



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y
DIRECCIÓN DE EMPRESAS. UPV

LA ASESORÍA FINANCIERA EN EL MERCADO INMOBILIARIO. CASO E LA EMPRESA KIRON.

TRABAJO FINAL DE CARRERA

AUTORA

MAITE RAMOS NAVARRO

DIRECTOR

FRANCISCO GUIJARRO MARTÍNEZ

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS.

UNIVERSIDAD POLITÈCNICA DE VALENCIA.

Marzo 2012

Gracias Toni por tu apoyo incondicional, tu paciencia, tu confianza...no conozco a todos los jefes de este mundo pero tengo claro que no te cambiaba por ninguno de ellos.

También me gustaría agradecerle a mis padres, están más contentos ellos que yo de que por fin el TFC sea una realidad.

Borja, que decirte que no sepa...Tgmps!

Por último me gustaría agradecer este trabajo a mi director de TFC, Francisco Guijarro, tus consejos han sido de gran ayuda para mis quebraderos de cabeza.

ÍNDICE

<u>BLOQUE 1: INTRODUCCIÓN</u>	1
1.1. Objeto de estudio.....	1
1.2. Objetivos.....	1
1.3. Justificación de asignaturas relacionadas.....	1
1.4. Resumen.....	2
<u>BLOQUE 2: LA ASESORÍA FINANCIERA EN EL MERCADO INMOBILIARIO</u>	3
2.1. Origen de la Asesoría Financiera.....	3
2.2. Conceptos básicos de la Asesoría Financiera.....	5
2.3. Introducción al Mercado Inmobiliario.....	6
2.4. La Asesoría Financiera en el Mercado Inmobiliario.....	7
2.4.1. Introducción de la actividad.....	8
2.4.2. Estudio del sector.....	8
<u>BLOQUE 3: LA ASESORIA FINANCIERA PERTENECIENTE A UN GRUPO. CASO PRÁCTICO DE LA EMPRESA KIRON, GRUPO TECNOCASA</u>	16
3.1. Presentación Grupo Tecnocasa.....	16
3.2. Presentación Kiron.....	18
3.3. Asesoría Financiera Independiente.....	28
3.3.1. Caso práctico: Préstamo al Consumo.....	29
3.3.2. Caso práctico: Refinanciación.....	31
3.3.3. Caso práctico: Reagrupación.....	33
3.3.4. Caso práctico: Compra – Venta.....	37
3.3.4.1. Planes de ayuda a la Vivienda.....	42
3.4. Asesoría Financiera Dependiente.....	44
3.4.1. Caso práctico: Desarrollo de la operativa para un Vendedor.....	44
3.4.1.1. ¿Vender o alquilar?.....	46
3.4.1.2. Aspectos Financieros.....	49

3.4.1.3.Aspectos Legales.....	49
3.4.1.4.Aspectos Fiscales.....	49
3.4.2. Caso práctico: Desarrollo de la operativa para un Comprador.....	50
3.4.2.1.¿Comprar o alquilar?.....	51
3.4.2.2.Aspectos Financieros.....	52
3.4.2.3.Aspectos Legales.....	56
3.4.2.4.Aspectos Fiscales.....	57
3.5. Inversión en caso de capital sobrante.....	57
3.6. Servicios añadidos a clientes Post – Venta.....	59
3.7. Expectativas futuras.....	63
3.7.1. Expectativas del sector.....	63
3.7.2. Expectativas de la empresa Kiron.....	64
3.8. Recomendaciones de mejora.....	67
<u>CONCLUSIONES</u>	69
<u>BIBLIOGRAFÍA</u>	71
<u>ANEXOS</u>	73
A.1. Hipoteca Subprime.....	73
A.2. Tabla del número de transacciones inmobiliarias de viviendas 2004 – 2009.....	75
A.3. Método Operativo Kiron.....	80
A.4. Hoja de asesoramiento.....	81
A.5. Hoja de documentación necesaria para solicitar préstamo.....	82
A.6. Encargo.....	83
A.7. Desglose de gastos.....	85
A.8. Factura.....	86
A.9. Cálculo de cuotas mensuales mediante método francés.....	87
A.10. Tabla de amortización de préstamo de la Familia Mendoza.....	92
A.11. Herencias.....	93

ÍNDICE GRÁFICOS Y TABLAS

- **GRÁFICO 1:** Número total de transacciones inmobiliarias de viviendas por Comunidades Autónomas Españolas desde el año 2004 a 2009.....10
- **GRÁFICO 2:** Evolución del número total de transacciones inmobiliarias de viviendas en España desde el año 2004 a 2009.....10
- **GRÁFICO 3:** Mapa de oficinas Kiron en España.....19
- **GRÁFICO 4:** Importe medio de la hipoteca.....20
- **GRÁFICO 5:** Tipos de interés aplicados en la hipoteca.....20
- **GRÁFICO 6:** Plazo de amortización de la hipoteca.....21
- **GRÁFICO 7:** Edad del titular de la hipoteca.....21
- **ESQUEMA 1:** Pasos de una tramitación estándar.....23

BLOQUE 1: INTRODUCCIÓN

1.1. Objeto de estudio.

Con el siguiente estudio se pretende explicar detalladamente que es la *Asesoría Financiera* desde un punto de vista relacionado con la pertenencia a un grupo de empresas. Para ello se necesita de una breve introducción tanto en el sector financiero como en el inmobiliario, seguido de unos ejemplos de simulación que harán que la explicación de cada servicio quede clara y argumentada.

Para poder llevar a cabo el objeto a estudiar nos centraremos en un caso real, en la sociedad “Kiron Servicios Financieros”. Se trata de una red de franquicias donde cada agencia tiene su propio titular y es autónoma del resto, pero donde se siguen unas reglas y pautas comunes que hacen de la sociedad Kiron una de las más importantes empresas de intermediación financiera a nivel internacional.

1.2. Objetivos.

Con este estudio se pretende introducir al lector en el mundo de la asesoría financiera, que entienda la esencia del sector terciario y el espíritu de servicio al cliente, en conclusión, que sepa verdaderamente el motivo de por qué pagar y contratar un servicio de una empresa dedicada a esta labor de intermediación.

Este trabajo final de carrera también tiene como objetivo adentrarme en la actividad del asesor financiero, poder crecer profesionalmente y desarrollar otras tareas además de las que vengo desempeñando en mi puesto de coordinación y administración.

Espero que al finalizarlo haya obtenido las bases, tanto teóricas como prácticas, para poder colaborar con determinación en cualquiera de los procesos de trabajo de la empresa.

1.3. Justificación de asignaturas relacionadas.

Las asignaturas relacionadas con la Licenciatura de Administración y Dirección de Empresas en este trabajo se dividen en dos bloques, los cuales son en los que me he basado para fragmentarlo.

Por una parte se encuentran las asignaturas teóricas, es el caso de “Economía Española y Mundial” y “Tecnología de las empresas financieras – Asesoría y Gestoría”, de ellas me he servido para poder definir tanto los orígenes como los conceptos más actuales de sectores

tales como el inmobiliario o el financiero, y así, ofrecer una visión del sector de la asesoría en su conjunto. Otra asignatura que me ha ayudado a entender el mercado financiero y los riesgos que implican conceptos como la inversión o la financiación es “Finanzas Internacionales”, la cual corresponde al Título Propio de Gestión Internacional.

Por otra parte se encuentran las asignaturas que han ayudado a desarrollar la parte práctica del trabajo. El tercer bloque centra el estudio en el Grupo Tecnocasa, más detalladamente en una de las empresas de su grupo, Kiron. Para entender a la organización analizada, su visión y sus particularidades como empresa, se utilizan asignaturas como “Gestión y Organización de Servicios” o “Marketing en Empresas de Servicios”. Para el desarrollo de los casos prácticos que servirán de ejemplo de posteriores explicaciones se hace uso de asignaturas relacionadas con el sector financiero, es el caso de “Dirección Financiera”, “Matemáticas Financieras” y “Sistemas de Mercados Financieros”. Además, para valorar estos casos prácticos desde los aspectos tanto fiscales como legales, es necesario hacer mención de asignaturas más específicas tales como “Gestión Fiscal” o “Legislación Laboral de la Empresa”.

1.4. Resumen.

“La asesoría financiera en el mercado inmobiliario. Caso de la empresa Kiron” es un trabajo donde se muestra la actual situación de los dos sectores económicos en los que se centra la actividad, la intermediación inmobiliaria y el sector financiero; así como los sectores que directa o indirectamente van ligados a estos, es el caso de la construcción, el sector público...

Son unas de las actividades económicas más importantes en nuestro país, en el pasado generaban mucho movimiento de capital, puestos de trabajo e inversiones del exterior. En la actualidad se encuentran en una situación precaria, la falta de obtención de crédito por parte de las personas que quieren acceder a una vivienda, el exceso de paro, la competencia inmobiliaria surgida por las entidades bancarias para librarse de su stock de viviendas adjudicadas que engordan sus balances... todo ello sumado a la desconfianza del mercado en general, hace que una actividad que en el pasado generaba beneficios a raudales se encuentre ahora en los primeros puestos del ranking de empresas en concurso de acreedores.

A lo largo de este trabajo se va a profundizar en las características esenciales que debe cumplir una empresa de intermediación financiera para sobrevivir en un mercado como el actual, características que le haga destacar del resto, obtener ventajas competitivas. Pueden ser entre otras: un trato personal y adaptado a cada cliente, la preparación altamente cualificada del personal, un continuo trabajo en grupo para poder ofrecer mayor rapidez y diferentes puntos de vista para cubrir todos los aspectos de una negociación...

Para presentar la actividad principal de la empresa se va a estudiar en el tercer bloque cada servicio ofrecido desde un punto de vista práctico, son casos muy parecidos a los que nos podemos encontrar en la realidad, probablemente todos conocemos a alguien que se encuentra o ha pasado por una situación similar.

BLOQUE 2: LA ASESORÍA FINANCIERA EN EL MERCADO INMOBILIARIO

2.1. Origen de la Asesoría Financiera.

Antes de introducirnos en el comienzo de la *Asesoría Financiera* deberíamos exponer los antecedentes que dieron paso a la creación de la banca, ya que sin esta, el asesoramiento para la obtención de una financiación adecuada no tendría ningún sentido. Tan solo citar a grandes rasgos donde y cuando tuvo su comienzo, como surgió y como ha persistido a lo largo de la historia hasta llegar al siglo XXI.

El negocio crediticio tuvo sus orígenes con las primeras familias de banqueros, los *Medici* en Italia (familia bien acomodada de Florencia con miembros de la realeza en Francia e Inglaterra) y los *Fugger* en Alemania (familia humilde, primero de origen campesino, luego tejedores y con descendencia de buenos comerciantes, con visión para la diversificación en los negocios).

Entre el siglo X y el XI, surgió la burguesía como una clase social destacada, nacieron las primeras universidades y se provocó la apertura de vías de comunicación con Oriente debido a las Cruzadas... todo ello hizo que se creara un gran intercambio de mercancías entre países europeos, alguno de ellos con necesidad de financiación. Al crecer la circulación de grandes cantidades de dinero este perdía valor, como consecuencia, los productos se encarecían; fue una época boyante para burgueses y comerciantes, aunque no tanto para los terratenientes que al no comercializar con mercancías no veían crecer sus rentas como sucedía con los dedicados a otros sectores.

A finales del siglo XI muchos de los citados terratenientes tuvieron que recurrir a los comerciantes para mantener sus actividades. Los comerciantes habían descubierto como abrir nuevas formas de negocio debido a su control de grandes sumas de dinero obtenido por inversores y socios, así como al conocimiento adquirido para maximizar sus ingresos por los movimientos de las mercancías con las que comercializaban. A comienzos del siglo XIV ya eran capaces de desarrollar estrategias con todo tipo de bienes tanto tangibles como intangibles: tráfico de mercancías por todo el mundo, inversiones en actividades industriales, manipulación del tipo de cambio de la moneda del momento, hasta realizaban transferencias y préstamos con sus proveedores y clientes más frecuentes.

Por lo que respecta a España, en el siglo XVI fue cuando se instauró este tipo de vida enfocado más hacia mercados financieros que a los puramente comerciales. Los Reyes Católicos expulsaron a casi medio millón de judíos, lo que causó un vacío considerable de la actividad comercial. Para paliar este vacío se favoreció el alojamiento de extranjeros de nacionalidad italiana y

de los Países Bajos, estos controlaban el negocio comercial y estaban más adelantados en lo que respectaba a la banca que los españoles de aquel momento.

También en el siglo XVI se legalizó el préstamo con pago de intereses y como existía abundancia de metales preciosos aumentó significativamente la concesión de créditos a nivel mundial. En España, coincidiendo con la llegada de abundantes metales preciosos provenientes de América, se crearon los primeros bancos de origen sevillano que contaron con gran influencia y ayuda por parte de los genoveses.

Con el paso del tiempo y para cubrir diferentes necesidades de financiación se ha llegado a la coyuntura actual. Poco a poco el sector financiero se ha abierto hueco llegando a ser uno de los principales motores de los países desarrollados.

La gran variedad de productos financieros existentes, cada vez más complejos, origina que las entidades bancarias y los profesionales especializados ofrezcan un servicio con el objetivo de informar detalladamente al cliente que está interesado en ellos.

Con el paso del tiempo, empresas de otros sectores pero con la actividad estrechamente relacionada al sector financiero, han intentado cubrir las necesidades del cliente con respecto a sus exigencias crediticias. Han creado departamentos especializados en dicha materia y/o han establecido alianzas con ciertos bancos para poder ofrecer soluciones más económicas de las que se pueden obtener de manera particular, puede ser el caso de inmobiliarias para conseguir a sus clientes la hipoteca idónea del piso que quieren comprar, concesionarios de automóviles que promocionan sus préstamos con carencias muy atractivas, o grandes almacenes, los cuales ofrecen tarjetas de crédito o financiación a plazos e intereses más atractivos que los conseguidos mediante préstamos al consumo o tarjetas de crédito comunes.

También han surgido empresas que se dedican a este tipo de asesoría en exclusiva, buscan huecos en el mercado y los aprovechan mediante una negociación de honorarios. Incluso han ampliado su negocio las asesorías que se dedican a orientar al cliente sobre cualquier aspecto, debiendo tener profesionales dedicados a cada una de las materias ofrecidas.

Para poder tomar la decisión acertada es necesario que el asesor sea profesional y vele por los intereses del cliente, no solo por los suyos propios o los de su empresa. La orientación al cliente no se basa exclusivamente en los aspectos de financiación, también se deben tener en cuenta aspectos que repercutirán a un medio o largo plazo como pueden ser los fiscales, de inversión, planificación del ahorro y/o los relacionados con la legalidad.

2.2. Conceptos básicos de la Asesoría Financiera.

Se puede definir la asesoría financiera como la actividad profesional encargada de proporcionar consejos sobre temas económicos a las personas que contratan sus servicios. Los consejos se basan en las necesidades financieras que presenta el cliente teniendo en cuenta las características personales de cada uno. Una vez se han analizado todas sus particularidades se ofrecen alternativas que además de no provocarle ninguna adversidad en el futuro, le lleve a obtener algún tipo de beneficio mayor al que recibiría en caso de decidir hacerlo por su cuenta y riesgo.

Teniendo en cuenta el marco legal cabe destacar que el Banco de España respalda esta forma de negocio. Miguel Ángel Fernández, gobernador del Banco de España, aseguró en el Congreso de los Diputados que estas sociedades pueden conseguir mejores condiciones financieras, ya que, al negociar un gran volumen de créditos siempre se conseguirán mejores precios que haciéndolo de forma particular. La ley que regula a las empresas de intermediación financiera marca unos límites para las tarifas a cobrar, dependerá de la empresa que el precio sea más elevado o no dentro de estos límites. El precio suele venir dado por un porcentaje sobre el préstamo final que solicita el cliente, vendrá catalogado como "Honorarios de Intermediación" o un nombre similar.

Las nociones básicas que se deben tener en cuenta para tramitar un préstamo hipotecario son las siguientes:

- Tipos de préstamo existentes y sus diferentes modelos de amortización.
- Tipos de interés de referencia, así como su histórico y futura evolución.
- Comisiones que aplican las entidades financieras, como pueden ser la de apertura, de estudio, de gestión, por cancelación total o parcial...
- Conocimiento del TAE (Tasa Anual Equivalente).
- Calculo de las cuotas, generalmente mensuales.
- Ratio de endeudamiento.
- Conocer los diferentes tipos de seguros que deberá contratar el cliente, así como la forma de pago.
- Porcentaje de financiación al que se puede optar según características particulares.
- Obtención de la Información relacionada con el ASNEF, RAI... es decir, los pagos a los que el cliente pueda no estar haciendo frente, así como demás incidencias económicas.
- Conocer a las entidades colaboradoras y saber qué ventajas puede reportar la utilización de nuestros servicios en las mismas, tanto a nivel de grupo empresarial como hacia el cliente.

El profesional que ejerce la labor de asesor financiero, además de controlar todo concepto relacionado con el sector, tiene que estar enterado de todos los productos y servicios que ofrece el mercado y conocer constantemente las actualizaciones que se van generando.

Para asesorar de forma adecuada y controlar todos los aspectos necesarios (Escuela de finanzas, 2010), el asesor debe estar preparado y ser experto en materias de:

- *Inversión:* el asesor debe saber los tipos de interés de referencia que se manejan en el momento de la operación, las rentabilidades a obtener y el riesgo que implican, el valor del dinero... también tendrá que realizar los cálculos estadísticos y matemáticos necesarios para llegar a las conclusiones más acertadas.
- *Mercados:* el profesional de la asesoría financiera tiene que tener nociones amplias sobre el sector bancario, debe estar informado de todos los conceptos en materia de inversión, tanto sobre el mercado de renta fija como de renta variable, para ayudar a su cliente debe estudiar todas las alternativas posibles y exponer las más ventajosas según las características de la persona y la coyuntura del momento. Por tanto, debe tener constancia de las noticias más actuales y de los últimos movimientos de la bolsa.
- *Leyes:* el asesor debe tener en cuenta hasta qué punto puede involucrarse con el cliente, tiene que hacer su trabajo con transparencia y profesionalidad; en todo momento tiene que encontrarse dentro del marco legal. Además debe saber aconsejar al cliente de forma que todo lo que haga con su capital disponible sea dentro de la ley vigente e informarle de las repercusiones que cada acción puede ocasionar.
- *Perfil del cliente:* para poder cubrir las necesidades financieras del cliente lo primero es saber el perfil de la persona a la que se va a asesorar. Se debe tener en cuenta sus características personales y familiares, la tipología de inversor/ahorrador que es, el objetivo que persigue, el nivel de riesgo que estará dispuesto a asumir, los recursos económicos de los que dispone, el grado de involucración que va a adoptar... Sólo teniendo una estricta radiografía económica del cliente es como se puede prestar el mejor servicio garantizando la más alta calidad.
- *Relación asesor – cliente:* la confianza es la base de cualquier relación, el asesor tiene que cuidar los intereses de su cliente y este debe confiar en el profesional al que está pagando. Para que esta relación sea fructífera se debe trabajar desde el principio, la mejor forma es siendo claro y transparente desde el comienzo de la relación, no se debe mentir o proporcionar falsas esperanzas por cruel que parezca la realidad. Si el cliente termina con una buena impresión y unos resultados positivos será él mismo el que haga la publicidad más beneficiosa para la empresa.

2.3. Introducción al Mercado Inmobiliario.

El mercado inmobiliario es el que se encarga de regular la oferta y la demanda de los inmuebles, recoge todo tipo de edificación, terreno y propiedad habitable que sea objeto de arrendamiento, adquisición y/o venta. Dentro del mercado inmobiliario se encuentran

multitud de agentes que hacen de él su negocio, por ello, cuando existen irregularidades muchos sectores sufren las consecuencias, sectores tales como la construcción (industria con un peso muy importante dentro del Producto Interior Bruto español), las entidades financieras, empresas de intermediación, de materias primas, reformistas, diseñadores, decoradores, arquitectos, tasadoras... cuando un gran volumen de estas empresas se ven afectadas por las circunstancias del mercado termina por trasladarse y repercutir directamente a la economía del país.

En el mercado inmobiliario es difícil fijar un precio objetivo puesto que cada inmueble tiene unas características particulares que lo hacen diferente incluso del inmueble contiguo aún siendo de la misma edificación. Las características de las que hablamos pueden ir desde aspectos tangibles en el propio inmueble hasta las necesidades de la persona que va a vender o adquirirlo. Para paliar estas oscilaciones que se dan en la valoración del inmueble los profesionales usan unos estándares como por ejemplo: el valor por metro cuadrado, la antigüedad de la construcción, el número de estancias, las infraestructuras cercanas y/o la facilidad de acceso a los servicios públicos básicos. Aún así es difícil que a la primera negociación se pongan de acuerdo la parte compradora y la vendedora.

En la actualidad, el mercado inmobiliario español no está pasando por su mejor momento debido a que ha sido uno de los sectores más dañados por la crisis financiera mundial acontecida. La especulación sobre los bienes inmuebles sumada al incremento de los precios muy por encima de IPC y el exceso de crédito proporcionado por las entidades financieras, hizo que se creara una burbuja inmobiliaria que algún día tenía que explotar. Cuando la explosión ocurrió la demanda disminuyó bruscamente y se creó una considerable incapacidad para absorber toda la oferta construida disponible, esto sumado a la falta de liquidez de las entidades, originada por la crisis de las hipotecas Subprime, hizo que se convirtiese en uno de los sectores con mayores problemas cuyas consecuencias aún perduran (Peláez Rodríguez, Esther, 2010).

2.4. La Asesoría Financiera en el Mercado Inmobiliario.

Hasta ahora hemos hablado de los conceptos más básicos de la asesoría financiera así como del mercado inmobiliario a rasgos generales. Para adentrarnos en el grueso del trabajo vamos a introducir la actividad objeto de estudio, la que entremezcla el trabajo de la agencia inmobiliaria con el apoyo financiero para ofrecer un servicio profesional y completo al cliente, seguidamente se desarrollará un exhaustivo estudio del sector.

2.4.1. Introducción de la actividad.

La asesoría financiera en el mercado inmobiliario centra su actividad en hacer que el cliente que va a realizar una compra o una venta de un inmueble obtenga las mejores condiciones económicas arreglo a sus necesidades y características financieras.

Años atrás la figura del intermediario financiero era la de un profesional que hacia números y usaba un argot que el resto de personas no entendían, cuanto más difícil era comprenderles más expertos parecían y por tanto más confianza generaban. Actualmente esa mentalidad ha cambiado, ahora el cliente busca una visión global, comprender lo que se hace en todo momento y entender el porqué de una decisión u otra. El asesor debe explicar regularmente los pasos que da, a poder ser, con un enfoque práctico que permita interiorizar los conceptos al cliente puesto que este siempre tendrá la última palabra cuando haya que tomar la decisión definitiva. Entendiendo que es lo que se hace en cada trámite es como se genera una relación de confianza que finaliza con un buen trabajo por parte del asesor y con un cliente satisfecho.

Para desarrollar esta actividad se necesita tener controlado el comportamiento de ambos mercados, tanto el financiero como el inmobiliario. Por un lado se deben conocer los productos que ofrecen todas las entidades financieras y saber los requisitos que se deben cumplir para optar a un préstamo digno. Por el otro lado, se debe conocer la oferta y la demanda de inmuebles para saber que el valor con el que se trabaja es real, que se puede optar a él o venderlo rápidamente sin necesidad de regalarlo. Los análisis de ambos mercados deben ser continuos puesto que se trata de sectores en los que la evolución es rápida ya que la competencia es muy elevada. Al ofrecer productos tan parecidos a los de la competencia es sencillo destacar con un pequeño cambio pero igual de sencillo es copiar esa diferencia, por lo que se debe volver a diseñar una nueva estrategia de diferenciación en plazos relativamente cortos.

La actividad de la asesoría financiera en el mercado inmobiliario no acaba en el momento en el que se ejecuta la acción de compra o venta del inmueble, además de velar por los intereses del cliente antes, también se debe velar por sus intereses después; es decir, no solo hay que asesorarle sobre el producto financiero que más se ajuste a sus necesidades sino que además hay que tener en cuenta una serie de factores que repercutirán en un futuro, es el caso de la fiscalidad o de la rentabilidad esperada en caso de un inversor.

2.4.2. Estudio del sector.

Para realizar un completo estudio del sector necesitamos desglosarlo en dos, por una lado conocer la actualidad en la rama financiera y por otro visualizar el panorama del mercado inmobiliario español.

▪ Sector Inmobiliario

En el apartado anterior titulado “introducción al mercado inmobiliario” se ha explicado cuales son los aspectos que trata este mercado y se ha comentado a rasgos generales su situación en la actualidad. Ahora, en las próximas líneas, vamos a estudiar el impacto de la crisis que acontece en estos momentos y en el que se basa la mayoría de informes que nos podemos encontrar en la prensa actual.

Entre todas las incertidumbres que rodean al mercado inmobiliario español de cara al 2012 hay una creencia clara: aún está en problemas.

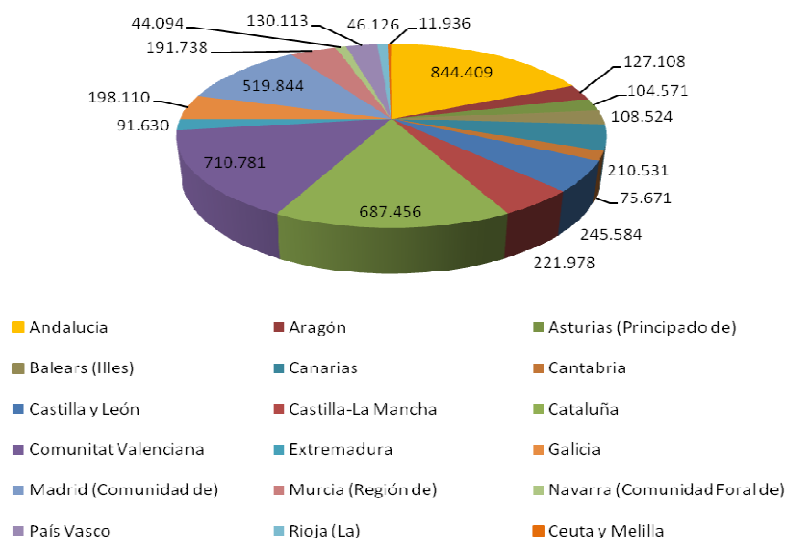
El mayor inconveniente en la actualidad del mercado inmobiliario español es que tanto oferta como demanda se encuentran expectantes, ninguno quiere ceder y el mercado no logra recuperarse. Por un lado, la parte demandante tiene más difícil conseguir la financiación, además, la población se encuentra mucho más concienciada con el ahorro puesto que las expectativas de crecimiento no son muy favorables y el paro ha hecho mella en numerosas familias. Por el otro lado, la oferta reclama medidas puesto que no es lucrativo vender un inmueble que en el pasado tuvo un coste mucho mayor al rendimiento que en la actualidad se espera por él (Díaz, Lluís y Raya, María, 2010).

El presente actual viene condicionado por hechos pasados que han repercutido de forma drástica en el mercado internacional, a continuación se expone un resumen de estos motivos:

En Estados Unidos, como en otros países desarrollados, la burbuja tecnológica originada entre el período que envuelve los años 1997 y 2001 estalló a comienzos del siglo actual. Con esta explosión, debida a que las expectativas de los inversores no llegaron a cumplirse, se generó la llamada crisis de la Burbuja “punto com”, esta propició que el capital de inversión de instituciones públicas y privadas huyera hacia inversiones más seguras, en ese momento la mayoría se posicionó por los bienes inmuebles. Además, desde los atentados a las Torres Gemelas del día denominado como 11-S se instauró un clima de inestabilidad internacional que obligó a los principales Bancos Centrales y a la Reserva Federal Estadounidense a bajar los tipos de interés a niveles inusualmente bajos con objeto de reactivar el consumo y la producción a través del crédito. Estas dos situaciones: aumento de inversiones en inmuebles y bajada de tipos de interés, desembocó el comúnmente llamado “Boom Inmobiliario”.

A continuación se exponen dos gráficos, en el primero se muestra el número total de transacciones inmobiliarias de viviendas en España del periodo comprendido entre 2004 a 2009, según datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística (tabla completa en anexo 2). En el segundo gráfico se han cogido seis comunidades autónomas como ejemplo para el estudio, las tres con mayor número de transacciones y las tres con menos. Aunque los datos no se encuentran actualizados sirve para hacerse una idea de lo sucedido tiempo atrás y de cómo repercutió en España.

GRÁFICO 1: NÚMERO TOTAL DE TRANSACCIONES INMOBILIARIAS DE VIVIENDAS POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS ESPAÑOLAS DESDE EL AÑO 2004 A 2009

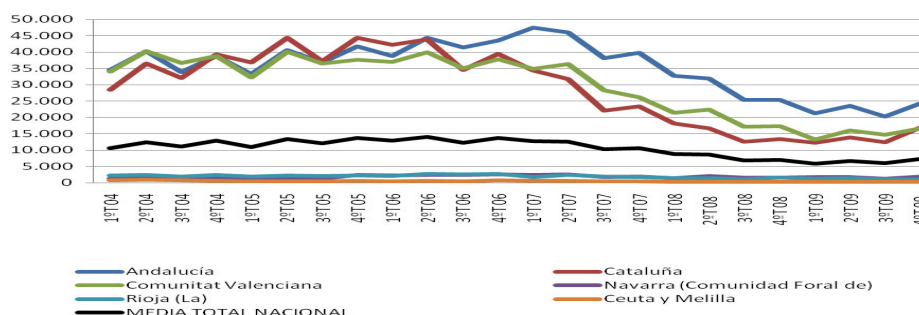


Fuente: Instituto Nacional de Estadística.

Partiendo de la premisa de que en España hubo un total de 4.570.204 transacciones, observamos que si no tenemos en cuenta las comunidades con mayor poder adquisitivo, población y volumen de negocio (Madrid, Cataluña, Comunidad Valenciana y Andalucía) la cantidad está bastante repartida. Este volumen de transacciones hace referencia tanto a viviendas compradas y vendidas por mediación de intermediarios como de forma particular, sirve para hacerse una idea a groso modo del volumen que se ha manejado en el periodo de tiempo al que hace referencia.

Con este primer gráfico podemos ver las comunidades que hacen de la compraventa de la vivienda un mayor negocio y cuales dejan a un lado este tipo de profesión para centrarse en otras que no vienen al caso. En el gráfico siguiente podemos hacer una reflexión más profunda de lo ocurrido en uno de los sectores con mayor peso en nuestro país, de los hechos y causas que han marcado una época de declive en la economía Española.

GRÁFICO 2: EVOLUCIÓN DEL NÚMERO TOTAL DE TRANSACCIONES INMOBILIARIAS DE VIVIENDAS EN ESPAÑA DESDE EL AÑO 2004 A 2009



Fuente: Instituto Nacional de Estadística.

El gráfico muestra la media nacional de transacciones en España con una línea negra, las tres líneas que se encuentran por encima son las de mayor número de transacciones realizadas por trimestre desde 2004 a 2009, las cuales corresponden a la Comunidad Valenciana (verde), Cataluña (granate) y Andalucía (azul); las tres líneas que se encuentran por bajo de la media son las que menos transacciones han efectuado en el periodo mencionado, estas son Ceuta y Melilla que consideraremos una por su pequeña dimensión (naranja), La Rioja (celeste) y Navarra (morado).

Como era de esperar, las tres comunidades que se encuentran por encima de la media nacional son (junto a la Comunidad de Madrid que ocupa el cuarto lugar) las que mayor afluencia de turismo reciben al cabo del año, esto nos lleva a pensar que muchos inversores y jubilados de otros lugares eligen como opción preferente estas comunidades costeras para pasar sus vacaciones o realizar sus cambios de residencia, además, son comunidades donde su población es más densa por lo que es lógico pensar que se efectúen mas compras y ventas al año para satisfacer a las personas residentes en ellas. Se trata también de las comunidades de España con mayor poder adquisitivo medio per cápita, que junto al arraigado sentido de la propiedad que se tiene en este país hacen de la compraventa de viviendas un negocio fructífero.

Las tres comunidades con un número de transacciones por bajo de la media no han pasado ni un solo trimestre de la cantidad de 5.000 transacciones, una diferencia descomunal con las que ocupan los primeros puestos del ranking. Esta diferencia puede ser debida a varias razones, entre las cuales cabría destacar el menor volumen de población, la emigración de los ciudadanos en edad activa a otras ciudades con mayor calidad de vida y una pirámide poblacional envejecida debida a la citada emigración.

Por último vamos a comentar la evolución decreciente que se muestra en el gráfico. En las comunidades con menor número de transacciones no se nota un descenso tan pronunciado como en las que se encuentran por encima de la media, esto es debido a que ya se encontraban en el límite antes de que aconteciera la crisis económico – financiera actual, por lo que no les ha repercutido tanto como a la Comunidad Valenciana, Cataluña o Andalucía, las cuales han reducido el negocio inmobiliario por falta de confianza, capital o capacidad de financiación. En el histórico puede apreciarse que el volumen de transacciones en términos absolutos ha llegado a reducirse incluso a la mitad, siguiendo una tendencia parecida a la media nacional.

▪ **Sector Financiero**

Debido al “boom” originado de forma mundial los bancos norteamericanos fueron conscientes de que al disminuir el precio del dinero, de 6’5% a 1% en dos años según datos oficiales, se había producido un aumento de los créditos hipotecarios, pronto se dieron cuenta también de que el mercado hipotecario común se estaba agotando así que para conseguir mayores ingresos suavizaron sus criterios de evaluación, permitiendo que personas con una categoría crediticia dudosa pudieran adquirir viviendas. Así aumentaron su número de operaciones y

aún arriesgándose a que sus nuevos préstamos fuesen impagados, conseguirían más ingresos convertibles en beneficios. Con todo lo explicado es como surge la hipoteca Subprime (anexo 1), dirigida a un tipo de cliente llamado “ninja” (No Income, No Job, no Assets), que traducido al castellano significa: personas sin ingresos fijos, sin empleo, sin propiedades.

