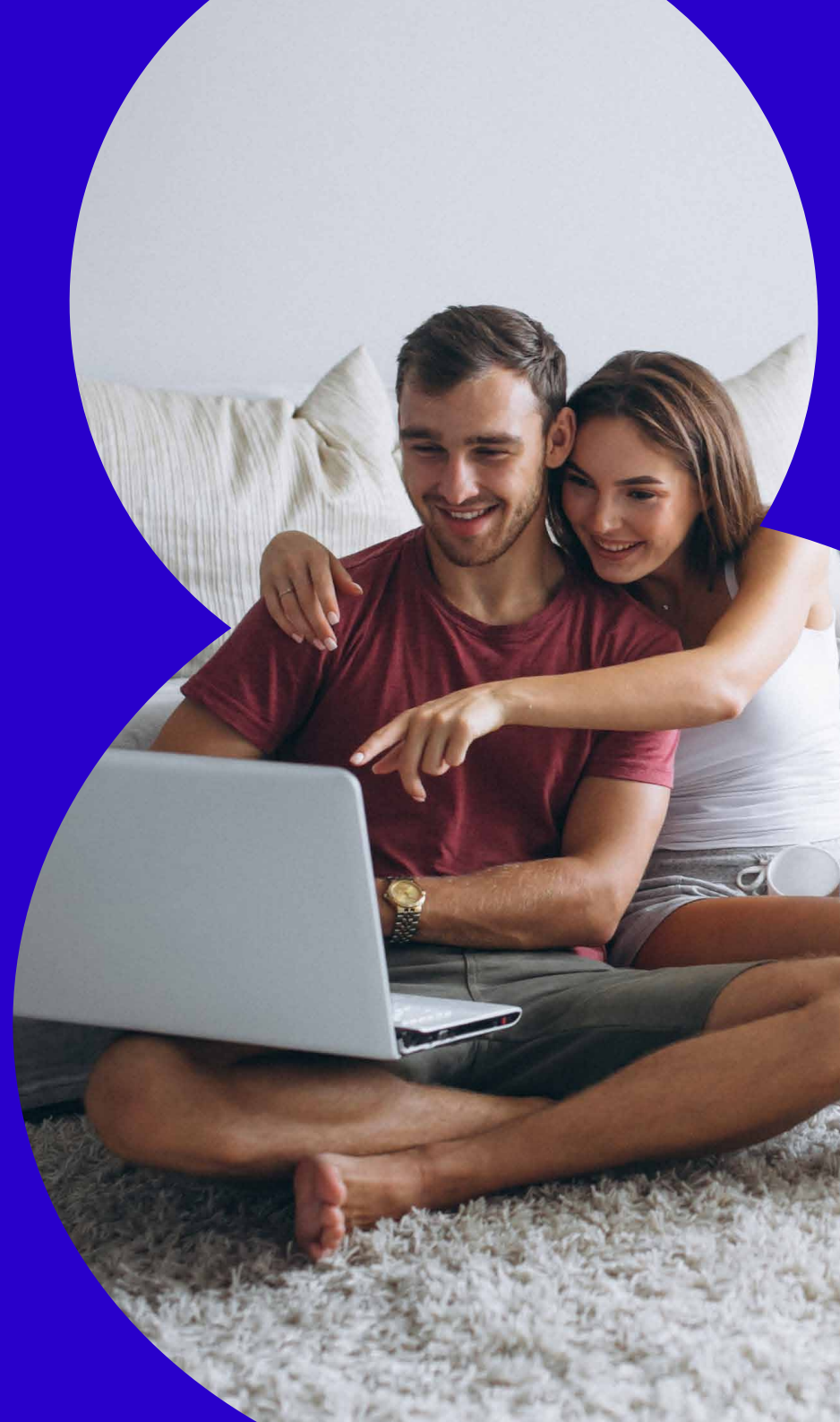


Adevinta
Spain

¿Cómo es el proceso
de contratación
de una hipoteca online?



Tipo de informe
Proceso de compra



- **Estudio**

Este estudio sobre la eficacia publicitaria de campañas de hipotecas online pretende ahondar en el nivel de conocimiento de marca y de la publicidad que realizan diversas entidades financieras. Además, también pone el foco en las motivaciones de los usuarios a la hora de decantarse por una hipoteca u otra y en todas las variables que inciden en el proceso de contratación.

- **Tipo de informe**

Proceso de compra.

- **Metodología**

Entrevista autoadministrada online (CAWI) con un cuestionario semiestructurado de una duración aproximada de 12 minutos.

- **Fecha**

Marzo 2021

- **Universo**

Individuos mayores de 18 años en proceso de contratación de una hipoteca impactados y no impactados por publicidad online.

- **Muestra**

1.200 entrevistas que se reparten entre 600 impactados por la campaña y 600 no impactados.

