



## **TRABAJO FIN DE CARRERA**

**LA CRISIS DEL SECTOR BANCARIO ESPAÑOL. PLAN DE MARKETING PARA UN PRODUCTO BANCARIO EN PLENA CRISIS INTERNACIONAL DEL SECTOR BANCARIO.**

**LAURA JIMÉNEZ CONCA**

**SEPTIEMBRE, 2013**

**DIRECTORA: MARIA ROSARIO PERELLÓ MARÍN**



**UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA**



SEPTIEMBRE DE 2013

## AGRADECIMIENTOS:

Quiero agradecer a mi familia y amigos por el apoyo, paciencia y cariño que me han dedicado siempre. Especial mención a mis abuelos, que aunque no estén conmigo, siempre me dan fuerzas para seguir caminando y nunca rendirme.

A María Rosario Perelló Marín por el fantástico trabajo, por la constante ayuda que siempre me ha facilitado y , sobre todo, por su entera disponibilidad.

También agradecer a la Facultad de Administración y Dirección de Empresas y, en especial, a todos y cada uno de los profesores con los que he tenido la oportunidad de aprender durante la licenciatura. También a esas personas tan especiales que han hecho que mis años de universidad queden grabados para siempre por interminables motivos y cuya amistad permanecerá siempre aunque se cierre una etapa importante.

Y en especial a mi padre, a mi madre y a mi hermana, que lo son todo para mí.

Laura Jiménez Conca

Septiembre 2013

*La mejor parte de la vida, es compartir con los que te rodean ,  
y dar sin esperar recibir nada a cambio, el destino solo se encargará  
de decidir en su momento si alguien compartirá sus vivencias contigo.  
Dar es el mejor regalo que puedo recibir.*

Rozet

SEPTIEMBRE DE 2013

## INDICE

### CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

<b>1.1 RESUMEN.....</b>	<b>9</b>
<b>1.2 OBJETO DEL TFC Y JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS RELACIONADAS.....</b>	<b>10</b>
<b>1.3 OBJETIVOS.....</b>	<b>12</b>

### CAPÍTULO 2: ANTECEDENTES (SITUACIÓN ACTUAL)

<b>2.1. EL SECTOR BANCARIO ESPAÑOL.....</b>	<b>13</b>
-ESTRUCTURA Y COMPOSICIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO ESPAÑOL.....	15
-LA ENTRADA DE ESPAÑA EN LA UNIÓN EUROPEA.....	16
-LA BANCA ESPAÑOLA ANTE LA ACTUAL CRISIS FINANCIERA: (DESDE 2007 HASTA LA ACTUALIDAD).....	28
-EL SECTOR BANCARIO ESPAÑOL EN LA ACTUALIDAD.....	39
<b>2.2. CONTEXTO INTERNACIONAL.....</b>	<b>42</b>
-IMPACTO DE LA CRISIS INTERNACIONAL EN EL CONJUNTO DE LA UNIÓN EUROPEA.....	42

### CAPÍTULO 3: ANÁLISIS Y SELECCIÓN DEL BANCO LÍDER ESPAÑOL PRODUCTO FINANCIERO MÁS REPRESENTATIVO: LA HIPOTECA.

<b>3.1. LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN ESPAÑA.....</b>	<b>48</b>
BANCOS Y CAJAS DE AHORROS: DIFERENCIAS.....	48
BANCO SANTANDER.....	59
<b>3.2. ESTUDIO DETALLADO DEL PRODUCTO BANCARIO: LA HIPOTECA.....</b>	<b>69</b>

SEPTIEMBRE DE 2013

<b>3.3 CAMBIOS EN PRODUCTOS HIPOTECARIOS COMO CONSECUENCIA DE LA CRISIS.....</b>	<b>71</b>
<b>3.4 CONTEXTO INTERNACIONAL.....</b>	<b>75</b>
<b>3.5. ANÁLISIS EXTERNO (PESTEL + 5 FUERZAS DE PORTER).....</b>	<b>80</b>
<b>3.6 ANALISIS DAFO Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>111</b>
<b>CAPITULO 4: PROPUESTA DE ACTUACIÓN Y/O CONCLUSIONES</b>	
<b>4.1 PLAN DE ACCIÓN: (PROPUESTA DE PLAN DE MARKETING PARA PRODUCTO HIPOTECARIO DEL BANCO SELECCIONADO).....</b>	<b>118</b>
<b>4.2 ANÁLISIS DE VIABILIDAD DEL PLAN DE ACCIÓN PROPUESTO.....</b>	<b>130</b>
<b>4.3 CONCLUSIONES FINALES.....</b>	<b>134</b>
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>140</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>143</b>

SEPTIEMBRE DE 2013

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1. ESTRUCTURA DEL SISTEMA FINANCIERO ESPAÑOL.....</b>	<b>15</b>
<b>Figura 2. PRIMERAS MEDIDAS DE AJUSTE NACIONALES. AÑO 2010.....</b>	<b>31</b>
<b>Figura 3. ESTRUCTURA DEL ÁREA BANCARIA.....</b>	<b>48</b>
<b>Figura 4. TASA DE CRECIMIENTO DEL SECTOR.....</b>	<b>51</b>
<b>Figura 5. CRÉDITOS A CLIENTES EN ESPAÑA.....</b>	<b>71</b>
<b>Figura 6. PRINCIPALES AGREGADOS MACROECONÓMICOS DE ESPAÑA.....</b>	<b>84</b>
<b>Figura 7. CARACTERÍSTICAS DEL NUEVO PRODUCTO HIPOTECARIO PARA BANCO SANTANDER.....</b>	<b>98</b>
<b>Figura 8. CAPTACIÓN DE CLIENTES.....</b>	<b>100</b>
<b>Figura 9. CARACTERÍSTICAS DEL NUEVO PRODUCTO HIPOTECARIO PARA BANCO SANTANDER.....</b>	<b>129</b>

SEPTIEMBRE DE 2013

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. RESCATES DE LA EUROZONA.....	30
Tabla 2. PRIMERA RONDA DE INTERVENCIONES DEL FROB.....	35
Tabla 3. SEGUNDA RONDA DE INTERVENCIONES DEL FROB.....	36
Tabla 4. BALANCE TOTAL DE LAS AYUDAS DEL FROB.....	38
Tabla 5. AYUDAS PÚBLICAS UTILIZADAS PARA SANEAR EL SISTEMA FINANCIERO EN LA UE-27. (2008-2010).....	44
Tabla 6. DIFERENCIAS BÁSICAS ENTRE BANCOS Y CAJAS DE AHORRO.....	49
Tabla 7. CONTRIBUCIÓN DE LAS DISTINTAS ÁREAS DE NEGOCIO DEL GRUPO.....	78
Tabla 8. GASTO TOTAL, GASTOS MEDIOS Y DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL GASTO TOTAL POR GRUPOS DE GASTO. AÑO 2011.....	89
Tabla 9. GASTO TOTAL, GASTOS MEDIOS Y DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL GASTO TOTAL POR GRUPOS DE GASTO. AÑO 2011.....	90
Tabla 10. PORCENTAJE DE INDIVIDUOS QUE UTILIZA LA BANCA ELECTRÓNICA, PROMEDIO DE EUROPA, 2007-2011.....	93
Tabla 11. PORCENTAJE DE INDIVIDUOS QUE UTILIZA LA BANCA ELECTRÓNICA EN EUROPA (POR PAÍSES), 2007 – 2011.....	94
Tabla 12. PORCENTAJE DE INDIVIDUOS QUE UTILIZA LA BANCA ELECTRÓNICA, ESPAÑA, 2009-2011, DISTRIBUCIÓN POR SEXOS.....	95
Tabla 13. PORCENTAJE DE INDIVIDUOS QUE UTILIZA LA BANCA ELECTRÓNICA, ESPAÑA, 2009-2011, DISTRIBUCIÓN POR TRAMOS DE EDAD.....	96
TABLA 14. PUESTO QUE OCUPAN LAS PÁGINAS DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS ENTRE LAS 100 PÁGINAS MÁS VISTAS POR LOS USUARIOS DE INTERNET, ESPAÑA, 2007-2011 .....	96
Tabla 15. ANÁLISIS DAFO BANCO SANTANDER Y SUS PRODUCTOS HIPOTECARIOS.....	117

SEPTIEMBRE DE 2013

<b>Tabla 16. PRECIOS DE LOS PRODUCTOS HIPOTECARIOS BANCO SANTANDER 2012.....</b>	<b>120</b>
<b>Tabla 17.PRECIO PRODUCTOS HIPOTECARIOS ING DIRECT 2012.....</b>	<b>121</b>
<b>Tabla 18. PREVISIÓN SOBRE UNIDADES VENDIDAS HIPOTECA “NUEVOS HORIZONTES” (EN EUROS).....</b>	<b>131</b>
<b>Tabla 19. PREVISIÓN SOBRE CRECIMIENTO INTERANUAL DE UNIDADES VENDIDAS HIPOTECA “NUEVOS HORIZONTES” (EN EUROS).....</b>	<b>131</b>
<b>Tabla 20 .PREVISIÓN DE INGRESOS POR UNIDADES VENDIDAS DE LA HIPOTECA “NUEVOS HORIZONTES” (EN EUROS).....</b>	<b>131</b>
<b>Tabla 21. PREVISIÓN COSTES INCURRIDOS COMERCIALIZACIÓN HIPOTECA “NUEVOS HORIZONTES”(EN EUROS).....</b>	<b>132</b>
<b>Tabla 22. PREVISIÓN RENDIMIENTO DE LA COMERCIALIZACIÓN HIPOTECA “NUEVOS HORIZONTES”(EN EUROS).....</b>	<b>132</b>

SEPTIEMBRE DE 2013

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1. PRECIO DEL METRO CUADRADO EN VIVIENDA TASADA.....</b>	<b>87</b>
<b>Gráfico 2. INDICES BURSÁTILES.....</b>	<b>87</b>
<b>Gráfico 3. COSTE DE FINANCIACIÓN.....</b>	<b>88</b>
<b>Grafico 4: CRECIMIENTO NUMERO CLIENTES PARA ING.....</b>	<b>101</b>
<b>Grafico 5. TAMAÑO DEL MERCADO HIPOTECARIO EN EL ESCENARIO DE TIPOS DE INTERÉS MÁS BAJOS (2011-2015).....</b>	<b>133</b>
<b>Grafico 6.USO DEL CONSUMIDOR DE CANALES REMOTOS EN LA BÚSQUEDA HIPOTECARIA.....</b>	<b>134</b>

SEPTIEMBRE DE 2013

## CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

### 1.1 RESUMEN

El trabajo queda dividido en cuatro capítulos principales:

El primer capítulo tiene carácter introductorio. Dentro del mismo incluiré un resumen de los aspectos más importantes a desarrollar durante el trabajo, adelantando al lector una síntesis de lo que va a poder encontrar a lo largo del mismo.