Durante los primeros años los clientes “ninja” funcionaban correctamente. A medida que los bancos estadounidenses concedían más préstamos se les acababa la liquidez, la solución inicial fue pedir dinero prestado a bancos extranjeros. Para que el desajuste que estas operaciones causaban en el activo del banco prestatario de hipotecas Subprime no fuera escandaloso, las entidades financieras norteamericanas inventaron la “titulización” con la que se trató de empaquetar juntas hipotecas Prime y Subprime en “MBS” (Mortgage Backed Securities), es decir, “Obligaciones Garantizadas por Hipotecas”.

A continuación se expone una metáfora que da a entender de manera sencilla lo ocurrido con las hipotecas Subprime, es una metáfora redactada por un analista al servicio de la información financiera de la red interactiva Bloomberg: *“En el caso de los préstamos subprime, que se empaquetaban en bonos hipotecarios y de los que luego se sacaban trozos en forma de obligaciones hipotecarias colateralizadas, había suficiente carne de buena calidad para que las compañías calificadoras de riesgo les otorgaran AAA, categoría Kosher (estándar de pureza que las comunidades judías otorgan a los alimentos con contenidos adecuados)... Eventualmente la gente empezó a enfermarse con el consumo de la salchicha. Pruebas posteriores encontraron que la salchicha contenía muy poca carne y demasiado queso de cabeza. Pues al fin y al cabo, la salchicha no era Kosher. De análisis adicionales se derivó que todas las salchichas producidas y la cadena de distribuidores, que incluía a los compradores de vivienda y a los prestamistas hipotecarios, operaban en condiciones malsanas...”* (Bloomberg.com, 17/08/2007)

La crisis empezó a desatarse cuando la Reserva Federal de Estados Unidos decidió aumentar progresivamente el tipo de interés con el objetivo de controlar la inflación (se pasó de un tipo de interés del 1% en junio del año 2004, al 5'25% en el 2007 según datos oficiales) lo que provocó que los clientes “ninja” no pudieran hacer frente a sus deudas en el momento se producía la revisión de sus préstamos hipotecarios.

En resumen, los capitales financieros procedentes de productos infectados de hipotecas Subprime circulaban a gran velocidad debido a la globalización, no todos los inversores conocen la naturaleza inicial de la operación contratada, ya sea por una incorrecta valoración del riesgo, por la complejidad de la explicación o por la poca información disponible y/o proporcionada. Finalmente el crecimiento del precio de la vivienda tomó un sentido contrario produciéndose un descenso mientras que el tipo de interés, bajo hasta el momento, comenzó a elevarse. Las ejecuciones hipotecarias debidas al impago de la deuda crecieron y numerosas entidades comenzaron a tener problemas de liquidez para devolver el dinero a los inversores o recibir financiación de los prestamistas, dando lugar a la crisis global que llevó el nombre de “Subprime” debido a su origen en los deudores que no pudieron pagar, los deudores “ninja”.

En la actualidad el sector financiero español está en proceso de saneamiento, los requisitos que se exige al cliente son más duros y los que se le exigen a las entidades financieras desde el Banco Central Europeo también son más estrictos, con lo que el control es más elevado. Con todo ello aún no se ha vuelto a la estabilidad de épocas anteriores, aún siguen habiendo entidades con problemas así como cambios en la estructura y órganos de dirección de muchas de ellas.

El panorama español de las entidades bancarias se encuentra en constante remodelación:

Respecto a los bancos no se han quedado impunes aunque no han sido los más dañados si lo comparamos con las cajas de ahorros. Los primeros no han obtenido los mismos beneficios que en época de bonanza, su nivel de morosidad ha aumentado y sus activos en los balances tienen mayor peso debido a todos los inmuebles de los que se tienen que deshacer, algunos órganos directivos han sufrido cambios drásticos y siguen funcionando en el mercado actual de forma muy prudencial. No se puede decir lo mismo de las cajas, han sufrido en poco tiempo muchos más cambios significativos, aunque no definitivos. En estos cuatro últimos años están habiendo más inyecciones de liquidez, intervenciones, fusiones y absorciones de lo que la población está acostumbrada a escuchar.

Actualmente el mapa se encuentra así:

Absorción (tipo de fusión en la que una entidad financiera integra a otra en su estructura, manteniendo la primera su personalidad jurídica mientras que la integrada cede todos sus activos y pasivos quedando así disuelta):

- ✓ LA CAIXA ha absorbido a Caixa Girona
- ✓ BBK ha absorbido a Cajasur
- ✓ BANCO SABADELL ha absorbido mediante subasta por un euro a la CAM, la cual fue *Intervenida por el Banco de España* por no poder sostenerse por ella misma debido a sus problemas de liquidez y solvencia.

Fusión (Dos o más cajas se unen para formar una entidad de mayor tamaño, pasan a tener una personalidad jurídica común aunque la representación en Asambleas y Consejos de cada una se mantiene):

- ✓ NOVACAIXAGALICIA, fusión entre Caixa Galicia y Caixa Nova.
- ✓ CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, fusión entre Caja Duero y Caja España.
- ✓ CATALUNYACAIXA, fusión entre tres cajas catalanas: Caixa Catalunya, Caixa Manresa y Caixa Tarragona.
- ✓ UNICAJA, fusión entre la propia Unicaja y la Caja Rural de Jaén.
- ✓ UNNIM, fusión entre otras tres cajas catalanas: Caixa Sabadell, Caixa Terrassa y Caixa Manlleu.

SIP (conocida como fusión fría, es una nueva práctica en España. Es una agrupación de entidades que permite apoyarse para garantizar la liquidez y solvencia entre las integrantes, manteniendo cada miembro su identidad y personalidad jurídica. El nombre por el que se les conoce puede ser el de una de las cajas o el de una sociedad mercantil elegida entre todas. El Director General de cada caja es el elegido para que compadezca como portavoz en Consejos y Asambleas):

- ✓ EFFIBANK, integrada por Cajastur, Caixa Cantabria y Caja de Extremadura.
- ✓ MARE NOSTRUM, compuesta por Caja Murcia, Caixa Penedés, Caja de Granada, Sa Nostra y Caixa de Balears.
- ✓ CAJA 3, compuesta por tres cajas como su propio nombre indica: Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón, Caja Círculo y Caja Badajoz.
- ✓ BANCA CÍVICA, recientemente sacada a bolsa, compuesta por Caja Navarra, Caja Burgos, Caja de Guadalajara, Cajasol y Caja Canarias.
- ✓ BANKIA, de todas ha sido la más nombrada, tanto por la importancia de algunas de sus cajas integrantes en nuestra comunidad, como por su también reciente salida a bolsa, que ha conseguido una cifra importante de inversores debido a su constante e inteligente plan de marketing y difusión. Las integrantes son las siguientes cajas: Caja Madrid, Bancaja, Caja Rioja, Caja insular de Canarias, Caja de Ávila, Caja de Segovia y Caixa Laietana.

▪ **S. Financiero + S. Inmobiliario = Sector de la Asesoría Financiera en el Mercado Inmobiliario**

Si juntamos las conclusiones obtenidas del estudio de un sector y del otro podemos darnos cuenta de que el sector de la asesoría financiera en el mercado inmobiliario no ha debido salir muy bien parado.

Con la paralización de la oferta de productos financieros y los endurecidos requisitos a cumplir por los clientes no es fácil sobrevivir en un mercado donde las ganancias residen principalmente en unir estas variables. Aún así, la creación de convenios entre intermediarios y entidades financieras hace que se tenga una ventaja competitiva frente al comprador particular, ventaja que será tan favorable como el acuerdo al que se haya llegado puesto que en época de crisis todas las partes se vuelven más precavidas.

El problema no reside en la falta de inmuebles sino en la capacidad de ahorro y características económicas y personales de quien lo quiere adquirir. Estas particularidades que hace unos años pasaban inadvertidas, actualmente son las prioridades básicas de estudio para la concesión de cualquier préstamo.

Cabe señalar que existe otro impedimento para el desarrollo positivo de este sector: la brutal competencia surgida a raíz de la crisis por parte de las propias entidades financieras que quieren sacar de sus balances todos los inmuebles que han tenido que embargar desde un tiempo atrás. Para que estos inmuebles no engrosen sus partidas de inmovilizado dan más facilidades a los clientes que quieren comprarlos, mientras que todo son inconvenientes para

los clientes que quieren comprar un inmueble propiedad de un particular; se llega incluso a adentrarse, en mi opinión, en una competencia desleal, aceptando una cantidad de préstamo a un mismo cliente para su inmueble y denegándose para la compra de un inmueble que no es de su propiedad. No obstante, el responsable de Negocio Bancario de Tecnocasa, Gustavo Reguero, asegura que *“aunque los bancos cuentan con el privilegio de poder dar salida a sus inmuebles con mayor facilidad al tener la llave de la financiación y cada vez más necesidad de hacerlo, toda vivienda con el precio ajustado al mercado y con un comprador solvente puede venderse en poco más de tres meses”*.

Como resumen de la situación del sector de la Asesoría Financiera en el Mercado Inmobiliario podemos decir que se encuentra en plena crisis, está siendo muy duro volver a resurgir debido a los impedimentos que le ponen por una parte los integrantes del sector financiero y por otra el perfil de las personas dispuestas a comprar. La acumulación de stock de viviendas afecta directamente al sector financiero, perturbando sus balances con acumulación de activos y frenando la concesión de préstamos. Tomando como ejemplo la empresa Kiron que posteriormente vamos a analizar, podemos señalar un cierre progresivo, en 2006 había 248 oficinas a nivel nacional, a principios de 2008 la cifra era de 187, mientras que en 2011 este número se reduce a 47. Aún así, es una de las pocas que ha sobrevivido a las circunstancias del mercado debido a su gran volumen de negocio y la pertenencia a un gran grupo consolidado como es Tecnocasa.

BLOQUE 3: LA ASESORIA FINANCIERA PERTENECIENTE A UN GRUPO. CASO PRÁCTICO DE LA EMPRESA KIRON, GRUPO TECNOCASA.

3.1. Presentación Grupo Tecnocasa.

D. Oreste Pasquali, fundador y actual presidente del Grupo Tecnocasa (de ahora en adelante “el Grupo”) nació en Pozzolengo (Italia) el 30 de junio de 1942. Es licenciado en Economía y Comercio por la Universidad Católica del Sacro Cuore de Milán.

En 1970 entró en el sector inmobiliario gestionando una oficina en Milán, pero no fue hasta comienzos de los años 80 cuando desarrolló la idea de crear una red de agencias a las que denominaría *Tecnocasa*.

La idea empresarial del Sr. Pasquali era la de abrir agencias inmobiliarias en las zonas periféricas de las grandes ciudades. En 1986 se adoptó la fórmula empresarial de franquicia y la red pasó de 65 oficinas a más de 4.000 a nivel mundial existentes en la actualidad.

Hasta el año 1994 no llega a España, en mayo se abrió la primera agencia en Barcelona, debido al buen funcionamiento ese mismo año se abrieron otras en diferentes puntos de la península, acabando con 19 agencias a nivel nacional. En el otoño de 1997 ya era una empresa internacional con filiales en Italia, España, Hungría, Suiza y América Latina.

Hoy en día el Grupo Tecnocasa es reconocido en cualquier rincón del mundo por el siguiente logo:



Al ser un grupo de empresas de tal calibre se ha desarrollado una estructura empresarial piramidal en el cual se ha designado un presidente en cada país que depende directamente del Presidente General, además existe una cúpula dividida en los diferentes departamentos que componen la empresa para dar soporte de cualquier tipo a las franquicias, así como los Área Managers, que son las personas encargadas de que todo funcione correcta y legalmente en las zonas territoriales que ellos subordinan, también son los encargados de proporcionar las explicaciones oportunas al presidente correspondiente.

En este grupo de empresas existe un único sistema de promoción, mediante el desarrollo interno. Así, todas las personas interesadas en abrir una oficina de Kiron, Tecnocasa o Tecnorete deben haber trabajado previamente en alguna de las oficinas durante un periodo de

al menos un año y medio, conociendo de antemano el método operativo y la forma de trabajar de las diferentes franquicias.

El presidente en España del Grupo Tecnocasa es D. Vittorio Rossi, natural de Roma y Licenciado en Humanidades. Comenzó trabajando en el Grupo en el año 1988 y ha ido escalando profesionalmente hasta obtener el cargo de Director de Redes y miembro del Consejo de Administración, este cargo fue el último hasta que en 2009 sustituyó a Angelo Ciacci como presidente del Grupo, ex presidente que ocupó el cargo desde que el Grupo Tecnocasa se instauró en nuestro país.

El Grupo está formado por tres sociedades cuya actividad profesional es la de prestar servicios de intermediación, dos de ellas son del sector inmobiliario y la otra del sector financiero, estas son:



Tecnocasa: intermediación inmobiliaria.



Kiron: intermediación financiera.



Tecnorete: intermediación inmobiliaria

Aunque veamos que se trata de un grupo formado por tres redes de franquicias diferentes han llegado a ser 5 junto a “Elesian” Franquicia destinada a la correduría de seguros y “Épicas” también de intermediación financiera. Con la crisis económica acontecida estos últimos años el Grupo ha disminuido, desapareciendo Épicas y pasando Elesian a ser una empresa privada fuera del grupo.

Actualmente Tecnorete se ha quedado en un volumen muy reducido, siendo Tecnocasa la red inmobiliaria con más peso del Grupo. En la Comunidad Valenciana no existe ni una sola franquicia Tecnorete por lo que vamos a centrar el análisis tan solo en Tecnocasa como red inmobiliaria y Kiron como red de intermediación financiera, estas dos son las que se necesitan para profundizar en el estudio que se expone posteriormente.

La filosofía del Grupo basa su idea principal en el servicio *“ni Tecnocasa vende pisos ni Kiron concede préstamos”*, lo que se proporciona es el servicio de intermediación tanto inmobiliaria como financiera para poder cumplir con su misión *“satisfacer las necesidades del cliente”*.

El objetivo se alcanza con las premisas que se le exige a cualquier trabajador que entra a formar parte del grupo, desde la primera personalidad del órgano ejecutivo hasta el último asesor de la última franquicia abierta. Todos deben tener constancia de que la compra de una vivienda es posiblemente una de las mayores inversiones que se hace en la vida de una persona, por ello no hay que tomarse a la ligera el trabajo desempeñado. El riguroso trato de la información, la preocupación por hacer las cosas bien, el respeto al método operativo y el trato amable son las bases para que la relación entre profesional y cliente fluya correctamente.

Para finalizar la presentación del Grupo Tecnocasa cabe decir que ha sido una de las empresas con mayor peso dentro del mercado español, según un estudio realizado en junio de 2007 por la delegación española de CRF (Corporate Research Foundation), organización internacional dedicada a la coordinación y edición de proyectos sobre economía y empresa, junto con la prestigiosa consultoría Deloitte. En este estudio evalúan al grupo como una de las 57 compañías de ámbitos distintos que lideran el futuro empresarial español (Infochannel.es, 2007). El estudio no establece la lista por orden alguno, simplemente se basa en citar las empresas que cumplen los cinco criterios que creen fundamentales para obtener una gestión excelente, estos criterios son:

- ✓ Buena implantación en el mercado.
- ✓ Sólida posición financiera.
- ✓ Coherente estrategia empresarial.
- ✓ Prioridad en la atención al cliente.
- ✓ Constante proceso de innovación.

El Grupo Tecnocasa es la única empresa de intermediación inmobiliaria y financiera que figura en la lista, consiguió en este estudio una máxima puntuación en materia de innovación y dirección tanto financiera como de personas. En su informe se puede leer *"...el grupo Tecnocasa consigue una relación de cercanía y una atención personalizada con cada uno de sus clientes...tiene capacidad de adaptación camaleónica según las necesidades del momento..."*

En la actualidad el Grupo ha sufrido la crisis económico-financiera probablemente con mayor impacto que otras empresas debido al sector al que pertenece. Aún así ha salido adelante, aunque ha disminuido su número de oficinas a nivel internacional la empresa sigue facturando, e incluso tiene mentalidad de volver a crecer. Los buenos resultados que se han obtenido a lo largo del tiempo y la velocidad con la que logró posicionarse en el mercado español así lo demuestran.

3.2. Presentación Kiron.

Aunque Kiron proporciona el servicio financiero a las inmobiliarias Tecnocasa, no son la misma empresa. En sus comienzos se creó como un departamento financiero que trabajaba al lado del departamento inmobiliario pero debido al nivel de importancia que han ido tomando con el paso del tiempo, en 1994 se decidió dividir las y hacer de ellas dos empresas diferentes pero

pertenecientes al mismo grupo empresarial. Ahora Kiron se encuentra en España, Italia, Hungría, Francia, México, Polonia y República Checa. A nivel nacional tiene oficinas en Andalucía, Aragón, Castilla y León, Castilla-La Mancha, Cataluña, Comunidad de Madrid, Comunidad Valenciana y País Vasco; habiendo cerrado desde 2006 todas las oficinas ubicadas en el resto de España como es el caso de las que existían en Cantabria, Extremadura, Galicia, Islas Baleares o el Principado de Asturias.

En el siguiente mapa se muestra la ubicación de las oficinas actuales, con él nos podemos hacer una idea de las comunidades autónomas donde existe mayor volumen de negocio pues es donde más oficinas han sobrevivido después de la crisis económica sufrida. Este mayor volumen de negocio viene promovido, entre otras cosas, por las características de los habitantes de la zona, por ejemplo por su renta per cápita, número de habitantes por metro cuadrado, capacidad de ahorro, porcentaje de impagos...

GRÁFICO 3: MAPA DE OFICINAS KIRON EN ESPAÑA



Fuente: Revista de Información Inmobiliaria Grupo Tecnocasa nº 13/ Julio_2011.

Ahora vamos a adentrarnos en la actividad de la empresa:

Kiron es una franquicia de ámbito financiero encargada de la tramitación hipotecaria, dado su conocimiento del mercado hace de intermediario entre las entidades financieras y los clientes compradores y/o vendedores, buscando la mejor opción para estos, los cuales son clientes a su vez de la red inmobiliaria Tecnocasa por regla general.

El objetivo final es que los compradores puedan conseguir la financiación que más se ajuste a sus necesidades, asesorándoles e informándoles de todos los aspectos referentes a la compra como son los gastos, los aspectos fiscales, los legales, etc. También presta servicio al cliente vendedor asesorándole en todo lo que concierne a la compra-venta: los gastos en los que incurrirá, el proceso burocrático que tendrá que realizar, en caso de excedente de capital una vez efectuada la venta donde invertirlo para lograr una máxima rentabilidad o cuanto aportar para obtener un buen préstamo y una correcta deducción en caso de efectuar la venta por un cambio de vivienda.

Además, con los servicios de Kiron se logra que las agencias Tecnocasa presten un servicio de mayor calidad. Mediante el asesoramiento financiero se conoce la situación socioeconómica del cliente, con ello se sabe que inmuebles ofrecer con objetividad, es decir, ajustándose a su perfil. Gracias a esta acción todos ganan en tiempo, dinero y tranquilidad; el cliente comprador conoce sus posibilidades para adquirir un tipo u otro de vivienda, el cliente vendedor está seguro que las personas que visitan su casa son las que pueden permitirse comprarla y las agencias Tecnocasa no incurren en gastos innecesarios al saber exactamente que enseñar y a quien en cada momento optimizando así su tiempo. Hay que añadir a todo lo mencionado que cuando el cliente comprador hace una propuesta por un inmueble de Tecnocasa, la señal que deja como compromiso de compra queda garantizada solo en el caso de que acepte los servicios de Kiron, es la única forma de asegurarse la obtención del préstamo o en su caso, la devolución del dinero en caso de denegación por la entidad bancaria.

Toda operación de financiación con Kiron necesita seguir unos pasos para que el trabajo obtenga su fruto, después de mucho tiempo y experiencia en la materia se crea un método operativo (anexo 3), el cual se aconseja seguir para alcanzar los objetivos que persigue el asesor. Según las características del cliente el método se debe personalizar adecuándose a cada uno, está comprobado que siguiendo las pautas de forma general se obtienen los resultados deseados.

En los gráficos siguientes se presentan los datos más representativos de las hipotecas que fueron intermediadas por el conjunto nacional de oficinas Kiron durante el año 2010, (Revista Tecnocasa nº2, 2011). Con ellos nos podemos hacer una idea general de cuál es el tipo de cliente potencial para la red de franquicias financieras que venimos estudiando:

GRÁFICO 4: IMPORTE MEDIO DE LA HIPOTECA (Euros)

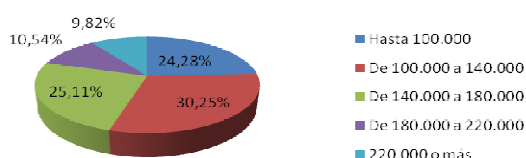


GRÁFICO 5: TIPOS DE INTERÉS APLICADOS EN LA HIPOTECA (Euribor +...)

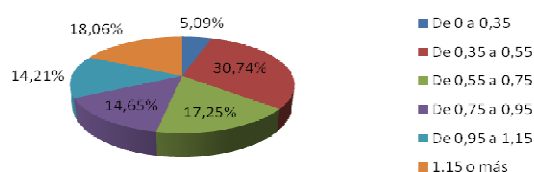


GRÁFICO 6: PLAZO DE AMORTIZACIÓN DE LA HIPOTECA (meses)

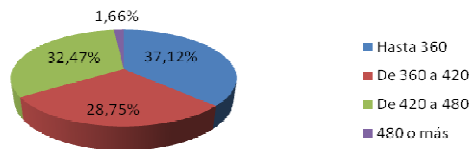
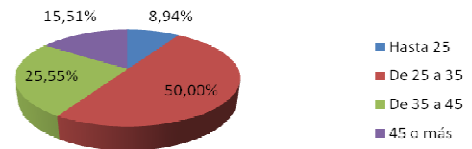


GRÁFICO 7: EDAD DEL TITULAR DE LA HIPOTECA (años)



Fuente: Dossier "Su Experto intermediario financiero" Revista de Información Inmobiliaria Grupo Tecnocasa nº 2/ Febrero_2011.

De los cuatro gráficos anteriores sacamos la conclusión del cliente que predomina en la cartera de la red de franquicias Kiron y en el que hay que centrar el máximo esfuerzo a la hora de la captación y el seguimiento. El cliente potencial para la red es el que reúne las características siguientes:

- El importe medio de la hipoteca entre los clientes de Kiron oscila entre 100.000 y 140.000 euros con un 30% de la cartera, seguido muy de cerca por el intervalo que empieza donde acaba este y termina en 180.000 euros. Estos importes son los más comunes puesto que el valor predominante de las viviendas a la venta en las agencias inmobiliarias del grupo también oscila entre estos valores. La persona que quiere comprar una vivienda en la mayoría de los casos quiere una financiación del 100%, o al menos del máximo que se pueda conseguir para no tener que hacer un gran esfuerzo económico al comienzo, aun así hay muchos clientes que disponen de un capital para entregar como aportación inicial, cosa casi indispensable en la actualidad.
- Respecto al tipo de interés aplicable al cálculo de las cuotas de un préstamo hipotecario medio en el año 2010 hay que decir que la inmensa mayoría viene referenciado a un índice por excelencia, el Euribor. Partiendo de esta base las entidades financieras le suman unos puntos para obtener beneficios, estos puntos vienen condicionados por el mercado bancario, la competencia y las vinculaciones que el cliente esté dispuesto a asumir. Generalmente suelen ser un poco más altos a los valores que observamos en el gráfico, pero estos van disminuyendo en la misma medida en la que el cliente aumenta la contratación de determinados productos a la entidad con la que firma, estas son las citadas vinculaciones. Vemos que la mayoría (el 30%) de los clientes de Kiron han firmado préstamos hipotecarios con un tipo de interés que oscila entre el Euribor + 0,35 y el Euribor + 0,55, seguramente estos tipos serían más elevados pero se han quedado en estos valores debido a las contrataciones adicionales de productos de las que hablábamos antes. También hay que señalar los acuerdos de colaboración que la franquicia tiene firmados a nivel nacional, acuerdos que hacen que se les dé mejores condiciones a los clientes de Kiron que a cualquier persona que lo quiera realizar de forma particular. En la actualidad tiene firmados acuerdos con 10 de las entidades más grandes e importantes del país, se podrían destacar el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA), el Banco Sabadell, Bankinter, Unión de Créditos Hipotecarios o Novaciagalicia, entre otras.

- El plazo que predomina en la amortización de una hipoteca estándar es el de 30 años, con un 37% aproximadamente de entre todas las hipotecas realizadas en el año 2010 por la red de franquicias estudiada. Las personas, por regla general, prefieren endeudarse cuanto menos tiempo mejor pero por otro lado también quieren que la mensualidad a pagar no sea desorbitada puesto que siempre se tienen que hacer frente a otros pagos y no es cuestión de ahogarse en deudas, este plazo (suponiendo que la media principal de una hipoteca es de 100.000 a 140.000 euros) es el idóneo para que se cumplan las dos exigencias; no es un plazo corto pero tampoco es relativamente largo en relación a lo que se ha visto en el pasado y lo que sigue habiendo en los años actuales. Por ejemplo, una persona con 30 años de edad acabará de pagar su hipoteca a los 60 años (suponiendo que no realiza ninguna aportación extraordinaria antes), edad en la cual le queda poco tiempo para jubilarse y vivir sin estrés por el pago de deudas. Por el otro lado, 360 mensualidades hacen que la cuota a pagar de forma mensual sea llevadera, existen mayores plazos pero si con este se puede hacer frente sin entrar en mora ¿para qué alargarlo?, dependerá de la elección del cliente y la opinión de la entidad prestataria.
- El 50% de los clientes tienen una edad comprendida entre 25 y 35 años, posiblemente para muchos de ellos sea su primer acceso a la vivienda por lo que todo será nuevo con relación a los préstamos hipotecarios, además es una edad en la que las personas son muy activas por consecuencia del trabajo, los estudios, los hijos pequeños... son causas por las que el tiempo para ellos mismos y sus gestiones personales se encuentra muy reducido. Con la ayuda de un asesor financiero se desvinculan, en una buena parte, de los trámites que conlleva la concesión de una hipoteca, además de saber que aunque algunos no tengan nociones de economía, van a poder conseguir un préstamo hipotecario con las mejores condiciones del mercado actual.

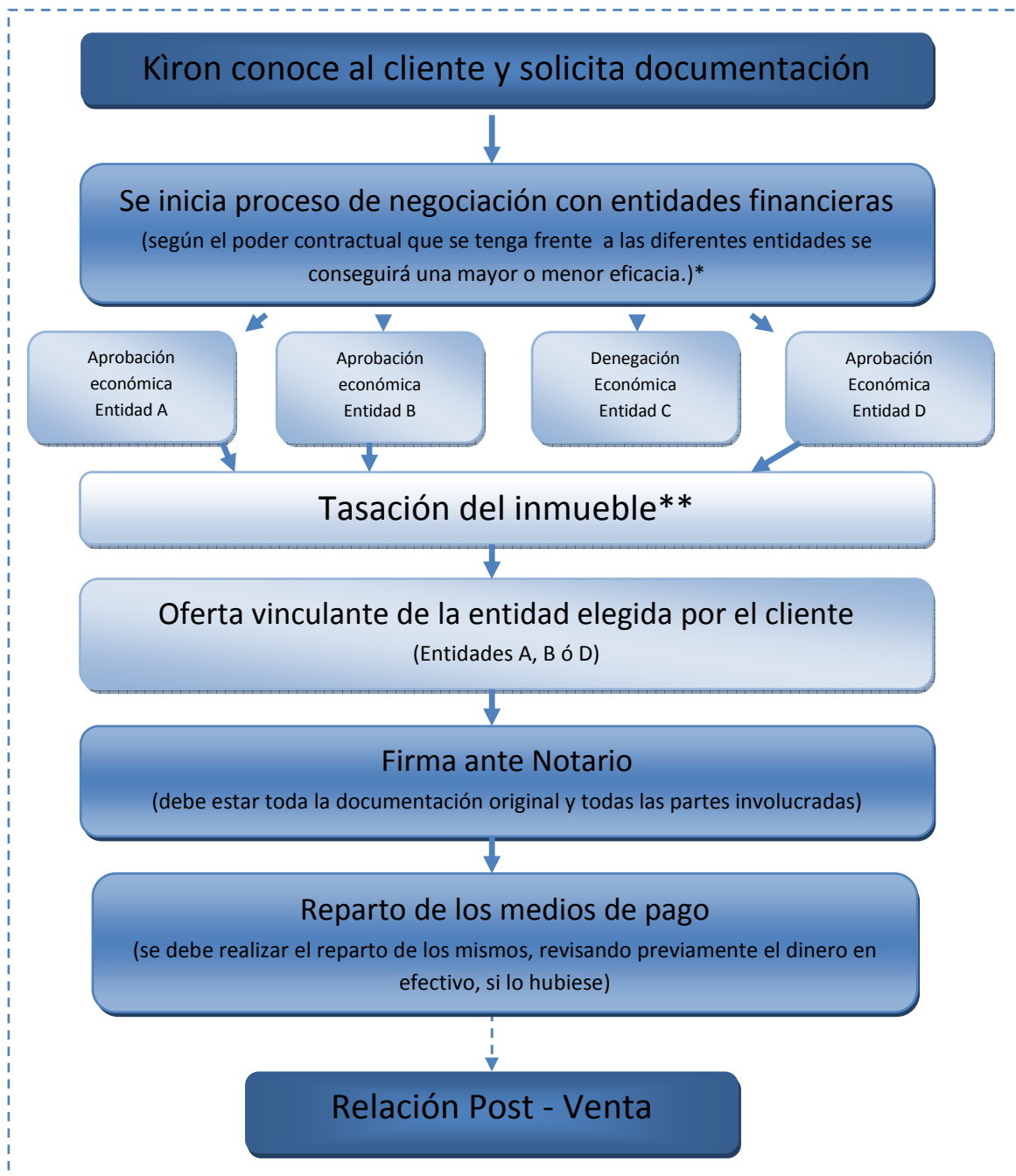
Con el paso del tiempo Kiron ha ido abriéndose a nuevas formas de negocio, aunque su principal fuente de ingresos es la proveniente del cliente comprador/vendedor de las agencias inmobiliarias del Grupo, su evolución ha desembocado en ofrecer otros tipos de servicios relacionados con los demás productos financieros y no tan solo con los préstamos hipotecarios. Los clientes que en su día quedaron satisfechos con los servicios prestados no tiene por qué dar como finalizada su relación con la empresa, puede que posteriormente necesiten de un préstamo personal para la adquisición de un bien, la realización de una obra, un aumento de su liquidez o una línea de descuento en caso de tener su propia empresa; también puede que dispongan de un cierto capital que no saben dónde invertir o que necesiten reunificar todo los pagos a los que hacen frente para desembolsar una cantidad inferior al mes... son muchas las opciones de negocio que nos podemos encontrar, todas relacionadas siempre con el sector financiero.

Aunque hemos hablado de las nuevas formas de negocio en las que Kiron se desarrolla, hay un código de conducta que se debe seguir. Según las normas éticas profesionales se debe tener en cuenta que la colaboración, predisposición y disponibilidad a Tecnocasa es la que rige el buen funcionamiento del Grupo. El asesor de Kiron también tiene presente otras normas de

conducta como son la buena presencia tanto a nivel estético como de educación, lenguaje y actitud profesional. La humildad es otro aspecto muy importante, si se trabaja con prepotencia se distorsiona el buen ambiente de trabajo y el compañerismo deja de ser una ventaja a favor para pasar a ser un inconveniente basado en la competitividad y las envidias.

A continuación se expone el esquema del proceso natural de tramitación de una operación cualquiera:

ESQUEMA 1. PASOS DE UNA TRAMITACIÓN ESTÁNDAR



Fuente: Elaboración Propia.

*Nota: poder contractual se refiere a la capacidad de la empresa de conseguir que una entidad financiera conceda prestaciones gracias al volumen de negocio que se le aporta, prestaciones que de otra forma no concedería a un particular cualquiera. El poder

contractual se materializa en convenios entre entidades de crédito y Kiron, las entidades que firman convenios son las que más volumen de tramitado manejan, esto conlleva mayores ventajas tanto para una sociedad como para otra.

****Nota:** la tasación del inmueble es el informe de un ingeniero técnico externo sobre el valor de un inmueble a precio de mercado, es el que determinará el valor exacto que tomará como referencia la entidad bancaria.

Entre medias de estas fases existen ciertos documentos con los que se apoya el asesor Kiron para orientar y fidelizar al cliente, con ellos se plasma la relación entre profesional-cliente por escrito. Cada documento simboliza el paso de una etapa de tramitación a la siguiente:

- **ASESORAMIENTO:**

En el momento en el que el asesor Tecnocasa dispone de un pedido de compra o programa una cita de venta, el asesor Kiron tiene el trabajo de orientar a esta persona sobre sus posibilidades reales para la adquisición. Para orientar de forma profesional y eficiente se debe personalizar cada caso y tener en cuenta todas y cada una de las palabras que dice la persona asesorada. Dependerá de la calidad del asesoramiento para que se cierre la operación, puesto que la primera impresión es la más importante en cualquier relación. El objetivo principal del asesoramiento para un asesor Kiron es ganarse la confianza del cliente desde el principio, demostrando su profesionalidad y sus conocimientos. Un aspecto fundamental a tener en cuenta para ganarse la confianza del futuro cliente es saber justificar por qué se cobra, el asesor debe transmitir al cliente todas las ventajas que supone contratar sus servicios.

El concepto de asesoramiento se materializa en la hoja de asesoramiento (anexo 4), una vez rellena, el asesor conoce todos los aspectos personales y económicos del cliente, a su vez, este conoce sus posibilidades reales para comprarse una vivienda, o adquirir otro tipo de préstamo cualquiera.