El error muestral para un nivel de confianza del 95,5 % y en las condiciones habituales de muestreo $p=q=50\%$ es del $\pm 2,83\%$ para 1.200 entrevistas.



Insights principales



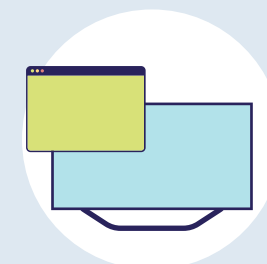
- Los contratantes de hipotecas tienen, de media, 37 años y en el 49 % de los casos son mujeres y en el 51 % hombres.

- El tipo de interés y las condiciones del préstamo es lo que más tienen en cuenta los usuarios a la hora de contratar una hipoteca.



- Entre los contratantes de mayor edad se da más importancia a los tipos de interés y a las condiciones de la hipoteca.

- Calcular el porcentaje de hipoteca que se puede solicitar es la parte del proceso de contratación que con mayor frecuencia se hace de manera online.



Insights principales



- Por el contrario, firmar la documentación es lo que menos usuarios hacen o se plantean hacer digitalmente.

- Entre quienes han hecho alguna parte del proceso de contratación online lo que más se ha echado en falta es una mayor rapidez.



- Quienes escogen realizar alguna fase del proceso online lo hacen, principalmente, por comodidad, agilidad y ahorro de tiempo.

- La razón principal de los que prefieren hacer todo el proceso de contratación físicamente es la preferencia por ver a un gestor directamente.



¿Qué motiva a los usuarios a contratar una hipoteca a través de internet?

El estudio *Hipotecas online. Estudio de eficacia publicitaria*, analiza el ecosistema de la contratación de hipotecas online desde el punto de vista de la publicidad.

Conocer las motivaciones de los usuarios para decantarse por un producto hipotecario u otro o el desarrollo del proceso de contratación son algunos de los aspectos estudiados.

A la hora de visualizar el tipo de audiencia a la que se dirige la publicidad vinculada a las hipotecas en entornos online, nos encontramos con un perfil bastante equilibrado entre hombres y mujeres con una edad media de 37 años.

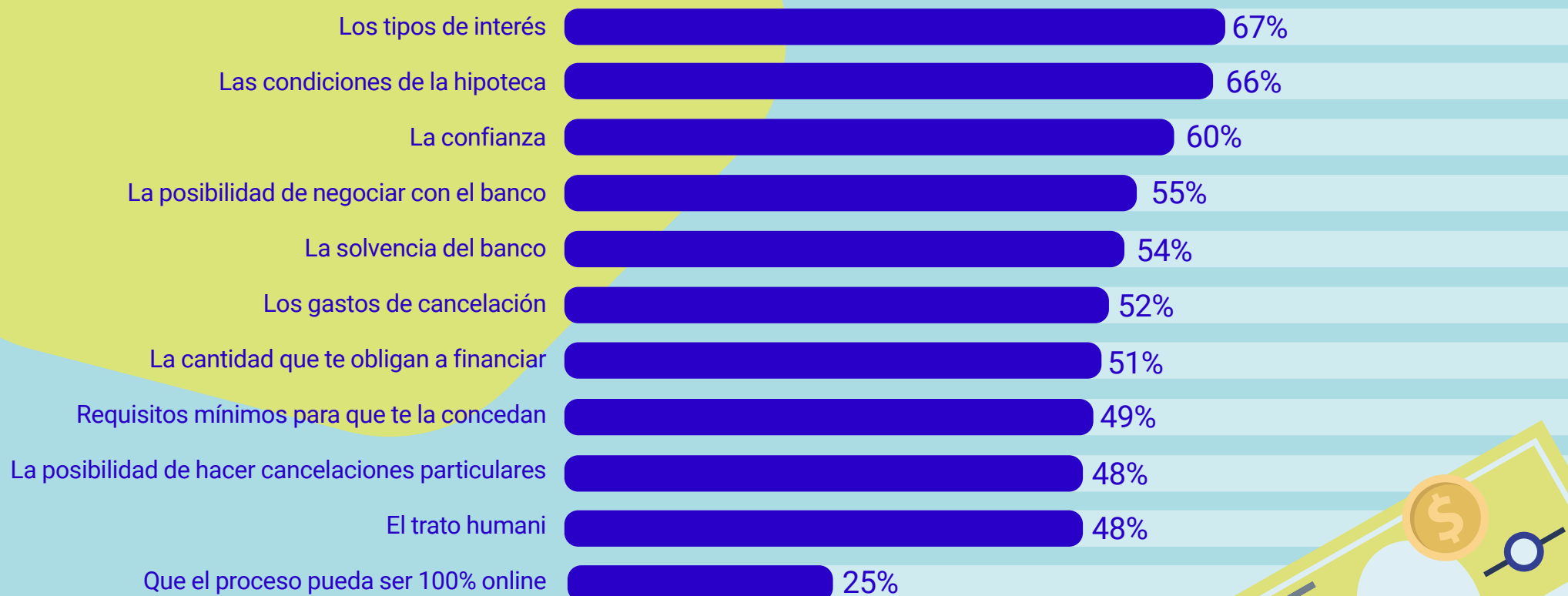
Por lo que se refiere a aquellos aspectos que motivan más a los usuarios para decantarse por un tipo de hipoteca u otro, lo más mencionado son cuestiones vinculadas directamente al préstamo hipotecario.



