

La búsqueda de hipotecas por internet se dispara un 23,4% durante el coronavirus

- “Es posible que sin la crisis del coronavirus hubiéramos tenido que esperar unos 5 o 10 años para ver la hipoteca 100% digital. De esta manera, el confinamiento ha sido el gran impulsor de la hipoteca digital”, señala el director de Hipotecas de iAhorro, Simone Colombelli.
- “En cuanto a las diferentes operaciones que se pueden hacer de forma digital, en estos meses han aumentado las contrataciones de nuestras hipotecas en un 10%, la apertura de cuentas online un 5% y las operaciones online como las transferencias un 50%”, destaca Eduardo Vioque, Director de Banca Minorista de EVO.

Madrid, 8 de julio de 2020.

Los bancos digitales han encontrado una oportunidad en la crisis del Covid-19. El negocio digital se ha convertido en un arma imprescindible para las entidades financieras en su empeño por sobreponerse al coronavirus y destacar sobre las demás. Mientras algunos bancos registraban pérdidas en bolsa de entre el 40% y el 50% motivadas por la incertidumbre y el miedo a la morosidad, otras salían reforzadas y conseguían destacar frente a sus homónimos.

Tras años de un mercado atomizado con una oferta sin cambios sustanciales en cuanto a producto, el canal digital ha abierto una puerta hasta ahora poco utilizada por la banca tradicional. Durante estos meses, las búsquedas por internet para contratar productos o servicios bancarios se han disparado. En el caso de las cuentas bancarias, las búsquedas en los seis primeros meses del año se han incrementado un 18% y en el caso de las hipotecas, un 23,4% en comparación con el mismo periodo del año pasado.

El director de Hipotecas de iAhorro, Simone Colombelli, destaca que “la banca ha tenido que adaptarse al teletrabajo, una situación que se ha aprovechado para definir nuevos procesos que hasta ahora no existían. En este punto han destacado las entidades 100% digitales frente a las tradicionales ya que han podido dar un mejor servicio a los clientes”.

Una de estas entidades es EVO, quienes señalan que al ser un banco 100% digital han podido mantener el nivel de servicios a sus clientes a pleno rendimiento durante el confinamiento. “En este tiempo tuvimos capacidad para atender el volumen de nuevos usuarios que tomaron conciencia de las posibilidades de la banca digital e incluso lanzamos nuevas alianzas y proyectos de innovación. Uno de los principales objetivos ha sido mantener un nivel de servicio óptimo en todos los productos, incluyendo los aparentemente más complejos como las hipotecas, que incluso durante el confinamiento siguieron desarrollándose con normalidad. Esto fue posible gracias al buen funcionamiento del proceso de contratación a distancia y a la

red de tasadores, notarios o registros, los cuales se mantuvieron activos en todo el territorio nacional”, explica Eduardo Vioque, Director de Banca Minorista de EVO.

La hipoteca digital ha llegado para quedarse

La hipoteca es uno de los productos bancarios más complejos. La cantidad de documentación que requiere y la complejidad del proceso provocan que muchos clientes prefieran acudir a una oficina bancaria para contratar este producto en persona. Sin embargo, la crisis del Covid-19 ha cambiado por completo este producto. “En el pasado había la percepción de que las hipotecas eran un producto complejo que necesitaba a una persona pendiente de todo el proceso. En la actualidad los productos hipotecarios son más claros y transparentes que nunca, y los procesos de formalización que ofrecemos bancos digitales como EVO son mucho más sencillos que los tradicionales porque evitan la incomodidad de acudir a la oficina o estar pendiente del cruce de papeles durante muchos días”, destaca Eduardo Vioque.

La nueva normalidad de la banca pasa por una simplificación y personalización de los productos. Las entidades que ya eran digitales han sacado rentabilidad a esta situación y las que estaban a medio camino deberán despegar para no quedarse atrás en un mercado cada vez más competitivo. “Es posible que sin la crisis del coronavirus hubiéramos tenido que esperar unos 5 o 10 años para ver la hipoteca 100% digital. De esta manera, el confinamiento ha sido el gran impulsor de la hipoteca digital, por lo que a partir de ahora se plantea un nuevo escenario en el que la hipoteca ya solo será digital”, señala el director de Hipotecas de iAhorro.