Si el cliente ha quedado satisfecho con el asesoramiento ofrecido es el momento de solicitarle la documentación pertinente para poder estudiarla y presentarla al banco lo antes posible, la rapidez con la que se tramita una operación también es una ventaja con la que el asesor Kiron cuenta a la hora de vender su servicio.

- **DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA SOLICITAR EL PRÉSTAMO**

Habitualmente se entrega esta hoja (anexo 5) junto a la de asesoramiento, en ella se marca la documentación necesaria para estudiar la situación económica del cliente tanto a nivel interno como para la entidad financiera. Según el tipo de trabajo que tenga la persona se le pedirá una documentación u otra que demuestre su capacidad tanto de ahorro como de pago. En caso de que vaya a aportar un inmueble del que ya dispone como garantía, también se marcará la documentación relativa a la misma.

Cabe destacar que cuando se está en posesión de la documentación del cliente, se manda un resumen de la misma vía e-mail a una empresa denominada "Verifica", se trata de una sociedad externa al grupo cuya labor es cerciorarse de que la información laboral que aporta el cliente es veraz. Esta es una comprobación que se le ofrece a las agencias Kiron proporcionada

por la sede central del Grupo Tecnocasa. Con esta acción se aporta fiabilidad por ambos sentidos, por una parte ante la entidad bancaria donde se presenta el expediente para que puedan ver la transparencia en la labor de Kiron, y por otra para la misma franquicia, que comprueba que el cliente no ha mentado ni falsificado documento alguno.

- ENCARGO

La firma del Encargo (anexo 6) es la muestra de un trabajo bien hecho puesto que es cuando el cliente confía en el asesor y reconoce por escrito sus honorarios. Se trata de un contrato por el cual el cliente se compromete a dejar en manos de la franquicia la búsqueda de la mejor financiación a cambio de unos honorarios y en un plazo establecido. Esta fase no se ha incluido en el esquema puesto que dependerá del grado de confianza y las características de cada uno para que se firme antes o después.

Si el cliente se encuentra involucrado en la operación y confía plenamente en su asesor, la firma de este documento no tiene que suponer nada más que un mero trámite. En el caso en que llegue el momento de firmarlo y el cliente ponga pega (puede ser en los honorarios, los plazos establecidos, las condiciones del préstamo pactadas...) es porque no se encuentra tan fidelizado como se pensaba, en este momento se tiene que repasar todo lo que se ha hablado y todos los trámites realizados para saber en qué momento ha dejado de confiar en el asesor y saber si puede arreglarse esta situación.

- DESGLOSE DE GASTOS

Cuando se obtiene la aprobación económica por parte de la entidad bancaria a la que se le ha solicitado la financiación, puede ser un buen momento para mostrar al cliente un desglose de los gastos en lo que incurrirá por la compra del inmueble. Anteriormente se le ha comunicado a groso modo al cliente los gastos en que deberá incurrir pero ahora es el momento de explicárselo detenidamente para que no se lleve ninguna sorpresa en la firma ante notario.

En el desglose de gastos (anexo 7) se muestra de forma detallada todos los gastos en los que se incurre tanto para formalizar una compra-venta como para formalizar el préstamo. Se explica el porqué de esos pagos y los impuestos a los que están sujetos. Al final se muestra el dinero que quedará en la cuenta del cliente una vez descontado todos los gastos del capital principal del préstamo.

- FACTURA

La factura es el documento que justifica la prestación del servicio (anexo 8). En ella consta la fecha en que se firma el préstamo puesto que es el momento donde todo lo que se ha hecho anteriormente toma sentido. También se muestran los datos personales de a quien se dirige la factura, así como los datos de la empresa que la expide. Por último, se expone la cuantía a desembolsar por el cliente así como la forma de pago y la firma del franquiciado junto al cuño de la empresa para demostrar su veracidad.

Cada franquicia puede tener un modelo de factura o un diseño distinto, lo importante son los datos que constan en ella para poder demostrar la actividad realizada por parte de la empresa y el pago por parte del cliente. En el anexo 8 se muestra un ejemplo de factura de una de las franquicias que componen Kiron, está completada con datos ficticios por cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal.

Otra figura que surge en las franquicias Kiron como ayuda a una mejor gestión del tiempo, tanto del asesor como del franquiciado, es la de la coordinadora Kiron. Es la persona que se encarga de la planificación y la parte administrativa de la franquicia. Sus funciones principales son:

- Recepción de clientes y atención al público.
- Gestión de la agenda y optimización del tiempo de cada asesor.
- Realización de las tareas administrativas.
- Labores comerciales y post-venta.
- Control y orden de expedientes.
- Consulta de los riesgos del cliente.
- Petición de documentación requerida para las tasaciones.

Para finalizar el apartado de la presentación de la empresa Kiron vamos a repasar las condiciones generales de la contratación de los servicios de intermediación financiera de las franquicias de la red, así destacamos los puntos más importantes y añadimos información que no se ha dado el caso mencionar anteriormente:

1) Partes del contrato:

Las partes que componen el contrato son el asesor financiero y el cliente, que puede intervenir en su propio nombre y representación o representado por otra persona que acredite sus facultades por medio de un poder notarial.

2) Explicación de la condición de franquicia:

Cada una de las agencias Kiron son una sociedad mercantil con plena autonomía que ofrece servicios de intermediación financiera.

3) Objeto del contrato de mediación:

Los servicios ofrecidos por Kiron: consisten en la realización de los actos de mediación oportunos para la obtención por el cliente del producto financiero en el que está interesado, percibiendo como contraprestación por tal servicio los honorarios correspondientes y pactados con anterioridad. La concesión o denegación de dicho producto al cliente y, en el primer caso, el importe exacto de las cuotas de amortización y demás condiciones del producto, son fijadas por las entidades en el momento de la autorización del mismo.

Plazo de vigencia del contrato de mediación: este es libremente pactado por el cliente y la agencia, el estándar suele ser de tres meses prorrogables pero cada cliente y su expediente conllevan unas circunstancias personales que pueden hacer variar este periodo, por ello, queda abierto el plazo de vigencia a expensas de cada situación.

Autorización del cliente: el cliente autoriza a la empresa de intermediación a facilitar su información y su documentación a la entidad bancaria que corresponda, ya que ésta la precisa para evaluar el riesgo y ponderar la aprobación de la operación.

4) Honorarios de Kiron:

Por la prestación de los servicios de intermediación financiera la agencia percibe unos honorarios que se calculan en función del producto financiero solicitado por el cliente y del importe del préstamo. Este debe satisfacer tales honorarios al finalizar la operación solicitada.

También debe abonarlos en el caso de que el cliente desee desistir del contrato sin una causa justa y habiendo sido aprobado el préstamo por la entidad financiera.

Cabe destacar que los gastos derivados de la contratación del producto financiero tales como impuestos, tasación, aranceles notariales y registrales, honorarios de gestoría y los de seguros no están incluidos en los honorarios de la agencia de intermediación.

Por otra parte, el desistimiento del contrato de mediación por parte de Kiron sin una causa justa, da derecho al cliente a ser indemnizado por los daños o perjuicios que se le ocasionen como consecuencia de tal desistimiento.

5) Legislación y tratamiento tributario aplicable al contrato de mediación:

El contrato de mediación se rige por lo dispuesto en la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito y demás normativa concordante (Cronicaeconomía, 2011). La prestación de servicios de intermediación financiera por la agencia se halla sujeta pero exenta del Impuesto sobre el Valor Añadido.

6) Tratamiento de los datos del cliente:

Los datos facilitados por éste para la formalización del contrato de mediación formarán parte del fichero de clientes de Kiron debidamente inscrito (según ley mencionada con anterioridad) en el Registro General de Protección de Datos, cuyos fines son la atención a su solicitud de información y la gestión de servicios de intermediación financiera.

Asimismo, el cliente otorga su consentimiento expreso al tratamiento y cesión de sus datos al resto de sociedades que forman parte de la red de franquicias Kiron y a las que forman la red

de franquicias Tecnocasa, que podrán asesorarle sobre la compraventa y arrendamiento de inmuebles, es decir, a todas las sociedades que pertenecen a la red de servicios del Grupo Tecnocasa. El cliente puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante la agencia de intermediación o mediante contacto con el Departamento de Atención al Cliente de Kiron.

3.3. Asesoría Financiera Independiente.

Vamos a llamar asesoría financiera independiente (AFI) a la forma de asesoría que ofrece Kiron no se encuentra vinculada a las agencias inmobiliarias, es decir, a los servicios financieros prestados por la empresa Kiron que no tienen por objeto la obtención de un préstamo hipotecario para la compra de un inmueble gestionado por la inmobiliaria Tecnocasa o para la venta del mismo. No obstante, cualquiera de estos casos también es probable encontrarlo en un cliente que proviene de la base de datos de la red de inmobiliarias Tecnocasa.

Las tarifas actuales se encuentran reguladas bajo la ley de intermediación financiera como ya se ha explicado en puntos anteriores, para centrarnos en las tarifas de la empresa estudiada decir que se trabaja bajo un porcentaje del 4% sobre el préstamo hipotecario solicitado, mientras que se cobra un 10% en caso de los préstamos al consumo. Estas tarifas son aplicables tanto para la AFI como para la Asesoría Financiera dependiente (AFD) que veremos más adelante.

Cabe decir que los casos prácticos expuestos de ahora en adelante hacen referencia a los productos financieros más conocidos y demandados en la actualidad, no quita que exista otro amplio abanico de productos de los que no vamos a hacer mención ya que al final terminan siendo variantes de los que se van a detallar, sería el caso por ejemplo de la hipoteca inversa, mixta, multidivisa, subrogaciones...

A continuación vamos a ver distintos ejemplos de operaciones ficticias para conocer de una forma más práctica la labor que se ejerce en esta empresa. En todas ellas entendemos que se siguen los pasos anteriormente explicados con la consiguiente cumplimentación de los documentos corporativos.

También vamos a suponer que el índice de referencia Euribor está al 2% para todos los casos siguientes, así conseguiremos unos resultados acordes entre ellos y no tener que actualizar constantemente debido a la fluctuación periódica del índice. Supondremos por el mismo motivo que el índice IRPH se encuentra al 3%. Todas las cuotas de los siguientes casos prácticos se han calculado, a no ser que se diga expresamente lo contrario, por el método francés (uno de los más comunes actualmente) mediante la plantilla que se adjunta en el anexo 9, la cual viene definida por la fórmula que se expone en el mismo.

3.3.1. Caso práctico: Préstamo al Consumo.

Este producto tiene como objeto financiar un bien material o inmaterial al consumidor, puede ser el caso de financiación de un automóvil, unas vacaciones, muebles, etc. Siempre y cuando se demuestre mediante factura proforma o presupuesto la justificación del gasto. Es una ayuda económica pactada a un plazo de amortización relativamente corto y de poca cuantía, por lo que no hace falta un elevado nivel de implicación por parte del cliente. La entidad se cobra la deuda exigiendo como contraprestación unos determinados intereses pactados inicialmente mediante un contrato por escrito.

Actualmente existe una elevada competencia al respecto, muchas de las mismas empresas que proporcionan el bien o servicio a comprar ofrecen la financiación de los mismos a unas condiciones muy ventajosas. Aún así estos préstamos se siguen concediendo, aunque en menor medida que en épocas anteriores, por lo que vamos a suponer que en el ejemplo desarrollado a continuación el cliente tiene decidido que va a pedir el crédito en una entidad financiera.

CASO PRÁCTICO: HUGO SE QUIERE COMPRAR UN FORD FOCUS.

Hugo piensa que ya es hora de comprarse un coche nuevo puesto que el suyo está bastante viejo y se pasa más tiempo en el mecánico que circulando.

Para el trabajo de Hugo es necesario un coche práctico, quiere que sea de cinco puertas puesto que habitualmente suben clientes en la parte trasera, con un maletero amplio para poder cargar las cosas de su hijo cada vez que va a pasar unos días con él debido a la custodia compartida dictaminada por el juez cuando se celebró su sentencia de divorcio.

Al final se decide por un Ford Focus, a continuación se exponen las características tanto personales de Hugo como del préstamo a solicitar.

CONDICIONES DE HUGO:

- Edad: 35 años.
- Entrada disponible: 4.000€.
- Contrato laboral: Indefinido desde Junio de 2008.
- Nómina: 1.000€ x 14 pagas.
- Otras obligaciones: pensión alimenticia a su hijo de 200€ / mes.

CONDICIONES DEL PRÉSTAMO PARA OBTENER EL FORD FOCUS:

- Precio del vehículo: 14.900€.*
- Importe de préstamo: 11.990€** (10.900 + 10%*10.900=11.990€).
- Plazo de amortización: 5 años (5*12=60 cuotas).
- Interés:

Entidad A:
Euribor + 2,30%
6,50% TIN ***
anual Mín.
Revisión anual.

Entidad B:
6,95% TIN anual
primeros 2 años
luego Euribor +
4,75%.

Entidad C:
8% Fijo durante los
5 años de duración
del préstamo

*Suponemos que en el precio se incluyen impuestos de matriculación, transporte y demás gastos vinculados al vehículo.

**También se supone que no es necesaria vinculación alguna por lo que los seguros no se tendrán en cuenta. Se le suma el 10% en concepto de gastos por la operación y las comisiones pertinentes.

*** TIN: Tasa de Interés Nominal. Es el tipo de interés mínimo que van a cobrar cada año si Euribor + 2,30% no llega a superar el valor de 6,50%. Este porcentaje se calcula en base al capital pendiente y al ser anual será 6,50% / 12 lo que se pagará de interés en cada mensualidad.

Lo primero que hay que hacer una vez comprobada la veracidad de la documentación aportada por Hugo mandando su información a la empresa *Verifica*, es calcular el ratio de endeudamiento que posee habiendo hecho previamente un minucioso asesoramiento que entendemos realizado mediante la plantilla del anexo 4. Para saber si se encuentra en situación de solicitar un préstamo y conocer la cantidad máxima mensual idónea a pagar, la ley marca que una persona no puede estar endeudada más del 35% de sus ingresos (se establece un intervalo entre el 30 y el 40% para calcular el ratio de endeudamiento según el perfil de cada cliente, por lo que vamos a suponer de ahora en adelante un 35% para todos los casos).

Ratio de endeudamiento de Hugo:

- Ingresos = 1.000€ * 14 pagas = 14.000€ / año.
- Gastos = 200€ * 12 meses = 2.400€ / año.
- Ingresos netos anuales = 14.000 – 2.400 = 11.600€ / año.
- Ingresos netos mensuales = 11.600 / 12 = 966,67€ /mes.
- Ratio: 35%*966,67 = **338,33 € / mes.**

Con el ratio de endeudamiento hemos calculado que Hugo puede pagar como máximo una cuota mensual de 338,33 euros. A continuación vamos a ver cuánto es el importe de la cuota mensual que tendríamos con cada entidad:

- La cuota mensual a pagar en la opción dada por la entidad A es de 234,60 euros.
- La cuota mensual a pagar en la opción dada por la entidad B es de 536,55 euros en los primeros 2 años y 175,41 euros para el resto, por lo que la cuota mensual media del préstamo es de: $((536,55 * 24 + 175,41 * 36) / 60) = 319,87$ euros.
- La cuota mensual a pagar en la opción dada por la entidad C es de 243,11 euros.

Vemos que la opción más adecuada es la ofrecida por la entidad A puesto que se paga un total de $(234,60 * 60) = 14.076$ euros de capital más intereses, mientras que en la entidad B Hugo tendría que abonar un total de $(536,55 * 24 + 175,41 * 36) = 19.191,96$ euros y en la opción de la entidad C haría frente a $(243,11 * 60) = 14.586,60$ euros.

Una vez elegida la opción más adecuada de entre las opciones que se poseen (siempre será Hugo quien tenga la última palabra a la hora de la decisión final), se procederá a comunicarlo a la entidad para preparar los documentos de contratación oportunos y poder satisfacer al cliente lo más rápido y eficazmente posible. En este caso la elección ha sido solicitar el préstamo al consumo con la entidad A, el asesor se encargará de avisar a las entidades B y C de que el cliente no se ha decidido por ellas porque ha conseguido una financiación más económica en otra entidad (nunca se debe quedar mal con ninguna entidad puesto que no se sabe cuando se tendrá que volver a recurrir a ella).

Hugo será acompañado a firmar el préstamo por su asesor financiero, este le resolverá cualquier duda que pueda surgir al leer las condiciones del contrato que va a firmar y una vez realizada la operación, abonará al asesor financiero los honorarios pactados anteriormente mediante cualquier medio de pago legal.

3.3.2. Caso práctico: Refinanciación.

El producto bancario denominado “refinanciación” sirve para cambiar el acuerdo alcanzado en un pasado con una/s entidad/es sobre una deuda o un conjunto de deudas ya existentes, y así poder mejorarla por las condiciones que ofrece el mercado en ese momento, ya sea por plazo, importe de cuota periódica u obtención de liquidez.

CASO PRÁCTICO: LORENA Y MANUEL SE CASAN.

Lorena y Manuel llevan 10 años juntos y piensan que ha llegado el momento de dar un paso más en su relación así que han decidido casarse. Al empezar con los preparativos se han dado cuenta que necesitan alrededor de 12.000 euros para todos los gastos que conlleva el enlace.

Manuel heredó un piso hace 11 años que se encontraba libre de cargas, en él piensa residir el futuro matrimonio, este piso ha sido tasado recientemente por la cuantía de 125.000€. Para acondicionarlo a gusto de los dos pidió un préstamo hipotecario hace 2 años de 20.000 euros con motivo de reforma, a fecha de hoy falta por pagar 16.000 euros. Además, Lorena tiene un coche del cual le falta por pagar 5.700 euros.

A la pareja le gustaría reunir todas las deudas en un préstamo hipotecario sobre la vivienda ya hipotecada para hacerse cargo de forma conjunta y conseguir 12.000 euros más para costearse la boda.

CONDICIONES DE LORENA:

- Edad: 27 años.
- Contrato: Autónoma desde abril de 2005.
- Nómina: 1.200€ x 12 pagas.
- Otras obligaciones: Préstamo de coche de 5.700€ de capital pendiente.

CONDICIONES DE MANUEL:

- Edad: 29 años.
- Contrato: Indefinido desde enero de 2002.
- Nómina: 1.050€ x 15 pagas.
- Otras obligaciones: Préstamo para reforma de 16.000€ de capital pendiente.

CONDICIONES DE LA REFINANCIACIÓN:

- Importe de préstamo: 40.000€ ($(5.700 + 16.000 + 12.000 + 4.500^{\wedge}) * 1,04 = 39.728\text{€}$)
- Plazo de amortización: 10 años ($10 * 12 = 120$ cuotas)
- Interés:

Entidad D:
Comisión de apertura: 2%
Int. Inicial 4,5%, primeros 6 meses. Luego IRPH+2%.
Revisión semestral.

Entidad E:
Comisión de apertura: 1%
Int. Fijo 5 primeros años al 5,75%. Luego Euribor+1,5%.
Revisión anual.

[^]Este importe es la suma de gastos varios de la operación como son la tasación, notaría, gestoría, registro y Hacienda.
Nota: los intereses se calculan siempre sobre el principal del préstamo y el mismo número de mensualidades.

En este caso no vamos a realizar ningún esfuerzo en explicar la importancia que supone el porcentaje de la cantidad de préstamo respecto al valor de tasación de la vivienda. El porcentaje de préstamo sobre la vivienda a rehipotecar es del $((40.000 / 125.000) * 100)$ 32%, esto significa que cumple de sobra con las condiciones que puede poner la entidad bancaria para otorgar el préstamo, en el caso que se expone posteriormente titulado "*Caso Práctico: Francisco y Teresa se independizan*", hablaremos más largo y tendido sobre este tema, condición necesaria para cualquier préstamo hipotecario que se da en la actualidad.

Primero que nada, como se ha hecho en el caso anterior, se procederá a validar la información de los clientes, una vez verificada llevaremos la documentación a la entidad correspondiente, sabiendo de antemano el ratio de endeudamiento de la pareja.

Ratio de endeudamiento de Lorena y Manuel de forma conjunta:

- Ingresos = $(1.200€ * 12 \text{ pagas}) + (1.050 * 15 \text{ pagas}) = 30.150€ / \text{año}$.
- Gastos = no existentes puesto que las deudas se van a refinanciar.
- Ingresos netos anuales = 30.150 € /año.
- Ingresos netos mensuales = $30.150 / 12 = 2.512,50 € / \text{mes}$.
- Ratio: $35\% * 2.512,50 = 879,38 € / \text{mes}$.

Observando el ratio de endeudamiento obtenido por la pareja, concluimos que Lorena y Manuel no se pueden endeudar por una cantidad mayor de 879,38 euros al mes. Ahora falta saber si las condiciones propuestas por las diferentes alternativas bancarias se encuentran por debajo del límite establecido con el ratio calculado.

- La cuota mensual a pagar en la opción dada por la entidad D es de 414,55 euros en los primeros 6 meses y 424,26 euros para el resto de meses hasta finalizar el préstamo (estamos suponiendo que cuando llega la revisión semestral vuelve a ser el mismo valor para el índice utilizado, lo mismo supondremos para la alternativa siguiente), por lo que la cuota mensual media del préstamo es de: $((414,55 * 6 + 424,26 * 114) / 120) = 423,77$ euros.
- La cuota mensual a pagar en la opción dada por la entidad E es de 439,08 euros en los primeros 5 años y 395,54 euros para los otros 5 años restantes, por lo que la cuota mensual media del préstamo es de: $((439,08 * 60 + 395,54 * 60) / 120) = 417,31$ euros.

Se puede observar que la alternativa bancaria más cara es la ofrecida por la entidad D puesto que se pagan $(423,77 * 120) 50.852,40$ euros de capital más intereses, añadiendo el 2% de comisión de apertura (2% de 40.000 = 800 euros) viene a ser un total de 51.652,40 euros.

En la entidad E Manuel y Lorena tendrían que hacer frente a $(417,31 * 120) 50.077,20$ euros de préstamo más (1% de 40.000) 400 de la comisión de apertura, es decir, un total de 50.477,20 euros, opción más económica y decisión más lógica; aun así, siendo una diferencia de tan poca cuantía si se valora mensualmente, es necesario conocer las predilecciones y gustos de los clientes ya que puede ser que prefieran pagar 6,46 euros más al mes pero tengan favoritismo con la entidad D por motivos de cercanía, comodidad, simpatía, imagen...

Como ya se ha comentado en el caso anterior a este, cuando Manuel y Lorena hayan elegido la entidad con la que hacer su refinanciación, el asesor deberá informar a la otra de que no ha podido ser esta vez, también tendrá que tramitar la realización de la firma lo más rápido posible y encargarse de que todo vaya según la forma correcta de actuación.

3.3.3. Caso práctico: Reagrupación.

Este tipo de préstamo tiene como objeto reunir todas las deudas para pagar tan solo una cuota en vez de hacer frente a una por cada préstamo que se tiene.

Con la reagrupación se consigue una mayor estabilidad, seguridad y tranquilidad en la situación económica de la familia ya que se hace frente a un solo pago en vez de estar pensando en los diferentes días del mes en que llegará el recibo de cada préstamo.

CASO PRÁCTICO: LA FAMILIA MENDOZA SE ESTÁ AHOGANDO.

La familia Mendoza vive en un barrio de la periferia de Valencia, está compuesta por 3 integrantes: el padre “D. Aurelio”, la madre “Dña. Amparo” y “Alberto”, el hijo de ambos.

D. Aurelio Mendoza es encargado en un taller de automóviles; Dña. Amparo empezó a trabajar hace poco tiempo, era ama de casa hasta que un día se vieron sorprendidos por la crisis que acontece desde mediados de 2007, el taller de su marido había disminuido mucho su producción y ella se asustó, así que encontró trabajo de dependienta a media jornada en la frutería que hay al lado de su casa. Alberto acaba de salir de la universidad, ha estudiado Magisterio y quiere opositar pero conforme están las cosas actualmente y con la competencia que existe sabe que sin el inglés tiene perdidos muchos puntos, por eso ha decidido tomarse un año para aprender el idioma.

Viven en un piso valorado según tasación a fecha actual por 133.000 euros, poseen una hipoteca residual sobre esa casa de 38.450 euros de la que pagan 560 euros al mes, además, Dña. Amparo quería renovar el mobiliario por lo que ha financiado la compra de los muebles del salón con un crédito de 4.000 euros del que pagará 150 euros mensuales a la tienda donde los adquirió, a D. Aurelio le falta por pagar 11.000 euros de una monovolumen que se compró y de la que le cargan 183 euros en su cuenta todos los meses. Por último, han tenido que solicitar una tarjeta de 3.000 euros por la que desembolsaran 100 euros al mes, para poder hacer frente a los costes del viaje de Alberto al extranjero, el cual se va a tomar un año sabático en Londres para conseguir su propósito.

CONDICIONES DE D. AURELIO:

- Edad: 45 años.
- Contrato: Indefinido desde enero de 1991.
- Nómina: 1.320€ x 14 pagas.

CONDICIONES DE Dña. AMPARO:

- Edad: 44 años.
- Contrato: Temporal desde marzo de 2008.
- Nómina: 450€ x 12 pagas.

CONDICIONES DE ALBERTO:

- Edad: 22 años.
- Sin trabajo ni ingresos constantes.
- Le pagan 50 euros a la semana aproximadamente repartiendo publicidad del taller donde trabaja su padre.

CONDICIONES DE LA REAGRUPACIÓN:

- Importe de préstamo: 64.419,94€ ((38.450 + 192,25[^] + 4.000 + 11.000 + 3.000 + 5.300^{^^}) * 1,04 = 64.419,94€)
- Plazo de amortización: 15 años (15 * 12 = 180 cuotas)
- Interés:

Entidad F:	Entidad G:
Comisión de apertura: 0,50%	Comisión de apertura: 1,50%
Int. Inicial 4,75%, primeros 12 meses.	Int. Fijo de 5,05%, hasta la mensualidad 156, luego amortización total del capital pendiente de los 2 años restantes.
Luego Euribor+2,10%.	
Revisión semestral.	

[^] 0'5% de comisión por cancelación anticipada del préstamo hipotecario.

^{^^} Este importe es la suma de gastos varios de la operación como son la tasación, notaría, gestoría, registro y hacienda.

El plazo de amortización es de 15 años puesto que resulta una mensualidad aceptable, cuando la vida del préstamo finalice D. Aurelio y Dña. Amparo tendrán aproximadamente 60 años, edad con la que quedarán libres de cargas para disfrutar de su jubilación. Actualmente las personas se endeudan por más tiempo y se ven sometidas al pago de estas deudas hasta edades muy tardías, incluso existen casos en los que la persona en concreto ha fallecido y la deuda la han tenido que asumir sus descendientes. Estos detalles hay que valorarlos en el presente para que en el futuro no surjan otros aprietos económicos y poder dedicar nuestros pensamientos a cosas más felices e importantes.

Para comenzar con el análisis de resultados, como hemos hecho en los otros ejemplos, vamos a calcular el ratio de endeudamiento de esta familia en su conjunto, en los cálculos no se va a tener en cuenta los ingresos de Alberto puesto que no son demostrables ni constantes.

Ratio de endeudamiento de la familia Mendoza:

- Ingresos = (1.320€ * 14 pagas) + (450*12 pagas) = 23.880 € / año.
- Gastos = no existentes puesto que las deudas se van a reunificar.
- Ingresos netos anuales = 23.880 € /año.
- Ingresos netos mensuales = 23.880 / 12 = 1.990 € /mes.
- Ratio: 35%*1.990 = **696,50 € / mes.**

Al mes, la familia Mendoza hace frente a un pago de 993 euros si sumamos todas las mensualidades expuestas en el enunciado, como podemos comprobar después de realizar los cálculos, esta familia se encuentra sobre endeudada en aproximadamente 300 euros. Con la

reagrupación, se persigue juntar todas las deudas en un solo préstamo y así pagar una letra menor total que la cantidad que se paga sumando cada crédito por separado.

En este caso también hablamos de un préstamo de tipo hipotecario puesto que el importe a solicitar es elevado y se necesita de una garantía hipotecaria para que la entidad financiera apruebe su concesión. Como ha sucedido en el caso anterior, no vamos a estudiar el porcentaje del valor tasación sobre el préstamo puesto que también se encuentra por bajo de lo que se requiere habitualmente, es el 48% por lo que no debería de surgir ningún problema.

- La cuota mensual a pagar en la opción dada por la entidad F es de 501,08 euros el primer año y 479,74 euros para el resto de meses hasta finalizar el préstamo (volvemos a suponer que cuando llega la revisión semestral vuelve a ser el mismo valor), por lo que la cuota mensual media del préstamo es de: $((501,08 * 12 + 479,74 * 168) / 180) = 481,16$ euros.

Con esta entidad bancaria la familia Mendoza tiene que desembolsar una comisión por apertura del 0,5%, en términos absolutos viene a ser la cantidad de 322,10 euros, que junto a $(481,16 * 180)$ 86.608,80 euros dan un total de préstamo, incluyendo capital e intereses, de 86.930,90 euros.

- La cuota mensual a pagar en la opción dada por la entidad G es de 511,11 euros en los primeros 13 años. Según la tabla adjunta en el anexo 10, habiendo calculado la mensualidad mediante el método francés (con el que se están calculando todas las mensualidades puesto que es el más común hoy en día) en el número de cuota 156, la correspondiente al cumplimiento de los 13 años, queda un capital pendiente de 11.644,21 euros. En dicha fecha la familia Mendoza tendrá que hacer frente al desembolso de la citada cantidad para finiquitar el préstamo contraído.

Si eligen esta opción tendrán que hacer frente a un total de $(511,11 * 156 + 11.644,21)$ 91.377,37 euros, que añadiendo la comisión de apertura (1,50% de 64.419,94) de 966,30 euros asciende a un total de 92.343,67 euros.

La diferencia entre la alternativa F y la G es de 5.400 euros aproximadamente, por lo que es lógico pensar que la familia Mendoza seleccionará la entidad bancaria F. No obstante, este caso práctico se ha calculado bajo la premisa de que la revisión semestral de la entidad que ofrece un tipo de interés variable no va a variar, en la realidad, el asesor financiero de Kiron debe explicar que la cuota a pagar en un préstamo a tipo de interés variable siempre va a fluctuar más que el de un tipo de interés fijo (como es el caso de la entidad G) con lo que si la evolución del índice al que se encuentra referenciado, el Euribor en este caso, toma un valor por encima del que ofrece el tipo fijo está situación puede variar, incluso pueden acabar desembolsando una cantidad mayor a la calculada en este ejemplo. Será decisión de los clientes si priman la estabilidad de un préstamo a un tipo de interés fijo o si prefieren seguir un perfil más arriesgado y elegir un préstamo a tipo variable en el que pueden pagar mucho menos o terminar desembolsando una cantidad mayor a la esperada.

A partir de que la familia Mendoza haga su elección, desde la empresa de intermediación financiera Kiron se procederá a realizar los mismos trámites que en cualquier otra operación.

3.3.4. Caso práctico: Compra – Venta.

El préstamo hipotecario comúnmente conocido como “hipoteca” es el producto bancario de financiación por excelencia que se encuentra en un porcentaje elevadísimo de la compra-venta de inmuebles a nivel mundial. La definición de la hipoteca propiamente dicha es la garantía que la persona que solicita el préstamo aporta a la entidad que le presta el dinero necesario para comprar el inmueble que desea, ya sea este mismo el que sirve como garantía u otro/s. Como garantía se refiere al compromiso de devolver el dinero prestado, en caso de no poder hacer frente a la devolución, la entidad procederá a hacer todos los trámites necesarios para subastar ese inmueble y cobrarse la deuda.

Debido al arraigado sentido de la propiedad que tiene los españoles, en la mayoría de las ocasiones se podría decir que muchos lo conciben como un producto de primera necesidad, por ello, es en el que se centran las mayorías de operaciones financieras de Kiron,. Además es el motivo por el que se creó en un primer momento esta sociedad, para dar servicio adicional al cliente que visitaba la inmobiliaria Tecnocasa y tenía que ir al banco a solicitar el dinero para poder comprar la vivienda que le había gustado.

En el caso siguiente se va a suponer que se trata de una compra-venta entre particulares, por eso está incluido en el apartado de la AFI, es decir, que no hay agencias inmobiliarias por medio. En el apartado de AFD se expondrán casos ficticios relacionados con la intermediación inmobiliaria de Tecnocasa.

CASO PRÁCTICO: FRANCISCO Y TERESA SE INDEPENDIZAN.

Francisco y Teresa llevan 8 años juntos y creen que ha llegado la hora de compartir sus vidas, llevan ahorrando 4 años en una cuenta vivienda conjunta para cuando llegase este momento por lo que han conseguido reunir entre ambos una cantidad de 28.000 euros. Han visto un precioso ático de 2 habitaciones en un pueblo cercano a Valencia, donde los dos tienen a sus familiares, amigos y sus respectivos trabajos. Francisco trabaja en una empresa de seguridad desde hace 4 años, es técnico en instalaciones y cobra 1.500 euros al mes, con tres pagas extra de 1.000 euros cada una. Teresa gana 12.000 euros al año como administrativa en una empresa en la que lleva 2 años trabajando. Los dos están contratados de forma indefinida y tienen expectativas de ascenso en un futuro.

El propietario de la vivienda que quieren adquirir se encuentra fuera de la ciudad y lo tiene puesto en venta por motivos personales, no quiere contratar los servicios de ninguna inmobiliaria por lo que Francisco y Teresa tienen que esperar a que vuelva a Valencia para poder visitar el ático de sus sueños. Mientras tanto, han decidido ir mirando el tema de la financiación ya que intuyen que en los tiempos que corren el asunto está bastante difícil.