El segundo capítulo tiene como objetivo realizar un recorrido por todos los momentos clave que han afectado al sistema bancario español desde la entrada de España a la UE hasta la crisis iniciada en 2007 y que aún continúa en la actualidad.

Una vez analizado el sector en España, me centraré en el estudio de la situación actual del Banco Santander (tras una breve explicación de los motivos que me llevaron a tomar esta decisión). Tras la selección justificada de la entidad, seleccionaré un producto bancario concreto. Dada la limitación de este trabajo, por tratarse de un trabajo académico, elaboraré el plan de marketing de un solo producto financiero, la hipoteca.

También me gustaría incluir en este capítulo un estudio sobre el contexto internacional, es decir, el estudio de las entidades financieras que puedan compararse con el Banco Santander y analizar sus productos hipotecarios a la venta, así como, sus estrategias comerciales para soportar los efectos de la crisis. Por último, realizo un análisis externo mediante las herramientas de “Pest-el” y “Las cinco fuerzas de Porter”. El primero de ellos me permitirá describir el entorno en el que se desarrollan los productos hipotecarios a través de factores políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos, ecológicos y legales, y el segundo me ayudará a realizar dicho análisis externo a través del conocimiento de la industria o sector al que pertenece dicho producto, una vez detectadas las cinco fuerzas dentro del sector (Rivalidad entre competidores, Amenaza de la entrada de nuevos competidores, Amenaza del ingreso de productos sustitutos, Poder de negociación de los proveedores y Poder de negociación de los consumidores).

Para concluir el tercer capítulo se realizará un análisis DAFO con el objetivo de poder detectar las principales debilidades y fortalezas de Banco Santander y, en particular, de sus productos hipotecarios, sirviendo también de introducción para el último capítulo en el que se define el plan de acción.

El último capítulo es un capítulo de propuestas de mejora, es decir, tras el estudio que se ha realizado del funcionamiento del sistema bancario a nivel internacional y detectado las carencias y debilidades de Banco Santander y sus productos hipotecarios, se proponen mejoras a incorporar en forma de Plan de Marketing. Se trata del desarrollo de un nuevo producto hipotecario con el que satisfacer a los usuarios y con el que Banco Santander pueda verse beneficiado.

SEPTIEMBRE DE 2013

## 1.2 OBJETO DEL TFC Y JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS RELACIONADAS

El objeto del trabajo es el estudio de la situación financiera actual (sector bancario) , para posteriormente analizar a la entidad financiera Banco Santander y sus principales productos hipotecarios.

Pretendemos analizar el entorno que enmarca a esta entidad financiera y su producto estrella (la hipoteca) , para ello, se realiza un análisis DAFO que sirve como punto de partida para determinar el plan de acción.

La acción consiste en un plan de marketing de un nuevo producto hipotecario en base a las oportunidades detectadas en el análisis precedente. Una vez establecidas las características de este nuevo producto, se estudiará la viabilidad de la acción, así como también cifras económicas que reflejaran mejor la realidad. Para finalizar, se indicará en qué medida afecta al Banco Santander esta iniciativa.

A continuación, se indica la justificación de las asignaturas relacionadas, ordenado por capítulos:

### **Capítulo del TFC: Antecedentes (situación actual)**

#### Asignaturas relacionadas

Economía de la empresa, Economía Española y Mundial, Microeconomía, Macroeconomía.

#### Breve justificación

*Economía de la empresa:* Relación entre la empresa y su entorno económico. Esta asignatura me ayudará a interpretar y analizar los efectos sobre el sector bancario español que han tenido lugar como consecuencia de la crisis, así como también a nivel europeo.

*Economía Española y Mundial:* Aporta conocimientos para el estudio y análisis de los sectores económicos en España, incluyendo el sector servicios donde queda enmarcado el sector bancario. Con lo que, es de gran utilidad para el desarrollo del trabajo y aporta capacidad para comprender el funcionamiento y la importancia de dicho sector.

*Introducción a los Sectores Económicos:* Me ayuda a comprender con más profundidad el funcionamiento del sector bancario.

*Microeconomía:* Estudia los comportamientos básicos de los agentes económicos individuales (familia, estado, empresas).Las decisiones de cada uno de ellos repercute en el sector bancario.

SEPTIEMBRE DE 2013

*Macroeconomía:* Durante las clases, los alumnos adquirimos conocimientos sobre “el modelo de determinación de la renta en una economía cerrada”, “El dinero, inflación y paro”, “Crecimiento. Economías abiertas”, “Análisis de los instrumentos de política económica”. Con lo que esta asignatura podría ayudarme a responder a preguntas como: ¿Afecta a las económicas nacionales el hecho de formar parte de un sistema económico internacional? ¿qué cambios se han realizado en el sistema bancario español para adaptarse al sistema implantado en la UE?. También se explican las macromagnitudes como: PIB, PNB...y se analizan comportamientos agregados (empleo, inflación, producto total) que todos, en mayor o menor medida llegan a afectar al sector bancario.

**Capítulo del TFC: Desarrollo (metodología y resultados) Análisis y selección del banco líder español así como del producto financiero más representativo: La hipoteca**

Asignaturas relacionadas

Microeconomía, Dirección estratégica política de la empresa, Tecnología de las empresas financieras, asesorías y gestorías, Gestión Fiscal en la empresa.

Breve justificación

*Microeconomía:* Tal y como se ha indicado, en esta asignatura se estudian los comportamientos básicos de los agentes económicos individuales repercutiendo las decisiones de cada uno de ellos en el sector bancario. En este capítulo, y a la hora del estudio de las estrategias comerciales seguidas para continuar con la venta de productos hipotecarios, la competencia también influye y fuerza a definir unas estrategias de mercado u otras.

*Dirección estratégica política de la empresa:* Durante el transcurso de esta asignatura, los alumnos conocen las decisiones que definen la estrategia de una empresa, como puede ser la combinación de tecnología, nuevos productos, nuevos mercados o la definición de objetivos a largo plazo y medio para alcanzarlos. Estos conocimientos me ayudan a la hora de conocer las distintas estrategias seguidas por los comerciantes de productos hipotecarios para conseguir evitar los efectos de la crisis.

*Tecnología de las empresas financieras, asesorías y gestorías:* Estudio de las operaciones de banca, seguros, auditorías y gestorías. Esta asignatura me ayuda a comprender el funcionamiento del sector así como también la comercialización de productos financieros como pueden ser los productos hipotecarios.

*Gestión fiscal en la empresa:* Se trata de la gestión y liquidación de impuestos en la empresa, derecho tributario. Conceptos necesarios para el entendimiento completo del sistema bancario y, concretamente de los productos hipotecarios.

SEPTIEMBRE DE 2013

## Capítulo del TFC: Propuestas de actuación y/o conclusiones

### Asignaturas relacionadas:

Dirección Comercial, Marketing en empresas de servicios.

### Breve justificación:

*Dirección Comercial:* Esta asignatura tiene como objetivo ayudar al alumno a introducirse en los fundamentos y terminología básica del marketing. Con estos conocimientos podré ser capaz de desarrollar el plan de marketing ficticio.

*Marketing en empresas de servicios:* Se adquieren conocimientos sobre la organización de empresas y la comercialización e investigación de mercados. Me ayuda en la elaboración del plan de Marketing.

He de indicar que existen asignaturas que me ayudan a la elaboración de varios capítulos.

## 1.3 OBJETIVOS

Los objetivos del trabajo consisten, en primer lugar en el estudio de la situación financiera actual, concretamente, para el sector bancario.

En segundo lugar, en analizarla situación del Banco Santander en la actualidad, realizando un breve recorrido por el contexto internacional para luego estudiar el producto hipotecario.

Una vez estudiado tanto el análisis externo (del cual extraeré las principales amenazas y oportunidades) como el interno (donde identificaré las principales debilidades y fortalezas) del Banco Santander y del producto hipotecario ya dispongo de las bases que formarán el plan de marketing a desarrollar y explicar durante el último capítulo.

El plan de marketing de un nuevo producto hipotecario se encuentra en el ultimo capitulo, donde se estima la viabilidad del producto y se refleja en cifras económicas que muestran si va a ser resultar rentable para el Banco Santander o no.

SEPTIEMBRE DE 2013

## CAPÍTULO 2: ANTECEDENTES (SITUACIÓN ACTUAL)

### 2.1. EL SECTOR BANCARIO ESPAÑOL.

Antes de comenzar con el análisis y estudio del sector bancario español me gustaría incluir una pequeña introducción sobre el sistema financiero español donde queda integrado este sector.

Los diferentes agentes que forman parte de un sistema económico toman decisiones sobre producción, consumo y ahorro, cuya dimensión temporal no tiene por qué coincidir necesariamente con la disponibilidad de recursos para llevarlas a cabo. En ocasiones, estos agentes económicos se autofinancian, es decir, generan los recursos necesarios para llevar a cabo sus inversiones; pero este tipo de hechos no siempre se produce ante la existencia de unidades económicas que transitoriamente se encuentran en posiciones excedentarias o deficitarias de recursos, es decir, afrontan desajustes entre sus corrientes de cobros y pagos. Esta situación pone de manifiesto la necesidad de intercambiarlos, actuando como demandantes o como oferentes, al objeto de que sus decisiones lleguen a buen fin, y aquellas unidades con necesidades de financiación, derivadas de la carencia de medios de pago en determinados momentos, han de endeudarse, pidiendo recursos a aquellas otras, ahorradoras, que ingresan más de lo que gastan.

