

SERVICIO DE BENCHMARKING

Informe de Banca on line en España

Españoleto,19
28010 MADRID

Tef. 91/520.01.00
Fax. 91/520.01.67
www.grupoanalistas.com
E-mail:afinet@afi.es

C.I.F.: A-82575648
Reg. Mercantil de Madrid, hoja n.º M-
255269, folio 40, tomo 15.243, Secc. 8.ª del
Libro de Sociedades

Marzo 2002



Presentación del Informe

Este informe sobre la Banca on line en España tiene como finalidad realizar un seguimiento del impacto que las Nuevas Tecnologías de la Información están teniendo en los modelos de distribución de productos financieros on line en nuestro país.

En el mismo se analizan individualmente cada uno de los productos financieros comercializados on line y se determina su grado de penetración en la red.

Por otro lado se valora el Servicio de Banca por Internet que cada Entidad ofrece a sus clientes y se determina el grado de desarrollo del sector en nuestro país.

Este informe se elabora periódicamente desde Junio del 2001, sobre un universo de más de treinta entidades, lo que nos permite realizar un análisis comparativo a lo largo del tiempo.

Indice	
Resumen Ejecutivo	3
1. Análisis Productos Banca on line	4
2. Ranking de Entidades por productos	7
3. Valoración Servicio Banca on line	8
4. Rating de Entidades	11
Anexo: Relación de Entidades	12



RESUMEN EJECUTIVO

Análisis Productos Banca

- o Los Fondos de Inversión son los productos con mayor penetración en Internet.
- o Los Seguros, tanto de inversión como de protección, es donde el sector debe realizar un esfuerzo mayor.
- o El Sector destaca en Consultas, es decir en la información que ofrece a sus clientes sobre los productos contratados.

Ranking de Entidades

- o Ebankinter, Deutsche Bank e Ibanesto disponen de la gama de productos más equilibrada en nuestro País.

Análisis Servicio Banca on line

- o En Contenidos y Transaccionalidad es donde el sector consolida su oferta de Banca on line
- o El nivel de Asesoramiento ofrecido a los Clientes es donde el Sector muestra su mayor debilidad.
- o Los Bancos ofrecen un servicio más equilibrado sobre todo por que disponen de unas webs más operativas.

Rating de Entidades

- o Ebankinter mantiene la primera posición en el Rating por Servicio de Banca on line. Deutsche Bank y La Caixa ocupan la segunda y tercera posición respectivamente.

Variaciones

- o Se ha mejorado especialmente en la información comercial que se ofrece sobre los productos y en la navegabilidad de las webs.
- o Se ha consolidado la oferta de productos, reduciéndose la distancia entre las diferentes entidades, lo que obliga a estas a potenciar servicios de valor añadido para sus clientes.
- o Las Cajas de Ahorro han mejorado su posición en el sector, situándose cuatro entre las 10 mejores.



1. ANALISIS PRODUCTOS BANCA ON LINE

Para valorar los productos financieros ofrecidos por las diferentes entidades a través de Internet se ha recogido información sobre las consultas que se pueden realizar, la información disponible, las herramientas asociadas, el nivel transaccionalidad y la amplitud de la gama.

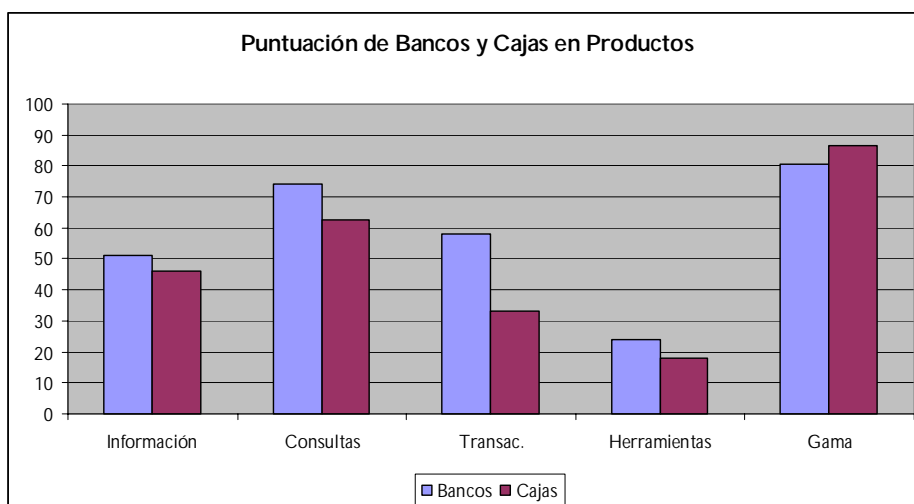
Esta información permite analizar la oferta de productos financieros desde una doble perspectiva:

- Valoración por Criterios:

La puntuación obtenida por el sector en cada uno de los criterios de valoración, es decir en Consultas, en Información, en Transaccionalidad, en Herramientas y en Gama nos permite detectar las fortalezas y debilidades del conjunto de los productos.