Aspectos más valorados a la hora de contratar una hipoteca

Concretamente, lo que más valoran son los tipos de interés, que mencionan un 67 %, y las condiciones de la hipoteca, a las que se refieren un 66 %.

Pero, aparte de esto, también tienen muy en cuenta otras cuestiones como la confianza que les inspire la entidad bancaria (60 %) o las posibilidades que tengan de negociar con ella (55 %).



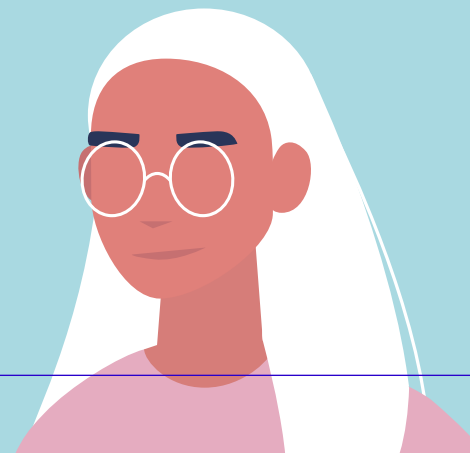
Aspectos más valorados a la hora de contratar una hipoteca

Comprar una vivienda, contratar una hipoteca o, incluso, la forma de utilizar las nuevas tecnologías, son aspectos que están muy vinculados al ciclo de vida y a la edad. Una situación que también se traduce en la existencia de importantes diferencias a la hora de dar mayor importancia a unos aspectos u otros.



Por ejemplo, a más edad, más atención se presta a los tipos de interés: mientras que el 53 % de los jóvenes de 18 a 24 años da importancia a los tipos de interés, el 77 % de los mayores de 45 años los tiene en cuenta a la hora de contratar una hipoteca.

Algo similar sucede con las condiciones de la hipoteca: ocho de cada diez personas mayores de 45 años las menciona como algo importante en el proceso de contratación. Sin embargo, entre los jóvenes de 18 a 24 años son cinco de cada diez.



Así es el proceso de contratación de una hipoteca



Combinar la parte online con la parte presencial está a la orden del día en el proceso de contratación de hipotecas. De hecho, en función del punto en el que se encuentran los usuarios, prefieren apostar por la modalidad online o por la modalidad física.



En este sentido, hay dos acciones preferentes para hacer de forma digital durante el proceso de contratación: la búsqueda de información inicial sobre las condiciones y calcular la cantidad que se puede solicitar al banco. La primera la han realizado o pretenden realizarla online un 68 % y la segunda un 69 %.



En el lado contrario se encuentran las fases finales: la firma de la documentación solo la hacen o pretenden hacerla online un 43 %. Asimismo, la elección del notario y la contratación de la hipoteca es algo que solo hacen o harían digitalmente el 46 % y el 45 % de los usuarios.

Proceso de contratación de una hipoteca: ¿Lo ha hecho o piensa hacerlo online?

Solicitar información preliminar sobre las condiciones

68%

Solicitar la tasación

60%

Calcular qué cantidad puede pedir

69%

Contratar la hipoteca

45%

Elegir el notario

46%

Firmar la documentación

43%

Proceso de contratación de una hipoteca: ¿Lo ha hecho o piensa hacerlo online?



Lo ha hecho *online*

¿Que ha echado en falta?

1. Más rapidez
2. Más agilidad
3. Más ahorro en costes



Tiene previsto hacerlo *online*

¿Por qué prefiere hacerlo online?

1. Es más cómodo
2. Es más rápido
3. Por ahorrar tiempo



Descarta hacerlo *online*

¿Por qué descarta hacerlo online?

1. Prefiere ver a un gestor
2. Falta de seguridad
3. Falta de confianza

Entre los usuarios que han hecho alguna de las partes del proceso online, en general, hay cuatro cosas que echan en falta: más rapidez, más agilidad, un mayor ahorro en costes y más soporte por parte de la entidad bancaria.

Por otro lado, entre los que se plantean hacer online parte del proceso de contratación de la hipoteca, lo hacen, fundamentalmente porque les resulta más cómodo, porque es más rápido y porque les permite ahorrar tiempo.



Finalmente, los que descartan hacer alguna de las fases del proceso de contratación online, hay un motivo que destaca especialmente: prefieren ver a un gestor de manera presencial. Además, también lo achacan a una falta de seguridad y de confianza



Adevinta Spain

fotocasa habitaclia InfoJobs

coches.net **motos.net** milanuncios