No obstante, es posible que los deseos entre ahorradores e inversores no coincidan porque las características de liquidez, seguridad y rentabilidad que ofrecen los activos emitidos por los inversores no se ajusten a las preferencias de los ahorradores, no pudiéndose efectuar, en consecuencia, este tipo de financiación directa.

Surge así la figura del intermediario financiero que tiene como misión fundamental la de proporcionar a los demandantes de fondos aquellos recursos que necesitan, en tanto que a los ahorradores suministra activos en función de cuales sean sus deseos o preferencias, al transformar los activos o títulos primarios que adquieren de los demandantes de recursos y adaptarlos a sus gustos en forma de activos indirectos.

El nivel de desarrollo alcanzado por el sistema financiero de un país está en función del grado de autofinanciación, pues en la medida en que sea menor, dada una cifra de ahorro total, mayor será la participación de la suma de la intermediación financiera y de la contratación directa de títulos en la inversión. Por otro lado, la importancia relativa de los intermediarios financieros será mayor, en tanto que la colocación directa de títulos de deuda entre los oferentes de fondos sea menor. Finalmente, la creación de medios de pago (*ceteris paribus*) y la participación de los bancos en la oferta monetaria será mayor, en la medida en que las entidades bancarias sean más importantes que el resto de intermediarios financieros.

El intercambio de los activos financieros entre las instituciones tiene lugar en los mercados financieros, si bien su existencia no es condición necesaria para que éste se produzca.

SEPTIEMBRE DE 2013

Instrumentos e intermediarios financieros, junto con los mercados en los que tienen lugar los intercambios de los activos financieros, constituyen lo que denominamos sistema financiero, cuyo estudio se refiere al análisis de aquellas vías o canales por los que pasa el ahorro para su conversión en inversión, desde las unidades de gasto con superávit hasta las unidades de inversión deficitarias.

Todo sistema financiero debe lograr la consecución de tres objetivos, y el grado o medida en que éstos se alcancen constituye el reflejo de su eficacia:

1.- *El fomento del ahorro privado*, como fuente básica de los recursos de que se ha de nutrir su funcionamiento, facilitando que se mantenga con las mayores garantías posibles.

2.- *Una asignación eficaz de los recursos financieros escasos*, es decir, que todas las necesidades sean satisfechas óptimamente, y los activos sean adquiridos por los mejores ahorradores posibles; todo ello adecuando perfiles tanto en plazos como en costes, para poder alcanzar un cúmulo del capital existente en una economía de la forma más eficaz posible.

3.- *Actuar con la flexibilidad suficiente* para que instituciones, instrumentos y mercados se adapten a los cambios precisos y obtener los dos primeros objetivos, contribuyendo al logro de la estabilidad monetaria y financiera y permitiendo el desarrollo de la política monetaria.

En nuestra actualidad económica podemos afirmar que las entidades de crédito representan el bloque básico y principal del sistema financiero debido a la importancia de sus magnitudes patrimoniales, la forma jurídico-económica en la que se desenvuelven, el peso de su presencia en la evolución histórica de los sistemas económicos modernos y la indudable preponderancia e influencia que mantienen en los mercados financieros.

Las entidades de crédito desempeñan una serie de tareas cruciales; su solvencia y su eficacia se han llegado a considerar como un bien público que hay que proteger debido a que sus desajustes afectan decisivamente al buen funcionamiento de los mercados financieros y reales. Sin embargo, las entidades de crédito son propensas a desarreglos. En primer lugar, su negocio es el riesgo (riesgo de solvencia, riesgo de liquidez, riesgo de interés, riesgo de cambio) y si se equivocan, este riesgo que ha sido asumido, puede convertirse en una crisis bancaria.

En segundo lugar, estas entidades, por su relativa concentración, pueden asumir funciones casi monopolísticas en los mercados en perjuicio de su clientela. En consecuencia y a pesar de que suponga una reducción de sus libertades tanto de actuación como de organización, es conveniente corregir algunos desajustes.

La actividad principal de las entidades bancarias es la inversión de los depósitos realizados por el público, y que hay que reintegrar, asumiendo los posibles riesgos, con el fin de obtener un beneficio que permita la remuneración del interés pactado con el depositario y de la asunción del riesgo. También existe una actividad secundaria en la banca consistente en la prestación de una serie de servicios accesorios, que pueden implicar o no riesgo, por los que se va a obtener también un ingreso denominado comisión. BERNABÉ PÉREZ, M (2002)

SEPTIEMBRE DE 2013

ESTRUCTURA Y COMPOSICIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO ESPAÑOL:

Hasta junio de 1999, la máxima autoridad con la que contamos si tomamos el sistema financiero español como una institución es la del Gobierno, y dentro de éste, el Ministerio de Economía y Hacienda, o en su caso la de las Comunidades Autónomas, que son órganos políticos decisorios, a los cuales le compete el funcionamiento de todas las instituciones financieras en general.

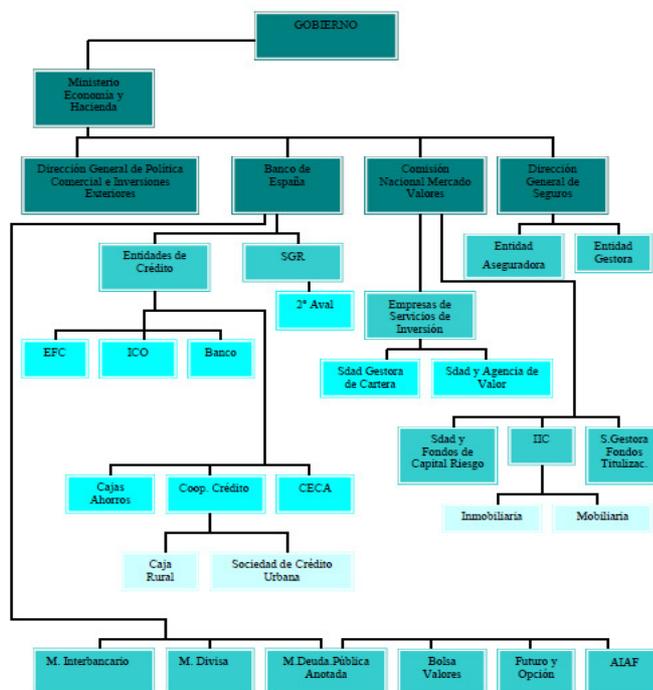
Este Ministerio ejerce sus funciones a través de otros órganos ejecutivos:

- La Dirección General de Política Comercial e Inversiones Exteriores.
- El Banco de España.
- La Comisión Nacional del Mercado de Valores.
- La Dirección General de Seguros.

El sistema financiero español se compone de una gran variedad de entidades que tienen además la competencia de la revisión y el control por parte del Banco de España.

Al Banco de España, quien a partir del 1 de enero de 1999 se integró al Sistema Europeo de Bancos Centrales (SEBC), es al que le corresponde mayores funciones. Además de las funciones de control de cambios con la Dirección General de Política Comercial e Inversiones Extranjeras, de él dependen: las Entidades de Crédito y las Sociedades de Garantía Recíproca (SGR) y el Sistema de Segundo Aval y también de otros Mercados de Deuda Pública.

**Figura 1. ESTRUCTURA DEL SISTEMA FINANCIERO ESPAÑOL**



Fuente: Calvo, A.,( 1999); Rodríguez Sáiz, L.,(1999); Parejo J.A.,(1999) y Cuervo, A. (1999).

SEPTIEMBRE DE 2013

### **Evolución del sector bancario español:**

Para este trabajo, me gustaría dar un enfoque a la evolución del sistema bancario en base a dos grandes acontecimientos: en primer lugar, la entrada de España en la Unión Europea (a partir de 1986) y, en segundo lugar, la crisis del sector bancario (a partir de 2007). Para ello, realizaré un recorrido en el tiempo sobre los hechos más significativos con anterioridad y posterioridad a cada uno de ellos.

Si nos detenemos por un momento a analizar el panorama actual del sistema financiero español y lo comparamos con el de hace menos de dos décadas podemos apreciar los cambios tan diversos y profundos que en él se han ido produciendo. De ser un sector protegido y sometido a fuertes normas que regulaban su actividad ha pasado a ser un sector casi plenamente liberado y dinámico.

Los procesos de desregulación, desintermediación y muchos otros, han provocado importantes efectos en la actividad bancaria, entre el que se encuentra la fuerte competencia en la que se halla inmersa las entidades financieras afrontándolo éstas mediante la globalización de los mercados.

En todo este período han sucedido innumerables Leyes, Órdenes y Decretos, de los que haré mención a los más importantes. Para ello, he considerado conveniente organizar este apartado del trabajo en base a dos acontecimientos que considero claves en la evolución de este sector: la entrada de España a la UE (a partir de 1986) y el inicio de la crisis actual (desde 2007 a la actualidad), realizando un breve recorrido a lo largo del tiempo sobre los sucesos más relevantes ocurridos con anterioridad y posterioridad.

### **LA ENTRADA DE ESPAÑA EN LA UNIÓN EUROPEA:**

Con anterioridad a la inclusión de España como miembro de la Unión Europea tuvieron lugar numerosas Leyes y reformas además de otros muchos acontecimientos, que nos llevan desde el año 1921 con la ley de ordenación bancaria hasta 1986.

Podemos distinguir 3 etapas importantes:

#### **Primera etapa (hasta las reformas de los años 60):**

- *1921: Ley de ordenación bancaria.*

También llamada “Ley de Cambó”, esta Ley refleja el tratamiento unitario que se va a dar al sistema bancario español, tanto en lo referente a la emisión de billetes como al inicio de la normativa de la banca privada.

