



Comercialización de productos y servicios

Tema 15

Caso práctico de asesoramiento en financiación para particulares

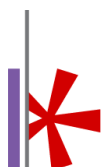
Versión 2016 © Tea Cegos, S.A.



OPOSICIONES - CaixaBank

ÍNDICE

PLANTEAMIENTO	3
DESARROLLO	4
REFLEXIONES SOBRE EL CASO	14



PLANTEAMIENTO

MOTIVO DE LA CONSULTA

Yolanda Luances acude a la oficina para solicitar información sobre préstamos hipotecarios, puesto que ya ha encontrado una vivienda que se ajusta a sus gustos y presupuesto. Lleva tiempo interesándose por la marcha del mercado hipotecario a través de las páginas económicas de la prensa, pero sus conocimientos se limitan a nociones generales al respecto.

¿QUÉ SABEMOS DEL CLIENTE?

Es soltera, tiene 32 años y vive con su madre, viuda, en un piso de alquiler. Es programadora informática de profesión y cobra una nómina de unos 35.000 EUR anuales netos; tiene a su cargo todos los gastos domésticos (incluido el alquiler) domiciliados en una cuenta de ahorro ordinario a nombre de ella y de su madre. Por lo general, el saldo que presenta esa libreta es bastante fluctuante, si bien el saldo medio de los últimos 12 meses es de unos 17.000 EUR.

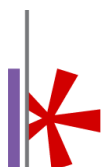
Yolanda también es titular de una cuenta de ahorro vivienda con un saldo actual del orden de 52.000 EUR., abierta el 01/01/2012.

La madre tiene un depósito de valores en la entidad cuyo valor nominal es de unos 12.000 EUR. Dichos valores consisten en obligaciones emitidas a 15 años —cuya amortización tendrá lugar dentro de cuatro años— al 8,75% de interés nominal anual (valor sólo a modo de ejemplo), con pago trimestral. Estos rendimientos (1.050 EUR anuales brutos) se abonan en la cuenta de ahorro ordinario que madre e hija comparten como cotitulares.

¿QUÉ OTRA INFORMACIÓN HEMOS OBTENIDO DEL CLIENTE?

Su objetivo es independizarse y adquirir su propia vivienda. Tiene un contrato laboral indefinido y la antigüedad en la empresa es de cuatro años y medio. No opera con otras entidades financieras. Tiene un seguro de vida y accidentes, que le paga la empresa, con un capital actual en caso de fallecimiento o de invalidez total y permanente de 100.000 EUR.

El promotor del inmueble ha comentado con Yolanda la conveniencia de que se haga cargo de la hipoteca vigente que él solicitó para acometer la obra, dadas sus inmejorables condiciones.



La madre de Yolanda es beneficiaria de una modesta prestación de invalidez (unos 500 EUR mensuales) domiciliada en una entidad de la competencia.

DESARROLLO

En una posible entrevista, hay ciertos aspectos que nos interesaría conocer:

- El precio que le piden a Yolanda por la vivienda. Es imprescindible para determinar la cuantía de la financiación. En principio, dicha cuantía sería el precio de la vivienda más los gastos inherentes a la compra, menos el saldo de la cuenta vivienda (sin superar el límite de porcentaje de financiación sobre el valor de tasación, en caso de que la entidad no financie el 100%).

NOTA: Al igual que ocurre con la adquisición o rehabilitación de la primera vivienda, las cuentas vivienda ya no gozan de deducción a partir del 1 de Enero de 2013 en el IRPF, como venía sucediendo hasta ahora con las cantidades aportadas durante un año natural.