- Valoración individual Productos:

La puntuación obtenida por cada uno de los diez productos financieros analizados permite determinar su grado de penetración en la red.





Valoración por Criterios

En la tabla a continuación presentamos las puntuaciones del Sector.

Marzo 2002	Sector	Top 10	Bancos	Cajas	Junio 2001 2001
Puntuación media	52	63	58	49	45
Consultas	67	76	74	63	69
Información	48	59	51	46	35
Herramientas	20	28	24	18	12
Transaccionalidad	42	58	58	33	42
Gama	85	93	81	87	69

- El sector destaca en Consultas, es decir en la información que ofrece a sus clientes sobre los productos que tienen contratados, elemento clave para garantizar la visita periódica de la web.
- La operatividad de las webs, que medimos en Transaccionalidad, es todavía insuficiente haciendo necesario el uso de canales alternativos para realizar operaciones de compra, venta y contratación.
- La baja puntuación obtenida por el Sector en Información sobre productos es preocupante ya que se trata de un elemento clave para la correcta distribución de los productos on line. No obstante hay que señalar que con relación a nuestro informe con fecha de Junio del 2001 en este apartado se ha mejorado significativamente.
- El desarrollo de Herramientas de apoyo que faciliten el proceso de toma de decisiones por parte del cliente es todavía insuficiente. Hay que recordar que estas permiten al usuario interactuar con la Entidad y realizar simulaciones personalizadas.
- Los Bancos ofrecen una gama de productos más equilibrada que las Cajas sobre todo porque sus webs son más operativas.



Valoración Individual Productos

Para establecer la penetración de los productos financieros en la red se han clasificado en función de su nota media obtenida en los criterios de valoración.

Marzo 2002	Sector	Top 10	Bancos	Cajas	Junio 2001 Sector
Penetración Productos	52	62	57	49	45
Fondos de Inversión	68	75	77	63	70
Tarjetas	64	70	69	61	54
Valores	61	69	65	58	
Cuentas	59	66	62	58	51
P. Pensiones	57	71	69	50	49
Hipotecas	54	65	60	51	48
P. Personales	49	52	46	51	39
Depositos	49	62	60	43	46
Unit-Linked	31	58	41	25	25
Seguros	26	33	24	27	23

- Los productos con mayor penetración en la red son los fondos de inversión, tarjetas y valores, muestra del esfuerzo que ha realizado el sector en ofrecer una gama atractiva para clientes de rentas medias y altas.
- No existe diferencias significativas entre los productos de Activo y de Pasivo, aunque hay que señalar que en depósitos y préstamos personales el nivel alcanzado todavía es bajo.
- Los planes de pensiones alcanzan una puntuación cercana a los mejores productos, mejorando significativamente su puntuación con relación a nuestro último informe. Sin duda va a ser un producto clave para captar clientes en los próximos años.
- Los Seguros, tanto de inversión como de protección siguen manteniendo las peores posiciones.



2. RANKING DE ENTIDADES POR PRODUCTO

1. Ranking de Entidades

El ranking de Entidades clasifica a las mismas en función de su puntuación media obtenida en los productos financieros que ofrecen a los particulares.

En la tabla a continuación presentamos el Ranking de las diez mejores entidades por producto en España y su variación en posiciones el Ranking.

Posición	Entidad	Nota	+/- Ranking
1	Ebankinter	69	+7
2	Deutsche Bank	69	+1
3	Ibanesto	67	+12
4	Caixa Cataluña	64	+16
5	Patagon	63	-4
6	Banco Atlántico	62	-2
7	La Caixa	61	-1
8	Unicaja	56	+8
9	El Monte	55	-
10	Barclays Bank	55	+14

- Ebankinter, Deutsche Bank e Ibanesto alcanzan las tres mejores posiciones gracias a sus buenas puntuaciones en Consultas, Información y Transaccionalidad.
- Ebankinter se diferencia por su amplio abanico de herramientas, simuladores y utilidades y por una elaborada información comercial.
- Deutsche Bank destaca por su buena nota en valores, gracias a su servicio Max Blue, y por su alto nivel alcanzado en consultas. Por su parte Ibanesto tiene una gama equilibrada en Fondos de Inversión y un nivel transaccional alto.
- Entre las diez mejores entidades se sitúan cuatro Cajas de Ahorros, Caixa Cataluña, La Caixa, Unicaja y El Monte.
- Por lo que respecta a las entidades de mayor capitalización de nuestro país destacar que entre las diez mejores sólo se coloca La Caixa.



