

Visítalo en: <http://www.labolsa.com/canales/594/>

## LA POSICIÓN DE LOS GRANDES BANCOS COTIZADOS EN INTERNET

LaBolsa.com

24 de mayo de 2002

Hace algo menos de un año un alto cargo del Banco de España hablaba públicamente sobre la situación de la banca online y hacía un comentario que, pareciendo de perogrullo, tenía claro sentido ante la actitud de dejación de la virtud de la prudencia (tradicional en el sector bancario) por muchos grandes del sector. En concreto, decía que "la organización, la planificación realista, la contención de costes o la viabilidad de la estructura financiera siguen siendo claves para el éxito de cualquier empresa". El comentario venía a cuento ante las grandes inversiones en banca por Internet realizadas por los grandes del sector en España y la generalización de políticas "anti-rentabilidad" como las guerras de depósitos (que aparentemente están llegando a su fin).

A día de hoy estos factores siguen generando preocupación (por ejemplo recientemente la prestigiosa consultora de Internet Forrester Research advertía sobre la saturación del mercado de la banca online en España), pero parece claro que las distintas entidades ya se están poniendo las pilas.

En concreto, si hablamos de las filiales de banca por Internet de los cuatro bancos del Ibx 35, dos de ellas registraron ya beneficios netos en el primer trimestre de este año (Ebankinter ganó 257.000 euros y Bancopopular-e 73.000 euros), otra pretende alcanzarlos en junio (Patagon, del Santander Central Hispano) y la más rezagada prevé lograrlos en el primer semestre del año próximo (Uno-e, del BBVA).

En particular las dos mayores entidades financieras de España, el Grupo Santander y el BBVA, han afrontado en los últimos días grandes medidas estratégicas para sanear sus filiales de Internet.

Por una parte la filial del BBVA (también participada por Terra Lycos) Uno-e, anunció recientemente la fusión entre el banco online y la filial de crédito al consumo del BBVA (Finanzia). Con ello se aporta un negocio de banca tradicional (con beneficios y una estructura financiera "sana"), y se consigue entre otras cosas multiplicar el número de clientes desde los 130.000 que tenía Uno-e en marzo de 2002 hasta los más de dos millones aportados por Finanzia.

Así Uno-e, que era el que más dinero perdía de los cuatro citados (más de seis millones de euros en el primer trimestre de 2002), espera entrar en beneficios en el primer semestre de 2003.

Por su lado Santander Central Hispano acaba de deshacerse de la parte latinoamericana de Patagon, en una operación que le llevará a reflejar un enorme coste en sus cuentas del segundo trimestre de este año (al amortizar anticipadamente todo el Fondo de Comercio generado con la compra de este banco online), en concreto 700 millones de euros.

El banco hace así "borrón y cuenta nueva", y pasará de perder casi 600.000 euros en el primer trimestre del año a entrar en beneficios este trimestre, esperando cerrar 2002 con un beneficio neto de 230.000 euros. Patagon se centrará a partir de ahora en la banca online en Europa (actualmente España y Alemania), y aunque cuenta con muchos menos clientes que el renovado Uno-e (400.000, el 67% en España) todos provienen del negocio de Internet, sin haber recurrido al "truco" de sumar clientes de banca

tradicional. De hecho Patagon encabeza el ranking de número clientes "internautas", seguido de cerca por Bankinter con 387.000.

### **RANKING DE BANCA ONLINE EN ESPAÑA**

Si en el apartado financiero los grandes bancos españoles están poniendo en orden sus asuntos, cabe preguntarse hasta qué punto ello está suponiendo sacrificios en el servicio ofrecido al cliente. Sobre este asunto pueden dar pistas los índices de servicios financieros en Internet que realiza la **Agencia de Calificación Aqmetrix**, y atendiendo a estos datos Bankinter parece ser la entidad más afectada.

En concreto, el informe sobre Banca de Particulares por Internet de primavera 2002 sitúa a BBVA y Banesto como las entidades con el mejor nivel de servicio ofrecido, dejando el tercer puesto para Bankinter (que había liderado el ranking desde verano de 2000 hasta finales de 2001).

Con todo, estos datos merecen algunas puntualizaciones: en primer lugar ese informe se refiere estrictamente a la Banca de Particulares, y por ejemplo en el ranking de "Brokers por Internet" de la misma agencia Bankinter se sitúa en el primer puesto (por delante de Selftrade, Inversis, ActivoBank y Patagon).

Además hay que tener en cuenta que el informe estudia separadamente entidades como BBVA (con su servicio de banca por Internet) y Uno-e (que ocupa el sexto puesto, frente al primero de su matriz), o SCH (en el noveno puesto) y su filial Patagon (que ocupa el cuarto). Así, entre las entidades puramente de Internet el ranking vendría encabezado por Ebankinter, seguido de Patagon, Uno-e y Banco Popular-e (del Banco Popular).

Por último interesa señalar que este estudio sobre Banca de Particulares por Internet analiza cuatro factores, en cada uno de los cuales las posiciones de cada banco son distintas (aunque en la suma el BBVA encabece el ranking):

- **Oferta de Productos y Servicios:** la primera posición la ocupa Ebankinter, seguido del BBVA y Banesto.
- **Atención al usuario:** la primera posición la ocupa BBVA, seguido de Banesto y Patagon.
- **Precios y Presencia en el canal** (condiciones de los productos y servicios financieros ofertados): la primera posición la ocupa ING Direct, seguido de Uno-e y Patagon.
- **Velocidad y Disponibilidad:** la primera posición la ocupa Uno-e, seguido de BBK y Banesto.