- En caso de que no veamos factible la compra o rehabilitación de la vivienda habitual, tendremos la oportunidad de devolver, sin intereses de demora, **las deducciones practicadas en los años anteriores** a través de nuestra declaración de la renta.
- Si vemos factible la compra o rehabilitación de la vivienda habitual, se podrá aplicar el saldo de la cuenta a la finalidad destinada **dentro de los cuatro años siguientes** a la contratación de la cuenta vivienda o a su primera aportación.
- El precio real —de mercado— de la vivienda. También es necesario, puesto que la financiación máxima suele establecerse en el 80% del valor de tasación (o porcentaje semejante). Si el importe del préstamo que solicite Yolanda, basado en el precio de compraventa, superase la cantidad resultante del porcentaje indicado del valor de tasación, prevalecería —como límite— éste último.
- Si Yolanda lleva ganando una cifra similar desde que entró en la empresa. Este dato nos interesa para conocer los hábitos de ahorro de Yolanda: si en los últimos 4 años ha ganado unos 130.000 EUR netos (vamos a suponer, para simplificar, que es la cifra que obtendríamos si su sueldo hubiese tenido un incremento interanual constante del orden del 4%), y éste es su primer empleo, el saldo actual de la cuenta vivienda equivaldría a un 40% de ese sueldo neto (salvo que la totalidad o parte de los fondos procediesen de la



madre, de una herencia o de otras fuentes). Si es así, tenemos un buen indicio de la futura capacidad de pago de Yolanda. También puede ser un punto de referencia a la hora de establecer la cuota periódica (mensual, trimestral...) del préstamo hipotecario que solicite.

- El saldo actual de la cuenta de ahorro. Nos interesa el saldo actual, más que el saldo medio, ya que si fuese elevado a fecha de hoy, tal vez una parte podría destinarse a pagos relacionados con la vivienda.
- Si Yolanda se ha planteado casarse en breve. Por un lado, los gastos de algunas bodas pueden ser importantes y hay que hacer una previsión de los mismos; por otro lado, el casarse puede comportar un cambio de vivienda, por lo que la comprada puede dejar de ser vivienda habitual.
- El importe, condiciones de subrogación y entidad que concedió el préstamo hipotecario vigente a nombre del promotor. En primer lugar, porque ese préstamo tal vez se formalizó en nuestra entidad, lo cual facilitaría las cosas en caso de una subrogación o novación. Sea como fuere, necesitaremos esos datos para saber si nuestras condiciones son mejores o peores que las aplicables al préstamo en el que se podría subrogar.
- Qué cuota quiere pagar Yolanda. Fijar la cuantía de la cuota nos ayudará a determinar el plazo de la financiación (en otro caso, habrá que fijar el plazo y la cuota dependerá de éste). Ha de ser una cuota que no represente un problema para Yolanda, en razón de su sueldo. En general, se considera adecuada una cuantía que no sobrepase la tercera parte de los ingresos netos del peticionario (si hablamos de ingresos brutos, habrá que ser más cautelosos y quizá no sobrepasar la cuarta parte, aunque esto dependerá del nivel de ingresos y de las retenciones fiscales aplicables).
- Si podrá aplicar alguna cantidad en el IRPF en concepto de deducción por adquisición de vivienda habitual. La Ley de Presupuestos Generales del Estado 2013 eliminó la deducción por compra de vivienda habitual para todas aquellas adquisiciones posteriores al 1 de enero de 2013. Es decir, que quienes hayan comprado su casa a partir de esa fecha no pueden disfrutar de ningún tipo de ventaja fiscal.

Existe una excepción a esta norma general, y es la de quienes compraron su casa en construcción y esta no terminó de edificarse en 2012. En estos casos, siempre que la compra-venta se cerrase en 2012, podrán deducir aunque terminen de firmar todos los papeles en 2013 o más adelante.

Además, sí que se podrá acceder a las deducciones por compra de vivienda en el tramo autonómico siempre que la comunidad autónoma las mantenga.