2. Clasificación de las diez mejores entidades por producto

Como complemento al Ranking de Entidades presentamos una clasificación de las diez mejores entidades en cada uno de los productos analizados.

Clasificación en Hipotecas

Posición	Entidad	Nota	+/- ranking
1	Caixa Galicia	81	+5
2	Ebankinter	79	+3
3	Cajasur	78	-
4	Ibanesto	71	+12
5	Deutsche Bank	71	+1
6	Bbva	68	-5
7	Banco Atlántico	68	=
8	La Caixa	66	=
9	Caja Duero	66	-
10	Caja Extremadura	66	-

- Caixa Galicia es la mejor entidad en hipotecas debido sobre todo a las utilidades que incorpora, especialmente sus simuladores financiero fiscales, que junto con la completa Información que proporciona la hacen líder en este producto.
- Ebankinter consigue alcanzar la segunda posición gracias a la excelente información que ofrece entre la que hay que destacar su una buena guía de compra de la vivienda y un glosario que complementan a una muy elaborada información fiscal. También destaca por su Transaccionalidad permitiendo incluso realizar subrogaciones.
- Entre las diez mejores entidades se sitúan 5 Cajas de Ahorros. De entre todas ellas destacar Cajasur, que ofrece una información muy elaborada que complementa con unos Simuladores financiero fiscales de calidad.



Clasificación en Cuentas

Posición	Entidad	Nota	+/- ranking
1	Uno-e	86	+2
2	Unicaja	78	+17
3	La Caixa	75	+5
4	Cajasur	73	-
5	Ebankinter	71	=
6	Ibanesto	68	+10
7	Caixa Terrassa	68	-
8	Banco Santander	66	+3
9	Banco Atlántico	65	-2
10	El Monte	65	-

- Uno-e consigue alcanzar la mejor nota en Cuentas fundamentalmente por ofrecer un nivel en Consultas, Transaccionalidad y Herramientas muy alto. Destacar la información fiscal y las utilidades asociadas como su comparador de cuentas.
- Unicaja ha protagonizado la mayor escalada de posiciones subiendo 17 puestos y colocándose segunda en el ranking gracias a unas completas Consultas y Transaccionalidad y a unas aceptables Herramientas, entre las que incluye un servicio muy demandado como son las Alertas a móviles.
- La Caixa ocupa la tercera posición destacando por una completa información comercial, sobre los tipos y comisiones aplicados y por su información fiscal.
- Destacar la gran subida protagonizada por Ibanesto, mejora 10 posiciones, gracias al equilibrio que establece entre Información y Herramientas. Dispone de un completo glosario.
- En este producto existe paridad entre la presencia de Cajas y Bancos entre las mejores Entidades, aunque las primeras consiguen unas mejores puntuaciones.



Clasificación en Tarjetas

Posición	Entidad	Nota	+/- ranking
1	Ebankinter	95	+7
2	Bbva	80	-1
3	La Caixa	79	=
4	Ibanesto	75	+5
5	Deutsche Bank	70	+11
6	Caja Burgos	70	-
7	Banco Sabadell	70	-1
8	Bancaja	70	-1
9	Caixa Cataluña	70	+8
10	Ibercaja	70	=

- Ebankinter esta muy por encima del sector en este producto gracias a su muy elaborada información, su alto nivel operativo, que incluye alertas a móviles, y a sus utilidades como su comparador que genera recomendaciones.
- BBVA y La Caixa consiguen la segunda y tercera posición en tarjetas respectivamente gracias a su nivel en Consultas y Transaccionalidad.
- En Tarjetas existe paridad entre Bancos y Cajas, obteniendo una nota media elevada lo que demuestra la dificultad de diferenciarse en este producto.



Clasificación en Depósitos

Posición	Entidad	Nota	+/- ranking
1	Ebankinter	86	=
2	Uno-e	78	+3
3	Ibanesto	77	+8
4	Banco Atlántico	69	=
5	CLP	68	-
6	Caixa Cataluña	66	+18
7	Unicaja	61	+12
8	Barclays Bank	61	+15
9	CAM	61	+12
10	Banco Popular-e.cc	59	-3

- Ebankinter mantiene su liderazgo en depósitos basando su éxito en las Consultas, Información y Transaccionalidad. Dispone de una cuidada guía y un glosario muy completo. Entre sus utilidades destacan las recomendaciones y el comparador. Además, Ebankinter ofrece a sus clientes la posibilidad de cancelar los depósitos on line, algo que no es frecuente entre sus competidores.
- Uno-e e Ibanesto obtienen la segunda y tercera mejor nota respectivamente debido a sus completas Consultas y Transaccionalidad. Uno-e destaca por su simulador financiero mientras que Ibanesto tiene un completo glosario lo que les ayuda a complementar la Información que ofrecen.
- Los Bancos tienen una mayor penetración al situarse siete entre las diez primeras posiciones.



