequívoca que la actividad que se promociona es de intermediación en la concesión de préstamos o créditos”*, además de indicar *“si trabajan en exclusiva con una entidad de crédito o empresa o vinculadas con varias entidades de créditos u otras empresas, o como intermediarios independientes”*.

Se considerará intermediario independiente aquella empresa que, sin mantener vínculos contractuales con entidades de crédito o empresas que comercialicen créditos o préstamos, *“ofrezca asesoramiento independiente, profesional e imparcial a quienes demanden su intervención para la obtención de un crédito o préstamo.”* Se presumirá que ha existido asesoramiento independiente, profesional e imparcial, si la empresa presenta al consumidor tres ofertas vinculantes de entidades de crédito u otras empresas, seleccionadas de entre los productos que se ofrecen en el mercado y que mejor se adaptan a las características que el consumidor haya manifestado.

Seguidamente comprobaremos que, en su faceta de informador, Bankimia facilita información sobre un amplio abanico de productos de diferentes entidades de crédito y empresas, dando la posibilidad al usuario de comparar simultáneamente cuatro ofertas distintas. Pero por otro lado, cabe la posibilidad de que Bankimia pudiera actuar también como intermediario en la contratación del préstamo o crédito entre consumidor y entidad de crédito o empresa, puesto que llegado un punto al

¹ <http://www.bankimia.com/que-es-bankimia>

² <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2009-5391&p=20090401&tn=1>

usuario del comparador no le quedan más opciones que facilitar sus datos personales a Bankimia para obtener una oferta concreta.

3. “Compara los mejores productos bancarios”

Bankimia ofrece al usuario la posibilidad de comparar préstamos, tarjetas, hipotecas, cuentas, depósitos, pagarés o seguros. El propio usuario tendrá que acceder al apartado destinado a la comparación de cada producto, donde se expone un listado de entidades y las ofertas de cada una de ellas, junto con los aspectos más relevantes de cada tipo de producto (tipo de interés, plazo, cuotas, penalización, etc).

La web permite comparar de forma simultánea hasta cuatro ofertas en el listado expuesto para cada producto. Tomaremos como ejemplo una comparativa de hipotecas (los datos que se muestran son distintos en otro tipo de productos) en la que se nos informará acerca de los datos básicos del producto (tipo de hipoteca, interés...), finalidad (compra de primera vivienda...), límites (financiación máxima, periodo de pago máximo/mínimo...), comisiones, requisitos (avales, seguros...), carencia y aplazamiento de cuotas, e información adicional.

Al final de la comparativa se ofrece la posibilidad de utilizar el simulador de hipotecas en la oferta que resulte de interés al usuario, pudiendo calcular el importe del préstamo, el plazo y la cuota mensual.

4. Solicitar un préstamo u otro producto bancario

Una vez el usuario ha consultado todas las características de los productos que el comparador online pone a su disposición, puede pulsar el botón “solicitar”.

Llegado este punto pueden ocurrir varias cosas. Junto al botón solicitar se informa al usuario de que *“la entidad o un asesor de Bankimia te llamará, informándote detalladamente del producto y podrás solicitar su contratación.”* En algunos casos (por ejemplo: hipoteca Banco Santander) al pinchar sobre el botón “solicitar” se redirige al usuario a la página del banco ofertante donde se ofrece información aún más detallada sobre el producto. Esto solo sucede en la minoría de los casos. Normalmente, cuando el usuario pulsa “solicitar”, se abre una nueva pestaña de Bankimia donde se pide más información al usuario: finalidad del préstamo, datos de tu perfil económico (ingresos mensuales, pagos mensuales), provincia e email. Tras introducir los mismos, se puede “solicitar esta [hipoteca]”, botón bajo el cual se puede leer “anónimo, gratis y sin compromiso”, y un poco más abajo “pulsando estudiar mi caso aceptas la política de privacidad”.

Si la solicitud es anónima, ¿por qué se obliga al usuario a introducir su email para tener acceso a una información más detallada? Hasta aquí se puede llegar sin ofrecer información adicional, con lo cual la contratación del producto a través de Bankimia será poco probable para un usuario que no acepte la política de privacidad.

5. Política de privacidad

Una vez el usuario introduce su email o teléfono en el formulario de la web de Bankimia y pulsa el botón “solicitar esta [hipoteca]” está aceptando la política de privacidad³ de la empresa, lo cual significa que:

“4. El usuario presta su consentimiento para que BANKIMIA le envíe comunicaciones electrónicas, a través de correo electrónico, SMS o medio equivalente, con la finalidad de mantenerle informado de novedades, productos y servicios relacionados con BANKIMIA o de terceras empresas colaboradoras.

5. Asimismo, el usuario consiente y autoriza a BANKIMIA para que comunique los datos de carácter personal proporcionados a las empresas de su grupo y/o otras que operen en el mismo sector económico que BANKIMIA, con el fin de mantenerle informado de sus productos y/o servicios idénticos o similares a los comercializados por BANKIMIA.

6. Del mismo modo, el usuario consiente y autoriza la comunicación de sus datos de carácter personal a aquellas entidades que el usuario ha solicitado la contratación, información y/o suministro de los productos y/o servicios que éstas ofrecen. La comunicación de estos datos implica la aceptación de las condiciones de privacidad y tratamiento de datos de carácter personal de las respectivas entidades con las cuales BANKIMIA ha formalizado acuerdos de comercialización. Las condiciones particulares de estas entidades pueden consultarse en: <http://www.bankimia.com/privacidad-entidades>”

Es decir, que aunque el usuario no esté finalmente interesado en la contratación del producto del que ha solicitado más información, estará cediendo sus datos de contacto (email, teléfono) no sólo a Bankimia, sino a las empresas de su grupo y otras que operen en el mismo sector económico para que continúen mandándole información.

No obstante, de conformidad con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, “*en cualquier momento todo usuario puede*

³ <http://www.bankimia.com/privacidad-solicitud-producto>



www.uclm.es/centro/cesco
Noticias Consumo

ejercer su derecho de acceso, rectificación, cancelación de sus datos de carácter personal y/o oposición al tratamiento de los mismos, mediante petición escrita dirigida al departamento de atención al cliente de BANKIMIA, calle Villà, 12, 08172 Sant Cugat del Vallès.”