- Si hay alguna ayuda pública para la adquisición de la vivienda a favor de Yolanda (régimen de protección oficial u otras medidas eventualmente aplicables). De ser así, y en el caso de que nuestra entidad tuviese un convenio o acuerdo con la Administración —o estuviese obligada a actuar como entidad delegada por algún precepto legal—, se debería informar a Yolanda de las ventajas y condiciones específicas a que puede acogerse, sobre la base de las características de la vivienda y de su nivel de ingresos (por ejemplo, plazo de carencia, tipo de interés subsidiado, frecuencia del periodo de pago de las cuotas...). Los requisitos para optar a viviendas de protección oficial vienen tasados por Ley.

No sería estrictamente necesario conocer:

- El valor efectivo de los valores que son propiedad de su madre. Suponiendo una coyuntura actual con tipos de interés en el mercado mucho más bajos, sería sin duda más interesante para la obligacionista mantener esa rentabilidad del 8,75% durante el tiempo que mediara hasta la amortización de los títulos.

Si la madre de Yolanda se prestase a ayudarla, nuestro consejo sería probablemente que conservara las obligaciones (porque seguro que el 8,75% con pago trimestral —TAE del 9,04%— estará por encima del tipo aplicable al préstamo); por tanto, el valor efectivo de esta renta fija carecería ahora de importancia.

- Si la madre está dispuesta a colaborar con su pensión en la compra de la vivienda. Difícilmente nos interesaría, puesto que la pensión es de sólo 500 EUR al mes (recordemos que Yolanda corre íntegramente con los gastos domésticos, incluido el alquiler, sin duda por lo exiguo de la prestación de su madre).
- En qué se gasta habitualmente el dinero Yolanda (ver qué domiciliaciones tiene y la composición de su extracto de tarjeta de crédito o débito). Este dato sería de interés si Yolanda no tuviese hábitos de ahorro o viviese por encima de sus posibilidades, lo cual presagiaría eventuales situaciones de mora; pero ella ya destina una parte considerable de su sueldo a la cuenta vivienda.
- Por qué Yolanda no opera con otras entidades, aparte de la nuestra. Aunque nos interesase saber esto, ahora no se lo preguntaríamos. Un error en este punto podría representar una sugerencia a que visitase la competencia para conocer otras condiciones y otros productos de financiación.
- A cuánto asciende el alquiler actual que está pagando. El ahorro de este alquiler podría reforzar la capacidad económica de Yolanda. Pero, como hemos comentado, habría que saber si continuará costeadando este gasto o



no (si la cuantía del alquiler es elevada, probablemente deberá ayudar a su madre, pero también podría ocurrir que ahora compartiera esa ayuda con algún familiar).

Los que acabamos de ver son sólo algunos aspectos posibles, que pueden revestir más o menos interés para analizar la viabilidad de la operación y las condiciones más adecuadas.

En cualquier caso, se trata de datos que puede interesar conocer..., lo cual no equivale necesariamente, en cada uno de los puntos, a que haya que preguntarle al cliente sobre todos ellos. El gestor comercial deberá decidir qué preguntar y cómo manejar la información, completa o incompleta, ya disponible.

En las conversaciones con el cliente se solapan cuestiones específicas del estudio del riesgo con otras propias del análisis de sus necesidades específicas.

Es inevitable: una actuación comercial meramente apegada a un frío argumentario de ventas o al abanico indiscriminado de los productos de un catálogo, sin el debido acoplamiento al caso concreto del cliente, es una actuación pobre, que puede ser percibida como trato impersonal, poco orientado a su problemática o a sus intenciones.

Es bueno, por tanto, que el cliente entienda que algunos datos u opciones relacionados con planteamientos que, aparentemente, son sólo técnicos, se recaban o se plantean, respectivamente, en beneficio de la formalización de la operación más adecuada y de que su buen fin sea un hecho.