La Ley consta de dos artículos, el primero denominado “Régimen del Banco de Emisión” que nos habla de la facultad exclusiva de renovar la emisión de billetes por otros veinticinco años y el segundo llamado “Régimen de la Banca privada”.

SEPTIEMBRE DE 2013

Con relación a la banca privada los dos principios tienen las siguientes reformas:

- Protección del ahorro depositado en los Bancos.
- Precauciones para evitar la inmovilización excesiva de sus activos y las posibles consecuencias inflacionistas.

Además se estableció una comisaría de ordenación de la banca privada; constituida por un Comisario y el Consejo Superior Bancario. Surgieron otras previsiones en defensa del ahorro: autorización para usar el nombre de Banco, mínimo de capital, publicidad periódica de los balances (con formato unificado), posibilidad de fijar una proporcionalidad entre recursos propios y ajenos, se estableció también una tarifa de comisiones mínimas y un régimen de sanciones en caso de incumplimiento.

- *1946: segunda Ley de ordenación bancaria*

Con esta Ley, además de preocuparse del Banco Emisor, también se ocupa por primera vez de los llamados Bancos Oficiales. Se aprobaron los Estatutos, el Reglamento General del Banco de España, y el Reglamento del Consejo Superior Bancario.

Los puntos más importantes se pueden englobar en:

- Fortalecimiento de las prohibiciones referentes a la profesión de banquero.
- Se volvió a establecer el Consejo Superior Bancario siendo obligatoria su adscripción tanto en la banca privada como en la oficial.
- Exigencia de depositar en el Banco de España un tanto por cien de los recursos ajenos.
- Se impone la obligación de que las acciones sean nominativas.
- Regulación en lo referente a las posibles infracciones y sanciones.

- *Hasta 1959: Periodo de autarquía*

La economía de España durante el periodo de autarquía describe el periodo de crisis económica casi permanente que sufrió España desde el final de la Guerra Civil hasta los años cincuenta, caracterizado por una larga y profunda depresión económica. Las directrices de la política económica siguieron unas pautas de carácter autárquico, en un ambiente de aislamiento internacional.

La financiación de los déficits públicos de los primeros años cuarenta se realizó mediante emisiones directas al Banco de España y emisión de deuda directamente pignorable, lo que desencadenó un proceso inflacionista durante la década de los cuarenta y la acumulación de deuda pignorable generó una liquidez casi ilimitada al sistema bancario que sentó las bases del crecimiento de los precios en la década de los cincuenta.

El fracaso del modelo autárquico llevó a un giro en la política económica. Se liberalizaron parcialmente los precios, el comercio y el tránsito de bienes.

SEPTIEMBRE DE 2013

- *1959: Plan de estabilización*

Se trata de un conjunto de medidas económicas aprobadas por el gobierno español en 1959 cuyo objetivo fue la estabilización y liberalización de la economía española. Este hecho supuso la ruptura con la política de autarquía del franquismo y posibilitó el inicio de una época de crecimiento económico en el país durante los años sesenta.

Las medidas que tomó el plan fueron por una parte liberalizadoras y por otra una política de austeridad que se concretaron en:

-Se anuncia la convertibilidad de la peseta y la elevación del tipo de cambio con el dólar desde 42 hasta 60 pesetas, con el objetivo de dar estabilidad a la peseta. Esto fue acompañado de cuantiosos créditos del exterior de los organismos internacionales y del propio gobierno norteamericano.

-Elevación de los tipos de interés, limitación de la concesión de créditos bancarios y congelación de salarios, todo ello con el objetivo de tratar de reducir la inflación existente. Con el mismo objetivo se había cerrado en diciembre de 1958 la puerta a la pignoración automática de la deuda pública en el Banco de España, que había constituido otra de las fuentes inflacionistas.

-Fomento de la inversión extranjera con una nueva legislación sobre inversiones exteriores que permitía la participación de capitales extranjeros en empresas españolas.

-Con el objetivo de limitar el déficit público se propone una reforma fiscal que incremente la recaudación y una limitación del gasto público.

**Segunda etapa (1962-1977):**

Consecuencia de este plan, en los años sesenta se incrementó fuertemente el crecimiento de la economía española, el más alto vivido hasta entonces. Sin embargo, a lo largo de esta misma década se produjo un nuevo viraje hacia posiciones proteccionistas e intervencionistas, por razones políticas y económicas, que favorecieron a las grandes corporaciones españolas, dominadas por la banca, que impidieron la consolidación de un sistema competitivo y que dejó una pesada herencia económica que dificultaría la modernización de la economía española durante el proceso de transición democrática.

Las principales reformas durante los años 60 dignas de mención son las siguientes:

- *1962: "Ley 2/62, de 14 de julio, sobre Bases de Ordenación del Crédito y la Banca"*

La reforma que planteaba esta Ley se puede estructurar en:

-Nuevo esquema de la autoridad monetaria.

SEPTIEMBRE DE 2013

-En la banca privada la reforma giraba en dos líneas de actuación. Por un lado, se creó la especialización bancaria en la que se exigía que las nuevas instituciones se decantasen bien por Bancos industriales y de negocios o por Bancos comerciales. Por otro lado, se flexibilizó sobre la creación de nuevas instituciones bancarias y sobre la extensión geográfica de su red de oficinas.

-Se mejoró el sistema tradicional de financiación a medio y largo plazo; por un lado se autorizó a la banca privada el redescuento de efectos en el Banco de España, y por otro otras instituciones especializadas se reforzaron para el crédito a plazos mayores, tales como Entidades Oficiales de Créditos, Cajas de Ahorros, Cooperativas de Crédito y Agrícola y los Bancos industriales y de negocios.

-Reforzamiento de otros intermediarios financieros no bancarios.

-Restricciones para evitar la influencia que los Bancos mixtos tenían en las empresas y en otros Bancos. Se reguló la presencia de directivos bancarios en ellas creando un sistema de incompatibilidades.

-Los pagos exteriores y la centralización de las reservas competen al Banco de España, con lo que se crea el Instituto Español de Moneda Extranjera.

-La Ley también impuso que los Bancos adquiriesen la forma jurídica de sociedad anónima, quedando así derogada la Ley de Ordenación Bancaria de 1946 que diferenciaba Bancos de banqueros.

Durante la década de los 70 tuvieron lugar también algunas reformas:

- *Reforma 9/8/74*

Denominada popularmente como “Minireforma barrera”. Este conjunto de medidas suponía una rectificación de los criterios establecidos en la Ley de Bases de 1962.

Las modificaciones más destacables serían las siguientes:

-Normas para la creación de nuevos Bancos.

-Nueva regulación para la expansión geográfica.

-Liberalización de tipos de interés, a más de dos años y mayor facilidad para la captación de recursos a través de certificados de depósitos.

-Se establecen unos porcentajes mínimos de inversión a plazo medio, aumentando las posibilidades de colocación en valores de renta fija.

SEPTIEMBRE DE 2013

### **Tercera etapa (1977-1986): Cambio político**

- *La Reforma de 1977*

La Ley anterior tuvo un nuevo impulso en el verano de 1977 con la llamada “Reforma Fuentes Quintana”, con la que siguió el proceso de liberalización iniciado el cual se plasmó en unas medidas desreguladoras de nuestro sistema financiero y potenciadoras de la competencia existente en el mismo. Con esta Ley se liberalizan los tipos de interés de las operaciones activas y pasivas a plazo superior a un año, y se redujo el coeficiente de inversión obligatorio, intentándose equiparar éste paulatinamente para todas las instituciones del sistema bancario.

Con el Real Decreto 2290/77 de 27 de agosto se expone que las Cajas de Ahorros podrán realizar las mismas operaciones que las realizadas por la banca privada. Con esta reforma se dejan de prohibir las operaciones con el exterior y las de descuento, aunque todavía estas transacciones se realizan en un porcentaje muy bajo.

- *Real Decreto 1388/78*

Regula la presencia de la banca extranjera en España. A partir de este Real Decreto los Bancos extranjeros podrán optar en el territorio español por las siguientes modalidades:

-Apertura de oficinas de representación, cuya finalidad se centra en informar solamente sobre cuestiones bancarias, financieras y económicas en general, pero en ningún caso podrán realizar transacciones de créditos depósitos, ni intermediación financiera.

-Creación de Bancos filiales (Bancos españoles con capital íntegramente suscrito por Bancos extranjeros) que deberán reunir las siguientes condiciones:

- Revestir la forma de sociedad anónima española (constituida como sociedad simultáneamente).
- Mantener un capital suscrito mayor o igual a 750 millones de pesetas (4.507.590,78 euros) y una prima de emisión.
- Tener desembolsado en el momento de su constitución el cincuenta por ciento del capital y la totalidad de la prima.

-Las condiciones operativas del tipo de Bancos descrito anteriormente se acogerán a la normativa de los Bancos españoles y a algunas normas específicas como son: no podrán abrir más de tres agencias, durante los primeros cinco años serán inspeccionados por el Banco de España, su cartera de valores estará compuesta exclusivamente por fondos públicos y títulos de renta fija; tampoco podrán obtener financiación ajena en el mercado interior superior al cuarenta por ciento de sus inversiones en valores y créditos a entidades españolas.

En 1981 se produce la liberalización parcial de los tipos de interés, que fue plena en 1987. En 1985 se liberaliza la apertura de oficinas.

SEPTIEMBRE DE 2013

- *Orden de 20 de diciembre de 1979*

Permite a las Cajas de Ahorros abrir oficinas dentro del territorio de su Comunidad Autónoma.

- *Reforma de 1981*

El 17 de enero de 1981 sale la Orden del Ministerio de Economía y Comercio y el Real Decreto 73/81 del 16 de enero, donde las introducciones más importantes fueron:

-Se produce total libertad para los tipos de interés de operaciones de activo, en la que se excluyen los préstamos y créditos concertados en operaciones de ahorro vinculado (préstamos concedidos para la construcción y adquisición de vivienda de protección oficial entre otros).