La pareja recorre varias entidades solicitando un préstamo por valor de 120.000 euros, que es el valor íntegro por el que está en venta la vivienda que desean; aún diciendo que disponen de 28.000 euros de aportación se encuentran con sucesivas negativas, al final una de las entidades les aprueba la concesión del préstamo aportando el 100% de sus ahorros pero ellos no se encuentran del todo convencidos porque les gustaría guardar algo de ese dinero para poder amueblar la casa. Aún barajando la posibilidad anterior deciden llamar a su amigo Borja, que con ayuda de un asesor financiero que le presentaron en la inmobiliaria Tecnocasa pudo comprar un fantástico loft en el casco antiguo de Valencia y con unas condiciones financieras envidiables.

Una vez se ponen en contacto con el asesor que llevo el préstamo de Borja concertan una cita en la oficina de este, llevan toda la documentación que les ha requerido previamente por teléfono. Una vez allí le explican la situación, es decir, lo que les han ofrecido en la entidad, las condiciones laborales, económicas y personales con las que parten, así como la situación, ubicación y estado de la vivienda que les gustaría adquirir.

El asesor, después de escuchar todo lo que le han contado hace una valoración de la situación y saca las primeras conclusiones, antes de presentarlas vamos a recordar las condiciones de cada uno y conocer las que no han sido expuestas:

CONDICIONES DE FRANCISCO:

- Edad: 29 años.
- Contrato: Indefinido desde 2007.
- Nómina: 1.500€ x 12 pagas.
- Pagas extra: 1.000 x 3 pagas.
- Otras obligaciones: ninguna.

CONDICIONES DE TERESA:

- Edad: 26 años.
- Contrato: Indefinida desde 2009.
- Nómina: 1.000€ x 12 pagas.
- Otras obligaciones: Préstamo personal para una moto de 2300 euros de capital pendiente. Paga 130 euros al mes.

VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LA PAREJA PARA LA OBTENCIÓN DEL PRÉSTAMO HIPOTECARIO:

- **Ventaja:** La edad de ambos hace que se pueda solicitar un préstamo de amortización relativamente largo, con lo que se rebaja la cuota mensual a pagar.
- **Ventaja:** Disponen de dinero para aportar como entrada a la vivienda y/o hacer frente a los gastos derivados del préstamo.
- **Inconveniente:** no quieren aportar el 100% del dinero ahorrado a la compra de la vivienda puesto que de ahí quieren costear los muebles.
- **Inconveniente:** no disponen de otras garantías que les puedan avalar, las más próximas serían las viviendas de sus padres pero por ambas partes aún quedan préstamos por pagar.
- **Inconveniente:** en los tiempos que corren tener contrato indefinido es una ventaja pero según en qué sector se trabaje, Teresa es administrativa en el sector de la construcción, el cual no está pasando por su mejor momento, por lo que para una entidad financiera es un riesgo añadido.

Sabiendo toda la información expuesta en los cuadros anteriores el asesor Kiron pasa a calcular el ratio de endeudamiento común de la pareja:

- Ingresos = $(1.500€ * 12 \text{ pagas} + 1.000€ * 3 \text{ pagas}) + 12.000 = 33.000 € / \text{año}.$
- Gastos = $130 * 12 = 1.560 € / \text{mes}.$
- Ingresos netos anuales = $31.440 € / \text{año}.$
- Ingresos netos mensuales = $31.440 / 12 = 2.620 € / \text{mes}.$
- Ratio: $35% * 2.620 = 917 € / \text{mes}.$

Una vez explicadas todas las condiciones pertinentes y la forma de trabajar del asesor, deciden contratar los servicios de Kiron, firmando la hoja de encargo correspondiente. El mismo día le dan el número de teléfono del vendedor de la vivienda, así el asesor puede ponerse en contacto con él, explicándole quien es y obteniendo la información necesaria sobre las características del piso para solicitar una pre-tasación a alguna sociedad de tasaciones de confianza y así hacerse una idea del precio de partida para calcular el importe del préstamo a solicitar. Todo ello es necesario puesto que en la actualidad cualquier entidad bancaria generalmente financia por debajo del 80% del precio de tasación o escrituración (el menor de los dos valores) en caso de adquisición de una vivienda habitual.

Hay que tener en cuenta que en este caso el valor de escrituración es el valor de compraventa fijado por el vendedor (120.000 euros), vamos a suponer que el valor que le dan al asesor en la pre-tasación es de 133.134 euros (suele suceder que el de tasación siempre es mayor que el precio de venta), por lo que:

- 80% valor de escrituración = $120.000 * 0,80 = 96.000 €.$
- 80% valor de tasación = $133.134 * 0,80 = 106.507,20 €.$

El asesor financiero comienza a darle forma a la operación, antes de empezar la presentación en las entidades que cree que aportaran mejores condiciones para la pareja, hace un desglose de gastos y un exhaustivo estudio para saber cuánto será necesario aportar de los 28.000 euros de los que disponen, sin necesidad de que sea todo y que puedan quedarse con parte para la compra de los muebles. Conociendo a sus contactos, sabe que la mayoría optará por basarse en el 80% del precio de escrituración puesto que es el menor de los dos valores calculados, aunque también sabe que dependiendo del perfil del cliente este porcentaje puede sufrir variaciones en según qué entidad (el perfil de los clientes podría estar mejor, ser funcionarios por ejemplo, que siempre aporta mayor seguridad en el pago. Dentro de lo que cabe, los contratos y los ingresos que obtienen en común no están nada mal para lo que se ve en la actualidad).

El siguiente paso es presentar el expediente en las siguientes entidades (las cuales se sabe de antemano que se tiene aproximadamente un 90% de posibilidades de aprobación), con las características que se exponen a continuación:

CONDICIONES DEL PRÉSTAMO HIPOTECARIO:

- **Gastos de compraventa** (vamos a suponer que independientemente de la entidad estos siempre serán los mismos): Notaría (300€), Gestoría (220€), Tasación (450€), Impuesto de Transmisiones Patrimoniales (7% de 120.000=8.400€) y Registro (150€). **TOTAL = 9.520 euros.**
- **Gastos de préstamo hipotecario** (vamos a suponer lo mismo que en el anterior menos en el impuesto de AJD y los honorarios de Kiron que variará según el importe del préstamo final): Notaría (300€), Gestoría (220€), Impuesto de Actos Jurídicos Documentados (1% del capital del préstamo), Registro (150€) y Honorarios (4% del capital del préstamo). **TOTAL = 670€ + x €.** siendo "x" la suma de los porcentajes que faltan por calcular.

ENTIDAD H:	ENTIDAD I:	ENTIDAD J:
80% precio escrituración.	80% precio tasación.	90% precio tasación.
Plazo: 35 años.	Plazo: 30 años.	Plazo: 30 años.
Comisión de apertura: 0,50%	Comisión de apertura: 1%	Comisión de apertura: 0,7%
Int. Inicial 4,35%, primeros 12 meses. Luego Euribor+2,60%.	Int. Inicial 6%, durante los primeros 5 años. Luego Euribor+1,60%.	Int. Inicial 5,20%, primeros 12 meses. Luego IRPH+2,50%.
Revisión semestral.	Revisión anual.	Revisión anual.

Nota: en los puntos básicos sumados al índice correspondiente se sobreentiende que ya están incluidas las rebajas por las vinculaciones oportunas.

Para saber qué entidad conviene más vamos a realizar los cálculos una a una del préstamo que otorgarían, la aportación que se debería hacer en ese caso y los gastos totales en los que se incurriría en caso de elegir cada una de ellas.

▪ *ENTIDAD H:*

- ♦ Otorgaría 96.000€ de préstamo (80% de 120.000), faltarían 24.000€ para alcanzar el precio de compra.
- ♦ Los gastos ascenderían a 20.750€ (9.520 + 670 + 7% de 96.000 + 4% de 96.000)
- ♦ Comisión de apertura = 480€ (0,5% de 96.000)
- ♦ Tendrían que aportar 45.230€ (20.750 + 480 + 24.000).

Debido a que en esta opción deben aportar 17.230€ más de lo que tienen ahorrado vamos a descartarla, aunque nunca se debe dar un “NO” drástico a la entidad puesto que la situación puede cambiar de repente, como por ejemplo, apareciendo más dinero porque se lo hayan prestado algún familiar, o aportando otro inmueble en forma de una doble garantía para el banco.

En este caso no cabe hacer el cálculo oportuno para saber la cuota mensual a pagar, puesto que salga la que salga se ha descartado por otros motivos.

▪ *ENTIDAD I:*

- ♦ Otorgaría 106.507€ de préstamo (80% de 133.134), faltarían 13.493€ para alcanzar el precio de compra.
- ♦ Los gastos ascenderían a 21.905,77€ (9.520 + 670 + 7% de 106.507 + 4% de 106.507)
- ♦ Comisión de apertura = 1.065,07€ (1% de 106.507)
- ♦ Tendrían que aportar 36.463,84€.

En este caso, aunque en menor medida, nos seguimos pasando del presupuesto del que se dispone para hacer frente a la aportación a realizar, por lo que como ocurre con la entidad anterior, no se da el caso de seguir calculando la mensualidad que se debería pagar.

▪ *ENTIDAD J:*

- ♦ Otorgaría 119.820,60€ de préstamo (90% de 133.134), faltarían 179,40€ para alcanzar el precio de compra.
- ♦ Los gastos ascenderían a 23.370,27€ (9.520 + 670 + 7% de 119.820,60 + 4% de 119.820,60)
- ♦ Comisión de apertura = 838,74€ (0,7% de 119.820,60)
- ♦ Tendrían que aportar 24.388,41€.

Con la entidad J vemos que después de hacer frente a todos los gastos necesarios para la concesión del préstamo hipotecario y por tanto de la vivienda deseada, aun sobran 3.611,59 euros de los 28.000 disponibles en la cuenta vivienda para poder destinarlos a la compra de los muebles como ellos querían.

A estas alturas se debe quedar con los clientes para explicarles el punto de situación y las posibilidades existentes, así como recordarles que si cambiara algún aspecto tanto laboral como económico o personal no duden en comunicarlo puesto que, por ejemplo, un aumento del patrimonio puede hacer que la opción elegida pase a un segundo plano situándose otra por delante al resultar una cuota más atractiva...

Suponiendo que esto no ha sucedido, vamos a calcular la cuota resultante para la elección tomada:

- El plazo de amortización es de 30 años (360 mensualidades)
- El interés inicial es de 5,20% las primeras 12 mensualidades con lo que saldría una cuota a pagar de 603,04 euros.
- A partir de la decimotercera cuota y suponiendo que el IRPH va a ser del 3% el resto de vida del préstamo (como se ha fijado al comienzo de este bloque) el interés resultante sería del $3\% + 2,50\% = 5,50\%$. La cuota resultante es de 623,55 euros.

Ambas cuotas se encuentran por bajo del ratio de endeudamiento común, por lo que es factible que puedan pagarlas. No existe motivo alguno, salvo por decisión de los propios clientes, de que la concesión de este préstamo hipotecario no sea favorable.

En caso de que acepten firmarlo, al final de la vida del préstamo Francisco y Teresa habrán hecho frente a un total de 248.620,29 euros ($24.388,41 + 603,04 \cdot 12 + 623,55 \cdot 348$) por la compra de una vivienda que en su día tenía un valor de 120.000 euros.

En este caso no se han tenido en cuenta varias comisiones, como por ejemplo la más común que sería la de amortización anticipada total y/o parcial. Si se tuviesen presentes, lo único a tener en cuenta es que al realizar una de estas aportaciones habría que pagar un porcentaje sobre el capital pendiente del préstamo en ese momento. Si se llevará a cabo la amortización anticipada parcial, aunque se tenga que hacer frente a la comisión correspondiente, las características del préstamo cambiarían a mejor, puede que se tuviera que volver a calcular la cuota mensual puesto que esta se vería reducida o que la mensualidad se quedara igual pero se reduzca el tiempo de amortización del préstamo.

3.3.4.1. Planes de ayuda a la Vivienda.

Una vez realizada la escritura ante notario de la compra – venta del inmueble y si se reúnen los requisitos necesarios exigidos por las administraciones públicas pertinentes, se está en el derecho de solicitar ciertas ayudas que proporciona tanto el Estado desde el Ministerio de

Vivienda como la Comunidad Autónoma a la que se pertenece (siempre y cuando se haya firmado el préstamo hipotecario con una entidad financiera que tenga convenio con el Ministerio de Vivienda para poder conceder la parte correspondiente de dichas ayudas).

La solicitud de estas ayudas son un servicio financiero post-venta (y por tanto se explica más detalladamente en el punto dedicado a este tema dentro del apartado de “Servicios añadidos a clientes Post – Venta”) que ofrece Kiron, lo cual no quiere decir que vayan a ser concedidas con total seguridad, sino que se hará todo lo posible para que así sea.

En el supuesto de Francisco y Teresa, una vez obtenida la propiedad de la vivienda se les informa de la posibilidad de obtención de las citadas ayudas. En este caso se les puede informar de dos tipos diferentes, incompatibles entre ellas, por lo que deben ser los mismos clientes los que elijan por cual decantarse, teniendo siempre en cuenta sus derechos y obligaciones, así como los requisitos exigidos para la obtención de cada una y los límites establecidos por la administración, por ejemplo, la condición indispensable de que no pueden vender la vivienda en un plazo de 10 años o deberán devolver la totalidad del dinero percibido.

Por una parte pueden solicitar la ayuda a la compra de la vivienda, la cual hasta finales de 2010 se estuvo percibiendo, denegándose después por falta de presupuesto (Cincodias.com, 2010).

Esta ayuda se compone de tres líneas de financiación:

- La subsidiación de la cuota del préstamo convenido (parte del préstamo obtenido es subvencionado por el estado con unas condiciones generalmente más ventajosas que las propias del préstamo firmado inicialmente).
- La ayuda estatal directa a la entrada (porcentaje sobre el importe total del préstamo que el estado ingresa directamente en la cuenta bancaria de los beneficiarios).
- El cheque de acceso a la vivienda de la Generalitat Valenciana (porcentaje sobre el importe total del préstamo que la Generalitat ingresa directamente en la cuenta bancaria de los beneficiarios una vez se hayan aprobado las dos ayudas anteriores).

Por otra parte pueden solicitar la ayuda por la rehabilitación de la vivienda, esta ayuda tiene dos líneas de financiación, la que proporciona el Estado y la que otorga la Generalitat Valenciana. Ambas exigen los mismos requisitos y proporcionan el mismo porcentaje de ayuda (25% sobre el presupuesto de las obras) pero con límites distintos (2.500 euros el estado y 3.400 euros la Generalitat), suponiendo siempre que hablamos de forma general ya que existen casos en los que los límites son mayores como por ejemplo para personas con algún tipo de discapacidad o ancianas.

Para obtener las ayudas de rehabilitación de la vivienda no vale cualquier tipo de reforma, se concederán en los casos que dicha rehabilitación suponga mejoras en sanidad, medio

ambiente, seguridad o ahorro energético, es decir, que la obra realizada suponga una mejora básica para la persona, la comunidad o el medio ambiente.

La obtención de ambos tipos de ayuda requiere de unos trámites, recopilación de información, entrega de documentación, desplazamientos a órganos competentes, inversión de tiempo, control y exhaustivo seguimiento. En esto es en lo que Kiron basa su servicio post venta, en hacer que Francisco y Teresa pierdan el menor tiempo posible y queden complacidos obteniendo unos resultados positivos dentro de lo posible.

3.4. Asesoría Financiera Dependiente.

La AFD conlleva la prestación de los mismos servicios que la Independiente pero con clientes vinculados a las agencias inmobiliarias Tecnocasa. Por este motivo es por el que se llama Asesoría Financiera Dependiente, porque conseguir al cliente depende, valga la redundancia, de que el asesor Kiron lo conozca mediante sus compañeros de las agencias Tecnocasa o de la base de datos de la que disponen.

En este tipo de asesoría el agente financiero se encuentra mucho más vinculado en la operación, desde el principio de la gestión inmobiliaria conoce al cliente, va a las citas tanto de adquisición como de venta junto al agente inmobiliario, conoce las prioridades de cada individuo y orienta sobre cualquier tipo de duda que pueda surgir. Esto no pasa en la AFI, el cliente ya acude al asesor financiero con las ideas más claras o con el inmueble que quiere adquirir en mente; es este caso acuden ellos por la necesidad de financiación a Kiron, no es el agente el que se da a conocer desde un principio como ocurre en la asesoría que se expone en este apartado.

3.4.1. Caso práctico: Desarrollo de la operativa para un Vendedor.

El verdadero vendedor de un inmueble es aquel que lo hace por necesidad, sea cual sea. Hay cantidad de personas que en el transcurso de su vida piensan en vender alguna de sus propiedades pero pueden resultar muy exigentes en lo que concierne al precio de transmisión, los honorarios a pagar en caso de que deje la gestión en manos de profesionales u otro motivo cualquiera. Las personas que hemos descrito en las líneas anteriores se auto llaman vendedores pero no pueden catalogarse como tal puesto que difícilmente lograrán el objetivo que persiguen.

Un buen vendedor tiene que ser consciente de la existencia de la ley de “oferta y demanda”, debe ser consecuente con el momento económico que vive la población en su entorno, del precio real de mercado que tiene su inmueble y de la forma más rápida de poder ejecutar la transmisión que desea. No debe regalar el inmueble del que es propietario pero si saber que en ciertas épocas (como la que se vive actualmente) es muy difícil percibir la misma cantidad

por la que él compró. En el párrafo anterior hablábamos de tener “necesidad”, esto no implica solo que precise el dinero urgentemente, pueden darse otros motivos por los que exista necesidad y nos encontremos ante un buen vendedor, puede ser el caso de:

- personas que vayan a mudarse y quieren prescindir de los gastos que conlleva un piso vacío o alquilado,
- personas que quieran realizar un cambio de casa porque ha aumentado la familia y la actual vivienda se les quede pequeña,
- parejas que fracasan y quieren prescindir de cualquier nexo de unión,
- un inmueble en herencia el cual no reporta más que gastos...

Existen infinidad de motivos por los que un cliente vendedor decide serlo.

CASO PRÁCTICO: LA HERENCIA DE LOS HERMANOS BARBERÁ.

Los Barberá son dos hermanos que heredaron un piso a partes iguales cuando falleció su madre hace 3 años. Cada uno vive en una ciudad diferente:

- Jesús Barberá es el mayor de los dos, a sus 40 años reside en Marbella junto a su mujer y sus dos hijas de 8 y 12 años. Se mudó a esta ciudad andaluza por temas laborales y conoció a la que hoy es su esposa, este motivo hizo que se quedara definitivamente allí montando su propia empresa de alquiler de automóviles de lujo.
- Víctor Barberá tiene 31 años, siempre ha sido un chico muy estudioso, a lo largo de su vida ha hecho varios viajes al extranjero en busca de conocimientos y aventura. Hace un año que reside en Roma, le ofrecieron un puesto de creativo en una agencia de publicidad y aunque él sabe que es un trabajo temporal decidió quedarse allí y vivir la experiencia. Víctor no tiene pareja ni hijos por lo que aún no le ha llegado la hora de preocuparse por su estabilidad geográfica.

Ambos hermanos heredaron el piso donde residían sus padres (Herencia que se supone ya inscrita en el Registro de la Propiedad por lo que no vamos a ahondar en el tema, explicación de este trámite en el Anexo 11), la vivienda se encuentra desocupada en la actualidad, está en Valencia, en una zona cercana a las universidades más importantes de la ciudad. Tanto Víctor como Jesús se hacen cargo a partes iguales de los gastos que conlleva la posesión de este inmueble tales como: los costes de la comunidad, las derramas que hubiesen, los suministros mínimos, los impuestos pertinentes... por lo que han decidido que aunque no les haga extremada falta van a sacarle algún provecho económico a ese inmueble o por lo menos a dejar de incurrir en gastos por la posesión del mismo.

Los hermanos Barberá han decidido dejar la gestión, sea cual sea, a una agencia inmobiliaria bajo exclusiva, en este caso a Tecnocasa, puesto que la lejanía geográfica de sus respectivas residencias al piso es considerable y deben tener una agencia de confianza donde dejar las llaves sin que estas pasen de mano en mano.

El día que deciden encontrarse en Valencia para finiquitar esta gestión acuden a la inmobiliaria Tecnocasa más cercana a la vivienda. Son atendidos por dos personas, el agente inmobiliario y el asesor financiero de la oficina.

Una vez reunidos las cuatro personas comienzan las negociaciones, las preguntas y las respuestas, en definitiva, la contratación.

3.4.1.1. ¿Vender o alquilar?

Los hermanos Barberá están indecisos en si vender o alquilar la vivienda heredada de sus padres, por una parte quieren despreocuparse por completo de los gastos que conlleva pero por otra les da pena desprenderse tan drásticamente del que fue su hogar en la infancia. Como en los sentimientos nadie manda, deciden ser racionales y tomar la decisión que mayor beneficio les reporte dejando de lado las emociones.

A continuación vamos a simular la posible conversación mantenida en esta reunión, de esta forma se explica los aspectos principales a tener en cuenta y la función de cada agente, todo de una forma más dinámica:

- ***Jesús Barberá:** la verdad que mi hermano y yo nos encontramos en una situación bastante compleja, en principio no queremos deshacernos del piso pero sabemos que algo tenemos que hacer si nos queremos despreocupar de los gastos que conlleva.*
- ***Agente inmobiliario Tecnocasa:** eso es decisión suya, no obstante nuestra labor es asesorarles para que tomen la decisión más ventajosa para ustedes.*
- ***Asesor financiero Kiron:** hay varios aspectos a tener en cuenta, antes de tomar una decisión tan importante deberían conocer todas las ventajas e inconvenientes de ambas posibilidades.*
- ***Víctor Barberá:** primero que nada nos gustaría saber los honorarios que cobran y el tiempo de transcurso hasta que se termina la gestión, tanto si decidimos alquilar como si optamos por vender.*
- ***Agente inmobiliario Tecnocasa:** los honorarios que cobramos dependen del valor final que se le haya dado a la vivienda en el momento de ejecutar la venta o alquiler, en el primer caso es el 6% más IVA del precio por el que se venda la vivienda, mientras que en el caso de alquilar nosotros cobraríamos el equivalente a una mensualidad, siendo así tan solo la primera vez. En caso de que se fuese ese inquilino y lo siguiéramos gestionando nosotros, este pago desaparecería puesto que a partir de ese momento solo le cobraríamos a la persona que desea arrendar la vivienda. Con respecto al tiempo de cuanto tardaremos en vender o alquilar el piso no puedo decírselo de forma exacta, tan solo explicarles que eso dependerá del valor pactado entre ustedes y la agencia, cuanto más cercano se encuentre este precio al valor del mercado actual mayor rapidez obtendrá, cabe decir que si lo ponemos a un valor inferior al de mercado, teniendo*

- siempre presente el valor mínimo legal, aún se tardará menos puesto que toda la demanda querrá conocer antes su piso que el de la competencia.
- **Víctor Barberá:** ¿y cuál cree que es el valor del piso? Supongo que se habrá hecho ya una idea habiéndolo visitado y conociendo la zona como la conoce.
 - **Agente inmobiliario Tecnocasa:** partiendo del precio medio del metro cuadrado de la zona y las características de la vivienda pienso que un valor aconsejable para alquilar sería una mensualidad de 500 euros, sepa que está muy bien ubicado, existen muchos estudiantes que buscan por esta zona debido a la proximidad a las instalaciones universitarias, además el piso está en buenas condiciones para poder habitar sin necesidad de reforma. En el caso de que lo quisieran amueblar este precio podríamos aumentarlo un poco ya que la mayoría de demanda de la zona, como les he comentado, son estudiantes, los cuales no se preocupan tanto de si es bonito o no, tan solo buscan un lugar donde dormir y estudiar entre semana.
 - **Asesor financiero Kiron:** para poder tomar una decisión y hacernos una idea aproximada vamos a dejarlo en 500 euros, ya que si empezamos a suponer podemos pensar en un mayor valor de renta pero también tendremos que tener presente el gasto en el que incurrirán para amueblarlo, al final puede que salga cuenta con paga como se suele decir.
 - **Víctor Barberá:** me parece bien, supondremos 500 entonces.
 - **Agente inmobiliario Tecnocasa:** en el caso de venta yo les diría de comenzar con un precio de 130.000 euros, es un 5% más elevado de lo que pienso que en principio es el precio correcto, pero así podemos jugar con este porcentaje a la hora de hacerle una rebaja al comprador, a tiempo de bajar el precio siempre estamos, en el caso de que no se consigan las citas de ventas deseadas en un corto periodo de tiempo les avisaríamos de que existe necesidad de rebajarlo.
 - **Jesús Barberá:** por ahora a mi me parece perfecto todo lo que estamos hablando, pero ¿y si pasa el tiempo y no consiguen obtener resultados?
 - **Agente inmobiliario Tecnocasa:** para ello se firma la nota de encargo, en este documento pactamos un periodo y si en el transcurso del mismo no hemos conseguido el fin perseguido ustedes tiene la decisión de renovar nuestros servicios o dejar de ser nuestros clientes, también se comprometen a no venderlo por su cuenta ni por mediación de otra agencia ya que trabajamos bajo exclusiva. De todos modos no se preocupe porque esto no ocurrirá, si nos comprometemos a vendérselo en ese periodo y a ese precio es porque sabemos que vamos a realizar nuestro trabajo ya que para nosotros supone un coste en personal, publicidad, tiempo, etc. Y no cobramos hasta que se realiza por fin la venta o el arrendamiento.
 - **Víctor Barberá:** pero Jesús, entonces... ¿Qué hacemos? ¿Vendemos o alquilamos?
 - **Jesús Barberá:** sigo sin saber que hacer...
 - **Asesor financiero Kiron:** si me permiten, vamos a realizar unos cálculos rápidos de lo que supone cada opción, a lo mejor así podemos salir de dudas. En el caso de alquilar percibirían unos ingresos de 500 euros al mes, que dividido entre los dos sería 250 euros para cada uno, 3.000 euros al año (250*12). Suponiendo que los gastos de comunidad son aproximadamente 100 euros al trimestre, el Impuesto anual de bienes inmuebles es de 180 euros, es decir, 90 euros cada uno.

También deberíamos provisionar unos 600 euros anuales para posibles derramas de la comunidad y otros gastos de la vivienda, esto hace un total anual de $(100*4+180+600=1.180)$ $(1.180/2)$ 590 euros por cada uno, esto quiere decir que más o menos percibirían un total de $(3.000-590)$ 2.410 euros de beneficio al año.

- **Jesús Barberá:** ¿y en caso de vender?
- **Asesor financiero Kiron:** en caso de que elijan vender habría que descontar del precio final de venta el pago del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos, del cual suele hacerse cargo generalmente la parte vendedora, también habría que descontar los honorarios de Tecnocasa y este resultado dividido entre los dos es del beneficio que dispondrían, para ser más exactos vamos a suponer que el pago del impuesto es de 300 euros y que los honorarios son $(130.000*6\%)$ 7.800, dejando de lado el IVA, por lo que al final cada uno ganaría con la venta un total de $(130.000-7.800-300=121.900)$ $(121.900/2)$ 60.950 euros. Si dividimos los 60.950 euros que ganarían con la venta entre los 2.410 euros de beneficio anual que obtendrían por arrendarlo, vemos que necesitarían $(60.950/2.410=25,29)$ 25 años aproximadamente para reunir con el alquiler el valor que les darían en la venta, todo esto bajo el supuesto que no existe variación por el IPC en el valor del arrendamiento y demás costes añadidos. Una vez calculado esto ustedes son los que tienen que decidir si les conviene o no. Tampoco hemos descontado los gastos de la compraventa que según ley deberían pagar ustedes, tales como los gastos de notaría, gestoría y los del registro de la propiedad, pero es que habitualmente con Tecnocasa se suele pactar que estos corran a cargo de la parte compradora.
- **Jesús Barberá:** pues a mí me parece que la decisión acertada sería vender, tengo 40 años y para conseguir ese dinero tendría que esperar hasta la edad de mi jubilación más o menos, la verdad que prefiero tenerlo antes para poder disfrutarlo con mis hijas y mi mujer.
- **Víctor Barberá:** yo creo que también prefiero tenerlo ya, podría invertir ese dinero en comprarme el adosado que siempre he querido.
- **Agente inmobiliario Tecnocasa:** parece que lo van teniendo más claro, aún así les aconsejaría que tratásemos antes todos los aspectos para que no quede ningún fleco suelto o no surjan dudas y arrepentimientos en un futuro.
- **Asesor financiero Kiron:** mi compañero tiene razón, mejor dejar todo claro ahora y que luego no aparezcan sorpresas de última hora...

Aunque en este caso el asesor financiero no vaya a prestar un servicio directo a ninguno de los dos hermanos ha hecho bien en estar presente durante la reunión de adquisición. Ha resuelto diferentes dudas, ha demostrado su profesionalidad y se ha podido ganar la confianza de ambos, los cuales en un futuro pueden requerir de sus conocimientos y habilidades para cualquier tema financiero como puede ser la adquisición de una vivienda por parte de Víctor si decide volver a su ciudad natal o un préstamo para que Jesús pueda hacer crecer su flota de vehículos de lujo, entre otros muchos casos.

Por lo comentado anteriormente, cabe mencionar que la función del intermediario financiero Kiron no siempre se ve remunerada en el momento. Un buen asesor, además de ejercer su

actividad, tiene que sembrar en el presente para recoger en el futuro, con este dicho se puede definir lo que ha ocurrido en el caso de “La herencia de los hermanos Barberá”. Además, ha ayudado a que la inmobiliaria adquiera ese inmueble en su cartera, logrará conocer a futuros clientes que para adquirirlo puede que necesiten financiación.

3.4.1.2. Aspectos Financieros.

Los aspectos financieros a tener en cuenta por el vendedor o arrendador de un inmueble son los que se han mencionado en el diálogo anterior. Vamos a recordarlos a continuación:

“en caso de que eligieran vender habría que descontar del precio final de venta el pago del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos, del cual suele hacerse cargo generalmente la parte vendedora, también habría que descontar los honorarios de Tecnocasa y de este resultado dividido entre los dos es del beneficio que dispondrían, para ser más exactos vamos a suponer que el pago del impuesto es de 300 euros y que los honorarios son $(130.000 \cdot 6\%)$ 7.800, dejando de lado el IVA, por lo que al final cada uno ganaría con la venta un total de $(130.000 - 7.800 - 300 = 121.900)$ $(121.900/2)$ 60.950 euros. Si dividimos los 60.950 euros que ganarían con la venta entre los 2.410 euros de beneficio anual que obtendrían por arrendarlo, vemos que necesitarían $(60.950/2.410 = 25,29)$ 25 años aproximadamente para reunir con el alquiler el valor que les darían en la venta.”

Otro aspecto financiero a tener en cuenta es que hacer con la ganancia obtenida, existe la posibilidad de invertirla para que genere una rentabilidad periódica, aportarla a otra compra o negocio, o simplemente guardarla para posibles gastos futuros o saldar alguna deuda pendiente.

3.4.1.3. Aspectos Legales.

Antes de ejecutar la venta se debe tener bien atado cualquier cabo relacionado con la legalidad, en este caso se debe haber inscrito la herencia ante notario, no debe existir ningún embargo sobre la vivienda y deben estar saldados y efectuados cualquier deuda o recibo relacionado con la comunidad de vecinos y/o hacienda.

3.4.1.4. Aspectos Fiscales.

Además de la ganancia económica en el presente, habrá que tener en cuenta las posibles repercusiones a la hora de realizar la correspondiente declaración de la renta puesto que en la misma hay un apartado correspondiente a la ganancia generada por transmisiones patrimoniales.

Según en qué se invierta la ganancia también hay que mencionarlo en la declaración, por ejemplo, si se ha depositado en un plazo fijo no requiere de alusión pero si ha sido para

aportarlo a la compra de otro inmueble hay que tenerlo presente para futuras posibles deducciones.

3.4.2. Caso práctico: Desarrollo de la operativa para un Comprador.

Al igual que ocurre con el vendedor, el comprador no es el que se autoproclama como tal, para ser un comprador real se deben reunir unas características que hagan de este inconfundible, hay que poder diferenciarlo de la persona curiosa o el indeciso que nunca tomará la decisión final.

En un cliente comprador debe reconocerse un deseo o una necesidad real de adquirir el servicio o producto. Además de ese deseo o necesidad también tiene que reunir los requisitos para poder hacer frente al desembolso que supone dicha adquisición.

Si centramos nuestra explicación de “cliente comprador” en la materia que estamos estudiando, podemos decir que el cliente comprador es el que tiene necesidad de comprar un inmueble por el motivo que sea, si ahondamos más para diferenciar a nuestro cliente del que tiene el dinero para poder pagar al contado, diremos que es el que tiene tanto necesidad de adquirir un inmueble como de obtener la financiación para poderlo costear.

Una vez el profesional sabe que está frente a un cliente comprador comienza la búsqueda del producto que puede satisfacerle, se deben tener en cuenta todos los factores que puedan influir en el comportamiento del comprador, factores como los culturales, personales, sociales, económicos... para que finalmente el cliente seleccione la alternativa que más se ajuste y así poder efectuar la compra.

CASO PRÁCTICO: EL NEGOCIO DE LIDIA SE EXPANDE.

Lidia Varea tiene 27 años y lleva desde los 18 trabajando como estetician. Su régimen laboral siempre ha sido el de autónoma (a pequeña escala), alquilando un cuartito en una peluquería o contratada en algún que otro gabinete. Cree que ha llegado el momento de crecer, montarse su propio gabinete estético y contratar en un medio plazo a varios empleados que le ayuden con el negocio. Dispone de clientela suficiente, algunos ahorros y mucha ilusión.

Lo primero que piensa Lidia es en la ubicación del local donde quiere instalarse, después de mucho cavilar a decidido quedarse en el barrio donde lleva ya más de 5 años trabajando. La mayoría de sus clientes son de allí, además ya es conocida y demandada.