- Un préstamo personal puede durar algunos años, bien por renovación del préstamo inicial por periodos anuales, bien por formalizaciones con mayor plazo (son habituales los plazos de hasta seis años, pero pueden llegar incluso a diez). En cambio, el préstamo hipotecario se formaliza por periodos que pueden llegar hasta los 25, 30 o incluso, en algunos casos, 40 años. No hay otra financiación con este alcance temporal, exceptuando los empréstitos emitidos por organismos públicos o grandes corporaciones (emisión a largo plazo de Deuda Pública u otro tipo de valores de renta fija).
- El cliente tiene a su alcance distintas modalidades de préstamos hipotecarios, en función de la fijación de los tipos de interés, la periodicidad de las cuotas, el reflejo de la variabilidad de intereses sobre plazo o sobre cuota, la reutilización o no del capital amortizado (*revolving*), etcétera.
- Los tipos de interés más bajos se encuentran en la oferta de préstamos hipotecarios, sobre todo por la solidez de su garantía. Ahora bien, conviene que el plazo sea más bien largo para que los gastos iniciales (aranceles



notariales y registrales, tributos, tasación, gestoría, comisiones...) se diluyan en el tiempo. A los gastos citados, habrá que añadir los finales, pues la cancelación de la hipoteca, una vez liquidada, requiere otra escritura notarial y su consiguiente inscripción registral. Una hipoteca a dos años, por ejemplo, sería muy gravosa, porque esos gastos previos o posteriores supondrían un porcentaje muy elevado en el conjunto del coste de la financiación.

Salvo excepciones, el cliente tiene derecho a recibir una oferta vinculante de la entidad (previa tasación del inmueble). Esta oferta debe entregarse con un mínimo de diez días de antelación a la firma del contrato de préstamo hipotecario. Por su parte, el proyecto de escritura pública estará a disposición del prestatario en la notaría elegida por éste, con un mínimo de tres días de antelación, para que pueda examinarlo.

Como puede verse, el préstamo hipotecario es una operación muy transparente. Su detallada regulación abarca tanto el punto de vista financiero, como el formal o el de defensa del consumidor. En este sentido, España es uno de los países que ofrece más garantías de toda Europa: tanto el notario —que eleva a público el contrato de préstamo— como el registrador de la propiedad —que lo inscribe— velan por la legalidad de la operación.

También podría recomendarse a Yolanda que contratara un *seguro de vida* adicional al que ya tiene (o que aumentara el capital asegurado del mismo) hasta alcanzar una cifra equivalente a la deuda que va a contraer con el banco. Con este seguro, en caso de muerte o invalidez total y permanente, la deuda quedaría cancelada. A Yolanda le interesará que su madre no se ve perjudicada si ella fallece antes del vencimiento del préstamo hipotecario, con lo cual es muy probable que encuentre útil nuestro consejo.

Cada vez más, este tipo de seguros (conocidos como seguros de amortización o protección de pagos), así como la domiciliación de la nómina, son requisitos que deben cumplirse para efectuar la operación. Algunas entidades, además, están ofreciendo seguros que garantizan el pago de un determinado número de cuotas en caso de situación de desempleo o incapacidad temporal.

Estos últimos seguros deberán adecuarse a la situación laboral de cada persona (funcionarios, trabajadores por cuenta propia, trabajadores por cuenta ajena con contrato indefinido o con contrato temporal...) y a su deseo de protección frente a estas contingencias.

Los seguros de vida (amortización) o de desempleo no son obligatorios (como los de cobertura de incendios), pero son recomendables.



Como en todo seguro de riesgo, lo importante al comercializarlos es poner el acento no en sus prestaciones ventajosas (ya que irían ligadas a eventos no deseados e incluso desgraciados), sino en la tranquilidad que aportan.

La idea clave que debe transmitirse es que al contratar un seguro de este tipo vinculado a una operación de préstamo, el cliente está comprando *seguridad* y demostrando *responsabilidad*.

A nuestra consulta sobre la posible necesidad adicional de fondos, Yolanda nos dice que calcula gastarse por ese concepto unos 7.500 EUR. Por otra parte, se ha realizado la tasación de la vivienda y su valor de mercado se estima en 227.194 EUR. La entidad tiene por norma no conceder préstamos hipotecarios por un importe superior al 80% del valor de tasación.