Clasificación en Fondos de Inversión

Posición	Entidad	Nota	+/- ranking
1	Ebankinter	96	=
2	Deutsche Bank	92	=
3	Patagon	89	=
4	Ibanesto	87	=
5	Ibercaja	86	+4
6	Caja Extremadura	84	-
7	Caja Sabadell	83	-
8	Banco Santander	83	-2
9	Caixa Cataluña	80	+15
10	BBK	80	+13

- Ebankinter, Deutsche Bank, Patagon e Ibanesto mantienen sus respectivas posiciones al frente de la clasificación. Las notas obtenidas son muy elevadas lo que pone en evidencia el alto nivel de competencia existente.
- Ebankinter posee una posición muy equilibrada en todos los aspectos: Consultas, Información, Herramientas y Transaccionalidad. Dispone por ejemplo de una completa guías y glosario, un buen simulador y un eficaz buscador.
- Deutsche Bank y Patagon poseen destacan en Consultas y Transaccionalidad. Deutsche Bank por su parte dispone de un buen simulador.
- Las Cajas han mejorado sustancialmente en este producto lo que le permite colocarse en paridad frente a los Bancos. No obstante estos mantienen una mejor puntuación gracias entre otros elementos a las herramientas ofrecidas.



Clasificación en Seguros

Posición	Entidad	Nota	+/- ranking
1	La Caixa	45	+6
2	Caixa Terrassa	44	-
3	Deutsche Bank	44	+1
4	Patagon	44	-3
5	Banco Santander	44	+8
6	Cajasur	41	-
7	CAM	39	-2
8	Caixa Cataluña	38	+10
9	Banco Atlántico	36	-6
10	Ibercaja	36	-4

- Las notas obtenidas por el sector en Seguros son las más bajas de los productos analizados.
- La Caixa alcanza la primera posición gracias a su buena información comercial y la facilidad de solicitarlos on line. También complementa su oferta con un simulador.
- Caixa Terrassa y Deutsche Bank ocupan la segunda y tercera posición gracias a las Consultas que ofrece, Información y en el caso de DB a su simulador.
- Las Cajas de Ahorro y Bancos mantienen una posición muy paritaria en este producto.



Clasificación en Planes de Pensiones

Posición	Entidad	Nota	+/- ranking
1	Ebankinter	88	+1
2	Ibanesto	77	-1
3	Banco Atlántico	72	+4
4	La Caixa	72	+4
5	Deutsche Bank	70	-1
6	Caixa Galicia	28	+4
7	Banco Popular-e.co	28	+5
8	El Monte	27	-
9	Ibercaja	27	+2
10	Bbva	26	+4

- Ebankinter destaca por sus Consultas y por su nivel Transaccionalidad. Por ejemplo ofrece la posibilidad de cancelar el plan a través de Internet. También dispone de una buena información como la guía y el glosario. Entre las utilidades destaca su simulador financiero y fiscal.
- Ibanesto y Banco Atlántico alcanzan la segunda y tercera mejor nota respectivamente gracias a su nivel en Consultas y Transaccionalidad. Ibanesto complementa su buena información con una guía y glosario. Por lo que respecta a las utilidades ambos incorporan un buen simulador financiero y fiscal.
- En este producto las Cajas han experimentado una mejora notable situando cuatro entre las mejores Entidades.



Clasificación en Préstamos Personales

Posición	Entidad	Nota	+/- ranking
1	Caixa Galicia	70	=
2	Patagon	70	=
3	Banco Santander	69	+4
4	Cajasur	67	-
5	Caixa Cataluña	65	+3
6	Caja Extremadura	62	-
7	El Monte	62	-
8	Caja España	61	-3
9	Ibanesto	59	-6
10	CLP	58	-

- Caixa Galicia y Patagon mantienen su primera y segunda posición respectivamente gracias al buen nivel en Consultas y en Información, dentro de la cual destacan las guías que ofrecen y en el caso de Caixa Galicia la información fiscal.
- Banco Santander se sitúa tercero gracias a sus Consultas y sus Herramientas, entre las que destacan sus excelentes recomendaciones y su simulador.
- Las Cajas de Ahorros tienen un claro dominio en este producto al posicionarse siete Cajas entre las diez primeras entidades.