El Director de Banca Minorista de EVO afirma que el producto hipotecario necesitaba digitalizarse. “La compra de una casa es uno de los momentos más importantes en la vida de una persona y los bancos debemos contribuir a que la firma de la hipoteca sea lo más sencilla, clara y transparente posible. La nueva hipoteca digital da un paso más allá porque está concebida para optimizar la experiencia del cliente y para que internamente el banco pueda seguir y apoyar en tiempo real todo el proceso”, apunta.

Parece que la hipoteca digital no es solo una moda pasajera y ha llegado para quedarse. Tanto Simone Colombelli como Eduardo Vioque coinciden en que el crecimiento de esta modalidad no solo se ha multiplicado ahora, sino que cada vez tendrá más interés. “Prevedemos que la aceleración digital que ha vivido el país aumentará todavía más el número de usuarios interesados en hipotecas digitales. Durante el primer semestre de 2020, hemos formalizado un total de 124,4 millones de euros en hipotecas, lo que supone un 11% más de lo registrado en todo el año pasado. Este crecimiento contrasta con la caída del 38,3% de nuevas formalizaciones hipotecarias experimentadas en el conjunto de España según el Colegio de Registradores de la Propiedad, con datos de finales de abril”, comenta Eduardo Vioque.

Dentro de este contexto, el producto hipotecario ya está evolucionando. Hasta ahora el cliente comparaba hipotecas tipo que ofrecía cada uno de los bancos. Luego podía negociar alguna de

las condiciones, pero otras veces no podía hacer mucho más. Sin embargo, ahora las entidades financieras se han dado cuenta de que puede haber una hipoteca para cada perfil de cliente y de esta manera ser más competitivas. “Nuestras hipotecas incluyen un seguro gratuito de vida durante el primer año y de protección de pagos durante dos años para un titular, y cláusulas sociales con carencias de capital de hasta dos años para clientes en dificultades por desempleo, invalidez permanente o fallecimiento”, apuntan desde EVO.

Una España cada vez más digital

La brecha digital ha sido uno de los puntos más comentados durante el confinamiento. Tanto a nivel educativo como a nivel geográfico la falta de acceso a internet provocaba grandes desequilibrios entre los ciudadanos y en el terreno bancario también había diferencias. “Durante estos meses hemos notado un fuerte incremento del uso digital en Extremadura y en las comunidades más afectadas por el Covid-19. Por ejemplo, a nivel nacional el uso de Bizum o de pago móvil ha registrado un crecimiento en el año de un 40%. Y en sentido contrario, la paralización que ha experimentado el país tiene su reflejo en operaciones como compras, por ejemplo, las cuales han retrocedido en torno a un 30% durante el Estado de Alarma”, explica el Director de Banca Minorista de EVO.

En cuanto a las diferentes operaciones que se pueden hacer de forma digital, desde EVO destacan que las contrataciones de sus hipotecas han crecido un 10%, la apertura de cuentas online un 5% y las operaciones online como las transferencias un 50%.

Si necesita más información: Póngase en contacto con el departamento de Comunicación

Sobre iAhorro

iAhorro es el comparador independiente, líder en España, de productos de financiación personal. Los productos de iAhorro incluyen hipotecas, préstamos personales y tarjetas de crédito y refinanciación de deuda. iAhorro es proveedor principal de operaciones para las entidades financieras españolas.

iAhorro tiene un objetivo claro: ayudar a nuestros usuarios a contratar los productos financieros que mejor se adapten a sus necesidades y ser la referencia en finanzas personales a nivel nacional. Creemos que esto se consigue desde la confianza y, por ello, siempre actuamos con la mayor transparencia. Tanto con nuestros proveedores como con nuestros clientes. El objetivo final al que aspiramos es ofrecer el mejor servicio a nuestros usuarios.

iAhorro es propiedad del Grupo BC y está respaldada por el fondo de capital privado L-GAM. Grupo BC es líder en la externalización de procesos bancarios BPO en el sur de Europa y LATAM, cuenta con 3.000 empleados y opera en 8 países.

Sobre “Hipotecas con Letra Grande”

“Hipotecas con Letra Grande” es la campaña de iAhorro Hipotecas, la división de iAhorro especializada en comparar productos hipotecarios desde una visión totalmente transparente y objetiva, con un lenguaje y tono cercanos al cliente y haciendo los complejos términos hipotecarios más sencillos y accesibles.

Con un amplio equipo de expertos, iAhorro Hipotecas acompaña al usuario a través de múltiples canales y de manera gratuita en todo el proceso de comparación, elección, negociación y contratación de la mejor hipoteca.