-Los tipos de interés de las operaciones de pasivo también quedaron en total libertad referentes a los siguientes:

- a) Los de las operaciones que se den entre las entidades de depósitos entre sí.
- b) Los depósitos de Sociedades, Fondos de Inversión Mobiliaria, Entidades de Seguros y Financiación, Sociedad Mediadora del Mercado de Dinero (SMMD) y Corporaciones Locales.
- c) Los tipos de interés a plazo fijo mayor o igual a seis meses con una cantidad mayor o igual a un millón de pesetas (6.010,12 euros). Todos los demás seguían controlados legalmente.

-Se fijaron comisiones máximas y mínimas.

-Se fijó un depósito obligatorio, para que se estimulase la financiación a largo plazo.

-Se aprobó la Ley de Regulación del Mercado Hipotecario.

- *Ley 13/1985, de 25 de mayo, de coeficientes de inversión, recursos propios y obligaciones de información de los intermediarios financieros*

Con esta Ley además de establecerse el nuevo coeficiente de inversión obligatoria se iguala éste entre las Cajas y Bancos. Se establece un nuevo coeficiente de garantía.

El Real Decreto 1370/85 de 1 de agosto, establece una libertad total, aunque con algunas excepciones de apertura de oficinas para los Bancos privados, Cajas de Ahorros y Cooperativas de Crédito. En este año también se promulgó la Ley de Órganos Rectores de las Cajas de Ahorro. CORONADO MALDONADO, I (1999)

A partir de enero de 1986, tras la firma del "Tratado de Adhesión" en junio del año anterior, España se incorporó a la UE en calidad de miembro de pleno derecho, despejándose así muchas incertidumbres que pudieran haber existido sobre la orientación de su política económica.

La regulación financiera española dispuso, por su parte, de un marco normativo de referencia con el que debía armonizarse, lo que se tradujo en un impulso renovado al proceso de liberalización y apertura financieras, trazado casi diez años antes.

SEPTIEMBRE DE 2013

La primera consecuencia inmediata de la incorporación de España a la UE fue la aceptación obligatoria del denominado acervo comunitario, es decir del conjunto de su regulación jurídica, que incluye los Tratados Constitutivos, los acuerdos internacionales concluidos por la UE y las demás disposiciones de derecho derivado: reglamentos, directivas, decisiones y recomendaciones.

La incorporación de España a la UE en 1986 coincidió con un momento en el que el proyecto de creación de un mercado financiero integrado había recibido un impulso renovador. En efecto: aunque el Tratado de Roma preveía la creación de un gran mercado financiero europeo, como parte integrante del mercado común, los desarrollos subsiguientes tendentes a su puesta en práctica tuvieron un alcance limitado. Por ese motivo, y con objeto de dar un impulso renovado al proyecto, la Comisión Europea publicó en 1985 el Libro Blanco sobre el Mercado Interior, entendido como un espacio sin fronteras interiores, donde la libre circulación de mercancías, personas, servicios y capitales estén asegurados" y cuya culminación habría de alcanzarse no más tarde del 31 de diciembre de 1992.

En la esfera financiera, la unicidad de mercado exigía el levantamiento de todos los obstáculos que impidiesen la libre circulación de capitales y la libre prestación de servicios financieros en toda la UE.

Teniendo en cuenta la gran diversidad de condiciones nacionales de partida en lo que se refiere a las legislaciones sobre control de cambios y sobre prestación de servicios financieros por entidades no residentes, todas ellas formuladas y aplicadas con una perspectiva estrictamente nacional, el Libro Blanco adoptó un enfoque pragmático, cuyos elementos básicos eran la armonización legislativa y el principio del reconocimiento mutuo. En efecto: para que cada Estado miembro aceptase la prestación de servicios financieros por parte de entidades extranjeras autorizadas y supervisadas conforme a las normas de su país de origen, era imprescindible una previa armonización de las legislaciones respectivas que, de haber sido excesivamente escrupulosa, podía haber impedido avanzar en el camino de la unificación conforme al calendario establecido.

Por ello, se diseñó una táctica de mínimos, según la cual la armonización habría de abarcar los elementos estrictamente imprescindibles para facilitar el reconocimiento mutuo, permitiéndose a cada país el mantenimiento de su legislación en los aspectos que no interpusieran barreras a la unicidad del mercado.

La armonización mínima tenía que abarcar, al menos, las normas de supervisión de las entidades financieras y las de protección de los ahorradores, con el fin de no poner en peligro un funcionamiento ordenado y estable del sistema financiero europeo y, al mismo tiempo, no obstaculizar la competencia entre las entidades.

Con la firma del Acta Única Europea en 1986, se incorporaron a los tratados constitutivos de la UE los principios fundamentales recogidos en el Libro Blanco, alcanzando, con ello, el carácter de derecho primario. Consiguientemente, España, al adherirse a la Unión Europea, asumió formalmente el compromiso de llevar a cabo las reformas internas requeridas por la construcción del mercado interior y, entre ellas, las relativas al sector financiero.

SEPTIEMBRE DE 2013

Ello exigía profundizar y acelerar las transformaciones estructurales que, en la línea trazada en los programas de 1977, sirviesen de elemento indispensable para colocar a nuestras entidades y mercados en condiciones de afrontar con éxito el nuevo orden financiero europeo.

Los cambios regulatorios más relevantes en el sistema financiero español:

En primer lugar, me gustaría hacer hincapié en la estructura organizativa del sector financiero español, ya que, en el momento de la incorporación de España como miembro de la UE esta presentaba debilidades que se mencionan a continuación:

1. Existencia de controles de cambios que interponían una barrera proteccionista a las entidades nacionales frente a la competencia externa.

2. La vigencia de una gran dosis de intervencionismo administrativo, reflejado en una serie de aspectos como los siguientes:

- La fijación administrativa de algunos tipos de interés.
- La exigencia de multitud de autorizaciones administrativas previas para el ejercicio de la actividad financiera.
- La existencia de importantes limitaciones operativas e instrumentales.
- Un esquema de especialización bancaria legalista.
- Una cierta rigidez y confusión financiero-fiscal, expresada, por una parte, en la dependencia directa del Ministerio de Economía y Hacienda de diversidad de instituciones financieras, y, por otra, en la responsabilidad conjunta de dos Direcciones Generales en la vigilancia de un buen número de entidades.

3. La imposición legal de importantes ineficiencias asignativas a través de los coeficientes obligatorios y de los circuitos privilegiados de financiación, en buena parte vinculados al crédito oficial.

4. Reducida variedad de instrumentos financieros y ausencia de mercados de valores abiertos, profundos, transparentes y líquidos: solamente las bolsas de valores.

5. Aunque en ese momento existía ya una gran variedad de instituciones financieras, casi las mismas que en la actualidad, en la práctica su cuota de mercado era bastante más pequeña que la actual.

6. No existía un organismo público encargado de la supervisión y vigilancia de los mercados de valores.

Hacia 1994 la situación cambió notablemente. A continuación, enumero los cambios producidos para la mejora de las debilidades mencionadas anteriormente:

SEPTIEMBRE DE 2013

1. Se observa una reasignación de responsabilidades competenciales muy significativa y con un sentido nítido. Los órganos dotados de personalidad jurídica propia y grandes dosis de autonomía en el ejercicio de sus funciones, se han convertido en la base del nuevo esquema de vigilancia, supervisión y control del sistema, en lugar de las Direcciones Generales del Ministerio: tres de ellas han desaparecido y la restante ha reducido su ámbito de responsabilidad directa a las sociedades y fondos de capital riesgo. Como se sabe, las Direcciones Generales no gozan de personalidad jurídica independiente de la del Ministerio al que están adscritas ni actúan con la autonomía funcional de que disponen los otros dos órganos: el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

2 . Como reflejo de la reducción gradual de la presencia directa del sector público en el sistema financiero, las antiguas entidades oficiales de crédito desaparecen. Todas estas entidades han sido reconvertidas en bancos que, constituidos por varias sociedades anónimas con mayoría de capital público estatal están atravesando un proceso de privatización parcial.

3 . Se aprecia el abandono del modelo de especialización legal bancaria, desapareciendo la distinción entre entidades bancarias industriales y comerciales. Además, todas las entidades de crédito disponen de una plena equiparación operativa y de una supervisión unitaria. Reflejo de ello es el hecho de que casi todas las entidades que anteriormente dependían de la Dirección General de Tesoro y Política Financiera han pasado a depender del Banco de España.

4 . No se han producido muchas novedades en cuanto a la variedad de instituciones financieras no bancarias, aunque si en lo referente a sus cuotas relativas en el mercado. Las instituciones de nueva creación son las siguientes:

Los establecimientos financieros de crédito  
Las Sociedades y los Fondos de Inversión Inmobiliaria  
Los Fondos de titulización hipotecaria  
Los Fondos de titulización de activos  
Los Fondos de pensiones  
Las Sociedades y las Agencias de Valores  
Las Sociedades gestoras de carteras (antes gestoras de patrimonios)

5 . En el terreno de los mercados organizados, se aprecian las siguientes novedades:

El de Deuda pública anotada  
Los de Productos derivados  
La Bolsa electrónica  
El de la Asociación de Intermediarios de Activos Financieros

6 . En cuanto a los sistemas de compensación y liquidación, se han creado dos entornos electrónicos, el primero bajo la responsabilidad del Banco de España, y el segundo de la CNMV:

El Sistema Nacional de Compensación Electrónica  
El Servicio de Compensación y Liquidación de Valores

SEPTIEMBRE DE 2013

Una vez mencionados los cambios más significativos y las mejoras en cuanto a la estructura organizativa del sector bancario, continuaré ahora si con los cambios regulatorios más relevantes del sistema financiero español. Estos cambios han tenido lugar en:

- El Sistema crediticio
- Mercados de valores
- Otros mercados e instituciones
- Sistema de pagos
- Movimientos de capital con el exterior

Hasta ahora se ha visto la evolución del sector bancario desde un punto de vista más generalizado, sin embargo, me gustaría dar un enfoque más específico, ya que, en los próximos capítulos centraré mi trabajo en uno de los productos que se incluyen dentro del “sistema crediticio”, con lo que, considero más importante indicar los cambios de normativa que han tenido lugar dentro de este sistema puesto que nos servirá de punto de partida para capítulos posteriores.