Clasificación en Unit Linked

Posición	Entidad	Nota	+/- ranking
1	Deutsche Bank	82	=
2	Ebankinter	81	+19
3	Banco Atlántico	69	=
4	Patagon	64	-2
5	Barclays Bank	61	+9
6	Caixa Catalunya	59	+7
7	La Caixa	49	-2
8	Banco Sabadell	48	-4
9	Caixa Terrassa	48	-
10	Ibanesto	45	=

- Deutsche Bank alcanza la mejor nota gracias a sus Consultas, Transaccionalidad, ofreciendo incluso la posibilidad de reembolsar participaciones. Destaca su glosario y simulador.
- Ebankinter se sitúa en la línea con Deutsche Bank, dispone de un simulador fiscal muy completo y en Consultas, Información alcanza una buenas puntuaciones.
- Banco Atlántico se sitúa como la tercera mejor entidad gracias a las Consultas que permiten, en las que destaca el cálculo de la rentabilidad, una buena Información fiscal, y un buen nivel en Transaccionalidad posibilitando el reembolso y de aportación adicional.



Clasificación en Valores

Posición	Entidad	Nota	+/- ranking
1	Ebankinter	94	
2	Deutsche Bank	91	
3	Cajamurcia	81	
4	Caja Madrid	79	
5	El Monte	75	
6	Ibanesto	75	
7	Bbva	75	
8	Caixa Cataluña	74	
9	Ibercaja	74	
10	Unicaja	72	

- Ebankinter se sitúa en primer lugar en Valores gracias a un servicio muy bueno y equilibrado. Destaca por las herramientas de gestión que ofrece y el nivel de Consultas.
- Deutsche Bank con su servicio Max Blue, que también ofrece a no clientes de la Entidad se sitúa en segunda posición. Destaca por el nivel de Consultas e Información que ofrece.
- Caja Murcia se sitúa en tercera posición destacando al igual que DB en Consultas e Información. Su posición pone en evidencia la progresión que han tenido las Cajas de Ahorro en su servicio de valores.

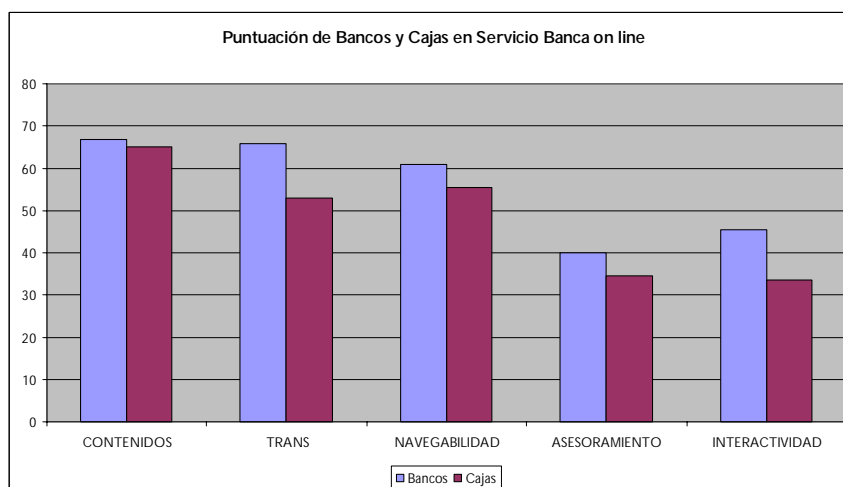


3. VALORACIÓN DEL SERVICIO DE BANCA ON LINE

Para analizar el Servicio de Banca on line que las entidades prestan a sus clientes se ha recogido información sobre los Contenidos que ofrecen, el servicio de Asesoramiento, la capacidad Transaccional, el nivel de Interactividad y la Navegabilidad.

Al igual que en productos, se ha realizado una valoración desde una doble perspectiva:

- Se han analizado las puntuaciones de las distintas categorías individualmente, lo que permite establecer los puntos fuertes y débiles del sector.
- Se ha realizado un análisis agregado de las categorías con el fin de determinar el grado de desarrollo de la Banca on line en nuestro País.





Análisis Individual por Categoría

En la tabla a continuación presentamos las puntuaciones del Sector en las diferentes Categorías.

Marzo 2002					Junio 2001
	Sector	Top 10	Bancos	Cajas	Sector
Servicio Banca on-line	51	60	56	48	43
CONTENIDOS (1)	66	73	67	65	53
ASESORAMIENTO (2)	36	46	40	34	30
TRANSACCIONALIDAD (3)	58	69	66	53	51
INTERACTIVIDAD CON EL CLIENTE (4)	38	51	46	33	34
NAVEGABILIDAD (6)	57	61	61	55	47

- En Contenidos y Navegabilidad es donde el sector destaca más positivamente especialmente por lo que se refiere a la oferta de productos financieros, la Información sobre los mercados y en el caso de las Cajas de Ahorro, por sus portales temáticos.
- Los Bancos ofrecen unas webs más operativas, siendo su nivel transaccional superior, y prestan un servicio de asesoramiento mejor adaptado al entorno de Internet.
- El Servicio de Banca on line ofrecido tanto por Cajas como por Bancos ha mejorado sustancialmente entre Junio del 2001 y Marzo del 2002, como lo demuestran la nota media global que mejora 8 puntos.

