



Se recortan las distancias respecto a Ebankinter por la ampliación de la oferta y las mejoras en disponibilidad.

Ebankinter Broker prolonga su situación de servicio mejor posicionado en el índice **AQmetrix Broker Internet Otoño 2002** (Junio, Julio y Agosto 2002) presentando la gama más completa de productos y servicios.

Situación General (Tabla I)
Broker Internet Global

	Otoño 02	Verano 02
1 Ebankinter Broker	77,37 ⇔	77,71
2 Inversis Banco	73,95 ↑	68,23 (3)
3 Activobank	73,50 ↑	64,68 (6)
4 Patagon	70,93 ↑	71,08 (2)
5 Selftrade	67,88 ↓	67,94 (4)
6 Renta 4	67,00 ↓	65,50 (5)
7 Maxblue (DB)	65,96 ⇔	62,07
8 Consors	61,68 ⇔	61,96
9 BBVA Net Plus	60,42 ⇔	55,94
10 Banesto Broker	59,81 ⇔	53,43
11 CC On Line (Caixa Cat.)	57,62	
12 E-Cortal	57,32 ⇔	51,84
13 Oficina Directa (B. Pastor)	51,69	
14 Bolsa Abierta (La Caixa)	44,22 ⇔	42,24

observador Broker Internet Global
© AQmetrix 1997-2002

Puntuación 0 -100

Aunque **Ebankinter Broker** mantiene su posicionamiento, compensando la escasa incorporación de novedades con mejores rendimientos del servicio, destaca el avance de gran parte de sus competidores que empiezan a recortar distancias de forma clara.

En la cabeza del índice se han producido cambios importantes con las subidas protagonizadas por **Inversis Banco** y por **Activobank**, que relegan a **Patagon** a posiciones inferiores. Ambos se han anotado evoluciones muy positivas en velocidad y disponibilidad, destacando una vez más el desarrollo del apartado de fondos de inversión para **Inversis Banco**.

El resto de servicios mejoran su situación respecto al trimestre anterior a excepción de **Consors** que repite prácticamente la misma puntuación.

Las dos nuevas incorporaciones, **CC On Line** de **Caixa Catalunya** y **Oficina Directa** de **Banco Pastor**, se sitúan en la parte baja de la tabla, pesando en el caso de esta última la falta de información y operativa en mercados extranjeros.



Oferta de Productos y Servicios (Tabla II)
TOP 5 - Broker Internet Global

		Otoño 02	Verano 02
1	Ebankinter Broker	77,13 ⇔	78,44
2	Activobank	74,80 ⇔	73,45
3	Inversis Banco	72,44 ↑	67,14 (4)
4	Patagon	67,66 ↓	69,60 (3)
5	Maxblue (DB)	61,64 ↑	50,88 (8)

observador Broker Internet Global
© AQmetrix 1997-2002

Puntuación 0 -100

En el apartado de **productos y servicios**, los cambios no han sido muy significativos salvo por el avance de *Inversis Banco* que continúa ampliando su catálogo de carteras modelo y fondos de inversión, consolidándose como uno de los líderes en dicho apartado.

Ebankinter Broker sigue defendiendo una de las gamas más completas de servicios tanto en operativa como en servicios de consulta e información sobre productos.

Por su parte, *Patagon* ha visto como durante este periodo se reducía su oferta de mercados europeos y extranjeros en que operar.

Las principales diferencias entre los servicios analizados se focalizan en los apartados de información, concretamente en la parte de análisis técnico y de actualización de las cotizaciones en los diferentes mercados.

Es por esto por lo que **Bolsa Abierta (La Caixa)** obtiene un posicionamiento más bajo que el resto de servicios, ya que no incorpora información actualizada de las cotizaciones del IBEX 35.

En el ranking de **Precios** (tabla III), que analiza las condiciones (remuneración, comisiones...) de los productos ofertados (operativa en mercados nacional y extranjeros, fondos, opciones y futuros...) se mantiene un nivel similar al trimestre anterior, con las únicas variaciones derivadas de la incorporación de dos nuevos servicios al análisis.

En esta clasificación podemos ver en la tabla adjunta que siguen siendo los servicios especializados los que se sitúan en las posiciones más competitivas y entre ellas **Renta 4**.