La importancia que tiene el sistema crediticio en el conjunto del sistema financiero español explica la gran cantidad de normas promulgadas desde 1986.

El proceso normativo ha tenido un carácter dual: liberalizador y protector. En efecto: al tiempo que se ha producido una clara disminución de la intervención administrativa en el sistema, se ha asistido a un proceso de refuerzo de la vigilancia sobre su funcionamiento con el fin de reforzar los mecanismos de protección de los inversores y, en última instancia, del sistema en su conjunto.

Desde 1986, las medidas adoptadas se orientaron, en gran medida, a consolidar la apertura de nuestro sistema financiero al exterior hasta un nivel homologable al de nuestros socios comunitarios, con el objetivo de configurar un mercado ÚNICO bancario (de acuerdo con el Tratado de la Unión Europea). Un paso esencial en esta labor exigía la completa liberalización de movimientos de capital entre los Estados miembros, que consagró la “Directiva 88/361, de 24 de junio de 1988”, aunque fue la publicación de la Segunda Directiva de Coordinación Bancaria “Directiva 89/646/CEE, de 15 de diciembre de 1989” la pieza clave para la consecución de un marco de actuación común para las entidades de crédito.

La Segunda Directiva Bancaria descansa, por un lado, en el principio del derecho toda la UE de establecimiento o licencia única para ejercer la actividad bancaria en toda la UE, y, por otro, en el principio de supervisión y control por el país de origen en el que reside la sede de la entidad, a la vez que establece una estrecha colaboración entre las autoridades de los países miembros para la supervisión de los riesgos de mercado. La licencia única implica que, cuando una entidad de crédito ha recibido autorización para operar en un país comunitario, queda automáticamente autorizada para operar en todo el territorio de la Comunidad.

SEPTIEMBRE DE 2013

Por su parte, el éxito de la Unión Monetaria Europea, pieza esencial de la Unión, depende, en última instancia, del acierto en la creación de una autoridad monetaria supranacional, el futuro Sistema Europeo de Bancos Centrales (SEBC), institución integrada por el Banco Central Europeo y los bancos centrales de los países de la UE, cuyo nacimiento está previsto al comienzo de la tercera fase del proyecto de la Unión Monetaria. El SEBC será el encargado de diseñar y ejecutar una política monetaria única en el conjunto del área, que según el Tratado de la Unión Europea tendrá como objetivo primario la estabilidad de precios, sin perjuicio de apoyar las políticas económicas generales de la UE. Para ello, es necesario dotar a la nueva institución de las facultades necesarias para mantener la estabilidad monetaria del futuro mercado único europeo. Así, como paso previo, se requiere una reforma de las funciones de los bancos centrales de los países miembros, que les permita ejercer el control monetario sin la interferencia de otras necesidades específicas, en especial, la financiación directa y los déficit gubernamentales dadas sus adversas repercusiones sobre la política monetaria.

En el caso español, esto implicaba la necesidad de otorgar al Banco de España un amplio grado de autonomía. Aunque dicha autonomía hubiera podido postergarse hasta la creación del SEBC, su regulación tuvo lugar por Ley en junio de 1994, de acuerdo con el “Tratado de la Unión”. Esta Ley exige, en el ámbito de la política monetaria, que el Banco de España no esté sometido a instrucciones del Gobierno o del Ministerio de Economía y Hacienda, de forma que pueda orientar dicha política al fin primordial de lograr la estabilidad de precios, aunque, salvaguardando este horizonte, podrá apoyar la política económica general del Gobierno. Como consecuencia de ello, el Tesoro y el resto de las instituciones de carácter público no podrán recibir ningún tipo de financiación del Banco de España ni siquiera de carácter transitorio. Al mismo tiempo, el Banco de España no podrá adquirir directamente del Tesoro valores emitidos por este, sin perjuicio de que pueda efectuar operaciones en el mercado de deuda pública con ocasión del desarrollo de sus funciones de intervención monetaria.

Junto a la adopción de estas disposiciones fundamentales, se han ido publicando otras orientadas a crear un sistema financiero más ágil y eficiente en un entorno más competitivo, como la eliminación o reducción, según los casos, de los coeficientes obligatorios, el perfeccionamiento de los esquemas de supervisión y vigilancia, la liberalización de los precios, y el reforzamiento de los requisitos de transparencia y de difusión de información.

Entre todos los componentes de la regulación financiera española, en su configuración tradicional, los coeficientes bancarios de caja e inversión constituían uno de los elementos más característicos y sometidos a mayor crítica, en tanto que implicaban una notable restricción a la libre estructuración de los balances bancarios.

El coeficiente de recursos propios es, sin embargo, un instrumento financiero de distinta naturaleza. Su función consiste en acomodar la capacidad de crecimiento bancaria fijando una relación porcentual entre los recursos propios y la estructura de riesgo del balance, con la finalidad de contribuir a la salvaguarda de la solvencia de las entidades.

Con respecto a esos tres coeficientes, la acción normativa se ha orientado en tres direcciones:

1. Minimizar su impacto distorsionador en el mecanismo de asignación de recursos, dando prioridad a los criterios de mercado y, por tanto, a los precios relativos.

SEPTIEMBRE DE 2013

2. Dar un tratamiento uniforme a todas las entidades que, a pesar de tener denominaciones diferentes y peculiaridades propias, operan en segmentos de actividad homogéneos y en condiciones análogas.

3. Perfeccionar técnicamente la regulación de los recursos propios para ajustarla a la mayor libertad operativa.

Así, a lo largo del período analizado, se ha disminuido el volumen de fondos cautivos en los balances de las entidades de crédito, situándolos en niveles mínimos, compatibles con una alta competitividad de las entidades. Mediante actuaciones graduales, el coeficiente de caja ha quedado convertido, en la práctica, en un coeficiente muy cercano al mínimo técnico de las entidades bancarias. El coeficiente de inversión, por su lado, desapareció totalmente a finales de 1992.

El coeficiente de recursos propios es el único de los tres que, lejos de desaparecer, ha experimentado una profunda revisión. Con anterioridad a 1985, el antiguo coeficiente de garantía establecía una proporción entre los recursos propios y los de terceros, lo que se correspondía con la existencia de los otros coeficientes. En efecto: si las entidades no podían invertir libremente la totalidad de sus depósitos por existir un coeficiente de inversión, quedaba establecido un cierto control sobre la estructura de riesgos del balance, y el coeficiente no era más que una medida de la estructura del pasivo.

Sin embargo, la necesidad de proteger la confianza de los ahorradores en un nuevo contexto de mayor libertad, aconsejaba reconsiderar las modalidades de vigilancia de la solvencia bancaria. En el ámbito interno de las entidades, el foco de atención se centró básicamente en el activo, es decir, en las fuentes de riesgo, exigiendo el mantenimiento de un volumen de recursos propios adecuado al nivel de riesgo implícito en el balance, de modo que dos entidades con balances de igual tamaño pueden verse sometidas a coeficientes de recursos propios diferentes en razón de su grado de exposición al riesgo. Ello se completó con la creación de un marco común de supervisión administrativa de las entidades de crédito, que conllevaba el establecimiento de una normativa sancionadora, la tipificación de las infracciones, y un reforzamiento de las funciones de supervisión, inspección y control atribuidas al Banco de España.

Por otro lado, la creciente liberalización operativa se ha traducido en la entrada de entidades no bancarias en los campos de actuación tradicionalmente cubiertos por las entidades de depósito y en la generación de instrumentos financieros sustitutivos próximos de los depósitos tradicionales. Por ello, se ha homogeneizado el tratamiento otorgado a todas ellas en lo relativo a los aspectos básicos de la regulación financiera.

En lo relativo a la fijación de tipos de interés y comisiones, en 1987 se culminó el proceso de liberalización que se había iniciado en 1981. Para que la libertad contractual surtiese todos los efectos deseados por las autoridades y los precios financieros recuperasen plenamente su potencial informativo, era imprescindible acompañar esas medidas liberalizadoras de otras que garantizaran, en lo posible, la correcta difusión de los precios y, consiguientemente, los cauces de publicidad y la transparencia.

SEPTIEMBRE DE 2013

Así, entre otras medidas, se estableció que las entidades de depósito deberían publicar los tipos de interés, de acuerdo con una medida homogénea y una tarifa de comisiones y de otros gastos repercutibles. Igualmente, se creó un Servicio de Reclamaciones en el Banco de España con la función de recibir las quejas de los clientes de las entidades de crédito derivadas de las actuaciones de estas que eventualmente quebrantasen las normas de disciplina o las buenas prácticas y usos bancarios.

En esa línea de transparencia y difusión de información, pueden inscribirse las medidas dirigidas a facilitar a las autoridades financieras toda la información relevante para el desempeño de las tareas de supervisión y vigilancia prudencial. Dado el papel central de la actividad bancaria en el conjunto del sistema económico, los avances liberalizadores aconsejaban perfeccionar el conocimiento de la actuación de esas entidades, para lo cual se ampliaron sus obligaciones contables mediante la promulgación de diversas circulares del Banco de España.

Por lo que se refiere al ámbito de la competencia en la industria de servicios bancarios, es posible distinguir dos vías de actuación. Por una parte, se ha potenciado la ampliación del número y variedad de las entidades oferentes de servicios financieros y de su actuación efectiva, y, por otra, se ha propiciado la desaparición de ciertas barreras operativas y de actuación geográfica. Así se ha culminado la total libertad de instalación en España de entidades de crédito extranjeras, de entidades españolas en el exterior y la de expansión geográfica de las cajas de ahorros. CASADO, JC; CAMPOY, JA; CHULIÁ, C (1995)

#### LA BANCA ESPAÑOLA ANTE LA ACTUAL CRISIS FINANCIERA: (DESDE 2007 HASTA LA ACTUALIDAD)

##### **Orígenes de la crisis financiera y sus efectos en la Unión Europea**

Nos remontamos al verano de 2007 para situar el inicio de la crisis financiera internacional, que tuvo su elemento desencadenante en *las hipotecas sub-prime* del mercado hipotecario americano al poner de manifiesto su fragilidad, y que hizo saltar las alarmas ante los primeros indicios de las dificultades de pago de este tipo de préstamos por parte de los hipotecados.