Análisis Agregado por categorías

Se ha realizado un análisis agregado de las categorías con el fin de determinar el grado de desarrollo de la Banca on line en nuestro país. Se determina así el nivel alcanzado por el sector como proveedor de productos financieros on line y su capacidad de crear una relación personalizada con sus clientes.

- o Para valorar al sector como proveedor de productos financieros se ha agregado las puntuaciones en Contenidos, Transaccional y Navegabilidad.
- o Para valorar la capacidad de crear una relación personalizada con sus clientes se han agregado las puntuaciones en Asesoramiento y la Interactividad de la web.



a) Proveedor de productos financieros on line:

En la tabla a continuación presentamos las puntuaciones del Sector en Contenidos, Transaccionalidad y Navegabilidad.

Marzo 2002					Junio 2001
	Sector	Top 10	Bancos	Cajas	Sector
Servicio Banca on-line	60	68	65	58	50
CONTENIDOS	66	73	67	65	53
TRANSACCIONALIDAD	58	69	66	53	51
NAVEGABILIDAD	57	61	61	55	47

- Como proveedor de productos financieros on line, tanto los Bancos como las Cajas, disponen de un servicio equilibrado destacando fundamentalmente en Contenidos. Recordar que en esta partida pondera fundamentalmente la oferta de productos financieros.
- Con respecto a Junio del 2001 el sector ha mejorado claramente alcanzando una puntuación 10 puntos superior.

b) Relación Personalizada: Asesoramiento e Interactividad.

Es muy importante que las Entidades financieras sean capaces de crear una relación personalizada con sus clientes con el fin de poder fidelizarlos. Para valorar el Sector desde esta perspectiva se ha agregado las puntuaciones en Asesoramiento e Interactividad.

Marzo 2002					Junio 2001
	Sector	Top 10	Bancos	Cajas	Sector
Servicio Banca on-line	37	48	43	34	32
ASESORAMIENTO (2)	36	46	40	34	30
INTERACTIVIDAD CON EL CLIENTE (4)	38	51	46	33	34

- Se puede apreciar que el Sector sólo ha mejorado ligeramente por lo que respecta a la capacidad de interactuar con sus Clientes. El esfuerzo realizado por los Bancos en este sentido ha sido superior que el de las Cajas sobre todo por lo que se refiere a la Interactividad de la web.
- Con respecto a junio del 2001 la mejora no ha sido tan significativa como en el apartado anterior siendo además la nota media muy baja.



4. RATING DE ENTIDADES

1. Rating de Entidades

El Rating de Entidades clasifica a los Bancos y Cajas en función del Servicio de Banca on line que son capaces de ofrecer a sus clientes.

A continuación presentamos las diez primeras clasificadas, su nota y su variación en posiciones en el Rating.

Posición	Entidad	Nota	+/- ranking
1	Ebankinter	68	=
2	Deutsche Bank	65	=
3	La Caixa	64	+3
4	Patagon	60	=
5	Uno-e	58	+16
6	Banco Santander	58	+3
7	Banco Atlántico	58	+9
8	Ibanesto	56	+4
9	Unicaja	56	+4
10	CAM	55	+5

- Ebankinter mantiene la primera posición como la entidad que mejor Servicio de Banca on line ofrece a sus Clientes. Su éxito se fundamenta en los contenidos que ofrece, especialmente por lo que se refiere a los productos financieros. Estos van arropados por una cuidada información, un conjunto de herramientas y utilidades y un nivel operativo alto. A su vez el entorno es intuitivo y la navegación se beneficia por la estructura integrada de su web.
- Deutsche Bank y La Caixa ocupan la segunda y tercera posición respectivamente gracias a unos excelentes Contenidos y Navegabilidad. Destacar que ambas entidades han mejorado sustancialmente su webs a lo largo del 2001, lo cual le ha permitido a la primera mantener su posición de liderazgo y a la segunda mejorar tres posiciones.
- Destacar a Uno-e que ha mejorado sustancialmente su web protagonizando la escalada en el Ranking más espectacular. Aún así Patagon se mantiene como el primer supermercado financiero en nuestro país.
- Destacar que entre las diez mejores entidades se han colocado tres Cajas de Ahorro, como son La Caixa, Unicaja y la CAM evidenciando que las diferencias entre los Bancos y la Cajas se están acortando.



2. Clasificación de las diez mejores Entidades por Categoría

Clasificación en Contenidos

Una entidad que alcanza una buena puntuación en Contenidos posee una buena oferta de Productos Financieros, una buena información sobre mercados, portales sectoriales y servicios de Banca internet (alertas a móviles, ecommerce). Todo ello en un entorno accesible y que disponga de elementos de ayuda.

A continuación presentamos las mejores entidades del Sector en la categoría de Contenidos.