En consecuencia, si Yolanda quiere añadir los 7.500 EUR al importe de adquisición de la vivienda, necesitará en total 185.000 EUR (177.500 + 7.500).

La entidad financiará, en principio, un importe máximo de 181.755,20 EUR (80% de 227.194). Hay, por lo tanto, una diferencia de 3.244,80 EUR respecto a la cantidad que necesita Yolanda.

Se pueden proponer las siguientes soluciones:

- a) Acceder, sin más, ya que lo solicitado representa aproximadamente un 81,43% del valor de tasación. La entidad puede plantearse el hacer una excepción en atención a la nómina domiciliada de Yolanda y a que tiene la cuenta vivienda con nosotros.
- b) Acceder, pero a cambio de cobrarle un tipo de interés algo más alto que el que estábamos dispuestos a aplicarle para el 80% del valor de tasación.
- c) Proponerle que pague los 3.244,80 EUR de más con cargo a su cuenta de ahorro ordinario (sabemos que el saldo medio es de unos 17.000 EUR).
- d) Proponerle que pague los 3.244,80 EUR de más con cargo a su tarjeta de crédito (si no la tiene, se la concederemos, condonándole la cuota del primer año), de modo que pague cada mes lo que le convenga.
- e) Abrir un préstamo personal por un importe de 3.244,80 EUR.

Si bien todas las opciones son posibles:



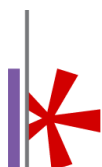
- La opción **a)** es la más elegante y sería, sin duda, agradecida por la cliente. Para la entidad supone un ligero aumento de riesgo sin que se vea mermada la rentabilidad de la operación, y Yolanda puede interpretarlo como una concesión como muestra de confianza y trato personalizado.
- En cuanto a la opción **b)**, el aumento de tipo de interés tendría que ser muy pequeño, porque se cobraría sobre la totalidad de los 185.000 EUR, cuando el exceso de límite es sólo de 3.244,80 EUR.

El riesgo está en que la cliente conceda más importancia al hecho de que se aumente que a su repercusión económica real; en tal caso, será mejor desestimarlos.

Cabe destacar que si se tiende a lo contrario, es decir, a un préstamo hipotecario que represente un porcentaje por debajo del valor del inmueble, suele formalizarse en mejores condiciones para el prestatario; por ejemplo, el 4,25% de interés anual propuesto para el 80% del valor de tasación, puede quedarse en un 4,10% si la financiación se limita al 50% de dicho valor (en atención a que la misma garantía real cubre más ampliamente la deuda contraída).

Por otra parte, si Yolanda no hubiese tenido la nómina domiciliada, el interés inicial ofrecido tal vez hubiese sido más alto (por ejemplo, del 4,40%, si pensáramos en un 4,25%); la domiciliación de la nómina, la de cierta cantidad de recibos de suministros (agua, gas, luz, teléfono, comunidad de propietarios...), la pertenencia a un determinado colectivo profesional (funcionarios públicos, miembros de colegios profesionales o asociaciones...), etcétera, suelen ser factores que mejoran las condiciones crediticias. De todos modos, hay que advertir que todas estas circunstancias y particularidades pueden variar mucho de una entidad a otra.

- La **c)** es una buena opción, si efectivamente tiene saldo disponible en este momento (por ejemplo, más de 10.000 EUR). Convendría, eso sí, presentársela poniendo énfasis en el ahorro de intereses que le podría suponer.
- La opción **d)** tiene el inconveniente del elevado tipo de interés del crédito de la tarjeta y, por otra parte, la ventaja de que se utiliza a medida que se necesita y, además, que puede modificarse mensualmente la cantidad a pagar, según convenga.
- En cuanto a la opción **e)**, dado que el tipo de interés del préstamo personal es más bajo que el de la tarjeta, podría fijarse un plazo en el que la cuota a pagar se acomodase a los ingresos de Yolanda, una vez descontado el pago de la cuota de la hipoteca.