Comienza la búsqueda del local por los principales portales de internet pero le quita mucho tiempo, además muchos de los locales que se anuncian están sobrevalorados o ya no están disponibles. Al final decide acercarse a la inmobiliaria Tecnocasa de la zona, les comenta lo que está buscando, las características que debe reunir el local y la cantidad máxima que está dispuesta a pagar.

3.4.2.1. ¿Comprar o alquilar?

La primera idea de Lidia es alquilar el local, no obstante quiere consejo de un profesional ya que tiene entendido que últimamente la mensualidad de un préstamo y la de un alquiler es muy similar.

A continuación, como se ha hecho en el apartado anterior basado en el cliente vendedor, vamos a simular la posible conversación mantenida en esta reunión:

- *Agente inmobiliario Tecnocasa: buenas tardes Lidia, te presento al asesor financiero de Kiron. Como te comenté ayer es la persona que puede ayudarte a decidir cuál es mejor opción, alquilar o comprar.*
- *Asesor financiero Kiron: hola Lidia, me ha comentado mi compañero que tienes alguna que otra duda sobre cuál puede ser la mejor elección, todo es cuestión de números y de tus preferencias.*
- *Lidia Varea: Estoy hecha un lío, en principio quería alquilar un local pero hablé con mis amigos y me dijeron que con los precios tan bajos que hay ahora no sea tonta y compre, igual en un futuro quiero hacerlo y me arrepiento porque los precios han vuelto a subir. Yo prefiero que sea mío lo que pasa que esa opción la veía imposible y me asusta mucho, además con el dinero ahorrado que tengo seguramente que no me llegue ni para la mitad.*
- *Asesor financiero Kiron: no pienses que la única opción es comprar al contado y quedarte sin dinero en la cuenta, también se puede barajar la opción de solicitar un préstamo. Puedes tomártelo como un pago de alquiler al banco durante unos años, cuando haya pasado ese tiempo será tuyo.*
- *Lidia Varea: pero yo no quiero otra hipoteca, es decir, tengo un piso a medias con mi novio que nos compramos hace 4 años y aún nos falta mucho por pagar, además, a mi familia no la quiero involucrar con temas de avales.*
- *Asesor financiero Kiron: tranquila, primero vamos a ver las opciones que hay y lo que estas dispuesta a pagar, así veremos si se puede acceder a la compra. Si vemos que en este sentido vale la pena alquilar pues ya habrás dado con tu respuesta.*
- *Agente inmobiliario Tecnocasa: a ella le ha gustado el local que tenemos en la avenida, en el número 10. La propietaria pide 500 euros al mes, pero no solo es eso, necesita de una pequeña reforma para adecuarlo a la actividad. Ese es un coste adicional al que ella va a tener que hacer frente puesto que aunque la propietaria le de unos meses de carencia el importe de la reforma será mucho mayor. El contrato sería de 5 años, prorrogables si ambas partes están de acuerdo.*
- *Lidia Varea: ya he pedido presupuesto para la reforma y me sale por unos 8.000 euros, contando con el mobiliario y todo lo demás.*

- **Agente inmobiliario Tecnocasa:** tenemos otro local un poco más arriba de esa misma avenida, es el número 24, este está en venta por 30.000 euros, tiene 20 metros cuadrados menos pero ya está toda la instalación hecha porque antes había una peluquería con estética. Pintar y el mobiliario son gastos que hay que tener igual pero de lo restante ya no tendrás que preocuparte, personalmente pienso que con invertir unos 5.000 euros sería suficiente.
- **Asesor financiero Kiron:** vamos a verlo y si también te gusta vemos cual será la mejor opción.

3.4.2.2. Aspectos Financieros.

Después de visitar el local...

- **Asesor financiero Kiron:** ya que este también te ha gustado, si te parece, vamos a calcular el coste de cada uno a corto y largo plazo, así veremos cuál es la mejor opción desde una perspectiva económica.
- **Lidia Varea:** vale. Tened en cuenta que ya dispongo de 8.000 euros que tengo ahorrados y 12.000 que heredé, lo digo por no pedir un préstamo por el total del precio del local.
- **Asesor financiero Kiron:** perfecto, pues al no ser una cantidad muy elevada vamos intentar no recurrir al préstamo hipotecario, nos centraremos en un préstamo personal o uno ICO, eso ya dependerá de tus características personales y laborales. De todas formas para calcular una cuota aproximada ahora no vamos a entrar en esos detalles...

LOCAL Nº10 (ALQUILER)	LOCAL Nº24 (COMPRA)
<ul style="list-style-type: none"> • Mensualidad: 500€/mes • Fianza de 2 mensualidades (según ley de arrendamientos urbanos) • Honorarios Tecnocasa 500€ • Adecuación de 8.000€ • Contrato de 5 años prorrogables • Otros gastos* 300€ <p>*gastos relacionados con las altas de suministros, seguros y licencias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Precio: 30.000 € • Adecuación de 5.000€ • Gastos de Compraventa de y constitución de préstamo y otros: 5.000€ aprox. • Honorarios Tecnocasa* 3.540€ • Honorarios Kiron** 2.554€ <p>*6% del precio con mínimo de 3.000€ más IVA ** Calculado más abajo porque es el 10% del importe de préstamo.</p>

- **Asesor financiero Kiron:** estos son más o menos los gastos en los que vas a incurrir de ambas formas. Ahora, para poder calcular el importe de préstamo, los honorarios de Kiron y la cuota aproximada, necesito que te plantees una cuestión, ¿quieres aportar los 20.000 euros de los que dispones al préstamo? ¿prefieres pagar con eso todos los gastos de la adecuación del local y gastos derivados del préstamo? ¿Cómo prefieres pagar los honorarios?

- **Lidia Varea:** la verdad que me gustaría quedarme con unos 2.000 euros para la compra de productos y utensilios de trabajo. Por lo demás podría pagar los gastos del préstamo y el restante para la compra.
- **Agente inmobiliario Tecnocasa:** entonces nuestros honorarios tendrían que estar incluidos en el préstamo...
- **Asesor financiero Kiron:** si pero por eso no hay ningún problema, mientras todo el importe solicitado esté documentado con facturas no le tienen porqué poner ninguna objeción. Vamos a calcularlo así.

IMPORTE DE PRÉSTAMO:

- $20.000 - (2.000 + 5.000) = 13.000€$
- $30.000 - 13.000 = 17.000€$
- $17.000 + 3.540 + 5.000 = 25.540$; $25.540 * 1,10$ (honorarios Kiron el 10%) = **28.094€**

- **Asesor financiero Kiron:** ahora vamos a suponer unas condiciones lo más actuales posible, para que así puedas tomar una decisión y que esta no se desvíe mucho de la realidad a la hora de obtener la financiación en el caso de que optaras por esta alternativa, claro.
- **Lidia Varea:** ¿a qué te refieres con condiciones?
- **Asesor financiero Kiron:** me refiero al plazo y al tipo de interés a aplicar. Vamos a suponer un plazo de 10 años (120 mensualidades) que sería lo mismo que si prorrogarás el contrato de alquiler una vez. Respecto al tipo de interés vamos a suponer el 7% fijo, ten en cuenta que si reunimos las condiciones para solicitar un ICO el tipo de interés aplicable será menos (ahora mismo actúan con un diferencial del 2'75%), pero mejor calcular al alza y que luego sea un importe menor...

LOCAL Nº10 (ALQUILER)

- 500€/mes * 120 mensualidades: 60.000€
- Fianza de 2 mensualidades: 1.000€
- Honorarios Tecnocasa: 500€
- Adecuación: 8.000€
- Otros gastos: 300€
- **TOTAL GASTO LOCAL EN 10 AÑOS: 69.800€**

LOCAL Nº24 (COMPRA)

- 326,20€/mes * 120 mensualidades: 39.144€
- Adecuación: 5.000€
- **TOTAL GASTO LOCAL EN 10 AÑOS: 44.144€**

Nota: todos los demás gastos, que figuran en el cuadro de explicación de arriba ya han sido incluidos en el importe del préstamo.

De los dos cuadros anteriores sacamos la deducción de que, en el mismo periodo de tiempo, alquilando se ha gastado 25.656 euros más que si compra el local. A estos gastos no se le han sumado derramas, suministros ni demás gastos relacionados o no con la actividad, tan solo están los relacionados íntegramente a la obtención y disfrute del local.

- **Lidia Varea:** ¡Nunca me lo había planteado de esta manera! Es como si al final lo comprara dos veces pero nunca llegara a ser mío.
- **Asesor financiero Kiron:** muchas veces no nos paramos a pensar en lo que podemos ganar o perder a largo plazo, solo pensamos en el día a día. Esta perspectiva es muy interesante pero para poder llevarla a cabo tienes que reunir unos requisitos que según me ha comentado mi compañero los tienes. Hay personas que aunque quieran efectuar la compra no pueden acceder a la financiación por estos mismos requisitos de los que te estoy hablando.
- **Lidia Varea:** ¿Cuáles son? ¿Yo cumplo todos? No me gustaría hacerme ilusiones para que luego...
- **Asesor financiero Kiron:** ¿llevas más de 3 años como autónoma?
- **Lidia Varea:** Llevo 9.
- **Asesor financiero Kiron:** obtienes unos beneficios anuales de mínimo 12.000 euros ¿no?
- **Lidia Varea:** si
- **Asesor financiero Kiron:** tu único gasto periódico es el pago de la hipoteca que tienes compartido con tu pareja de 200 euros aproximadamente ¿verdad?
- **Lidia Varea:** exacto, pagamos 205 euros cada uno.
- **Asesor financiero Kiron:** pues entonces no tienes de que preocuparte Lidia, como mucho te exigirán un aval económico pero supongo que tu novio podría ayudarte ¿no? De todas formas vamos a pelear todo lo posible para que no sea necesario.
- **Lidia Varea:** otra cosa más, respecto a pedir un préstamo personal o un ICO ¿Cuál es mejor opción?
- **Asesor financiero Kiron:** veamos, un ICO es un préstamo que concede el Instituto de Crédito Oficial, se trata de una entidad pública que concede préstamos con el objeto de promover las actividades económicas que contribuyen al crecimiento y la mejora de la economía española. Por la experiencia se que los conceden , pero en la práctica habitual suele ser un importe menor al que se pide en un principio, además la burocracia que conlleva hace que se prolongue la tramitación en un periodo de tiempo más extenso que si se acude directamente a una entidad financiera. Yo no puedo decirte cual es mejor opción porque dependerá de la prisa que tengas en poner en marcha tu negocio o de la importancia que le des al dinero que te puedes ahorrar en el pago de intereses...
- **Lidia Varea:** Yo no puedo estar sin trabajar puesto que tan solo depende de mí los ingresos que obtenga ¡No me puedo permitir ni ponerme enferma! ¿Qué me aconsejas?
- **Asesor financiero Kiron:** Entiendo que le das más importancia a la rapidez que al tipo de interés, creo que acudir directamente a un préstamo personal será la mejor opción, además, cuando el importe a solicitar es más elevado, 100.000 euros por ejemplo, la diferencia de los

intereses lógicamente es mucho más importante, para un préstamo de 28.100 euros será una diferencia insignificante.

Suponiendo que Lidia elige la opción de acudir a la entidad bancaria directamente veamos las opciones de las que dispone:

CONDICIONES DEL PRÉSTAMO PERSONAL:

- **Importe de préstamo: 28.100 euros**
- **Plazo de amortización: 10 años (10*12=120 cuotas).**
- **Opciones:**

ENTIDAD K:	ENTIDAD L:
Comisión de apertura: 0,2% Interés Fijo del 7% durante toda la vida del préstamo. Sin necesidad de aval económico. Necesidad de contratar seguros. Necesidad de domiciliar todos los pagos a la Seguridad Social y los suministros.	Comisión de apertura: 0,8% Interés del 5% durante 9 años y pagar el capital pendiente de una sola vez en la mensualidad nº 109. Necesidad de aval económico. Necesidad de domiciliar todos los pagos a la Seguridad Social y los suministros.

Para saber qué entidad conviene más vamos a realizar los cálculos del préstamo que otorgarían, siempre suponiendo de antemano que cumple con los criterios de endeudamiento establecidos por ley (35% de 1200-200= 350 euros/mes). A continuación vamos a ver cuánto es el importe de la cuota mensual que tendríamos con cada entidad:

- La comisión de apertura a costear en la entidad K es de 56,20 euros.
- La cuota mensual a pagar en esta opción es de 326,20 euros.

Al finalizar la vida del préstamo Lidia habrá hecho frente a un total de $(56,20+326,20*120)$ 39.200,20 euros si elige la opción que le propone la entidad K.

- La comisión de apertura a pagar en la entidad L es de 224,80 euros.
- La cuota mensual a pagar es de 323,64 euros en los primeros 9 años y al mes siguiente desembolsar 3.472,57 euros para así dejar saldado el préstamo.

Al terminar el pago del préstamo Lidia pagará un total a la entidad L de $(224,80+323,64*108+3.472,57)$ 38.650,49 euros.

Vemos que la opción más adecuada en términos numéricos es la ofrecida por la entidad L ya que se desembolsa una cantidad total menor de $(39.200,20-38.650,49=549,71)$ 550 euros aproximadamente. Pero, como hemos dicho siempre, la elección final la tiene el cliente, Lidia la que debe decidir teniendo en cuenta otros aspectos importantes.

- **Lidia Varea:** *Es cierto que hay 550 euros de diferencia que dicho sea de paso no me vienen nada mal, con eso puedo comprar muchos productos cosméticos, pero tener que pagar de golpe 3.472,57 euros dentro de 9 años no sé cómo me vendrá, es decir, puede que no me suponga un gran coste o puede que no me haya ido bien el negocio y sea un gran esfuerzo.*
- **Asesor financiero Kiron:** *Si me pongo en tu situación lo plantearía de esta manera, si divides los 3472,57 euros en 108 mensualidades que son a las que tienes que hacer frente en la opción que te da L, sale una cantidad de unos 32 euros. Esto quiere decir que si consigues ahorrar 32 euros al mes durante 9 años, o lo que es lo mismo, 384 euros al año, tendrás ese dinero ahorrado para cuando llegue el momento de pagarlo.*
- **Lidia Varea:** *Si pero tendré que involucrar a una persona para que me avale durante 9 años, mientras que si elijo el préstamo que me ofrece K lo único que tengo que hacer es contratar los seguros con ellos, por lo demás todo es lo mismo. Creo que prefiero pagar 550 euros más y no involucrar a nadie.*
- **Asesor financiero Kiron:** *Tú misma has dado con la respuesta.*

3.4.2.3. Aspectos Legales.

Además de que toda la documentación económica, laboral y personal aportada sea veraz, se necesitará aportar un proyecto de viabilidad del negocio por escrito donde se detalle la descripción de la actividad, una provisión de pérdidas y ganancias, un desglose de los gastos en los que se va a incurrir, así como facturas proforma de todo lo que se va a comprar o reformar.

En años anteriores las entidades bancarias no pedían tantas explicaciones, si el perfil del cliente reunía los requisitos básicos que ellos consideraban como aceptables se le concedía el préstamo, ya fuese para obtener liquidez, pagar otras deudas, comprar algún capricho... ahora todo está más controlado, la situación de crisis en la que nos encontramos ha hecho que todos seamos más desconfiados, que se necesite detallar cualquier acción económica por escrito y con la mayor precisión posible.

Una vez concedido el préstamo se debe tener en cuenta toda la gestión y tramitación a la hora de abrir un negocio, aunque la labor del intermediario financiero no es esta teóricamente, asesorar sobre la tramitación y gestión de la apertura del local es una labor en la que se puede ayudar si es un buen profesional.

Antes de que Lidia se ponga en marcha con su nuevo negocio debe tener en cuenta todos los aspectos legales y los requisitos que exige la comunidad autónoma en la que va a ejercer su actividad.

Lidia tiene varias gestiones realizadas con anterioridad, puesto que ya estaba dada de alta como autónoma tanto en el Impuesto de Actividades Económicas, en el Impuesto de Valor

añadido como en la Tesorería General de la Seguridad Social, pero deberá tener en cuenta que si contrata a empleados deberá darlos de alta también. Debería solicitar la licencia de obras en caso de que el local no se encontrase adecuado para su actividad profesional, aunque no es el caso puesto que antes era una peluquería y la obra a realizar no pasa de una simple actualización del local a su gusto y un cambio de mobiliario.

Debe asegurarse de que el local dispone de la Licencia de Apertura, documento que acredita que el local comprado por Lidia cuenta con las condiciones adecuadas para ejercer la actividad económica a la que se va a destinar, sin causar daños ni molestia a terceros. No basta con saber que en ese local se ejercía tal actividad, se debe verificar que se sigan cumpliendo los requisitos que se exigen en la actualidad puesto que las ordenanzas municipales pueden haberse modificado.

3.4.2.4. Aspectos Fiscales.

Lidia ya se encontraba dada de alta en el Régimen Especial de trabajadores Autónomos por lo que los aspectos fiscales los tiene claros, además dispone de un gestor que le lleva todos estos trámites. No obstante, el asesor financiero puede orientarle sobre cómo realizar la declaración de la renta, como obtener ayudas públicas por la apertura del negocio o como ahorrarse dinero en el pago de sus impuestos.

3.5. Inversión en caso de capital sobrante.

Cuando un cliente ha vendido su propiedad o ha comprado una sobrándole dinero para ahorrar, surge la posibilidad de coger parte o totalidad de ese sobrante para invertirlo. Invirtiendo se renuncia al consumo actual del mismo pero a cambio se obtendrán unos beneficios futuros acordes con el riesgo asumido. Dependerá del perfil del cliente que se asuma un mayor o menor riesgo, por ello, existen infinidad de productos de inversión.

La función del asesor Kiron es conocer la gama de productos que ofrece el mercado para, llegados a este punto, aconsejar al cliente de cual le sería más rentable. Su labor es acompañarlo a la entidad elegida para que obren de buena fe con él y que este entienda a la perfección lo que está contratando. A continuación vamos a explicar de forma general de que se trata cuando se habla de productos de inversión haciendo una clasificación de los más comunes.

- **Inversión en Depósitos:** existen a corto, medio y largo plazo, la elección dependerá de la necesidad de disponer del capital invertido por parte del cliente. Es la forma más simple de inversión puesto que solo hay que elegir el que más conviene del abanico de depósitos y contratarlo en el momento. Lo bueno de estos productos es que se garantiza el 100% de la rentabilidad que se establece en el contrato pactado (a no ser

que sea un depósito estructurado u otra modalidad más compleja en las que no vamos a entrar). Sin embargo, al no incurrir en riesgos, se obtiene una baja rentabilidad en comparación con otras inversiones. Cuando el cliente no dispone de grandes cantidades de dinero y tiene un perfil bastante conservador, éste producto será el idóneo.

- **Inversión en Bonos y Obligaciones del Estado:** estos son valores emitidos por el Estado, tanto los Bonos como las Obligaciones son iguales salvo por el plazo, los bonos son a corto plazo (de 2 a 5 años) y las obligaciones a medio (de 5 años en adelante). Se trata de concederle un préstamo al Estado por el importe de la inversión a cambio de que al finalizar el plazo devuelva al inversor su capital más unos intereses. El riesgo en este caso es igual que en el anterior, prácticamente nulo.
- **Inversión en Bolsa:** la compra – venta de acciones reporta un mayor riesgo que los tipos de inversión expuestos hasta ahora, lo que conlleva generalmente una mayor rentabilidad. Los clientes que se decidan por esta opción como forma de inversión tienen que conocer este mercado bastante bien (o pagar a alguien que les represente) puesto que se trata de un mundo complejo donde la base es saber que empresas, de orígenes y regiones diversas, harán que se obtenga ganancias a largo plazo.
- **Seguros de Vida Ahorro:** las sociedades aseguradoras han visto negocio en el concepto de ahorro – inversión y han creado productos y planes que aunque estas llaman seguros no tiene nada que ver con tal concepto. Son planes de pensiones, planes individuales de ahorro sistemático... el objetivo de estos es el desembolso de una renta desde que se contrata hasta que se llega a la edad de jubilación, para luego disponer de una paga vitalicia que la aseguradora te da en relación al ahorro que has conseguido durante los años anteriores. Hay una amplia variedad de productos de este tipo, todos tienen un fin parecido pero cambian alguna característica, requisito o condición. Por ejemplo los hay que se pueden rescatar en el momento que se desee y los que no se puede hasta que llegue la edad pactada en el contrato.
- **Participación en Fondos de Inversión:** son Instituciones de Inversión Colectiva, tienen por objeto la captación de fondos, bienes o derechos para gestionarlos e invertirlos en valores o instrumentos donde el rendimiento del partícipe se establece en función de los resultados colectivos. Existen muchos tipos de fondos, según el perfil inversor del cliente el asesor Kiron tendrá que orientarle por unos u otros donde se asuma mayor o menor riesgo, por ejemplo, si tiene un perfil arriesgado puede invertir en renta variable, conlleva mayor rentabilidad al poseer mayor riesgo puesto que las cotizaciones de las acciones son más volátiles que en cualquier instrumento de renta fija.
- **Inversiones en Propiedad:** estas no tienen nada que ver con productos bancarios pero cabe hacer mención a ellas puesto que en un pasado fueron las más rentables y demandadas. Se trata de una inversión segura cuando el propósito es lograr beneficios

a largo plazo, en la actualidad con la bajada de precios de los inmuebles no parece tan rentable, pero siempre que la propiedad adquirida esté situada en un punto estratégico de la población (por el motivo que sea) y se saque una mensualidad mayor de la pagada por ella será beneficiosa.

Para garantizar la satisfacción absoluta, el asesor Kiron tiene que estar al tanto de todos estos productos, conocer el perfil del cliente y recomendarle lo que más se ajuste a sus necesidades de inversión, orientando y ayudándole en todo lo posible para que su compra – venta le sea lo más rentable posible.

3.6. Servicios añadidos a clientes Post – Venta.

Para proporcionar un trato exquisito a los clientes no basta con tratarles de forma profesional tan solo en el momento en el que se les presta el servicio, o en el que uno vende sus conocimientos y demuestra en que puede ayudar a la persona que le va a pagar. También es importante ofrecerle cosas que la competencia no va a hacer, servicios en los que otras empresas no están dispuestas a perder su tiempo sin tener una recompensa a cambio. Esta es una ventaja competitiva que hace a Kiron destacar del resto de intermediarios financieros.

Unos ejemplos de los servicios post-venta incluidos en el precio que se pagó cuando se efectuó la operación pertinente son los que se exponen a continuación:

Presentación de la plusvalía.

Muchas veces los vendedores de un inmueble no conocen los pasos a seguir después de la transmisión, los impuestos a pagar o qué hacer con el dinero obtenido por la venta de su propiedad.

Una de las cosas que hay que tener en cuenta es que, con el tiempo, el terreno donde se encuentra el inmueble que se ha vendido ha incrementado su valor por causas ajenas a él. Por ello, el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos, conocido comúnmente como el Impuesto de Plusvalía, ha de efectuarse una vez realizada la transmisión del inmueble.

Rellenar el modelo pertinente, la realización del pago o la presentación del mismo puede resultar engorrosa, ya sea por falta de tiempo o de desconocimiento del trámite.

Como se ha dicho anteriormente, las funciones del asesor no acaban en la venta del piso, antes de que se haya efectuado la transmisión se debe informar al propietario de los gastos en los que incurrirá, citando el pago de este impuesto como uno de ellos. Si el cliente así lo desea, se pueden realizar los trámites por él, informándole de la tasa que deberá pagar y la documentación a firmar previamente.

Solicitud de las ayudas por la compra de la vivienda.

Otro servicio que se ofrece una vez terminada la actividad principal, que ya se ha comentado anteriormente, es asesorar al comprador de una vivienda sobre las ayudas y subvenciones que puede obtener según sus características personales y económicas, así como las del inmueble que acaba de comprar. Se trata de informar cuales están a su disposición y con cuales va a obtener más ventajas a largo plazo, para ello se debe de tener presente una serie de requisitos que permitan la concesión de las mismas. Requisitos relacionados con el tiempo en el que piensa residir en la vivienda adquirida, como gastar el dinero que le darán para no tener represalias a la hora de realizar la declaración de la renta, como quedará su préstamo una vez subvencionado...

Hoy en día existen varios tipos de ayudas, pero generalmente dos son las más solicitadas. La primera y que ocupa el lugar de honor es la directamente relacionada a la compra de la vivienda, existe tanto para la obtención de vivienda usada como las de nueva promoción (vamos a centrar nuestra explicación en la de vivienda usada puesto que si hablamos de la asesoría sobre ayudas que ofrece Kiron, suele ser de las viviendas que ha vendido Tecnocasa, que son principalmente viviendas de segunda mano). El segundo lugar lo ocupa la ayuda a la rehabilitación de la vivienda, la cual se enfoca a viviendas que necesitan de una inversión para colaborar con el ahorro energético y mejorar la calidad de vida del que va a residir, entendiendo calidad de vida reunir las condiciones básicas de sanidad e higiene para poder habitar en la vivienda, no entra dentro de estas mejoras los cambios realizados por motivos estéticos o por cuestión de gustos.

El último plan de ayuda a la vivienda que ha ofrecido el Estado es el denominado "Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009 – 2012", el cual se ha quedado sin fondos en más de una línea transcurridos tan solo dos años de los cuatro en los que se supone que debía de haber durado el presupuesto. Como línea se entiende cada una de las partidas a las que el presupuesto general del Plan invierte como son la rehabilitación, la compra de vivienda de obra nueva, de vivienda usada, de alquiler... (Vizcarro Germade, Felipe, 2011)

Tan solo en dos años se ha agotado el presupuesto que se había estimado para ayudar a la compra de la vivienda, ampliándolo en varias ocasiones por la cesión de capital de otras partidas menos demandadas.

La función del intermediario financiero Kiron es informar de todas y cada una de ellas, asesorar de la más conveniente, explicar las consecuencias fiscales que puede tener o que es lo que ocurriría si quiere proceder a vender el inmueble en un plazo corto de tiempo. Si después de toda la explicación el cliente así lo desea, se presentarán las solicitudes en el organismo correspondiente junto a la documentación que se requiere. A partir de este momento se le dedicará un seguimiento total hasta que la tramitación llegue a su fin.

En caso de que no se le puedan otorgar por condiciones que escapan de la capacidad del asesor, su trabajo acaba en ese instante, pudiendo asesorar y aconsejar posteriormente al cliente de la forma de proceder más adecuada, si la hubiese.

Empadronamiento.

Los clientes compradores de una vivienda pueden, o no, estar ya empadronados en el mismo municipio donde van a residir de forma habitual, en el caso de que así sea, este servicio no tiene sentido alguno. Toma sentido cuando la persona o unidad familiar pasa de vivir en un pueblo a la capital o viceversa, así como cuando se cambian de provincia, comunidad... en tal caso, una vez se ha establecido en su nueva vivienda, tiene el deber de informar al organismo pertinente de que ha pasado a formar parte de ese municipio. Un servicio post-venta que se le ofrece es proporcionar toda la información necesaria para que efectúe este trámite de la forma más fácil y rápida posible, incluso acompañando al cliente si así lo decide el mismo.

Asesoría y realización del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas.

Durante el proceso de compra o venta de un inmueble, se deben tener en cuenta todos los aspectos fiscales que tendrán implicación en un futuro, así, cuando llegue el momento de realizar la declaración, o el pago de cualquier otro impuesto, que no se tenga duda alguna de cómo proceder, del importe a deducir o simplemente declarar.

Cuando se aproxima la época de rentas muchas personas no saben cómo proceder y pagan a un profesional para que les realicen la declaración. También hay quienes prefieren coger cita con la Administración para que un funcionario la realice por ellos, lo que no saben, es que ellos mismos disponen de toda la información, nadie mejor que ellos saben de su vida o de los gastos deducibles en los que han incurrido a lo largo del año. Un asesor Kiron también conoce todos estos aspectos, sabe los gastos en los que ha incurrido su cliente, la situación económica por la que pasa y el valor de sus propiedades. Aprovechando este conocimiento sobre el cliente y añadiendo los suyos propios adquiridos por sus estudios y experiencia profesional, sabe cómo realizar la declaración de la renta de forma exacta. También conoce, en caso de haber varias opciones, cuál será la más ventajosa. Así es como asesora y ayuda a la elaboración de la declaración de la renta como servicio post-venta, el cual es uno de los más solicitados por los clientes aún cuando se ha terminado el periodo en el que la asesoría y ayuda de esta gestión se encuentra incluida en el precio.

Revisión de seguros firmados con entidades bancarias y realización de presupuestos comparativos.

Actualmente, las entidades financieras aprovechan la necesidad de las personas de pedir un préstamo para que contraten ciertos seguros que van relacionados con el mismo, no solo sucede al contratar un préstamo hipotecario, también en préstamos personales de cierta cuantía.

Ciertos seguros como los de vida y de hogar, así como el de protección de pagos que se ha puesto de moda estos últimos años, son contratados para poder obtener la financiación deseada, llegando a incluirlos en el principal del préstamo si así se requiere por falta de liquidez del cliente.

También existe otro tipo de coberturas no tan comunes como los seguros expuestos anteriormente, son productos que el cliente muchas veces no entiende debido a su alto grado de complejidad, un ejemplo son los denominados “instrumentos de cobertura de tipos de interés”, este tipo de producto no puede ser catalogado como un seguro propiamente dicho aunque se comercializa de ese modo, se define mejor como un producto de cobertura de tipos o un derivado financiero ya que no cubre una fatalidad futura, sino que aporta un producto financiero contrario a la evolución que se quiere contrarrestar.

Según la ley, la entidad financiera no puede obligar a tener contratados los seguros con ellos por periodos superiores a los fijados en el contrato, por esta cuestión, en muchas ocasiones se opta por el pago de una prima única, así se paga al comienzo el importe del seguro que cubre un periodo de tiempo más amplio (5 años comúnmente) que el del año que suele hacerse de forma habitual. Con esto se consigue tener al cliente atado durante más tiempo.

Pero, ¿Qué sucede cuando ha pasado el tiempo de contratación pactado? A muchas personas les parece correcto seguir con lo que contrataron en su momento, otras no se molestan en revisar las condiciones y al no darlo de baja se entiende que se quiere renovar. A veces lo aceptan por comodidad aunque sepan que se les cobraría menos en otra compañía con las mismas coberturas... Aquí es donde entra un asesor profesional, el asesor Kiron conoce la fecha de renovación y tiene que avisar al cliente de que la misma está próxima, si se detecta ganas de cambio debe ofrecer sus servicios, concertar una cita, detectar la necesidad del cliente y ofrecer un producto que se ajuste a lo que busca exactamente. Para poder realizar una correcta labor debe tener contactos con compañías aseguradoras, saber los requisitos y características de los seguros que ofrecen y guiar hacia la que mejor cumpla las exigencias del cliente.

Con esta actividad también se genera beneficios para la empresa puesto que puede tener una cartera de clientes en varias agencias de seguros y así obtener otra vía de ingresos correspondientes a la comisión que se le paga por esta intermediación.

Cualquier otro servicio financiero, fiscal o legal que el cliente necesite.

No existe una fórmula exacta de actuación, cada persona es un mundo y la vida no es predecible, por ello, se debe estar en contacto con el cliente ya que pueden surgirle necesidades que en un primer momento ni se imaginaban posibles.

Al tratarse de servicios financieros puede suceder que el perfil económico de cada persona cambie con el tiempo, por ejemplo, que se necesite de una refinanciación por problemas laborales, que se le estropee el vehículo y necesite comprarse otro, que vaya a alquilar el piso que en su día compró y no tenga muy claro como redactar el contrato de arrendamiento pertinente, que tenga que realizar una herencia y no conozca la forma de proceder... son casos que suceden en la vida cotidiana y si no se tiene contacto con el cliente, este puede decidir buscar ayuda en otro profesional o simplemente puede no caer en la cuenta que de que su asesor financiero le puede ayudar.

3.7. Expectativas futuras.

3.7.1. Expectativas del sector.

Actualmente existen varios factores externos a la propia empresa que influyen directamente en la misma y que seguirán haciendo que el sector sufra constantes cambios, factores tales como la crisis económica que vivimos, los cambios estructurales que está sufriendo la banca, la competencia surgida hacia el sector inmobiliario por la crisis del ladrillo...

Además de los factores extrínsecos hay que tener en cuenta los intrínsecos, es decir, los relacionados con la franquicia, las nuevas formas de negocio y las empresas colaboradoras del grupo.

En el pasado se vivió una época boyante del sector, obtener beneficios era un objetivo loggable mensualmente y los clientes no valoraban tanto el dinero invertido como los servicios obtenidos. En el presente el concepto ha cambiado, mantenerse en el mercado actual es difícil debido a la falta de financiación que ofrecen las entidades bancarias, la falta de confianza del cliente a la hora de invertir sus ahorros en la compra de una vivienda, el paro que ha llegado a límites históricos... todo esto hace que capear el temporal esté siendo difícil, pero no imposible si se dispone de la fuerza y las ganas necesarias, además del respaldo de una gran marca como es la del Grupo Tecnocasa, reconocida mundialmente.

Aunque en la actualidad los beneficios no son los que se conseguían en épocas anteriores, lo importante es subsistir puesto que las expectativas futuras no son negativas, a continuación vamos a profundizar en las que conciernen a la empresa Kiron:

3.7.2. Expectativas de la empresa Kiron.

Kiron, como todas las sociedades pertenecientes al mismo sector, ha sufrido un gran bache con la crisis económica de estos últimos años. No obstante, como se ha citado en la presentación de este apartado, cuenta con el apoyo y respaldo de una gran marca, requisito importante para la mayoría de las personas que buscan en la intermediación financiera un grado de profesionalidad ya reconocido. Personalmente pienso que el refrán popular “*Más vale malo conocido que bueno por conocer*”, sea o no el caso de esta red de franquicias, se adecua bastante a lo que sucede en la realidad y más cuando se trata de nuestro dinero. La confianza la depositamos antes en algo que conocemos y sabemos de ante mano que va a funcionar, puede que esta mentalidad no sea cien por cien la más óptima en épocas de bonanza económica pero en el momento actual preferimos adoptar un rol más conservador y que proporcione mayor seguridad. Esto hace que Kiron, y en su conjunto todo el Grupo Tecnocasa, haya disminuido su volumen de negocio pero no haya cerrado definitivamente como ha ocurrido con otras muchas empresas de negocios parecidos, manteniéndose en el mercado, apostando por las nuevas generaciones.