Posición	Entidad	Nota	+/- ranking
1	Patagon	83	+3
2	El Monte	82	-
3	La Caixa	81	+2
4	Ibercaja	79	+5
5	Caja Duero	77	-
6	Banco Santander	75	+1
7	Unicaja	74	+4
8	Caixa Cataluña	73	+16
9	Caja Extremadura	72	-
10	Deutsche Bank	70	-9

- Patagon consigue el primer puesto combinando una buena Gama de productos complementada por un alto nivel informativo. Su información sobre los mercados financieros es buena y dispone de buenos servicios de banca internet.
- El Monte ocupa el segundo puesto gracias a una excelente información de productos así como su amplia gama. También ha cuidado mucho los servicios de Internet que ofrece a sus clientes centrándose sobre todo en el e-commerce.
- La Caixa obtiene la tercera mejor nota al combinar una buena accesibilidad, con una buena información sobre los productos que ofrece. Obtiene muy buena nota en los servicios Internet especialmente en e-commerce.
- En esta categoría se sitúan siete Cajas de Ahorro entre las diez primeras especialmente por su oferta de servicios complementarios como son portales temáticos y servicios de banca internet como es el ecommerce.



Clasificación en Asesoramiento

Asesoramiento es la capacidad de las Entidades financieras de generar recomendaciones personalizadas a sus clientes en función de sus necesidades. Se valora el asesoramiento financiero y fiscal, siendo las herramientas a disposición del cliente un elemento diferenciador así como la información sobre los productos.

A continuación presentamos las mejores entidades del Sector en la categoría de Asesoramiento.

Posición	Entidad	Nota	+/- ranking
1	Ebankinter	63	+2
2	CAM	59	+10
3	Deutsche Bank	58	-1
4	Caja Madrid	53	+17
5	Uno-e	49	+11
6	El Monte	48	-
7	Caixa Cataluña	46	+12
8	Unicaja	46	+6
9	Banco Atlántico	44	+9
10	Cajasur	43	-

- Ebankinter consigue la mejor nota destacando por su asesoramiento financiero que está fundamentado en unos buenos simuladores, unas útiles herramientas de análisis técnico así como unas cuidadas recomendaciones. También destaca en otros aspectos como las herramientas asociadas y la buena información sobre los productos que comercializa que abarca desde unos cuidados análisis técnico y fundamental hasta un completo glosario, pasando por una buena información fiscal y completos cursos on-line.
- La CAM ostenta la segunda posición fundamentándose en unas completas herramientas, entre las que destacan su excelente simulador de carteras y fiscal que acompaña a una buena cuidada recomendación bursátil. A esto se unen unas logradas consultas combinadas con una buena transaccionalidad en la que destaca la elaborada información en tiempo real que ofrece del mercado.
- Deutsche Bank consiguen la tercera posición gracias a una buena accesibilidad, una buena información sobre los productos que incorpora un completo glosario e información fiscal y un buen servicio de valores con una completa información del mercado y simuladores incorporando también una buena recomendación bursátil.
- En esta categoría se sitúan cinco Cajas de ahorro sobre todo por el esfuerzo que están realizando por ofrecer una buena información sobre sus productos, destacando las guías que ponen a disposición de sus clientes y las herramientas que complementan su oferta.



Clasificación en Transaccionalidad

Por transaccionalidad tenemos en cuenta la operatividad de la web, es decir los servicios que se prestan en la zona privada de la web por lo que se refiere a productos (contratación, compra, consultas, cambio de condiciones etc.), las herramientas de planificación financiero fiscal y servicios de venta cruzada. Se tiene muy en cuenta la accesibilidad y los canales alternativos de comunicación con el cliente.

A continuación presentamos las mejores entidades del Sector en la categoría de Transaccionalidad

Posición	Entidad	Nota	+/- ranking
1	Bbva	75	+5
2	Ebankinter	74	-1
3	La Caixa	74	+1
4	Deutsche Bank	74	+6
5	Patagon	73	-4
6	Banco Atlántico	72	+3
7	Ibanesto	70	=
8	Caixa Cataluña	68	+12
9	Unicaja	66	+5
10	Banco Santander	65	-2

- BBVA obtiene la mejor puntuación gracias al alto nivel transaccional de su web, tanto por lo que se refiere a las consultas que pueden realizar sus clientes como la contratación disponible. Dispone también de un buen servicio de ecommerce.
- Ebankinter alcanza la segunda posición gracias a un nivel muy alto en contratación y consultas, todo ello en un entorno muy accesible. Destaca por sus herramientas de planificación y sus canales de comunicación alternativos a la web que ofrece a sus clientes.
- La Caixa se sitúa en la tercera posición gracias a que combina un alto nivel por lo que se refiere a la transaccionalidad de productos de banca, destacando muy positivamente por el nivel de consultas y por su oferta de ecommerce, como por ejemplo se servicio de venta de entradas.
- En esta categoría sólo se sitúan tres Cajas entre las diez primeras clasificadas lo que evidencia el esfuerzo que estas deben realizar sobre todo por lo que se refiere a las consultas ofrecidas y la contratación.