No obstante, normalmente resultará difícil la aprobación de un préstamo personal simultáneo al préstamo hipotecario que tenga por finalidad sobrepasar el límite fijado por la entidad, con el agravante de que la financiación tiene un menor plazo que en el préstamo hipotecario.

Imaginemos que, efectivamente, se concede el préstamo hipotecario por 185.000 EUR (**a**). Ahora, una vez determinado el importe de la financiación, deberá fijarse la cuota que deberá pagar. Cuando le preguntamos sobre esto, Yolanda manifiesta que desea destinar unos 875 EUR mensuales (que vendría a ser un 30% de su sueldo mensual neto).

En este momento deberíamos plantearle a Yolanda si le conviene más una hipoteca a interés fijo o a interés variable.

Es importante que se transmita al cliente el motivo de que los préstamos a tipo fijo tengan intereses más elevados y que sea consciente de que está optando por esa certeza a cambio de un precio más alto, al menos inicialmente.

De esta manera podrá elegir la mejor opción con conocimiento de causa y será más probable que asuma posteriormente las consecuencias de su decisión si ve que los tipos del mercado no suben o incluso bajan.

Seguidamente, indicamos a Yolanda que las hipotecas a tipo fijo, a 20 años, están (a modo de ejemplo) al 6,75% nominal (TAE del 6,96%), mientras que las hipotecas a tipo variable, a un plazo de hasta 35 años, están el primer año (sólo a modo de ejemplo) al 4,25% nominal (TAE del 4,33%). Suponemos unas perspectivas de evolución de los tipos de interés de la Deuda Pública como las siguientes (todos los porcentajes son meramente hipotéticos):

- A 12 meses 3,72%
- A 5 años 4,46%
- A 10 años 5,33%
- A 15 años 5,56%
- A 30 años 5,79%

Imaginemos que se aconseja a Yolanda que formalice la hipoteca a interés variable. Suponemos que en la fecha en que la entidad redacta la oferta vinculante para Yolanda el Índice de Referencia del Mercado Hipotecario (IRMH) es:



- Euribor a 12 meses: 3,594%

Como hemos mencionado, el interés inicial ofrecido a la cliente, para el primer año, es del 4,25% nominal (TAE del 4,33%).

Yolanda puede optar también ahora, con efecto a partir de la segunda anualidad, por el Euribor a 12 meses + 1,25% (un 4,844%, con los datos de hoy).

Al elaborar los cuadros de amortización observamos que 185.000 EUR de capital, al 4,25%, y con una cuota mensual de 875 EUR, determinan que el plazo de la hipoteca supere los 30 años. Yolanda considera que el plazo es excesivo (a pesar de que por su edad —32 años— el banco no tendría problemas en concederle la hipoteca a este plazo).

Le indicamos que, para un plazo de 25 años, la cuota mensual sería de unos 1.002 EUR al mes. A partir de estos nuevos datos, caben varios razonamientos:

- a) La cantidad de 1.002 EUR al mes representa casi un 35% de su sueldo mensual neto. Esta cantidad puede comportar que la capacidad de gasto de Yolanda, durante el pago de la hipoteca, se vea muy menguada.
 - b) Aunque 25 años puede ser un buen plazo, 30 años sería más beneficioso, pues cuanto más largo sea el plazo, más le conviene al cliente.
 - c) Si la madre de Yolanda accediese a vender los valores (obligaciones a largo plazo) que tiene depositados en el banco, para que Yolanda contase con una mayor entrada, y ésta pudiera aportar, por ejemplo, otros 10.000 EUR de su cuenta de ahorro ordinario (recordemos que el saldo medio es de 17.000 EUR), tal vez la operación fuera viable.
- En la alternativa **a)** nos encontramos con una situación en la que se forzaría al límite la capacidad de pago. En el futuro quizá Yolanda incremente sus gastos (por ejemplo, si planea casarse) o simplemente existe la posibilidad de que le surja algún imprevisto, y en ambos casos podría estar en peligro el cumplimiento de los pagos. Parece que sería más recomendable optar por una cuota inferior con un plazo algo superior.
 - La afirmación **b)** no es defendible. Llegar a un momento en que alargar excesivamente el plazo conlleva eternizar el pago de intereses y, por el contrario, sólo se reduce el importe de la cuota mensual en algunos euros. Como referencia, el plazo óptimo teórico, para una TAE del 4,33%, indica un resultado de 24 años:



$$\frac{1}{\ln(1 + \text{TAE})} = \frac{1}{\ln(1 + 0,0433)} = \frac{1}{0,0433} = 24 \text{ años}$$

- La propuesta incluida en **c)** es plausible. Supongamos, para simplificar, que las obligaciones se venden por su nominal (12.000 EUR). La necesidad de financiación de Yolanda sería, entonces, menor:

$$185.000 - 12.000 - 10.000 = 163.000 \text{ EUR.}$$

Para este capital, a 25 años y al 4,25% de interés nominal, la cuota mensual quedaría en unos 883 EUR (prácticamente un 30% del sueldo neto de Yolanda). La mayor comodidad de pago a largo plazo podría justificar la venta de las obligaciones, a pesar de su alto rendimiento. Pero, en cualquier caso, para tomar la decisión adecuada habría que sopesar tres aspectos:

- Por un lado, el rendimiento de las operaciones. Se trata de 1.050 EUR brutos al año, que pueden ser netos (dado el nivel de ingresos de la madre, es factible que se vaya recuperando la retención fiscal practicada), y que representa para Yolanda ahorrarse una cuota mensual al año.
- Por otro lado, la posibilidad de incluir, entre las cláusulas del contrato de préstamo hipotecario, la amortización parcial de 12.000 EUR dentro de los cuatro años que faltan para el vencimiento de las obligaciones, sin devengo de comisión por cancelación anticipada. Ello sería una opción flexible, para no tomar la decisión de venta inicialmente y dejarla abierta durante cuatro años, sin coste, por si dentro de ese plazo se considera necesario abaratar o acortar la financiación.
- Las repercusiones fiscales de lo que finalmente se decidiera hacer, tanto en la declaración del IRPF de Yolanda como en la de su madre (por las desinversiones, por las posibles deducciones por la inversión en vivienda si es que fuera aplicable alguna, etcétera).

En el caso de un cliente que no quiere verse sometido a las consecuencias negativas de las subidas de tipos de interés de un año para otro se le podría proponer que contratara la hipoteca a tipo de interés fijo, con lo que se evitaría la modificación de las cuotas que conlleva el tipo de interés variable.



También existen modalidades de préstamos hipotecarios de cuota fija e interés variable, en los que la cuota permanece inalterable variando la duración del préstamo según suban o bajen los tipos de interés.



REFLEXIONES SOBRE EL CASO

- El préstamo hipotecario es, por varios motivos, uno de los productos estrella de las entidades financieras. Por una parte, actúa de producto percha, ya que suele concatenarse con muchos otros productos y servicios: domiciliación de nómina, cuenta vivienda abierta con anterioridad, seguro de incendio o multirriesgo del hogar, seguro de vida, tarjetas de crédito...; por otra, es un producto a largo plazo, lo cual augura que la relación entre la entidad y el cliente será larga y que, si todo va bien, el cliente tenderá a operar cada vez más con la entidad, tanto en número de transacciones como en volumen de las mismas.

Además, el hábito de ahorro adoptado mediante el pago periódico de las cuotas del préstamo puede dirigirse, cancelada la deuda, a aportaciones a planes de pensiones o fondos de inversión, a primas de seguro de vida para caso de vida...