Este factor de riesgo que suponía la caída del segmento sub-prime, lejos de ser un problema localizado, pronto fue evolucionando y tomando peso, hasta sacar a la luz la fragilidad de los fundamentos que soportaban la arquitectura financiera mundial y las consecuencias de la fuerte desregulación llevada a cabo durante las últimas décadas, generando un elevado nivel de desconfianza sobre el valor del activo de las entidades financieras. Además, se llevó consigo buena parte de la credibilidad de los supervisores financieros y las agencias evaluadoras de riesgos, además de un importante número de entidades, primero entidades hipotecarias, después agencias de inversión y luego bancos comerciales, tanto en Estados Unidos como en otros países, principalmente europeos.

SEPTIEMBRE DE 2013

Todo ello ha hecho que la crisis, que en inicio se pretendía únicamente financiera, haya devenido, primero, en una crisis de confianza sistémica y, posteriormente y de forma sucesiva, en una crisis de liquidez, una crisis de crédito y una crisis de solvencia. Además, en poco tiempo se contagió a la economía real que está viviendo la peor crisis desde la Gran Depresión del 29.

Esta crisis de confianza provocó que las entidades financieras iniciaran una primera fase en la que casi dejaron de prestarse dinero en el mercado interbancario, ante la imposibilidad de determinar el nivel de riesgo real de impago que asumían ante el préstamo concedido. A esta primera fase siguió una segunda en la que los bancos y empresas del sistema financiero iniciaron un proceso de acaparamiento de liquidez, con la finalidad de adecuar los ratios de liquidez de sus balances, haciendo frente a sus pagos inmediatos y sus propios vencimientos de deuda e iniciando así un necesario proceso de desapalancamiento.

La escasez de liquidez en los mercados financieros rompió la transmisión del crédito hacia las familias y empresas, que vieron truncadas sus posibilidades de endeudarse, tal como solían hacer hasta el inicio de la crisis con la finalidad de financiar, en buena parte, su consumo corriente (las familias) o su circulante (las empresas).

De este modo, en aquellos países en los que la innovación financiera estaba más extendida y cuyos sistemas bancarios estaban más íntimamente relacionados, vía inversiones cruzadas, con el sistema financiero americano, empezaron a sentir el contagio, agravado en algunos casos por el estallido de la llamada “burbuja inmobiliaria” que afectaba, además de a la economía americana, a las economías de Reino Unido, Irlanda y España, entre otras.

Con la finalidad de paliar los efectos de la crisis financiera sobre la actividad económica, las autoridades monetarias y gubernamentales de Estados Unidos y Europa aprobaron planes de apoyo al sistema financiero a nivel global, centrados en la recapitalización de entidades financieras y en programas de avales para la emisión de deuda bancaria. A pesar de que las medidas tomadas iban en la dirección correcta, una nueva oleada de nacionalizaciones bancarias a principios de 2009 devolvió la inestabilidad sobre la situación del conjunto del sistema financiero internacional, y del europeo en particular, que vio cómo la crisis financiera se transformaba en una crisis de deuda soberana.

Desde principios del año 2010, los Estados de la eurozona han venido padeciendo una crisis de confianza sin precedentes, con ataques especulativos sobre los bonos públicos de varios de sus miembros, turbulencias en sus mercados financieros y bursátiles y una caída del valor cambiario de la moneda única. La crisis del euro comenzó en Grecia, pero pronto se contagió a los países con economías menos estables de la eurozona, como Portugal, Irlanda, Italia y España.

Con la finalidad de garantizar la estabilidad financiera de la zona del euro se han creado dos mecanismos de gestión de la crisis de deuda y provisión de apoyo financiero a los Estados miembros con dificultades, que son:

-*El Fondo Europeo de Estabilidad Financiera (FEEF)*: creado en mayo de 2010 con una vigencia de tres años.

SEPTIEMBRE DE 2013

-*Mecanismo Europeo de Estabilidad (MEDE)*: cuya entrada en vigor tuvo lugar en julio de 2012.

Hasta el momento, cuatro países (Grecia, Irlanda, Portugal y España) han solicitado asistencia al FEEF por un valor máximo de 503.000 millones de euros (gráfico que se muestra a continuación), de los cuales se ha concedido hasta el momento un 26,8%.

**Tabla 1. RESCATES DE LA EUROZONA:**

	Fecha del rescate	Volumen solicitado (Millones de €)	Volumen concedido por el FEEF (Millones de €)
Grecia	Mayo de 2010 (1.º rescate)	110.000	69.500
	Octubre de 2011 (2.º rescate)	130.000	38.400
Irlanda	Noviembre de 2010	85.000	12.200
Portugal	Mayo de 2011	78.000	14.800
España	Junio de 2012	100.000	-
<b>Total rescates</b>		<b>503.000</b>	<b>134.900</b>

Fuente: Maroto,R., Mulas-Granados,C, y Fernández, J ( 2012)

Adicionalmente, a partir del mes de mayo de 2010, los principales países europeos presentaron medidas de ajuste fiscal. En particular, *los llamados PIIGS* (Portugal, Irlanda, Italia, Grecia y España, en sus siglas en inglés) anunciaron severos recortes en el gasto público y aumentos de impuestos. Pero países con menos problemas de déficit fiscal y deuda pública, como Francia y Alemania, llevaron a cabo también sus propios ajustes (se muestran en el siguiente cuadro). A partir de este momento se instauró en el seno de la UE una política económica basada exclusivamente en la austeridad, cuyos resultados, transcurridos dos años, han sido desastrosos para el conjunto de la economía europea y, especialmente, para los países que han sido rescatados, que no han conseguido reducir su déficit a los ritmos esperados y en cambio han entrado en una espiral de menor crecimiento y pérdida de empleo.

SEPTIEMBRE DE 2013

**Figura 2.PRIMERAS MEDIDAS DE AJUSTE NACIONALES. AÑO 2010:**

**Portugal->** A finales de marzo, el Parlamento portugués votó un plan de ajuste que contemplaba la reducción del presupuesto militar, la congelación de los salarios de los funcionarios y el recorte en las medidas sociales.

**Grecia->** El 6 de mayo, el Parlamento griego aprobó el plan de austeridad que incluía medidas de recorte del gasto público (congelamiento de los salarios y recortes en las pensiones) y un incremento de los impuestos. El objetivo era lograr recortes presupuestarios de 30.000 millones de euros en tres años, con la meta de reducir el déficit público por debajo del 3% en 2014.

**Italia ->** El 25 de mayo, el Gobierno de Silvio Berlusconi presentó un plan de austeridad para ahorrar 24.000 millones de euros entre 2011 y 2013. Las principales medidas eran la disminución de los sueldos y del empleo en el sector público, recortes en el gasto público, el aumento de la edad de jubilación de algunos trabajadores estatales y la reducción de los fondos para los gobiernos locales.

**España->** El 27 de mayo, el Gobierno de José Luis Rodríguez Zapatero aprobó un paquete de recortes para reducir el déficit en tres años hasta situarlo en el 3% en 2013, que llevaría a una disminución del salario de los funcionarios en un 5% de media y una reducción de algunas medidas sociales, como la congelación de las pensiones.

**Hungría->** El 4 de junio, el portavoz del Gobierno húngaro declaró que la situación del país era muy grave y que tenían que evitar el camino de Grecia. Acusó al Gobierno anterior de manipular datos. A pesar de todo, Hungría no forma parte de la eurozona, pero los países europeos tienen inversiones en este país, por lo que podría necesitar algún tipo de ayuda.

**Alemania->** El 7 de junio, Angela Merkel anunció un plan de austeridad para un periodo de cuatro años a fin de reducir el déficit alrededor del 3% en 2013. Las medidas incluyen un recorte de 80.000 millones de euros, la reducción de 10.000 puestos de trabajo, la supresión de un subsidio a la maternidad y el aumento de los impuestos a los operadores de plantas de energía nuclear.

**Francia->** El 12 de junio, el primer ministro francés, François Fillon, anunció un recorte en el gasto público y la extensión de la edad de jubilación más allá de los 60 años para reducir el déficit público.

**Reino Unido->** Desde el principio de su mandato, el nuevo Gobierno británico de coalición, liderado por David Cameron y Nick Clegg, anunció que los recortes serían una prioridad para el año 2010. El 22 de junio, el ministro de finanzas, George Osborne, presentó ante el Parlamento un presupuesto que incluía fuertes recortes del gasto público. Entre las medidas figura el congelamiento de salarios públicos, la reducción del 25% en el gasto de la

Fuente: Elaboración propia a partir de Maroto,R., Mulas-Granados,C, y Fernández, J ( 2012)

SEPTIEMBRE DE 2013

Los estrictos planes de ajuste aprobados y su cumplimiento han desviado la atención sobre el principal problema de las economías europeas, el saneamiento del sector financiero, que no ha tenido el impulso suficiente en el seno de la UE, más preocupada por resolver el problema de los elevados déficits de algunos países. Sin embargo, la reestructuración y saneamiento del sector financiero es una condición necesaria aunque no suficiente para que la economía europea salga de la crisis y retorne a una senda de crecimiento sostenible en el tiempo.

### **Impacto de la crisis en España y reformas del sistema financiero español**

Tras el estallido de la crisis financiera en Estados Unidos y su rápido contagio a Europa, el sistema financiero de algunos países, entre ellos España, se empezó a tambalear y en poco tiempo la crisis financiera se trasladó a la economía real. A pesar de que han transcurrido más de cinco años desde que se desató la tormenta financiera con las *hipotecas sub-prime*, todavía no se han restablecido los canales del crédito en los mercados y la mayoría de sistemas financieros europeos se encuentran en proceso de saneamiento y reestructuración.