Clasificación en Transaccionalidad

En Interactividad se valora la capacidad del cliente de interactuar con la web de la entidad. Se tiene en cuenta entre otros aspectos, las herramientas y simuladores asociados a productos y a la planificación financiera, los elementos de ayuda y la posibilidad de personalizar los contenidos de la web.

A continuación presentamos las mejores entidades del Sector en la categoría de Interactividad

Posición	Entidad	Nota	+/- ranking
1	Ebankinter	66	=
2	La Caixa	62	+1
3	Deutsche Bank	61	+2
4	Uno-e	57	+17
5	Patagon	52	+1
6	Banco Santander	51	+3
7	Unicaja	50	+1
8	Bbva	49	-6
9	Oficina directa	46	-
10	Caja Duero	45	-

- Ebankinter consigue mantener la mejor nota en Interactividad gracias a las herramientas que pone a disposición de los clientes, en especial las asociadas a producto. Destaca también por la posibilidad de darse de alta como cliente sin necesidad de acudir a la sucursal y por los elementos de banca internet como son su servicio de mensajes a móviles.
- La Caixa alcanza la segunda posición fundamentalmente por la posibilidad de darse de alta on line, los elementos de ayuda que presenta, destacando su demo, la posibilidad de personalizar la información y su servicio de alertas a móviles.
- Deutsche Bank alcanza la tercera posición por mantener una web equilibrada por lo que se refiere a esta Categoría. Alcanza una buena puntuación en Herramientas y en servicios de banca internet como es la posibilidad de darse de alta como cliente on line, su mapa del web y su Foro bursátil.
- Al igual que en asesoramiento en esta categoría sólo se sitúa tres Cajas de ahorro fundamentalmente por la falta de herramientas ofrecidas. En este aspecto los Bancos han reforzado su posición incrementando su diferencia respecto a las Cajas de Ahorros.



Clasificación en Navegabilidad

En Navegabilidad recogemos la facilidad de uso de la web teniendo en cuenta la rapidez a todos los servicios y productos ofrecidos, el diseño en sentido amplio (colores tipo de letra, arquitectura de la información), los elementos de ayuda, y la posibilidad de personalizar la web.

A continuación presentamos las mejores entidades del Sector en la categoría de Navegabilidad.

Posición	Entidad	Nota	+/- ranking
1	Uno-e	71	+20
2	Caja Navarra	71	-
3	La Caixa	71	+4
4	Oficina directa	69	-
5	CLP	69	-
6	Ebankinter	68	-6
7	BBK	67	+17
8	Banco Popular-e.cc	67	+9
9	Cajasur	66	-
10	Banco Atlántico	66	+13

- Uno-e consigue la mejor puntuación, protagonizando la subida más espectacular que se recoge en el conjunto de categorías. Se debe a la profunda transformación que ha experimentado su web obteniendo buenas puntuaciones en rapidez de acceso y su demo.
- Caja Navarra combina un buen diseño de la página con una excelente accesibilidad a las secciones de la misma. Permite la personalización de la información y cuentas y es una web muy clara, lo que proporcionando una navegación cómoda, sencilla e intuitiva.
- La Caixa destaca por la rapidez de acceso y al igual que en Interactividad por sus elementos de ayuda como son el mapa de su web y su demo.
- Por lo que respecta a las Cajas, cuatro se sitúan entre las diez mejores favorecidas fundamentalmente por los elementos de diseño y accesibilidad mostrando un claro avance de las mismas en este aspecto, a pesar de que los Bancos también refuerzan sus posiciones en el mismo.



ANEXO: RELACIÓN DE ENTIDADES

1	BANCAJA	8	CAIXA GALICIA	15	CAJA MURCIA	22	DEUTSCHE BANK	29	PATAGON
2	BANCO ATLÁNTICO	9	CAJA ASTURIAS	16	CAJA NAVARRA	23	EBANKINTER	30	POPULAR-E
3	BANCO SABADELL	10	CAJA BURGOS	17	CAJA SABADELL	24	EL MONTE	31	SCH
4	BARCLAYS	11	CAJA DUERO	18	CAJASUR	25	IBANESTO	32	TERRASSA
5	BBK	12	CAJA ESPAÑA	19	CAM	26	IBERCAJA	33	UNICAJA
6	BBVA	13	CAJA EXTREMADURA	20	CCM	27	LA CAIXA	34	UNO-E
7	CAIXA CATALUÑA	14	CAJA MADRID	21	CLP	28	PASTOR OD		