A continuación vamos a leer una entrevista realizada a Vittorio Rossi, presidente de Tecnocasa en España, donde deja ver las expectativas del grupo (Franquiciashoy.es, 2010). Parece ser que está sucediendo lo que en su día pronosticó, además de hablar de lo que sucederá a largo plazo.

“CUANDO LAS COSAS VAN BIEN, TE TIENES QUE PREOCUPAR”

Este titular resume la esencia de una de las enseñanzas que la crisis ha dejado a Vittorio Rossi. El presidente de Tecnocasa en España está convencido de que el final del ciclo recesivo llegó en 2010, al menos en lo que a su empresa concierne. Tras la consolidación definitiva de la red, y la entrada de las agencias en beneficios, la intermediadora inmobiliaria anuncia que este 2011 crecerá en 45 unidades.

“Estamos muy contentos de anunciar que Tecnocasa España, este 2010, logró un beneficio de 1,03 millones de euros”. Si las palabras tuvieran sabor, a buen seguro que el de estas pronunciadas por boca de Vittorio Rossi sería el de pura ambrosía. El presidente de Grupo Tecnocasa España había acudido en 2008 y 2009 a su cita anual con la prensa con la amarga misión de anunciar datos negativos, en un ejercicio de transparencia muy poco común en el mundo de la franquicia y que honra a esta red de intermediación inmobiliaria y financiera de origen italiano, con más de 3.200 franquicias abiertas en 12 mercados. En el último balance anual todo había cambiado, y poco importa que la cifra de negocio haya caído de los 56 millones de 2006 a los 9,42 de 2010, lo importante es que se ha conseguido dar un vuelco a la inercia negativa que la explosión de la burbuja inmobiliaria había llevado a esta empresa, y a todas las actividades económicas que la rodean.

Al término de la rueda de prensa celebrada en Madrid, Franquicias Hoy mantiene una conversación con Rossi para conocer cómo esta empresa líder en España por número de puntos de venta encara la senda del crecimiento. El contexto no lo pone fácil, a los lastres de la sobreoferta y la corrección de los precios se suma ahora la subida de los tipos de interés. “Nos interesa un entorno selectivo”, asegura Rossi, quien defiende que su actual red de 261 tiendas Tecnocasa, 48 oficinas Kiron y seis Tecnorete sale beneficiada de un mercado que requiere de un servicio profesional. De hecho la red crecerá en unidades, en un proceso que como siempre se nutrirá de las personas que trabajan en las tiendas, ya que Tecnocasa es dueña de una de las estructuras más peculiares en el mundo de la franquicia, lo que obliga a que todos sus franquiciados se hayan formado previamente en la cadena.

¿El mercado de intermediación ha conseguido invertir la tendencia o todavía estamos a la expectativa?

El pasado año fue el de la estabilización objetiva, se consiguió la consolidación de la red y de la actividad en todas las cadenas, de forma que nuestras agencias ofrecen beneficios de forma constante. Para 2011 tenemos perspectivas de crecimiento, realistas pero ambiciosas. Tenemos fijado un plan cercano a las 45 aperturas después de cuatro años en que no se crecía.

En el camino se han perdido 700 agencias... O más. Eso significa una pérdida importante de capital humano.

Desde luego, pero en los últimos meses se está produciendo el fenómeno de que personas que habían estado con nosotros vuelven con la intención de reintegrarse. El problema es que hay que evaluar bien caso por caso.

¿Esas 45 aperturas estarán centradas en áreas en donde se haya detectado una mayor reactivación del mercado?

Preveamos abrir esencialmente en Andalucía, Madrid y Cataluña. Aunque pueda haber excepciones, se va a respetar el principio de crecimiento en mancha de aceite porque facilita el intercambio de pedidos e información.

¿Qué ha enseñado todos estos años a Tecnocasa?

Por ejemplo, que cuando las cosas van muy bien, te tienes que preocupar. Mucho. Hay que respetar el crecimiento natural, no se puede forzar para acaparar mercado. En los años de bonanza nadie actuaba así, y Tecnocasa estaba en la punta de lanza.

Desde 2004 hasta el segundo semestre de 2006 cualquier punto de venta funcionaba realmente bien. De esta circunstancia surgió la equivocación, porque se generó una distorsión. Estábamos seguros de que al frente de nuestras oficinas había un profesional con resultados contrastados. Luego la duda llegó al valorar si esas capacidades eran sólo suficientes para un mercado alcista, en el que lo que realmente se vendían eran hipotecas, no pisos. Pero esas circunstancias excepcionales dificultaban cualquier otra lectura, por eso hay que preocuparse cuando todo va tan bien.

Ahora que retoman una posición de crecimiento, ¿lo hacen con los mismos planteamientos o el negocio ha cambiado?

Esto es clave. En nuestro caso se han introducido unos criterios de evaluación y examen mucho más estrictos que antes, por ejemplo, al final del proceso formativo de nuestros franquiciados hay un examen en el que participa la directiva de la empresa y el director de cada comunidad, que evalúan desde el punto de vista técnico, fiscal, laboral, jurídico, etc. todo lo relativo a nuestro negocio durante un periodo de seis meses con una evaluación constante de pruebas y resultados.

¿Y si los canales de comunicación con sus clientes han variado?, en Francia están creciendo cadenas que prescinden de la agencia física al pie de calle y se apoyan en internet.

Nuestra fórmula respeta su tradición, y aunque apueste por la innovación que ofrece la tecnología mantiene la relación física con el cliente. Para nosotros, el concepto de confianza es básico, no le vemos como un cheque sino como una persona, por eso no tenemos como objetivo conseguir una orden de venta sino merecer su confianza. Así, a lo mejor, te permite más tiempo si la venta se prolonga.

El mercado español sigue presentando un alto porcentaje de operaciones entre particulares, ¿les perjudica?

En una fase de mercado complicada, el profesional preparado marca la diferencia. Hoy el cliente vendedor nos necesita más que nunca porque hay que hacer una labor importantísima en la fase de tasación o en la selección del cliente comprador. El problema es que con demasiada frecuencia, en el sector no se tiene el coraje de decir al cliente cuál es realmente el valor de su inmueble, prefieren que le firmen el encargo y luego ya harán esa gestión. Y eso no está bien. Como cliente, a mí me gusta mucho más oír una cosa que a lo mejor no me espero, siempre que me lo expliquen con una argumentación profesional. Luego ya tomaré yo la decisión. No me gustaría pensar que mi piso vale 150.000 euros si su valor es de 125.000.

¿Hay algo que deba hacer la Administración para que el marco de actuación sea más profesional y transparente?

Un ejemplo puede ser lo que se ha hecho en Cataluña. Es importante que el sistema cuente con un registro de personas profesionalmente habilitadas, con la garantía de que esa preparación se ha comprobado de forma oficial. Creo que en este camino hay mucho por hacer.

Cuando la política de concesión crediticia es tan restringida y los análisis de riesgo de la banca tan minuciosos, ¿qué sentido tiene Kiron?

Es verdad que ahora se analiza muy bien a quién se da un crédito. Los criterios de riesgo se han restringido sustancialmente y ya podemos decir que se venden pisos, no hipotecas, en línea con lo que ocurre desde hace años en Francia o Alemania. Por esa razón hemos introducido en nuestra red el sistema de la empresa Verifica, que certifica que la documentación que se presenta es cierta. Pero los profesionales de Kiron hacen otras labores importantes como acoplar el perfil del cliente a la entidad que le ofrezca un mayor valor, porque dentro de un denominador común cada una tiene sus matices. Y eso, que agiliza mucho los procesos, es posible gracias a los convenios que tenemos con las entidades y a la labor de nuestra gente.

El mercado es más exigente...

Ahora en cualquier sector se exige que la persona que está al frente de la empresa lo haga con honestidad intelectual, transparencia y calidad. Por efecto de la crisis, el consumidor sólo emplea su dinero en los productos que le ofrecen esos valores, profesionalidad y ética, no porque sea más barato. Y además hay que tener mucho coraje.

Curiosamente, los operadores de su sector que perduran son los clásicos.

Eso es muy bueno. La crisis se ha llevado a muchos operadores que se habían improvisado, y los que siguen trabajando, por algo será. Y creo que es por su organización y profesionalidad, no por su capacidad para epatar con campañas publicitarias, porque el consumidor actual es mucho más maduro, menos impresionable.

Un joven interesado en su marca, ¿qué debe hacer?

Para empezar, entrar en un punto de venta en donde le harán una entrevista. Si le gusta y reúne las condiciones va a empezar un recorrido formativo en esa agencia que va a ser apoyado desde nuestra escuela. Después de formarse como comercial pasará por otras fases de formación específica para llevar

y gestionar un punto de venta, coordinado en su parte práctica por la tienda y en el teórico por la escuela y el director de zona. Al final deberá pasar un examen tanto teórico como de resultados prácticos, y una vez cumplido todo, se puede dar el paso a franquiciado.

¿Cuánto tiempo puede llevar el proceso?

Depende. Hay gente que lo ha hecho en algo más de dos años.

Esta política hace que otras redes del sector les vean como gregarios.

Cualquier opinión es legítima. Lo único que puedo decir es que tenemos 3.200 puntos de venta y eso explica que nuestra elección de ser una agencia ligada al barrio, a la gente común, es ganadora.

De la entrevista se extrae que las expectativas del Grupo, y por tanto, de Kiron son positivas, aunque el método y la forma de actuación siguen siendo las tradicionales, se apuesta por nuevas fórmulas para crecer en profesionalidad y captación. Siempre que se aumente una red del Grupo se verá beneficiada la otra puesto que van ligadas de antemano.

3.8. Recomendaciones de mejora.

Kiron es una red de franquicias importante a nivel internacional, con un gran número de agencias repartidas por el mapa terráqueo, esto sumado a la pertenencia al Grupo Tecnocasa ha dado como consecuencia un reconocimiento de la marca y sus profesionales que hace de ella una empresa consistente. Aún así existen varias áreas que en mi opinión se debería mejorar, o mejor dicho, invertir en ellas (debo decir que las mejoras las propongo según la agencia que conozco, cada una es autónoma e independiente por lo que puede ser que estas mejoras ya las hayan realizado o las hayan probado sin obtener resultados positivos).

- Primero hablar de las redes sociales, estas son un fenómeno de masas que han cogido un nivel de popularidad arrasador estos últimos años, parece ser que quien no dispone de una cuenta en ciertas redes sociales no está actualizado. La inmensa mayoría de la gente joven y mediana edad se comunica a través de ellas, cuelga sus fotos, expone sus gustos, se informan de forma gratuita... por lo que si la empresa también dispone de una, disfrutará de muchas ventajas tales como por ejemplo conocer al cliente más detalladamente, ofrecer servicios y promocionarse sin incurrir en costes, todo ello, por un medio de comunicación que se encuentra en plena expansión, además se puede contactar con clientes y proveedores financieros al mínimo coste siempre y cuando utilicen la misma herramienta... Aunque la red financiera del Grupo dispone de un software específico, página web y correo electrónico, aún no se ha sumergido en la totalidad del mundo tecnológico, hasta que no se instale en las redes sociales de mayor influencia no sacará el máximo provecho de estas herramientas revolucionarias del siglo actual.

- En segundo lugar quiero hacer mención al tipo de contratación, la forma más común de entrar a trabajar en esta red de franquicias es mediante un contrato de pruebas que pasa a convertirse en indefinido en un corto periodo de tiempo, otra opción no tan extendida entre comerciales es la de ser autónomo. Cada tipo de contrato tiene sus ventajas e inconvenientes, por ejemplo, en el caso del contrato indefinido se tiene la seguridad de cobrar un sueldo fijo mientras que las comisiones percibidas cuando se tiene un contrato mercantil son mucho más sustanciosas; vamos a centrarnos en la contratación de forma indefinida puesto que es la más común. La empresa proporciona un constante método de formación, los primeros meses el asesor acompaña a los asesores veteranos más expertos en todos los trámites, también se dispone de horas de teoría y ejercicios prácticos, estos meses en que el asesor se encuentra en formación continua no reporta ningún ingreso a la empresa, todo lo contrario, tan solo se incurren en gastos derivados del pago a la Seguridad Social, sueldos fijos, así como de recursos humanos y tiempo... de esta forma se continúa durante meses hasta que por fin el asesor noble comienza a facturar (dependerá de la motivación y personalidad de cada uno para que este plazo sea más o menos corto).

Si unimos al contrato indefinido la preferencia de la empresa por contratar a gente joven recién licenciada para que no posea hábitos laborales no deseados (no siempre se da el caso), llegamos a la conclusión de que ofrecer contrato en prácticas por el periodo que dura la formación del asesor es una forma de ahorrar en costes, se le paga menos pero a cambio recibe una formación que le servirá en un futuro, todo aprendizaje reporta valor para un trabajador con ganas de desarrollarse.

Cabe mencionar que toda persona que comienza en cualquiera de las empresas del grupo debe tener claro que en un cierto periodo de tiempo tendrá que hacerse autónomo, puesto que el fin general del asesor es convertirse algún día en franquiciado y cuando este día llega tiene que depender de él mismo y de la facturación que le reporten sus empleados a su propia agencia.

- *“Si no puedes con el enemigo, únete a él”* es la forma más exacta de definir lo que sucede en la actualidad. Como hemos mencionado anteriormente, las entidades bancarias están cada vez estableciendo unos requisitos más duros a la hora de conceder hipotecas, por otro lado, sus mayores esfuerzos se centran en la venta de los inmuebles que engordan sus balances. Todo ello hace que sólo concedan préstamos hipotecarios con mayor facilidad a las personas que están dispuestas a comprar una vivienda de su cartera, dejando aparte la opinión de que esta actitud sea lícita o no, ¿Por qué no venderle la hipoteca de una entidad bancaria junto con uno de sus inmuebles a un cliente que de cualquier otra forma no puede acceder a esta financiación? Pienso que centrarse en esta actividad hace que muchos clientes a los que se les da por perdidos en un corto plazo puedan obtener lo que buscaban cuando contrataron los servicios de la agencia intermediaria.

CONCLUSIONES

El gran abanico de productos financieros existentes, cada vez más complejos, hace de la intermediación financiera una actividad profesional de importancia para un gran número de personas que no poseen el tiempo o los conocimientos necesarios en materia bancaria.

La intermediación financiera en el mercado inmobiliario centra su actividad en prestar un trato exclusivo al cliente, cubre todos los aspectos relacionados con la compra o venta del inmueble, pasando por todo trámite inmobiliario, financiero, fiscal, legal... necesario para la completa satisfacción del consumidor. Transmitiéndole siempre transparencia, profesionalidad, etc. en definitiva, generando una relación de confianza.

Un buen intermediario financiero debe conocer toda la gama de productos que ofrece cualquier entidad financiera, así como estar al tanto de la evolución del mercado para poder hacer frente, de la forma más eficaz, a las necesidades de su cliente. Así, se consigue velar tanto por sus intereses presentes como futuros ya que al vender un servicio la relación no acaba en el momento en que se consigue la financiación deseada, después pueden surgir problemas imprevistos que se deben tener presentes para que no lleguen a ocurrir.

En la actualidad, tanto el sector financiero como el inmobiliario, no pasan por su mejor momento: los criterios bancarios para la obtención de financiación se han endurecido, la oferta y demanda de inmuebles no se pone de acuerdo para llegar al precio real de mercado, el paro ha alcanzado límites históricos, ha surgido una competencia inmobiliaria brutal por parte de entidades bancarias, sus órganos de gobierno y estructuras empresariales están en constante remodelación... Todas estas causas hacen que el Grupo Tecnocasa haya sufrido un decrecimiento de su facturación. No obstante, se trata de un grupo de empresas reconocido a nivel mundial, la marca reporta una ventaja competitiva debido a la experiencia y profesionalidad que han venido demostrando con el paso del tiempo, por ello, han seguido luchando por conservar su hueco en el mercado.

El método operativo, su sistema de promoción interno y su estructura empresarial piramidal han hecho que destaque frente a otras franquicias del mismo sector. Su filosofía "ni Tecnocasa vende pisos, ni Kiron concede préstamos" se ha ganado la confianza del cliente, lo que se vende es el servicio de intermediación con una única misión conjunta "satisfacer las necesidades del cliente".

El cliente es en la figura que se centra toda la labor del agente tanto financiero como inmobiliario. Según el dossier "Su experto intermediario financiero" de la revista Inmobiliaria Tecnocasa nº2 de febrero de 2011 se puede extraer cual es la tipología del cliente potencial para cualquier franquicia Kiron. Resumiendo, se trata de una persona de entre 25 y 35 años, que busca un plazo de amortización de alrededor de 30 años para un préstamo hipotecario con importe que oscila entre 100.000 y 140.000 euros.

El asesor financiero Kiron centra la mayor parte de su actividad en el cliente con las características citadas anteriormente, pero el mercado es cambiante y lo que en 2010 era lo habitual, puede que no lo sea dentro de unos años. Lo que no cambia es el método de tramitación, hay que entender que cada persona es un mundo, pero siguiendo unos parámetros estándar y amoldándolos a cada situación siempre se consigue el objetivo buscado, si algo funciona ¿para qué cambiarlo? Lo importante es ir actualizándolo.

El intermediario financiero basa su trabajo en dos ramas, por una parte se encuentra la Asesoría Financiera Dependiente (AFD), es la que proviene directamente de la base de datos del Grupo Tecnocasa, que en su mayoría son los préstamos hipotecarios por compraventa. Por la otra parte está la Asesoría Financiera Independiente (AFI), aunque no es con la forma que más facturación se genera, no hay que descuidarla; en ella podemos agrupar el resto de servicios financieros y la compraventa de inmuebles entre particulares.

En la actualidad, Kiron se encuentra muchas más dificultades a la hora de complacer a su cliente debido al panorama económico que acontece desde hace unos años, las entidades bancarias (incluidas las que tienen acuerdos de colaboración firmados con la empresa) se han vuelto mucho más exigentes, los criterios de riesgo se han endurecido, aunque esto no sucede con tanta magnitud cuando se trata de financiar los inmuebles que desajustan sus balances.

Ya se ha comentado el énfasis que hace Kiron por cuidar a sus clientes, tanto al que aún no lo es pero en un futuro podrá serlo, como al que es o ha sido. Con los servicios post-venta (sin remuneración) se logra una publicidad gratuita muy importante, la que hace el propio cliente hablando positivamente de la empresa a sus conocidos. Por ello, no hay que dar de lado al pequeño inversor que dispone de un determinado capital, al que quiere solicitar las ayudas que otorgan los organismos públicos, al que no tiene tiempo de empadronarse o ir a pagar el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos, o al que simplemente confía en la profesionalidad de su asesor para que le ayude a realizar su declaración de la renta.

Para concluir, decir que se trata de una empresa que debe estar en constante evolución, tiene que adaptarse a las exigencias del mercado y no perder de vista a las personas jóvenes que llegan pisando fuerte. Estas personas son el futuro del grupo, las que harán que la empresa continúe con el éxito que desde hace tantos años se viene teniendo.

BIBLIOGRAFÍA

- Libros:

- EZEQUIEL URIEL, J. FERRI y MALTA, M. LUISA (2004): Distribución de los servicios de intermediación financiera medidos indirectamente (SIFMI) por sectores institucionales y por ramas de actividad. Valencia: Editorial del Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas, S.A.
- SÁNCHEZ PEDROCHE, J. ANDRÉS (2007): Responsabilidad Penal, Civil y Administrativa del Asesor Fiscal. Madrid: Editorial Centro Estudios Financieros.
- SORIANO MARTÍNEZ, BÁRBARA (2006): Finanzas Para No Financieros. Madrid: Editorial Fundación Confemetal.

- Artículos de revista:

- BLOOMBERG.COM (2007): Hipotecas Subprime. Revista on-line, artículo con fecha 17 de agosto de 2007.
- DÍAZ, LLUÍS y RAYA, J. MARÍA (2010): Undécimo Informe sobre el Mercado de la Vivienda, primer semestre 2010. Grupo Tecnocasa - Resumen ejecutivo del proyecto de investigación.
- PELÁEZ RODRÍGUEZ, ESTHER (2010): Crisis Financiera y Crisis Económica. Cuadernos de Formación de la Agencia Estatal de Administración Tributaria Colaboración 8/11. Volumen 12/2011.
- TECNOCASA (2011): dossier "*Su experto intermediario financiero*". Revista de información Inmobiliaria Tecnocasa nº 2 de Febrero de 2011.

- Contribución congreso:

- PASQUALI, ORESTE; ROSSI, VITTORIO; MOYA, CARLOS (2011) "La oferta de información financiera en Internet: Un estudio de las grandes compañías españolas". En la XI Convención Nacional del Grupo Tecnocasa, Madrid.

- Documentos web:

- BOSTON, WILLIAM (2011): "El desolador panorama del mercado inmobiliario español", The Wall Street Journal. <<http://online.wsj.com/article/SB129423953744773033.html>> [10-01-2011].

- CINCODIAS.COM (2010): “Vivienda suprime la ayuda directa a la compra pero mejora el acceso al crédito”, <<http://www.cincodias.com/articulo/economia/Vivienda-suprime-ayuda-directa-compra-pero-mejora-acceso-credito>> [23-07-2010].
 - CRIVELLINI, JUANMA (2010): “Actualidad del mercado inmobiliario de España”, <<http://finanbolsa.com/2010/06/07/actualidad-de-el-mercado-inmobiliario-de-espana/>> [11-12-2010].
 - CRONICAECONOMICA (2011): “Aprobada la Ley sobre intermediación financiera. El bonus bajo control”, <<http://www.cronicaeconomica.com/articulo.asp?idarticulo=28887>> [31-03-2011].
 - ESCUELA DE FINANZAS (2010): “Fundamentos de la Asesoría Financiera”, Colegio de Economistas, delegación Santiago. <<http://www.economistascoruna.org/gl/cursos/descargaDocumento/id/145>> [02-12-2010].
 - FRANQUIASHOY.ES (2011): “Entrevista a Vittorio Rossi, Presidente del Grupo Tecnocasa España”, <<http://www.franquishoy.es/entrevista/293021/analisis.asp>> [28-07-2011].
 - INFOCHANNEL.ES (2007): “El Grupo Tecnocasa, elegido como una de las empresas con más futuro de España”, <http://www.infochannel.es/articulo_item.php?numero=11439> [13-02-2011].
 - RODRIGUEZ PONS, CORINA (2009): “El dilema de un comprador de inmuebles”, <<http://www.instituto-finanzas.com/blog/2009/08/06/el-dilema-de-un-comprador-de-inmuebles-ii/>> [30-10-2011]
 - VIZCARRO GERMADE, FELIPE (2011): “Ayudas para el acceso a la vivienda en España. Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009 – 2012. Aplicación y ayudas en las Comunidades Autónomas”, <<http://www.mviv.es/NR/rdonlyres/8D312D04-152A-4C87-85CD-275ECC0D9D3A/101264/LIBROAyudasparaelaccesoalaviviendaenEspa%C3%B1a.pdf>> [10-08-2011].
- Legislación Española:
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. [01-07-2011].
 - Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito y demás normativa concordante. [07-08-2011].
 - Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos. [10-10-2011].

ANEXOS

ANEXO 1: HIPOTECA SUBPRIME

Una hipoteca subprime es una tipología crediticia originada en Estados Unidos, utilizada para la adquisición de viviendas por parte de personas con escasa solvencia. Este tipo de hipoteca posee unas condiciones especiales, estas condiciones la llevan a denominarse “de alto riesgo” ya que tiene una mayor posibilidad de quedar impagada que la hipoteca considerada normal, también denominada “prime”.

Este tipo especial de hipoteca, designada en España como “hipoteca basura”, Es dirigida a un mercado donde los consumidores no llegan a cumplir los porcentajes o niveles de evaluación crediticia necesarios. Estos porcentajes o niveles mencionados son, por un lado el ratio de esfuerzo, que es el porcentaje de los ingresos de una familia destinado al pago de la hipoteca; y por el otro, la cantidad del coste de la vivienda que resulta financiado. Como el problema tuvo origen en Estados Unidos y España es el país que más nos interesa, vamos a ver los datos de ambos territorios según información recabada en el Portal Financiero “elEconomista.es”:

En EEUU se considera hipoteca subprime a la que:

- Ratio de esfuerzo es superior al 35%.
- Se financia más del 80% del coste de la vivienda.

En España se considera hipoteca subprime a la que:

- Ratio de esfuerzo es superior a 55%.
- Se financia más del 85% del coste de la vivienda.

Las condiciones habituales que se dan en el consumidor de una hipoteca subprime puede ser cualquiera de las expuestas posteriormente, incluso pueden darse más de una de forma simultánea:

1. El prestatario no posee trabajo estable.
2. El prestatario no posee nivel de ingresos suficiente.
3. El prestatario comienza en un nuevo trabajo y aún no posee documentos que certifiquen su estabilidad económica.
4. El prestatario no posee un historial de crédito adecuado para una hipoteca “normal” y/o presenta indicios de morosidad.
5. El prestatario no posee aval personal u obligado solidario.

6. El prestatario se encuentra en situación de salud dudosa o se ha producido el fallecimiento del sostén económico de la familia.

Por todas las características reunidas en un prestatario de hipotecas subprime, es de entender que estos no dispongan tampoco de acceso a avales bancarios.

Para que una entidad proporcione un préstamo hipotecario al cliente que se encuentra en las condiciones mencionadas y a su vez, no incurra en pérdidas o en un riesgo tan elevado como el que generaría esa operación, se aplican las siguientes condiciones, las cuales son los tres parámetros primordiales de cualquier hipoteca pero modificados y adaptados para este tipo de préstamo hipotecario:

- Capital: dependiendo de la entidad prestamista, la hipoteca puede ser de hasta el 120% del valor de la vivienda que se coloca como garantía, mientras que lo normal es que el capital prestado sea menor al del bien hipotecado para poder responder por el capital en caso de producirse impago.
- Tipo de Interés: los intereses que debe asumir el prestatario son mayores ya que está en duda su capacidad para hacer frente al cumplimiento de sus pagos y por tanto el riesgo al impago es superior, estos mayores intereses, junto a las cláusulas y comisiones que también son más elevadas, hacen que si los pagos son realizados correctamente, las ganancias sean mayores que en condiciones normales.
- Plazo: el tiempo que tomará la devolución del préstamo en estas operaciones es menor al habitual, así el peligro pasa antes y la entidad prestamista recuperará en el menor tiempo posible el capital prestado. Debido a la morosidad que se presenta continuamente y a la falta de un obligado solidario, no se permiten reincidencias en el retraso o falta de pagos, es un crédito de alto riesgo por lo que las consecuencias también son determinantes.

No todo son inconvenientes para el prestatario en una hipoteca subprime, aunque se le pida un alto nivel de interés, puesto que la institución no cuenta con un obligado solidario ni documentos que soporten el compromiso de pago, cada cual obtiene beneficios de la operación. La entidad prestamista obtiene un cliente que le pagará intereses elevados por el dinero prestado y el solicitante es sujeto a un crédito de rápida respuesta sin necesidad de cubrir ciertos requisitos, además existe mayor número de personas que tienen la posibilidad de adquirir una vivienda, lo que impulsa a mantener e incrementar su patrimonio. También puede ser ventaja para el prestatario (o desventaja, según la liquidez a corto plazo de la que disponga) los elevados plazos de amortización, puesto que se liquida la deuda en un periodo de tiempo más breve.

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 2: TABLA DEL NÚMERO TOTAL DE TRANSACCIONES INMOBILIARIAS DE VIVIENDAS



Número total de transacciones inmobiliarias de viviendas

	Año 2004 (trimestre)				Año 2005 (trimestre)			
	1ºT 04	2ºT 04	3ºT 04	4ºT 04	1ºT 05	2ºT 05	3ºT 05	4ºT 05
TOTAL NACIONAL	190.442	223.895	201.089	232.964	196.438	241.398	216.333	247.405
Andalucía	34.597	40.321	33.921	38.726	33.304	40.656	36.797	41.718
Almería	4.391	5.545	4.643	4.782	4.287	5.746	5.648	6.201
Cádiz	4.944	5.756	5.051	5.314	5.477	6.602	5.607	6.661
Córdoba	2.647	3.103	2.414	2.921	2.164	2.363	2.180	2.636
Granada	2.200	3.278	3.128	3.094	2.382	3.358	3.486	3.701
Huelva	2.987	3.511	2.604	2.787	2.657	3.146	2.520	2.959
Jaén	2.028	2.355	2.048	2.452	1.795	2.318	2.473	2.528
Málaga	8.990	10.100	8.135	9.874	8.799	10.384	9.271	10.111
Sevilla	6.410	6.673	5.898	7.502	5.743	6.739	5.612	6.921
Aragón	4.662	6.157	5.884	6.163	5.321	7.314	6.534	6.516
Huesca	669	1.226	1.305	1.236	1.157	1.331	1.451	1.766
Teruel	444	502	541	610	422	497	504	572
Zaragoza	3.549	4.429	4.038	4.317	3.742	5.486	4.579	4.178
Asturias (Principado de)	4.191	5.053	4.154	4.980	4.004	4.755	4.755	5.825
Baleares (Illes)	3.570	4.916	4.345	5.455	3.977	5.853	5.098	5.683
Canarias	9.163	10.912	9.452	11.545	9.526	10.678	9.421	11.842
Palmas (Las)	4.458	5.199	4.875	5.949	4.673	5.606	4.852	6.232
Santa Cruz de Tenerife	4.705	5.713	4.577	5.596	4.853	5.072	4.569	5.610
Cantabria	2.802	3.385	3.452	3.690	3.457	4.356	3.692	3.989
Castilla y León	8.586	10.363	10.467	11.412	9.524	11.296	11.028	12.464
Ávila	542	708	623	772	618	913	776	910
Burgos	939	1.640	1.685	1.611	1.390	1.576	1.501	2.048
León	1.386	1.743	1.778	1.985	1.563	1.680	2.096	2.273
Palencia	1.221	752	716	696	845	960	822	919
Salamanca	1.077	1.442	1.393	1.594	1.545	1.761	1.785	1.849
Segovia	562	641	821	907	575	780	769	713
Soria	514	534	428	418	178	210	245	260
Valladolid	1.760	2.245	2.147	2.643	2.140	2.811	2.194	2.456
Zamora	585	658	876	786	670	605	840	1.036
Castilla-La Mancha	7.569	8.213	8.029	9.648	8.162	10.110	10.271	10.996
Albacete	1.280	1.294	1.219	1.616	1.316	1.585	1.625	1.675
Ciudad Real	1.520	1.614	1.887	1.959	1.592	1.997	2.558	2.735
Cuenca	512	519	718	793	674	827	882	976
Guadalajara	1.385	1.630	1.425	1.999	1.585	2.215	1.863	2.233
Toledo	2.872	3.156	2.780	3.281	2.995	3.486	3.343	3.377
Cataluña	28.444	36.432	32.149	39.345	36.847	44.386	37.212	44.400
Barcelona	19.801	23.937	20.895	25.973	23.967	28.812	22.449	27.883
Girona	3.167	4.593	4.023	5.205	4.908	6.208	5.442	6.160

Lleida	1.949	2.564	2.111	2.581	2.029	2.164	2.234	2.604
Tarragona	3.527	5.338	5.120	5.586	5.943	7.202	7.087	7.753
Comunitat Valenciana	34.113	40.281	36.607	38.775	32.163	40.117	36.497	37.689
Alicante/Alacant	17.791	19.832	18.334	18.994	15.973	20.037	17.818	18.774
Castellón/Castelló	2.979	4.751	5.329	4.138	3.693	5.574	5.769	5.370
Valencia/València	13.343	15.698	12.944	15.643	12.497	14.506	12.910	13.545
Extremadura	3.349	4.092	4.067	3.668	3.407	3.837	3.722	4.070
Badajoz	2.075	2.251	1.945	2.003	1.914	2.105	1.888	2.570
Cáceres	1.274	1.841	2.122	1.665	1.493	1.732	1.834	1.500
Galicia	5.876	7.692	8.921	8.722	7.057	9.076	10.151	9.855
Coruña (A)	2.310	3.264	4.082	4.097	3.179	4.076	4.332	4.203
Lugo	962	976	1.171	1.225	1.026	1.229	1.343	1.400
Ourense	450	591	704	702	616	873	1.026	881
Pontevedra	2.154	2.861	2.964	2.698	2.236	2.898	3.450	3.371
Madrid (Comunidad de)	26.882	28.210	23.830	31.980	24.502	28.442	24.017	30.068
Murcia (Región de)	8.033	8.370	7.912	9.336	7.253	10.508	8.598	9.831
Navarra (Comunidad Foral de)	1.275	1.344	1.423	1.604	1.269	1.416	1.350	2.411
País Vasco	4.308	4.906	3.835	4.841	4.236	5.873	4.667	7.201
Álava	1.038	678	710	810	658	905	839	982
Guipúzcoa	1.831	1.859	1.746	1.808	1.555	1.826	1.640	2.458
Vizcaya	1.439	2.369	1.379	2.223	2.023	3.142	2.188	3.761
Rioja (La)	2.230	2.385	1.863	2.389	1.936	2.231	2.131	2.236
Ceuta y Melilla	792	863	778	685	493	494	392	611
Ceuta	241	184	265	198	195	229	174	324
Melilla	551	679	513	487	298	265	218	287