Cabe destacar entre los primeros puestos de dicho ranking la presencia de *Ebankinter Broker*, que ofrece comisiones muy competitivas de compra venta tanto en el mercado continuo como en los principales mercados europeos.

Mención especial merece *Activobank* en el caso de la comisión de administración y custodia, tanto en el mercado nacional como en los principales mercados europeos. En cuanto a los principales mercados extranjeros (Dow Jones, Nasdaq...) destacan *Activobank* y *Patagon* como las entidades con las comisiones más reducidas en estos mercados.

Precios (Tabla III)
TOP 5 - Broker Internet Global

		Otoño 02	Verano 02
1	Renta 4	90,38 ⇔	91,03
2	Activobank	89,39 ⇔	90,10
3	Consors	88,12 ↑	88,12 (4)
4	Ebankinter	87,89 ↓	88,64 (3)
5	Inversis Banco	86,56 ⇔	87,15

observador Broker Internet Global
© AQmetrix 1997-2002

Puntuación 0 -100



Atención al Usuario (Tabla IV)
TOP 5 - Broker Internet Global

		Otoño 02	Verano 02
1	BBVA Net Plus	82,37 ⇔	81,20
2	Ebankinter Broker	81,73 ↑	80,78 (3)
3	Maxblue (DB)	80,95 ↓	80,86 (2)
4	Patagon	80,40 ↑	79,33 (5)
5	Banesto Broker	79,84 ↑	79,14 (6)

observador Broker Internet Global
© AQmetrix 1997-2002

Puntuación 0 -100

En el estudio de la **Atención al Usuario**, (tabla IV) en el que **AQmetrix** valora diariamente la calidad, disponibilidad... de la atención telefónica y vía correo electrónico, **BBVA Net Plus**, que continua como líder en dicho ranking, ha mejorado en atención telefónica al reducir el volumen de cuestiones no solucionadas.

Esta misma reducción ha permitido la mejora de *Ebankinter Broker*, *Patagon* y *Activobank*, algo que todavía no han conseguido **E-Cortal** y *Bolsa Abierta (La Caixa)*, entidades perjudicadas por su bajo nivel de servicio en este apartado.

En las monitorizaciones de **Velocidad y Disponibilidad** (mediciones comparadas de las zonas pública y transaccional), de nuevo **Selftrade** se mantiene como el servicio con los mejores resultados en materia de disponibilidad.

Las mejoras más significativas han llegado por parte de *Ebankinter Broker* e *Inversis Banco*, cuyos ratios de disponibilidad han mejorado en ambos casos, con importantes progresos en velocidad en el caso de este último.

Velocidad y Disponibilidad (Tabla V)
TOP 5 - Broker Internet Global

		Otoño 02	Verano 02
1	Selftrade	93,41 ⇔	95,98
2	Ebankinter Broker	82,12 ↑	79,89 (5)
3	Inversis Banco	82,08 ↑	70,96 (8)
4	CC On Line (Caixa Cat.)	79,11	-
5	Consors	79,02 ↓	81,75 (4)

observador Broker Internet Global
© AQmetrix 1997-2002

Puntuación 0 -100

Si desea ampliar la información aquí contenida, puede consultar en:

- **AQmetrix:** <http://www.aqmetrix.com/aqmetrix/indexbk.htm>
- **Ganar.com:** <http://www.ganar.com/inversion/rankings/brokerglobal.html>
- **Yahoo! Finanzas:** <http://es.biz.yahoo.com/aqm/ranking/brokerglobal.html>
- **Expansión directo:** <http://www.expansiondirecto.com/tudinero/aqmetrix/indexbk.htm>

AQmetrix concede periódicamente sellos de calidad a las entidades mejor posicionadas en sus observadores.

Los sellos de calidad "Número 1" distinguen a aquellas entidades que quedan primeras en los distintos índices AQmetrix. Los sellos de calidad "Clase A" acreditan a aquellas entidades que se sitúan por encima de la media en los cinco apartados generales: oferta de productos y servicios, navegación y diseño, precios y presencia, velocidad y disponibilidad y atención al usuario.

Las entidades que han obtenido los sellos en el **Observador Broker Internet Global Otoño 2002** son:



Sello Número 1: **Ebankinter Broker**



Sello Clase A: **Ebankinter Broker**