- El préstamo hipotecario también es una operación muy importante para el cliente: es la llave que le permite acceder a la condición de propietario de un inmueble para convertirlo, por lo general, en su residencia; por eso, tendrá un especial interés en cumplir con la entidad, ante la eventualidad de que la hipoteca se ejecute y se vean truncados sus planes.
- Generalmente, se requiere que el importe del préstamo hipotecario sea inferior al valor del inmueble dado en garantía (por ejemplo, un capital equivalente al 80% del precio de tasación), así como que la cuota periódica no absorba más de un tercio de los ingresos netos del prestatario.
- La compra de una vivienda incluye más gastos que el inmueble propiamente dicho: aranceles notariales y registrales, gastos de gestoría, impuestos, honorarios de tasación... Todos estos conceptos forman parte del precio de compra a efectos fiscales, porque son necesarios e inevitables. En cambio, la adquisición de ajuar doméstico, mobiliario, electrodomésticos, elementos de decoración... no forman parte del inmueble (salvo a efectos del seguro multirriesgo, como contenido, si se incluye en la póliza), aunque pueden ser objeto de financiación adicional, mediante un préstamo personal, uso de tarjeta de crédito u otros instrumentos, o dentro del mismo préstamo hipotecario, si existe una buena relación entre el valor de tasación y el importe financiado (por ejemplo, porque se paga como entrada un buen porcentaje del precio de la vivienda).
- Es importante la labor de información de las entidades financieras antes de la contratación del préstamo hipotecario (y, por extensión, respecto de la adquisición de la vivienda), porque los clientes no suelen ser expertos en la materia.



- Y, por supuesto, al margen de la calidad de la información y del trato dispensado al cliente, la entrega de una oferta vinculante, con las condiciones del préstamo hipotecario, es un deber que las entidades deben cumplir siempre. La oferta vinculante hace las veces de presupuesto, ya que la entidad se compromete a mantener las condiciones expresadas en ellas durante un determinado plazo de tiempo, básicamente, comisiones, intereses, plazo e importe.

En el préstamo hipotecario, la finalidad de la operación (el destino que el prestatario dará a los fondos obtenidos mediante la financiación) no suele ser relevante, puesto que la garantía es muy sólida y la capacidad de recobro de la deuda, en caso de impago o de mora, es alta (el mismo inmueble).

En el caso de clientes particulares, el préstamo hipotecario suele utilizarse para adquirir un inmueble para destinarlo a vivienda habitual o segunda residencia, para rehabilitar la actual o para una autopromoción (construcción), normalmente en los tres casos con hipoteca del propio inmueble objeto de la financiación.

Pero también puede utilizarse para otras finalidades, en caso de que el inmueble haya sido pagado por su propietario; por ejemplo, para poner en marcha un negocio o para conseguir una financiación más barata con la que adquirir un vehículo de elevado precio o una embarcación.

El préstamo hipotecario está especialmente indicado para operaciones a largo plazo, pues conlleva unos fuertes gastos iniciales; sin embargo, también es cierto que los tipos de interés que se aplican son más bajos que en las operaciones habituales a corto plazo (préstamos y créditos personales, créditos de tarjeta...), por lo que en determinados supuestos se trata de una fuente de financiación a tener presente en operaciones a medio plazo.

Hablando de garantías, debe señalarse que, al margen de la afección del inmueble al cumplimiento de las obligaciones del prestatario, éste responde con el resto de su patrimonio, así como con las garantías personales de terceros, si es que han sido aportadas. El estudio y solicitud de garantías, junto con la verificación de la capacidad de pago del deudor, son puntos clave que debe cuidar la entidad al analizar la petición del préstamo hipotecario, como en cualquier otra operación de activo.

En la comercialización de préstamos hipotecarios, la labor de información y venta y el análisis del riesgo deben ir siempre de la mano. Lo ideal es conseguir que el cliente aprecie positivamente tanto la información que se le proporciona como el análisis que se hace de los datos que él aporta. El análisis de riesgo debe ser



presentado como la mejor manera de realizar una oferta adecuada a las posibilidades económicas del cliente.