	Año 2006				Año 2007			
	(trimestre)				(trimestre)			
	1ºT 06	2ºT 06	3ºT 06	4ºT 06	1ºT 07	2ºT 07	3ºT 07	4ºT 07
TOTAL NACIONAL	233.669	251.649	221.610	248.258	230.755	227.562	186.504	192.050
Andalucía	38.813	44.325	41.390	43.529	47.449	45.928	38.213	39.807
Almería	5.710	6.439	6.369	6.812	5.660	5.773	4.713	4.453
Cádiz	6.185	6.476	6.052	5.855	6.535	6.874	5.654	5.351
Córdoba	2.399	2.868	2.858	3.343	3.298	3.359	2.516	2.758
Granada	3.324	4.281	4.535	4.336	4.861	5.350	4.389	4.793
Huelva	2.890	3.160	2.710	2.827	3.128	3.071	2.775	2.669
Jaén	2.279	2.470	2.305	2.710	3.009	2.887	2.320	2.484
Málaga	9.079	10.609	9.393	9.971	11.489	10.490	8.743	9.592
Sevilla	6.947	8.022	7.168	7.675	9.469	8.124	7.103	7.707
Aragón	6.437	6.757	4.403	6.561	6.421	6.543	5.085	5.309
Huesca	1.457	1.652	1.255	1.543	1.626	1.554	1.518	1.287
Teruel	651	653	438	660	661	615	615	697
Zaragoza	4.329	4.452	2.710	4.358	4.134	4.374	2.952	3.325
Asturias (Principado de)	4.903	5.149	5.054	6.075	5.070	5.047	4.925	4.647

Balears (Illes)	5.489	6.580	6.104	7.841	5.790	6.317	4.802	4.858
Canarias	11.175	11.610	10.386	11.252	10.746	11.340	8.866	8.922
Palmas (Las)	5.496	5.923	5.049	5.465	5.740	5.877	4.788	5.120
Santa Cruz de Tenerife	5.679	5.687	5.337	5.787	5.006	5.463	4.078	3.802
Cantabria	3.303	4.104	3.351	3.898	3.374	3.804	3.106	3.177
Castilla y León	12.268	13.071	12.278	14.035	13.224	12.582	11.452	11.377
Ávila	914	1.036	1.186	1.452	1.182	1.036	1.018	911
Burgos	1.959	1.945	2.049	2.308	2.434	2.177	1.958	1.670
León	2.102	2.134	1.930	2.441	2.545	2.442	2.301	2.394
Palencia	837	959	806	872	811	796	617	739
Salamanca	1.795	2.507	1.891	1.832	1.715	1.756	1.527	1.592
Segovia	875	721	671	770	772	682	808	681
Soria	308	461	625	457	503	447	439	406
Valladolid	2.596	2.496	2.418	2.882	2.472	2.445	2.020	2.219
Zamora	882	812	702	1.021	790	801	764	765
Castilla-La Mancha	10.134	10.777	11.042	12.987	10.957	10.504	10.828	12.931
Albacete	1.579	1.795	1.689	1.779	1.823	1.749	1.468	1.396
Ciudad Real	2.749	2.778	2.823	3.246	2.689	2.989	2.580	2.436
Cuenca	645	691	989	1.643	845	1.053	915	1.596
Guadalajara	1.723	2.012	1.754	2.152	1.586	1.527	1.516	1.830
Toledo	3.438	3.501	3.787	4.167	4.014	3.186	4.349	5.673
Cataluña	42.298	43.948	34.560	39.480	34.393	31.693	22.039	23.317
Barcelona	26.727	26.889	19.646	23.565	21.651	18.738	12.317	13.650
Girona	5.707	6.051	5.396	5.775	4.848	4.715	3.277	3.506
Lleida	2.596	2.762	2.621	3.237	2.467	2.394	2.053	2.255
Tarragona	7.268	8.246	6.897	6.903	5.427	5.846	4.392	3.906
Comunitat Valenciana	36.961	39.997	35.005	37.756	34.860	36.396	28.306	26.211
Alicante/Alacant	17.552	20.203	17.223	17.913	16.371	17.228	13.697	11.922
Castellón/Castelló	5.144	5.759	5.642	5.331	4.634	5.254	4.480	4.919
Valencia/València	14.265	14.035	12.140	14.512	13.855	13.914	10.129	9.370
Extremadura	3.839	3.945	4.085	4.135	4.435	4.238	4.256	4.218
Badajoz	2.300	2.529	2.391	2.542	2.611	2.660	2.728	2.635
Cáceres	1.539	1.416	1.694	1.593	1.824	1.578	1.528	1.583
Galicia	9.428	9.628	9.767	9.758	9.394	9.969	9.932	9.426
Coruña (A)	4.671	4.360	4.454	4.854	4.422	4.661	4.564	4.172
Lugo	1.025	1.338	1.363	1.195	1.179	1.461	1.297	1.145
Ourense	794	898	844	860	998	854	962	925
Pontevedra	2.938	3.032	3.106	2.849	2.795	2.993	3.109	3.184
Madrid (Comunidad de)	28.427	29.046	23.899	27.097	22.605	20.542	17.364	19.604
Murcia (Región de)	9.687	10.800	8.930	10.480	9.663	10.129	7.458	7.846
Navarra (Comunidad Foral de)	2.320	2.448	2.456	2.546	2.423	2.579	1.770	1.888
País Vasco	5.570	6.056	5.849	7.352	7.464	7.005	5.680	6.424
Álava	897	963	1.126	1.189	1.486	1.343	949	820
Guipúzcoa	2.126	2.103	2.271	2.263	2.007	1.898	1.726	2.117
Vizcaya	2.547	2.990	2.452	3.900	3.971	3.764	3.005	3.487
Rioja (La)	2.155	2.792	2.566	2.668	1.840	2.349	2.001	1.707
Ceuta y Melilla	462	616	485	808	647	597	421	381

Ceuta	174	224	220	295	249	281	223	170
Melilla	288	392	265	513	398	316	198	211

	Año 2008 (trimestre)				Año 2009 (trimestre)			
	1ºT 08	2ºT 08	3ºT 08	4ºT 08	1ºT 09	2ºT 09	3ºT 09	4ºT 09
TOTAL NACIONAL	159.088	157.008	122.949	125.419	104.703	119.938	107.534	131.544
Andalucía	32.771	31.889	25.429	25.394	21.265	23.501	20.226	24.440
Almería	3.448	3.388	3.365	2.781	2.112	2.768	2.485	2.603
Cádiz	4.506	4.150	3.180	3.196	2.805	2.968	2.756	3.256
Córdoba	2.143	2.500	2.044	1.719	1.454	1.703	1.303	1.887
Granada	4.096	3.784	3.008	3.001	2.845	2.876	2.575	2.770
Huelva	2.291	2.250	2.032	1.890	1.413	1.333	1.147	1.576
Jaén	2.269	2.280	1.735	1.816	1.310	1.414	1.088	1.283
Málaga	7.454	7.265	5.579	6.132	5.066	5.464	5.467	6.227
Sevilla	6.564	6.272	4.486	4.859	4.260	4.975	3.405	4.838
Aragón	4.344	4.799	3.290	3.950	3.037	4.102	3.568	3.951
Huesca	1.277	1.273	899	805	743	767	652	776
Teruel	527	623	657	555	410	296	469	381
Zaragoza	2.540	2.903	1.734	2.590	1.884	3.039	2.447	2.794
Asturias (Principado de)	4.293	4.043	3.361	3.112	2.469	2.696	2.713	3.297
Balears (Illes)	3.376	3.695	2.793	2.498	1.938	2.368	2.231	2.947
Canarias	7.475	6.502	5.550	5.987	4.298	4.750	4.091	5.042
Palmas (Las)	4.217	3.476	2.627	3.412	2.353	2.562	2.088	2.577
Santa Cruz de Tenerife	3.258	3.026	2.923	2.575	1.945	2.188	2.003	2.465
Cantabria	2.739	2.871	2.222	2.047	1.921	2.413	2.201	2.317
Castilla y León	9.817	8.418	7.732	7.213	5.869	6.870	6.505	7.733
Ávila	832	971	736	817	494	626	621	596
Burgos	1.268	1.265	1.462	1.077	1.074	1.230	996	1.139
León	1.872	1.522	1.283	1.279	972	1.119	1.107	1.357
Palencia	646	514	448	465	344	426	534	518
Salamanca	1.558	1.126	1.073	901	682	772	859	1.136
Segovia	738	588	529	469	485	350	385	518
Soria	368	355	355	255	280	378	219	511
Valladolid	1.878	1.534	1.146	1.316	1.105	1.333	1.279	1.449
Zamora	657	543	700	634	433	636	505	509
Castilla-La Mancha	10.558	9.418	7.283	7.751	5.892	5.973	5.516	6.429
Albacete	1.075	1.218	1.045	1.256	785	959	861	1.134
Ciudad Real	2.289	2.374	2.106	1.653	1.449	1.282	1.356	1.507
Cuenca	885	718	599	641	557	632	606	591
Guadalajara	1.554	1.618	847	1.136	938	1.221	864	1.013
Toledo	4.755	3.490	2.686	3.065	2.163	1.879	1.829	2.184
Cataluña	18.138	16.665	12.648	13.470	12.196	13.961	12.438	16.997
Barcelona	10.746	9.826	7.634	8.223	7.657	8.767	7.670	10.714
Girona	2.636	2.542	1.823	2.086	1.728	1.982	1.771	2.581

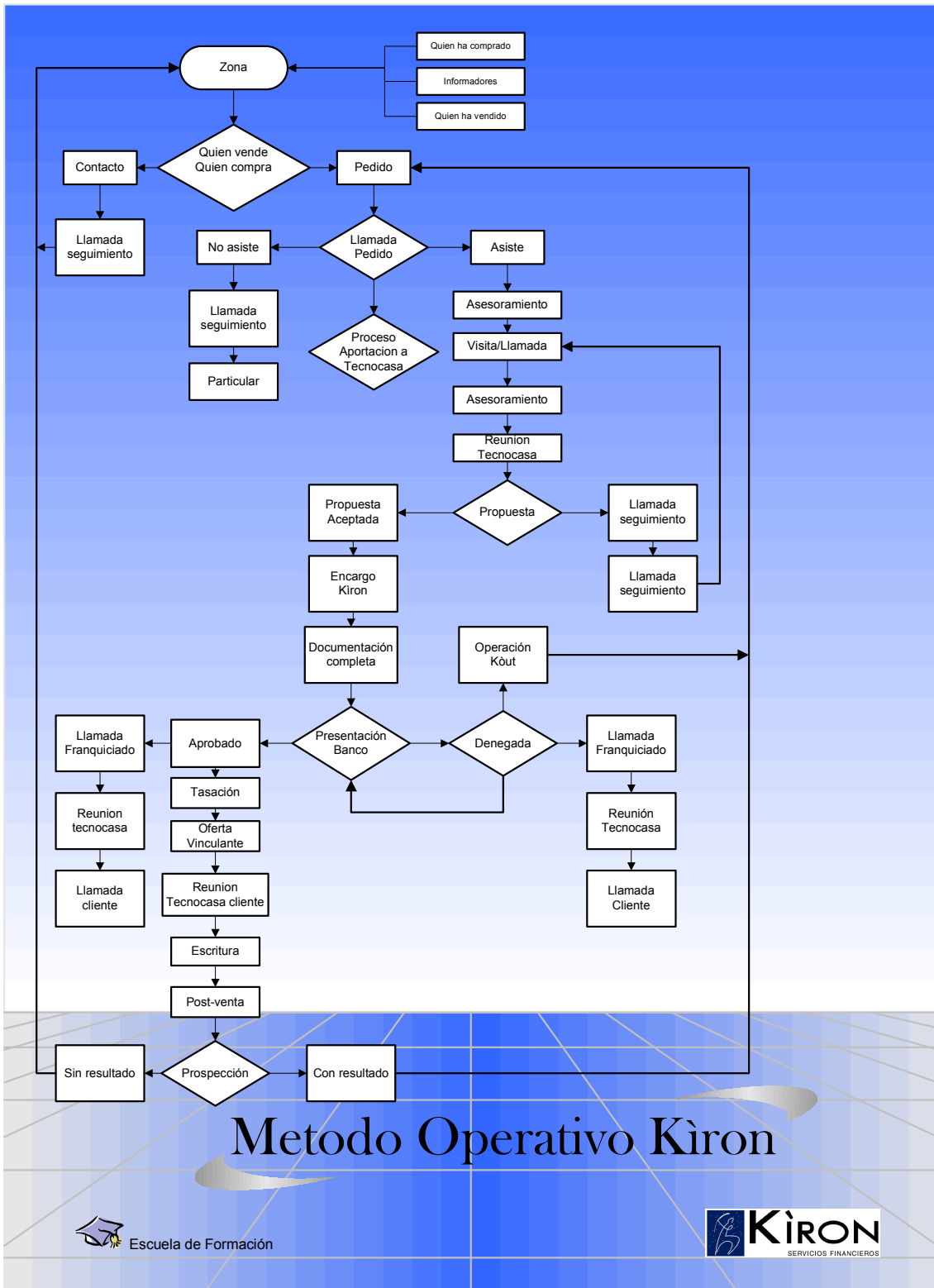
Lleida	1.641	1.544	1.061	1.156	970	1.041	883	1.158
Tarragona	3.115	2.753	2.130	2.005	1.841	2.171	2.114	2.544
Comunitat Valenciana	21.500	22.413	17.192	17.409	13.227	16.001	14.686	16.619
Alicante/Alacant	10.316	10.078	7.420	7.678	5.806	7.520	6.787	7.619
Castellón/Castelló	3.260	3.501	2.842	2.146	2.131	2.299	2.215	2.081
Valencia/València	7.924	8.834	6.930	7.585	5.290	6.182	5.684	6.919
Extremadura	4.183	4.078	3.572	3.819	3.082	3.291	2.865	3.377
Badajoz	2.752	2.736	2.210	2.486	2.062	2.181	1.654	2.027
Cáceres	1.431	1.342	1.362	1.333	1.020	1.110	1.211	1.350
Galicia	7.961	8.407	6.972	6.235	5.421	5.989	6.152	6.321
Coruña (A)	3.507	3.863	2.906	2.443	2.309	2.764	2.793	2.986
Lugo	952	1.135	1.143	1.080	764	860	879	922
Ourense	761	777	853	751	628	609	607	579
Pontevedra	2.741	2.632	2.070	1.961	1.720	1.756	1.873	1.834
Madrid (Comunidad de)	15.424	16.968	11.116	12.308	11.789	14.235	12.968	18.521
Murcia (Región de)	7.618	7.029	6.222	5.532	5.201	6.029	4.338	4.935
Navarra (Comunidad Foral de)	1.494	2.082	1.611	1.663	1.754	1.760	1.328	1.880
País Vasco	5.619	5.930	4.464	5.109	3.842	4.247	4.319	5.316
Álava	968	1.159	1.030	763	798	780	741	1.348
Guipúzcoa	1.706	1.730	1.596	1.360	1.263	1.220	1.370	1.580
Vizcaya	2.945	3.041	1.838	2.986	1.781	2.247	2.208	2.388
Rioja (La)	1.423	1.492	1.176	1.651	1.210	1.483	1.149	1.063
Ceuta y Melilla	355	309	316	271	292	269	240	359
Ceuta	179	135	182	148	151	123	99	161
Melilla	176	174	134	123	141	146	141	198

Leyenda:

- Filas en rojo: Comunidades con mayor número de transacciones inmobiliarias de viviendas en España
- Filas en amarillo: Comunidades con menor número de transacciones inmobiliarias de viviendas en España
- Filas sin relleno: Resto de comunidades con volumen comprendido entre las de mayor y menor número de transacciones inmobiliarias de viviendas en España
- Fila en negro: Volumen total de número de transacciones inmobiliarias de viviendas en España

Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE).

ANEXO 3: MÉTODO OPERATIVO KIRON




Fuente: Escuela de formación del Grupo Tecnocasa.

ANEXO 4: HOJA DE ASESORAMIENTO

Cada agencia tiene su propio titular y es autónoma

FINANPORT CONSULTING, S.L.
 Avda. Peseñ Alessandro, 11
 46009 Valencia
 C.I.F.: B - 97342984



KIRON
 INTERMEDIACIÓN FINANCIERA

HOJA DE ASESORAMIENTO PARA PRÉSTAMO HIPOTECARIO Y/O PERSONAL

Oficina Tecnocasa: _____ Asesor Tecnocasa: _____
 Fecha: _____ Asesor Kiron: _____
 Dirección del inmueble: _____ Procedencia: _____

TITULARES DEL PRÉSTAMO

PRIMER TITULAR:
 Nombre del cliente: _____
 Fecha de nacimiento: _____
 Teléfono de contacto: _____
 Profesión: _____
 Ingresos/ nómina: _____
 Nº de pagas o periodicidad: _____

Apellidos: _____
 Estado civil: _____
 Email: _____
 Tipo de contrato: _____
 Nº de pagas: _____
Total Ingresos: _____

DNI: _____
 Nº de hijos: _____
 Vida laboral: _____
 Antigüedad: _____
 Otros ingresos: _____
 Patrimonio: _____

SEGUNDO TITULAR:
 Nombre del cliente: _____
 Fecha de nacimiento: _____
 Teléfono de contacto: _____
 Profesión: _____
 Ingresos/ nómina: _____
 Nº de pagas o periodicidad: _____

Apellidos: _____
 Estado civil: _____
 Email: _____
 Tipo de contrato: _____
 Nº de pagas: _____
Total Ingresos: _____

DNI: _____
 Nº de hijos: _____
 Vida laboral: _____
 Antigüedad: _____
 Otros ingresos: _____
 Patrimonio: _____

Total ingresos conjuntos: _____ Cuota máxima aproximada: _____
 Otros datos: _____ Su Banco o Caja: _____

OTROS DATOS

Avalista (información avalista):
 Parentesco o relación: _____
 Edad: _____
 Nº de hijos: _____
 Profesión e ingresos: _____
 Patrimonio: _____

Prestatario: _____
 Tipo de préstamo: _____
 Finalización: _____
 Capital pendiente: _____
 Cuota mensual: _____
 Entrada: _____
 Importe: _____

Arrendatario: _____
 Fecha de inicio del arrendamiento: _____
 Cuota mensual: _____

CUOTAS MENSUALES*

Cuantía del préstamo	Plazo	Euros/ mes	Comentarios

* Los datos indicados en el cuadro anterior son meramente orientativos y no vinculantes. La Agencia es una entidad prestadora de servicios de Intermediación Financiera que concilia en la realización de los actos lícitos para la concesión de un préstamo al cliente por parte una entidad de crédito, dependiendo de éstas las condiciones en las que, en su caso, sea concedido.

Observaciones: _____


Firma del cliente/s: _____

"En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, la Agencia a la que está confiando la mediación para la obtención de un préstamo hipotecario y/o personal le informa que los datos facilitados a través del presente formulario formarán parte del fichero de clientes que ha sido debidamente inscrito en el Registro General de Protección de Datos, y cuyos fines son la atención a su solicitud de información y la gestión de servicios de Intermediación Financiera.

Mediante la firma del presente formulario y con los fines antes expresados, usted otorga su consentimiento expreso al tratamiento y cesión de sus datos al resto de entidades que forman parte de la red de franquicias Kiron, a las entidades que forman la red de franquicias Tecnocasa, que podrán asesorarle sobre la compraventa y arrendamiento de inmuebles, y a la sociedad Compañía de Seguros Elosan, S.L., que podrá ofrecerle la contratación de seguros de vida, hogar y local de negocio. Todas estas sociedades pertenecen a la red de servicios del Grupo Tecnocasa.

Adicionalmente, le informamos de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición. Para el ejercicio de estos derechos deberá dirigirse a la Agencia o al Departamento de Atención al Cliente de Kiron (Teléfono 902.510.710; e-mail: info@kiron.es)."

1



Ejemplar para la Agencia

ANEXO 5: HOJA DE DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA SOLICITAR EL PRÉSTAMO

Cada agencia tiene su propio titular y es autónoma

FINANPORT CONSULTING, S.L.
 Av. Paset Alexandre, 11
 46009 - Valencia
 C.I.F.: B - 9734984



DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA LA TRAMITACIÓN DE LA SOLICITUD DE UN PRÉSTAMO HIPOTECARIO Y/O PERSONAL

FECHA: _____

DATOS PERSONALES

Nombre y apellidos del CLIENTE/TITULAR/ES: _____
 Email del CLIENTE/TITULAR/ES: _____
 CLIENTE/TITULAR/ES AVALISTA/S D.N.I. o TARJETA DE RESIDENCIA: _____
 CLIENTE/TITULAR/ES AVALISTA/S PASAPORTE: _____

DATOS SOBRE LOS INGRESOS DE LOS SOLICITANTES

TRABAJADORES POR CUENTA AJENA, FOTOCOPIAS DE:

CLIENTE/TITULAR/ES <input type="checkbox"/>	AVALISTA/S <input type="checkbox"/>	ÚLTIMO CONTRATO DE TRABAJO
CLIENTE/TITULAR/ES <input type="checkbox"/>	AVALISTA/S <input type="checkbox"/>	CARTA DE INTENCIÓN DE RENOVACIÓN DEL EMPLEADOR
CLIENTE/TITULAR/ES <input type="checkbox"/>	AVALISTA/S <input type="checkbox"/>	TRES ÚLTIMAS NÓMINAS
CLIENTE/TITULAR/ES <input type="checkbox"/>	AVALISTA/S <input type="checkbox"/>	ÚLTIMA DECLARACIÓN DE LA RENTA/PATRIMONIO
CLIENTE/TITULAR/ES <input type="checkbox"/>	AVALISTA/S <input type="checkbox"/>	CONTRATO DE ARRENDAMIENTO Y TRES ÚLTIMOS RECIBOS
CLIENTE/TITULAR/ES <input type="checkbox"/>	AVALISTA/S <input type="checkbox"/>	JUSTIFICANTE DE OTROS INGRESOS
CLIENTE/TITULAR/ES <input type="checkbox"/>	AVALISTA/S <input type="checkbox"/>	CERTIFICADO DE LA PENSIÓN
CLIENTE/TITULAR/ES <input type="checkbox"/>	AVALISTA/S <input type="checkbox"/>	CERTIFICADO DE RETENCIONES E INGRESOS A CUENTA DEL I.R.P.F., año _____
CLIENTE/TITULAR/ES <input type="checkbox"/>	AVALISTA/S <input type="checkbox"/>	CERTIFICADO NEGATIVO DE DECLARACIÓN, SI NO REALIZÓ LA RENTA (Agenda Tributaria)
CLIENTE/TITULAR/ES <input type="checkbox"/>	AVALISTA/S <input type="checkbox"/>	MOVIMIENTO DE CUENTA (FOTOCOPIAS CARTILLA DEL BANCO)
CLIENTE/TITULAR/ES <input type="checkbox"/>	AVALISTA/S <input type="checkbox"/>	INFORME DE VIDA LABORAL (Tesorería de la Seguridad Social)
CLIENTE/TITULAR/ES <input type="checkbox"/>	AVALISTA/S <input type="checkbox"/>	_____

TRABAJADORES POR CUENTA PROPIA, FOTOCOPIAS DE:

CLIENTE/TITULAR/ES <input type="checkbox"/>	AVALISTA/S <input type="checkbox"/>	ÚLTIMA DECLARACIÓN DE RENTA
CLIENTE/TITULAR/ES <input type="checkbox"/>	AVALISTA/S <input type="checkbox"/>	SEIS ÚLTIMOS RECIBOS PAGO AUTÓNOMO MENSUAL
CLIENTE/TITULAR/ES <input type="checkbox"/>	AVALISTA/S <input type="checkbox"/>	CUATRO ÚLTIMAS DECLARACIONES DE I.V.A.
CLIENTE/TITULAR/ES <input type="checkbox"/>	AVALISTA/S <input type="checkbox"/>	CUATRO ÚLTIMOS PAGOS FRACCIONADOS DEL I.R.P.F.
CLIENTE/TITULAR/ES <input type="checkbox"/>	AVALISTA/S <input type="checkbox"/>	ÚLTIMO IMPUESTO DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS (I.A.E.)
CLIENTE/TITULAR/ES <input type="checkbox"/>	AVALISTA/S <input type="checkbox"/>	ÚLTIMA DECLARACIÓN DE PATRIMONIO
CLIENTE/TITULAR/ES <input type="checkbox"/>	AVALISTA/S <input type="checkbox"/>	JUSTIFICANTE DE OTROS INGRESOS
CLIENTE/TITULAR/ES <input type="checkbox"/>	AVALISTA/S <input type="checkbox"/>	MOVIMIENTO DE CUENTA (FOTOCOPIAS CARTILLA DEL BANCO)
CLIENTE/TITULAR/ES <input type="checkbox"/>	AVALISTA/S <input type="checkbox"/>	BALANCE Y DATOS CONTABLES
CLIENTE/TITULAR/ES <input type="checkbox"/>	AVALISTA/S <input type="checkbox"/>	ÚLTIMA DECLARACIÓN SOBRE SOCIEDADES (I.S.S.)
CLIENTE/TITULAR/ES <input type="checkbox"/>	AVALISTA/S <input type="checkbox"/>	TRES ÚLTIMAS NÓMINAS
CLIENTE/TITULAR/ES <input type="checkbox"/>	AVALISTA/S <input type="checkbox"/>	CUATRO ÚLTIMOS PAGOS MENSUALES A LA SEGURIDAD SOCIAL (T.C.S.)
CLIENTE/TITULAR/ES <input type="checkbox"/>	AVALISTA/S <input type="checkbox"/>	INFORME DE RIESGOS DEL BANCO DE ESPAÑA (C.I.R.B.E.)
CLIENTE/TITULAR/ES <input type="checkbox"/>	AVALISTA/S <input type="checkbox"/>	INFORME DE VIDA LABORAL (Tesorería de la Seguridad Social)
CLIENTE/TITULAR/ES <input type="checkbox"/>	AVALISTA/S <input type="checkbox"/>	_____

DATOS RELATIVOS A LA VIVIENDA, FOTOCOPIAS DE:

CLIENTE/TITULAR/ES <input type="checkbox"/>	AVALISTA/S <input type="checkbox"/>	ESCRITURA DE LA PROPIEDAD O CONTRATO DE COMPRAVENTA
CLIENTE/TITULAR/ES <input type="checkbox"/>	AVALISTA/S <input type="checkbox"/>	ÚLTIMO RECIBO DE CONTRIBUCIÓN (I.B.I.)
CLIENTE/TITULAR/ES <input type="checkbox"/>	AVALISTA/S <input type="checkbox"/>	ÚLTIMO RECIBO DE PAGO DE LA HIPOTECA (En caso de refinanciación de la hipoteca)
CLIENTE/TITULAR/ES <input type="checkbox"/>	AVALISTA/S <input type="checkbox"/>	ESCRITURA DEL PRÉSTAMO HIPOTECARIO
CLIENTE/TITULAR/ES <input type="checkbox"/>	AVALISTA/S <input type="checkbox"/>	ÚLTIMO RECIBO DE PAGO DE LA COMUNIDAD DE PROPIETARIOS
CLIENTE/TITULAR/ES <input type="checkbox"/>	AVALISTA/S <input type="checkbox"/>	_____

La Agencia: _____ El/los cliente/s: _____

*En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, la Agencia a la que está confiado la mediación para la obtención de un préstamo hipotecario y/o personal le informa que los datos facilitados a través del presente formulario formarán parte del fichero de datos que ha sido debidamente inscrito en el Registro General de Protección de Datos, y cuyos fines son la atención a su solicitud de información y la gestión de servicios de intermediación financiera.

Mediante la firma del presente formulario y con los fines antes expresados, usted otorga su consentimiento expreso al tratamiento y cesión de sus datos al resto de entidades que forman parte de la red de franquicias Kiron, a las entidades que forman la red de franquicias Tiscocasa, que podrán asesorarle sobre la compra-venta y arrendamiento de inmuebles, y a la sociedad Controlada de Seguros Bitalia, S.L., que podrá ofrecerte la contratación de seguros de vida, hogar y local de negocio. Todas estas sociedades pertenecen a la red de servicios del Grupo Tiscocasa.

Además, le informamos de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición. Para el ejercicio de estos derechos deberá dirigirse a la Agencia o al Departamento de Atención al Cliente de Kiron (Teléfono 902.510.710; e-mail: informacion@kiron.es).*

Ejemplar para la Agencia

ANEXO 6: ENCARGO

Página 1:

	FINANPORT CONSULTING,S.L. Avda. Paset Alexandre, 11 46009 Valencia C.I.F. B-07342-984 Nº de inscripción en Registro Estatal..... Nº de inscripción en Registro Autonómico.....	
	T. 96 338 34 30 F. 96 338 34 31	

NOTA DE ENCARGO DE PRÉSTAMO HIPOTECARIO

1) D/Dª, _____, mayor de edad,
con domicilio en _____, calle _____,
Teléfono _____ / _____, e-mail _____, N.I.F.: _____,
y D/Dª, _____, mayor de edad,
con domicilio en _____, calle _____,
Teléfono _____ / _____, e-mail _____, N.I.F.: _____,

Actuando: en su propio nombre y derecho (en adelante, el Cliente)

en nombre y representación de _____ (en adelante, el Cliente),
con domicilio en _____, C/ _____, nº _____, _____,
provisto de N.I.F./C.I.F. _____, en su calidad de _____ según
acredita documentalmente.

ENCARGA, a la sociedad FINANPORT CONSULTING, S.L. (en adelante, la Agencia), que acepta el encargo, la realización de los actos de
mediación financiera idóneos para la obtención de un préstamo hipotecario por una entidad de crédito, por importe de
_____ euros, en las siguientes condiciones:

1. PLAZO: _____

2. INTERESES: FIJO: _____
 VARIABLE: _____
INTERÉS INICIAL: _____ REVISIÓN: _____

3. COMISIÓN DE APERTURA: _____

4. COMISIÓN POR AMORTIZACIÓN ANTICIPADA: _____ TOTAL: _____ PARCIAL: _____

5. OTRAS _____

2) La Agencia es un empresario autónomo que ofrece servicios de intermediación financiera y es franquiciado de la red en franquicia de establecimientos de intermediación financiera "Kiron", explotada por la mercantil Ibero Kiron Franchising, S.L., cuya página web es www.kiron.es.

3) Los servicios objeto del presente encargo consisten en la realización por la Agencia de los actos de mediación oportunos para la obtención por el Cliente del producto financiero en el que está interesado, que será concedido, en su caso, por parte de una entidad financiera o bancaria, percibiendo como contraprestación por tal servicio los honorarios correspondientes. En su consecuencia, la facultad de concesión o denegación de dicho producto al Cliente y, en el primer caso, el importe exacto de las cuotas de amortización y demás condiciones del producto corresponde a tales entidades en el momento de la autorización del mismo.

4) El Cliente autoriza expresamente a la Agencia a facilitar su información y/o documentación a entidades de crédito, con objeto de que éstas valoren la concesión de un préstamo en las condiciones establecidas en el presente encargo.

5) La Agencia se obliga a mantener informado de las gestiones acometidas para la consecución del presente encargo, al Cliente.

6) El encargo tendrá validez durante un plazo de _____ meses desde la firma del presente documento por el Cliente y por la Agencia.

7) Serán en todo caso de cuenta del Cliente los siguientes gastos derivados de las gestiones realizadas para y por la obtención del préstamo:

Honorarios de la Agencia: _____ euros.
Gastos: _____ euros.
Total: _____ euros.

8) El Cliente declara:

- que las informaciones facilitadas a la Agencia en la Hoja de Asesoramiento de fecha ___/___/___ son ciertas y exactas.
- que se encuentra al corriente del pago de sus obligaciones.

9) El Cliente se obliga a presentar ante la Agencia, dentro de un plazo de 7 días desde la firma de la presente Nota de Encargo, la documentación que ésta le solicita en este acto y, en el mismo plazo, de cuanta otra le sea solicitada en el futuro por ésta o por la entidad de crédito desde que la solicitud tenga lugar.

10) En caso de concesión del préstamo según las condiciones establecidas en la presente Nota de Encargo, el Cliente abonará a la Agencia el importe indicado en el punto 7 del presente contrato en concepto de Honorarios de la Agencia, en el momento de la formalización del contrato de préstamo.

A salvo de lo dispuesto en el punto 14 del presente encargo, el Cliente deberá, asimismo, abonar a la Agencia tales honorarios en el supuesto de que, habiendo sido aprobado por la entidad financiera o bancaria el préstamo interesado por el Cliente, éste desistiera sin justa causa de contratarlo.

A salvo, asimismo, de lo dispuesto en el punto 14 del presente encargo, el Cliente abonará a la Agencia la totalidad de los gastos en los que ésta haya incurrido con ocasión de las gestiones objeto del presente encargo, y los honorarios correspondientes a tales gestiones, en los siguientes supuestos:

- Si el Cliente renunciase al préstamo, sin justa causa, antes de su concesión por la entidad de crédito, lo que deberá notificar a la Agencia de forma fehaciente.
- Si el préstamo no fuera concedido por la entidad de crédito por causa imputable al Cliente, incluyendo entre tales causas la negativa de éste a facilitar la información y/o documentación que le sea requerida por la Agencia o la entidad de crédito para su contratación.
- Si transcurridos catorce días desde la formalización del presente encargo, el Cliente desistiera, sin justa causa, del mismo.

11) Los honorarios de la Agencia no incluirán otros gastos generados por la contratación del préstamo por el Cliente, a saber: el Impuesto de Actos Jurídicos Documentados, los de Notario, los de registro, los de Gestoría y los de Seguro, cuya designación no corresponderá a la Agencia, así como los de Tasación.

12) La Agencia:

- No designará la entidad o persona que efectuará la Tasación, en el caso que ésta fuese precisa para la contratación del préstamo por el consumidor.
- Designará la entidad o persona que efectuará la Tasación, en el caso que ésta fuese precisa para la contratación del préstamo por el consumidor, ascendiendo el importe de la misma a _____-euros.

13) La Agencia tiene contratada una Póliza de seguro de responsabilidad civil/~~constituida un aval~~ (táchese lo que no proceda) con la entidad _____

14) El Cliente podrá desistir del presente encargo en el plazo de catorce días desde la formalización del mismo, sin alegación de causa alguna y sin penalización.

Para el ejercicio de su derecho de desistimiento, el Cliente deberá dirigir a la Agencia una comunicación escrita expresiva de su voluntad inequívoca de desistir del presente encargo.

15) El desistimiento del presente encargo por la Agencia por causa imputable a la misma, dará derecho al Cliente a ser indemnizado por aquélla por los daños o perjuicios que se le ocasionen como consecuencia de dicho desistimiento.

16) Asiste al Cliente y a la Agencia el derecho de resolver las obligaciones que les incumben por virtud del presente encargo para el caso de que la Agencia y el Cliente, respectivamente, no cumplieren con tales obligaciones.

El perjudicado por el incumplimiento podrá escoger entre exigir el cumplimiento o la resolución de la obligación, con el resarcimiento de daños y abono de intereses en ambos casos. También podrá pedir la resolución, aun después de haber optado por el cumplimiento, cuando éste resultare imposible (párrafo primero y segundo del art. 1.124 del Código Civil).

17) El presente contrato se rige por lo dispuesto por la Ley 2/2.009, de 31 de Marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito y demás normativa concordante. La prestación de servicios de intermediación financiera por la Agencia se haya sujeta pero exenta del Impuesto sobre el Valor Añadido.

18) La Agencia no está adherida al Sistema Arbitral del Consumo, ni a ningún otro sistema arbitral de resolución extrajudicial de conflictos, pero, no obstante, asiste al Cliente el derecho a solicitar la intervención de la Junta Arbitral de Consumo, o de otros órganos arbitrales, para la resolución los conflictos que, en su caso, se deriven del presente encargo. Por lo demás, la red en franquicia de establecimientos de intermediación financiera Kiron dispone de un Servicio de Atención al Cliente que tiene por objeto mediar en la resolución de los conflictos que surgen en relación con el presente contrato.

Y para que así conste lo firman, en _____ a _____ de _____ de _____.

La Agencia

El Cliente / El Representante

El cumplimiento de la Ley orgánica 1/1996, de Privacidad de Datos de carácter Personal, la Agencia no le quedará confiado la media de para la otorgación de un préstamo hipotecario ni informo que los datos facilitados a través del presente formulario formarán parte de ficheros de datos, que los datos facilitados se inscriben en el Registro General de Protección de Datos, según figura como responsable su calidad de informante y la gestión de los datos de intermediación financiera.

Mediante la firma del presente formulario y con los datos antes proporcionados, usted otorga su consentimiento expreso al tratamiento y uso de sus datos al resto de entidades que forman parte de la red de franquicia Kiron, o las entidades que forman parte de franquicia Kiron, que podrán conocer sobre la compraventa y arrendamiento de inmuebles y a la sociedad Correduría de Seguros Kiron, S.L., que podrá ejercer la contratación de seguros de vida, hogar y local de negocio. Todos estos sociedades pertenecen a la red de franquicia Kiron.

Asimismo, le informamos de la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición. Para el ejercicio de estos derechos deberá dirigirse a la Agencia o al Departamento de Atención al Cliente de Kiron (teléfono 902 333 732) e-mail: informacion@kiron.es

ANEXO 7: DESGLOSE DE GASTOS

Kiron, intermediarios financieros independientes

Cada agencia tiene su propio titular y es autónoma

FINANPORT CONSULTING, S.L.

Avda. Paset/Alejandro, 11
46009 Valencia
C.I.F.: B - 97342984



DESGLOSE DE GASTOS - PRÉSTAMO HIPOTECARIO

DATOS GENERALES

Fecha: _____
 Nombre y apellidos del cliente/es: _____
 Dirección del inmueble: _____
 Precio de compraventa: _____ Importe de la financiación/crédito: _____
 Denominación y condiciones de la financiación/crédito: _____
 Interés de salida: _____ Revisión: _____ Plazo: _____
 Comisión de apertura: _____ Comisión por amortización anticipada: _____ Total: _____ Parcial: _____

CUOTA MENSUAL A PAGAR: _____

PREVISIÓN DE GASTOS *

ESCRITURA COMPRAVENTA	ESCRITURA DE PRÉSTAMO	OTROS GASTOS
Notario: _____	Notario: _____	Seguros: _____
Registro: _____	Registro: _____	Tasación: _____
Gestoría: _____	Gestoría: _____	Otros: _____
ITP/IVA (%): _____	AID (%): _____	Total otros gastos: _____
Tecnocasa: _____	Comisión de apertura: _____	
Otros: _____	Intereses: _____	
Total escritura compraventa: _____	Kiron: _____	
	Otros: _____	
	Total escritura préstamo: _____	

TOTAL GASTOS: _____

DISPONIBLE CUENTA PRÉSTAMO

INGRESOS	GASTOS
Importe Préstamo: _____	Precio del inmueble: _____
Arras/señal: _____	Total gastos: _____
	Otros: _____
Cantidad que entrega el vendedor: _____	Total gastos: _____
Total ingresos: _____	
Disponible cuenta préstamo: _____	

* La previsión de gastos indicada en el presente documento es orientativa y no vinculante. La Agencia es una entidad prestadora de servicios de intermediación financiera que consisten en la realización de los actos idóneos para la concesión de un préstamo al Cliente por una entidad de crédito, lo que conlleva la generación de gastos de difícil cuantificación en tanto que dependen de otros factores intervinientes en el proceso, tales como notaría, registro, gestoría, impuestos, etc. Cualquier desglose de gastos suscrito con anterioridad y relativo al préstamo objeto del presente queda sin efecto.

Firma del cliente/s: _____

*En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, la Agencia a la que está confiado la mediación para la obtención de un préstamo hipotecario le informa que los datos facilitados a través del presente formulario formarán parte del fichero de clientes que ha sido debidamente inscrito en el Registro General de Protección de Datos, y cuyos fines son la atención a su solicitud de información y la gestión de servicios de intermediación financiera.

Mediante la firma del presente formulario y en los fines antes expresados, usted otorga su consentimiento expreso al tratamiento y cesión de sus datos al resto de entidades que forman parte de la red de franquicias Kiron, a las entidades que forman la red de franquicias Tecnocasa, que podrán asesorarle sobre la compraventa y arrendamiento de inmuebles, y a la sociedad Comarbitre de Seguros Bisión, S.L., que podrá ofrecerte la contratación de seguros de vida, hogar y local de negocio. Todas estas actividades pertenecen a la red de servicios del Grupo Tecnocasa.

Asimismo, le informamos de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición. Para el ejercicio de estos derechos deberá dirigirse a la Agencia o al Departamento de Atención al Cliente de Kiron (Teléfono 900.510.710; e-mail: info@kiron.es).

1

Ejemplar para la Agencia

ANEXO 8: FACTURA



factura

Número de factura: 0072011	Fecha de factura: 01/01/2011
De: Nombre: FINANPORT CONSULTING, S.L.	Dirección: AV.PESET ALESSANDRE N°11
Compañía: KIRON	Código postal: 46009
Dirección de correo electrónica: kva01@kiron.es	Ciudad: VALENCIA
C.I.F.: B-97342984	Teléfono/Fax: 96 338.34.30 / 96 338.34.31

Para:

Nombre: DOLORES LOLITALOLA	Dirección: CALLE RIO DE JANEIRO, N° 4, PUERTA 12
Compañía:	Código postal: 46666
D.N.I./N.I.E./PASAPORTE: 99.999.999-X	Ciudad: VALENCIA
Número de teléfono: 636636636	País/Provincia: VALENCIA

Lista desglosada:

Moneda: EUR (€)

Nº	Descripción del artículo			Precios totales I.V.A. (€)
	Cantidad	Precio por unidad	Sujeto a impuestos	
1	Comisión por la intermediación prestada en la financiación para la compraventa del inmueble sita en: CALLE RIO DE JANEIRO, N° 4, PUERTA 12			
	1	3.200,00	No	3.200,00
Subtotal sin I.V.A.				3.200,00
I.V.A. (%)				0,00
Gastos de envío y tramitación				0,00
Total de cargar (€)				3.200,00

Forma de pago

CHEQUE BANCARIO

Notas

Exento de I.V.A. a tenor de la disposición en el artículo 20.1.18 de la ley 37/1992 de 28 de diciembre.

Firma y sello autorizada

Fecha

ANEXO 9: CÁLCULO DE CUOTAS MEDIANTE MÉTODO FRANCÉS

En este método siempre se paga la misma cantidad de cuota con la peculiaridad de que la mayor parte de esta cantidad son intereses al principio, esta cifra disminuye con el tiempo para que la amortización del capital tome su lugar, así la entidad prestamista se asegura obtener cuanto antes sus beneficios aunque en un futuro se deje de pagar.

PLANTILLA:

PLAZO(AÑOS)	5	6	7	8	9	10	15	20	25	30	31	32	33	34	35	40	45	50
TIPO DE INTERES																		
1	17,1	14,32	12,33	10,84	9,69	8,76	5,98	4,6	3,77	3,22	3,13	3,04	2,97	2,89	2,82	2,53	2,3	2,12
1,25	17,2	14,42	12,44	10,95	9,79	8,87	6,1	4,71	3,88	3,33	3,24	3,16	3,08	3,01	2,94	2,65	2,42	2,24
1,5	17,3	14,53	12,55	11,06	9,9	8,98	6,21	4,83	4	3,45	3,36	3,28	3,2	3,13	3,06	2,77	2,55	2,37
1,75	17,4	14,64	12,66	11,17	10,01	9,09	6,32	4,94	4,12	3,57	3,48	3,4	3,33	3,25	3,19	2,9	2,68	2,5
2	17,5	14,75	12,77	11,28	10,13	9,2	6,44	5,06	4,24	3,7	3,61	3,53	3,45	3,38	3,31	3,03	2,81	2,64
2,25	17,6	14,86	12,88	11,39	10,24	9,31	6,55	5,18	4,36	3,82	3,74	3,66	3,58	3,51	3,44	3,16	2,95	2,78
2,5	17,8	14,97	12,99	11,5	10,35	9,43	6,67	5,3	4,49	3,95	3,87	3,79	3,71	3,64	3,57	3,3	3,09	2,92
2,75	17,9	15,08	13,1	11,62	10,46	9,54	6,79	5,42	4,61	4,08	4	3,92	3,84	3,78	3,71	3,44	3,23	3,07
3	18	15,19	13,21	11,73	10,58	9,66	6,91	5,55	4,74	4,22	4,13	4,05	3,98	3,91	3,85	3,58	3,38	3,22
3,25	18,1	15,31	13,33	11,84	10,69	9,77	7,03	5,67	4,87	4,35	4,27	4,19	4,12	4,05	3,99	3,73	3,53	3,37
3,5	18,2	15,42	13,44	11,96	10,81	9,89	7,15	5,8	5,01	4,49	4,41	4,33	4,26	4,2	4,13	3,87	3,68	3,53
3,75	18,3	15,53	13,55	12,07	10,92	10,01	7,27	5,93	5,14	4,63	4,55	4,48	4,41	4,34	4,28	4,03	3,84	3,69
4	18,4	15,65	13,67	12,19	11,04	10,12	7,4	6,06	5,28	4,77	4,69	4,62	4,55	4,49	4,43	4,18	4	3,86
4,25	18,5	15,76	13,78	12,31	11,16	10,24	7,52	6,19	5,42	4,92	4,84	4,77	4,7	4,64	4,58	4,34	4,16	4,02
4,5	18,6	15,87	13,9	12,42	11,28	10,36	7,65	6,33	5,56	5,07	4,99	4,92	4,85	4,79	4,73	4,5	4,32	4,19
4,75	18,8	15,09	14,02	12,54	11,4	10,48	7,78	6,46	5,7	5,22	5,14	5,07	5,01	4,94	4,89	4,66	4,49	4,37
5	18,9	16,1	14,13	12,66	11,52	10,61	7,91	6,6	5,85	5,37	5,29	5,23	5,16	5,1	5,05	4,82	4,66	4,54
5,25	19	16,22	14,25	12,78	11,64	10,73	8,04	6,74	5,99	5,52	5,45	5,38	5,32	5,26	5,21	4,99	4,83	4,72
5,5	19,1	16,34	14,37	12,9	11,76	10,85	8,17	6,88	6,14	5,68	5,61	5,54	5,48	5,42	5,37	5,16	5,01	4,9
5,75	19,2	16,46	14,49	13,02	11,88	10,98	8,3	7,02	6,29	5,84	5,77	5,7	5,64	5,59	5,54	5,33	5,18	5,08
6	19,3	16,57	14,61	13,14	12,01	11,1	8,44	7,16	6,44	6	5,93	5,86	5,81	5,75	5,7	5,5	5,36	5,26
6,25	19,5	16,69	14,73	13,26	12,13	11,23	8,57	7,31	6,6	6,16	6,09	6,03	5,97	5,92	5,87	5,68	5,54	5,45
6,5	19,6	16,81	14,85	13,39	12,25	11,35	8,71	7,46	6,75	6,32	6,26	6,19	6,14	6,09	6,04	5,85	5,73	5,64
6,75	19,7	16,93	14,97	13,51	12,38	11,48	8,85	7,6	6,91	6,49	6,42	6,36	6,31	6,26	6,21	6,03	5,91	5,83
7	19,8	17,05	15,09	13,63	12,51	11,61	8,99	7,75	7,07	6,65	6,59	6,53	6,48	6,43	6,39	6,21	6,1	6,02
7,25	19,2	17,17	15,22	13,76	12,63	11,74	9,13	7,9	7,23	6,82	6,76	6,71	6,65	6,61	6,56	6,4	6,28	6,21
7,5	20	17,29	15,34	13,88	12,76	11,87	9,27	8,06	7,39	6,99	6,93	6,88	6,83	6,78	6,74	6,58	6,47	6,4
7,75	20,2	17,41	15,46	14,01	12,89	12	9,41	8,21	7,55	7,16	7,11	7,05	7,01	6,96	6,92	6,77	6,66	6,6
8	20,3	17,53	15,59	14,14	13,02	12,13	9,56	8,36	7,72	7,34	7,28	7,23	7,18	7,14	7,1	6,95	6,86	6,79

Fuente: Plantilla proporcionada por Franquicia Kiron.

Esta plantilla (como la hoja de Excel utilizada por Kiron expuesta en el anexo 10) viene diseñada basándose en la fórmula matemática siguiente:

$$\text{CUOTA PERIÓDICA} = \frac{\text{Capital} \cdot \text{interés}}{100 \cdot (1 - (1 + \text{interés}/100)^{-\text{plazo}})}$$

Con la plantilla se procede del siguiente modo: se coge la coordenada del plazo que se desee, la del tipo de interés a aplicar y de la casilla que cruza una y otra se obtiene un valor. Ese valor se multiplica al importe de préstamo dividido previamente entre mil y el valor resultante es la cuota mensual a pagar.

A continuación se presenta un ejemplo del cálculo de las cuotas de un préstamo hipotecario cualquiera para conocer el procedimiento matemático y la teoría del método usado. A partir de este momento todas las cuotas de los casos prácticos expuestos a lo largo del trabajo final de carrera van a ser calculados de la misma manera.

EJEMPLO:

Suponemos, un préstamo hipotecario de 150.000 euros, a 25 años de plazo con pago de cuota mensual, y un tipo de interés fijo del 4'5% anual.

- Como los pagos son mensuales, se calcula el plazo y el tipo de interés mensual:

$$\text{Plazo (en meses)} = 25 * 12 = 300 \text{ meses.}$$

$$\text{Interés (mensual)} = 4'5\% / 12 = 0'375\%.$$

- Por lo que la cuota a ingresar mensualmente resulta ser la expuesta a continuación:

$$150.000 \cdot 0'375 / (100 \cdot (1 - (1 + 0'375/100)^{-300})) = 833,75 \text{ euros.}$$

Ahora, se va a calcular qué parte de esta cuota se dedica al pago de los intereses y qué otra parte se dedica a reducir la deuda que se tiene con la entidad financiera. El primer mes, el reparto se efectúa de la siguiente manera:

$$\text{Parte de la cuota en intereses} = 150.000 \cdot (0'375 / 100) = 562,50 \text{ euros.}$$

$$\text{Parte restante de la cuota que amortiza el préstamo hipotecario} = 833,75 - 562,50 = 271,25 \text{ euros.}$$

$$\text{Capital pendiente de amortizar en el próximo mes} = 150.000 - 271,25 = 149.728,75 \text{ euros.}$$

A partir del segundo mes, el interés se aplicará sólo sobre el capital pendiente (149.728,75 euros), con lo que disminuirá la fracción de cuota que se dedica a pagar intereses, y aumentará la porción que se dedica a amortizar el capital, el desglose completo de cada cuota del préstamo hipotecario puede verse tanto numérica como gráficamente unas líneas más abajo.

Al final del préstamo habremos pagado al banco trescientas cuotas de 833,75 euros. El beneficio que obtiene el banco por la concesión del préstamo será:

$$\text{Beneficio} = 300 \cdot 833,75 - 150.000 = 100.125 \text{ euros.}$$

Si el tipo de interés fuese variable en lugar de fijo, la simulación se realizaría de forma idéntica pero actualizando los valores del tipo de interés, plazo pendiente y capital pendiente en cada revisión.

A continuación se expone el cuadro del préstamo realizado en la simulación:

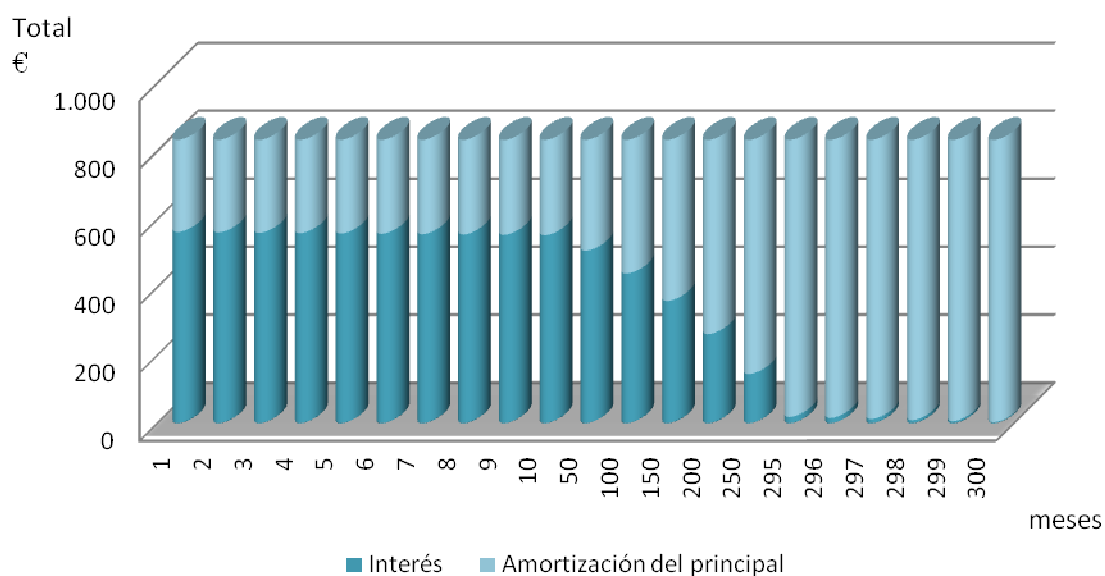
TABLA SIMULACIÓN DE PRÉSTAMO

Mes	Cuota	Parte Interés	Parte Amort.	Capital Pendiente	Capital Pendiente con intereses
0	-	-	-	150.000,00	250.125,00
1	833,75	562,50	271,25	149.728,75	249.291,25
2	833,75	561,48	272,27	149.456,48	248.457,50
3	833,75	560,46	273,29	149.183,19	247.623,75
4	833,75	559,44	274,31	148.908,88	246.790,00
5	833,75	558,41	275,34	148.633,54	245.956,25
6	833,75	557,38	276,37	148.357,17	245.122,50
7	833,75	556,34	277,41	148.079,76	244.288,75
8	833,75	555,30	278,45	147.801,30	243.455,00
9	833,75	554,25	279,50	147.521,81	242.621,25
10	833,75	553,21	280,54	147.241,27	241.787,50
50	833,75	507,90	325,85	135.113,27	208.437,50
100	833,75	440,83	392,92	117.162,74	166.750,00
150	833,75	359,97	473,78	95.517,87	125.062,50
200	833,75	262,46	571,29	69.418,32	83.375,00

250	833,75	144,89	688,86	37.947,29	41.687,50
295	833,75	18,51	815,24	4.121,56	4.168,75
296	833,75	15,46	818,29	3.303,27	3.335,00
297	833,75	12,39	821,36	2.481,91	2.501,25
298	833,75	9,31	824,44	1.657,46	1.667,50
299	833,75	6,22	827,53	829,93	833,75
300	833,75	3,11	830,64	-0,71	0,00

Fuente: Elaboración propia.

DESGLOSE CUOTA MENSUAL



Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico se aprecia como el peso de los intereses disminuye a la vez que aumenta la amortización del préstamo hipotecario conforme pasan los meses, sucede así por tratarse de un cálculo de préstamo realizado por el método francés.

Hoy en día, gracias a las nuevas tecnologías, las entidades financieras y empresas de intermediación simplifican sus cálculos tanto en préstamos hipotecarios como en otros productos financieros ofertados. Los programas especializados y software personalizados así como las bases de datos que se usan en cada una de las entidades, simplifican la complejidad de la tarea convirtiéndola en una sencilla introducción de datos que instantáneamente muestra en la pantalla del ordenador todas las características necesarias para poder exponérselas al demandante de la información. Con ello se optimizan los recursos puesto que se ahorra principalmente en tiempo y costes, además de en errores de cálculo más probables en un ser humano que en un sistema operativo diseñado para tal fin.

Fuente: Elaboración propia.

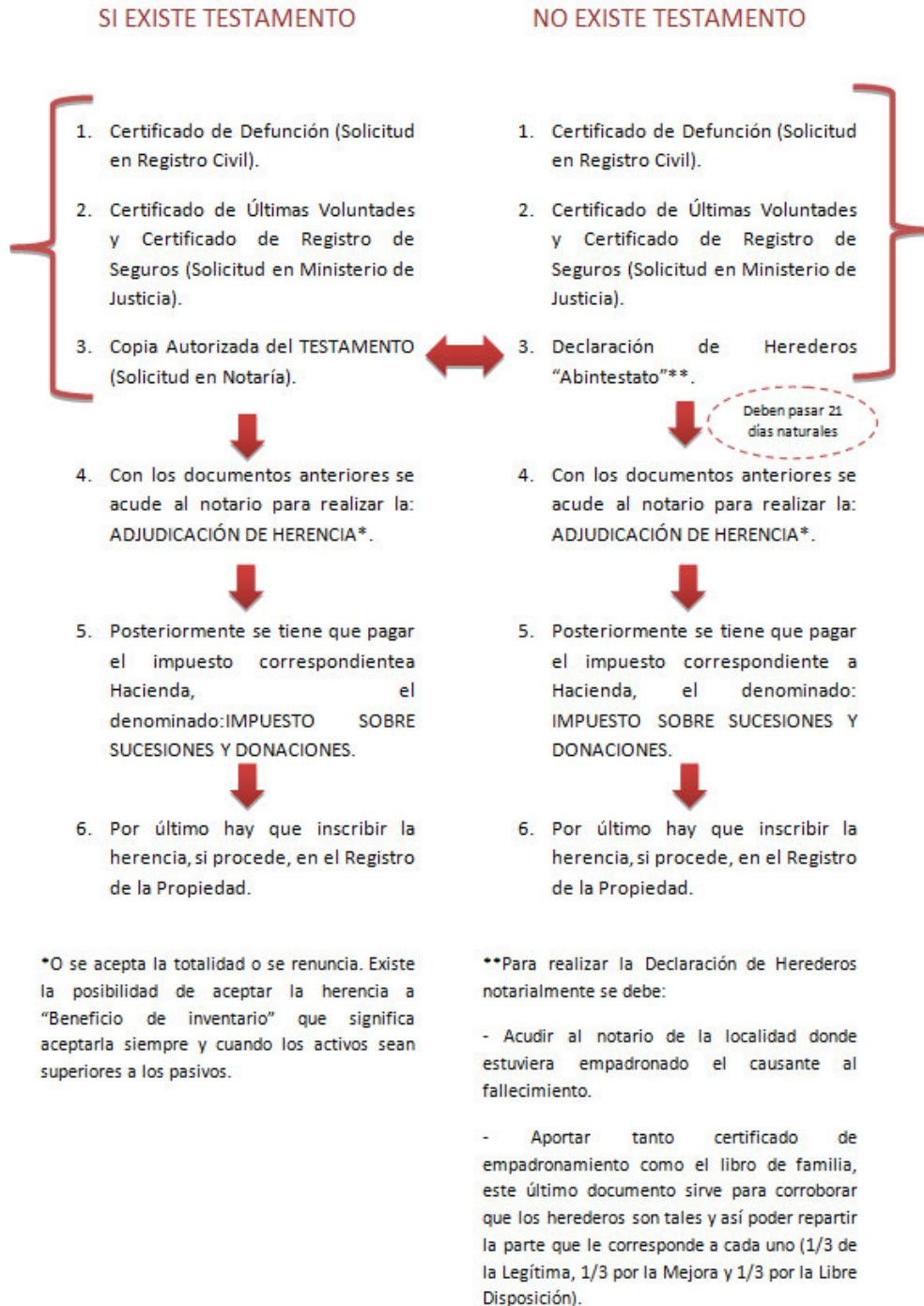
ANEXO 10: TABLA DE AMORTIZACIÓN DE PRÉSTAMO DE LA FAMILIA MENDOZA

Importe:		180 meses
64.420		
Interés	5,05%	15 años

Cuota nº	Cuota mensual	Capital	Intereses	Capital pendiente
Total Intereses			27.579,54	
1	511,11	240,01	271,10	64.179,93
13	511,11	252,41	258,70	61.219,83
25	511,11	265,46	245,65	58.106,73
37	511,11	279,18	231,93	54.832,73
49	511,11	293,61	217,50	51.389,52
61	511,11	308,78	202,32	47.768,34
73	511,11	324,74	186,36	43.959,99
85	511,11	341,53	169,58	39.954,81
97	511,11	359,18	151,93	35.742,63
109	511,11	377,74	133,36	31.312,73
121	511,11	397,27	113,84	26.653,87
133	511,11	417,80	93,31	21.754,22
145	511,11	439,40	71,71	16.601,32
146	511,11	441,24	69,86	16.160,08
147	511,11	443,10	68,01	15.716,98
148	511,11	444,97	66,14	15.272,01
149	511,11	446,84	64,27	14.825,17
150	511,11	448,72	62,39	14.376,45
151	511,11	450,61	60,50	13.925,85
152	511,11	452,50	58,60	13.473,34
153	511,11	454,41	56,70	13.018,93
154	511,11	456,32	54,79	12.562,61
155	511,11	458,24	52,87	12.104,37
156	511,11	460,17	50,94	11.644,21

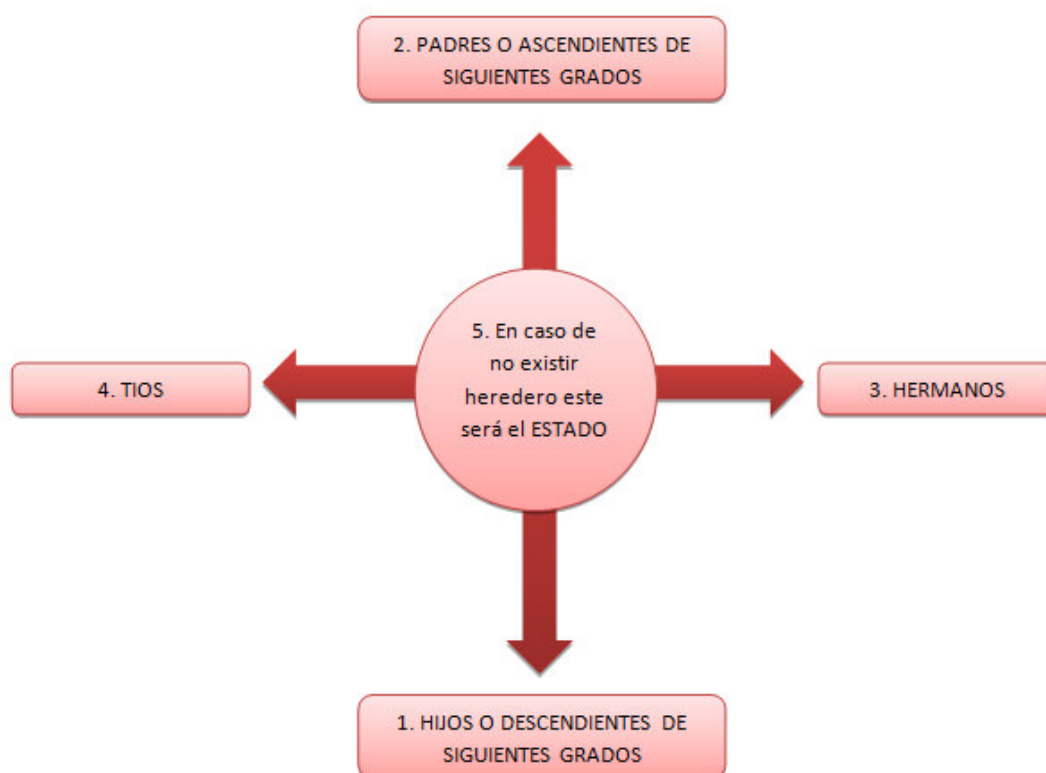
Fuente: Plantilla Excel proporcionada por Franquicia Kiron.

ANEXO 11: HERENCIAS



Fuente: Elaboración propia.

TIPOLOGÍA DE POSIBLES HEREDEROS



Fuente: Elaboración propia.

EJEMPLO DE REPARTO DEL IMPORTE DE UNA VENTA EN UN INMUEBLE DE HERENCIA

Vamos a suponer:

- Un matrimonio en régimen de gananciales, el marido fallece dejando como herencia la vivienda donde residía con su mujer la cual tiene una edad en la actualidad de 71 años.
- Este matrimonio tiene dos hijos.
- La vivienda se va a vender por un precio de 100.000 euros* por lo que la parte que corresponde a cada una de las partes de la sociedad de gananciales es del 50%.
- El fallecido deja 1/3 en usufructo a su mujer y reparte el resto a partes iguales entre sus dos descendientes.

¿Que cuantía le corresponde a cada uno en el momento que se efectúa la venta?

Para hacer un correcto reparto tenemos que basarnos tan solo en la mitad del precio de venta puesto que al ser una sociedad con régimen de gananciales el 50% es propiedad de la mujer.

De los 50.000 euros (50% de 100.000), a la mujer del fallecido le corresponde 1/3 del usufructo; para poder calcularlo necesitamos saber la diferencia que hay entre la edad actual de la mujer y los 90 años, en este caso son 19 por lo que la cantidad que le corresponde el 19% de 50.000 euros dividido entre la tercera parte (el porcentaje mínimo a aplicar es el 10%). Matemáticamente se define así:

$$(19\% \text{ de } 50.000) / 3 = 3.166,66 \text{ euros.}$$

Por lo que el reparto después de efectuar la venta sería del siguiente modo:

MUJER: $3.166,66\text{€} + 50.000\text{€} = 53.166,66 \text{ euros.}$

HIJO 1: $(50.000\text{€} - 3.166,66\text{€}) / 2 = 23.416,67 \text{ euros.}$

HIJO 2: $(50.000\text{€} - 3.166,66\text{€}) / 2 = 23.416,67 \text{ euros.}$

*Notas: Según el valor que se le diera en el trámite de la adjudicación de herencia a este inmueble podrían suceder tres opciones que deben tenerse presente:

OPCIÓN A: Al hacerse la Adjudicación de Herencia el valor al inmueble que se acepta es de 100.000 euros. En este caso no se obtiene ni ganancia ni pérdida patrimonial puesto que se vende por su valor adjudicado, el reparto será tal y como se expone en el ejemplo.

OPCIÓN B: Al hacerse la Adjudicación de Herencia el valor al inmueble que se acepta es de 120.000 euros. En este caso se obtiene una pérdida patrimonial puesto que se vende por un valor menor al adjudicado, el valor de la pérdida que se ha generado se deducirá por cada uno de los herederos según el porcentaje que les corresponda en su correspondiente Impuesto de la Renta de las Personas Físicas, pudiendo fraccionar esta deducción hasta en un periodo de 4 años.

OPCIÓN C: Al hacerse la Adjudicación de Herencia el abogado correspondiente dio un valor al inmueble basado en el mínimo de escrituración que consta en las tablas de Hacienda siendo este, por ejemplo,

50.000 euros. El beneficio que se ha obtenido vendiéndolo por 100.000 euros constituye una ganancia patrimonial que se debe tributar según los porcentajes que establece la Administración Pública, en este caso es al 18% sobre los primeros 6.000 euros de ganancia y 21% los beneficios que exceden de este valor. En el caso que exponemos de una Adjudicación en 50.000 euros quedaría así:

MUJER: $1.583,33€ + 25.000€ = 26.583,33$ euros.

Sobre los primeros 6.000 euros la mujer debería hacer frente a una tributación del 18%, es decir, 1.080,00 euros. Sobre el resto de su ganancia patrimonial (20.583,33 euros) pagaría el 21% a la Administración, o sea 4.322,50 euros. En total haría frente a un desembolso de 5.402,50 euros.

HIJO 1: $(25.000€ - 1.583,33€) / 2 = 11.708,34$ euros.

HIJO 2: $(25.000€ - 1.583,33€) / 2 = 11.708,34$ euros.

Sobre los primeros 6.000 euros cada hijo debería hacer frente a una tributación del 18%, es decir, 1.080,00 euros. Sobre el resto de su ganancia patrimonial (5.708,34 euros) pagarían el 21% a la Administración cada uno, o sea 1.198,75 euros. En total cada hijo deberá hacer frente a un desembolso de 2.278,75 euros.

Fuente: Elaboración propia.