El sistema financiero español ha sido uno de los más afectados por la crisis financiera internacional, ya que esta coincidió en el tiempo con el ajuste en el sector de la construcción residencial. Un ajuste que está provocando un intenso debilitamiento de la actividad económica y un deterioro del empleo en mayor medida que en los países de nuestro entorno. A ello hay que añadir un excesivo endeudamiento del sector privado, familias y empresas, y un exceso de capacidad en el sistema bancario.

Uno de los principales desequilibrios acumulados durante la expansión del periodo 1995-2006 fue el boom inmobiliario, que llevó a nuestro país a construir más viviendas que las que la demanda de uso podía absorber, a una subida permanente de precios desorbitados y a un excesivo endeudamiento del sector privado, de las empresas y de las familias. Fue un endeudamiento impulsado por la abundancia de liquidez en los mercados internacionales y los bajos tipos de interés. El boom inmobiliario supuso un sobredimensionamiento del sector de la construcción en la economía española y su colapso, catalizado por la crisis financiera internacional, provocó el estallido de la ya más que conocida "*burbuja inmobiliaria*".

La crisis financiera aceleró el necesario proceso de ajuste que ya se había iniciado en España y convirtió al sector de la construcción de nuevo en protagonista, pero esta vez por liderar la destrucción de empleo. Aunque esta es la consecuencia más visible de la crisis inmobiliaria y ha sido objeto de muchos titulares en los últimos tiempos, lo cierto es que el estallido de la burbuja inmobiliaria en España ha hecho tambalear el sistema financiero español por su fuerte implicación en aquella burbuja, aunque se había caracterizado hasta entonces por su relativa estabilidad y robustez.

SEPTIEMBRE DE 2013

Los acontecimientos de la crisis financiera internacional a partir del año 2007 hicieron necesario afrontar seriamente los problemas estructurales que padecía el sector financiero español desde hace tiempo, especialmente las cajas de ahorros. Los dos problemas más relevantes eran la elevada exposición al sector de promoción y construcción inmobiliaria, y la dependencia de los mercados de financiación mayorista. Además, hay que añadir un exceso de capacidad instalada ante el ajuste de los servicios financieros demandados por la economía real, la fragmentación del propio sector, dividido en un elevado número de cajas de ahorros, la pérdida de rentabilidad, fundamentalmente por las estructuras sobredimensionadas, el aumento de los activos no rentables y el encarecimiento de la financiación, la falta de transparencia y la politización de su gestión.

En 2008 se inició un proceso de reestructuración del sistema financiero español con el objetivo de dar soluciones a estos problemas, un proceso que todavía continúa a pesar de las reformas acometidas en el sector, lo que ha requerido adoptar nuevas medidas en la que puede considerarse la séptima fase del proceso de saneamiento del sector financiero español, y que se conocerá como el rescate bancario de España.

#### **Etapas del proceso de reestructuración del sistema bancario español**

Si hacemos una revisión cronológica, desde 2008 y hasta la solicitud del rescate en junio de 2012, de las medidas adoptadas para resolver los problemas de las entidades financieras españolas, es posible distinguir seis fases:

-La primera de ellas consistió en la creación del Fondo de Adquisición de Activos Financieros (Real Decreto-ley 6/2008).

-La segunda se concretó en la creación del FROB a través del RD-ley 9/2009 y el apoyo financiero de procesos de fusión que incrementasen tanto la eficiencia de las entidades bancarias como su capitalización.

-El tercer hito de la reforma financiera se produjo en 2010, con la modificación del régimen jurídico de las cajas de ahorros (RD-ley 11/2010) con la finalidad de añadir más dosis de profesionalidad a su gobierno corporativo y mejorar su estructura societaria, así como una recapitalización de entidades que presentaban un déficit de capital.

-En febrero de 2011, el Gobierno socialista dio el cuarto paso con el RD-ley 2/2011 para el reforzamiento del sistema financiero.

-En quinto lugar, en febrero de 2012 y con el Partido Popular en el Gobierno, se aprobó el decreto sobre el saneamiento del sector financiero (RD-ley 2/2012).

-Y, finalmente, el RD 18/2012, de 11 de mayo, sobre saneamiento y venta de los activos inmobiliarios del sector financiero, representa el último intento del actual Ejecutivo de restaurar la confianza en el sistema español y de que las entidades bancarias recuperen su capacidad para canalizar el ahorro hacia la inversión.

SEPTIEMBRE DE 2013

A continuación se expondrán de forma resumida las principales medidas de cada una de estas fases del proceso de reestructuración del sistema bancario español (ver Anexo I):

***Fase I – Primeras medidas encaminadas a preservar la estabilidad del sistema financiero español en el marco de una acción coordinada con el resto de países del Eurogrupo (RD-ley 6/2008 y RD-ley 7/2008)***

La primera decisión que tomó el Gobierno de José Luis Rodríguez Zapatero para hacer frente a la crisis financiera internacional y preservar la estabilidad del sistema financiero español fue la aprobación el día 13 de octubre de 2008 en un Consejo de Ministros extraordinario, y tras una reunión del Eurogrupo, la concesión de avales por un importe máximo de 100.000 millones de euros para las operaciones de financiación de las entidades bancarias (RD-ley 7/2008). Su objetivo final era garantizar la deuda nueva que contrajeran las entidades financieras hasta el 31 de diciembre de 2009, además de dar seguridad y confianza al sistema. El acceso a los avales requería cumplir una serie de requisitos, entre ellos destacan las condiciones especiales de solvencia que establecía el Banco de España.

En este contexto, el Gobierno adoptó el 10 de octubre un Real Decreto-ley 6/2008 por el que se aprobó la creación, de forma temporal hasta diciembre de 2009, del Fondo de Adquisición de Activos Financieros (FAAF) de hasta 30.000 millones de euros para la adquisición de títulos emitidos por las entidades de crédito (bancos, cajas y cooperativas de crédito), incluyendo participaciones preferentes y cuotas participativas, y con ello dar mayor liquidez a estas instituciones. Además, se reforzó con el Real Decreto 1642/2008 la protección de los depositantes e inversores en nuestras entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, ampliando hasta 100.000 euros la cobertura del Fondo de Garantía de Depósitos (FGD). El Fondo, que hasta esa ampliación era de 20.000 euros, está destinado a garantizar los depósitos en caso de que una de sus entidades quiebre y, al mismo tiempo, evita que la banca española sufra la competencia desleal de otras entidades del entorno. Esta decisión se tomó de forma coordinada con otros países de la UE, tras la decisión de Irlanda de cubrir durante dos años la totalidad de los depósitos de los seis grandes bancos del país y así mantener la confianza de los ahorradores en las entidades españolas.

***Fase II – Creación del Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB) (RD-ley 9/2009)***

A finales de junio de 2009, ante la magnitud de los problemas a los que se enfrentaba el sistema financiero, el Gobierno español, mediante el Real Decreto-ley 9/2009, estableció con carácter preventivo las bases para posibles reorganizaciones y reestructuraciones de entidades de crédito, especialmente las de mediano y pequeño tamaño, que pudieran ver comprometida su viabilidad futura. Para ello creó el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB). Este fondo introduce como novedad la exigencia de que las entidades deben reestructurarse para poder acceder a dichos fondos.

El FROB tiene dos objetivos principales:

1) Facilitar procesos de integración de instituciones viables, reforzando la solvencia de la entidad resultante y promoviendo su reestructuración.

SEPTIEMBRE DE 2013

2) Aportar una solución rápida y eficaz para entidades de crédito que no hubieran sido capaces de superar sus dificultades y dejasen de ser viables.

El FROB está supervisado/controlado por el Ministerio de Economía, por el Congreso de los Diputados y por el Comité de Auditoría y está administrado por una comisión rectora integrada por ocho miembros (cinco de ellos a propuesta del Banco de España y tres en representación de los fondos de garantía de depósitos).

**Tabla 2. PRIMERA RONDA DE INTERVENCIONES DEL FROB:**

Entidad	Tipo	Ayudas del FROB (Millones de €)
Banco Financiero y de Ahorros (BFA)	SIP	4.465
Catalunya Caixa	Fusión	1.250
Novacaixagalicia	Fusión	1.162
Banca Cívica	SIP	977
Banco Mare Nostrum	SIP	915
Caja España-Duero	Fusión	525
BBK Bank Cajasur	Adquisición	392
Unnim	Fusión	380

Fuente: Banco de España (Febrero 2011).

La primera ronda de intervenciones del FROB consistió en la aportación de dinero a las integraciones de varias cajas de ahorros. Desde marzo de 2010 hasta primeros de 2011 se concedieron 10.066 millones de euros en ayudas, de las cuales 9.674 millones se realizaron a través de fusiones o SIP (Sistema Institucional de Protección) con participaciones preferentes convertibles.

### ***Fase III – Reforma del régimen jurídico de las cajas de ahorros (RD-ley 11/2010)***

Para apoyar y aumentar la eficiencia del proceso iniciado con la creación del FROB, en 2010 se aprobó de forma consensuada entre Gobierno socialista y oposición la reforma del régimen jurídico de las cajas de ahorros para mejorar su gobierno corporativo y la calidad de sus recursos propios. Para conseguir estos dos objetivos se estableció la creación de un régimen jurídico que permitiera la bancarización parcial o completa de la actividad de las entidades: primero, la capitalización, facilitando el acceso a recursos de máxima categoría en iguales condiciones que otras entidades de crédito y, segundo, la profesionalización de la gestión y de sus órganos de gobierno.

Se incorporaron derechos políticos de los “cuotapartícipes” en el gobierno de la caja proporcionales al porcentaje de su participación en el patrimonio (similares a las acciones en las sociedades anónimas). Además, se liberalizó el régimen de las cajas, suprimiendo los límites vigentes hasta entonces a la tenencia de cuotas por un único cuotapartícipe y a su retribución. Pero se mantuvo un límite del 50% a la emisión de cuotas, y se establecieron los principios de libertad de emisión y retribución de las cuotas. Para aquellas instituciones que quieran ir más allá de sus mercados y negocios tradicionales, se crearon tres alternativas: 1) la integración en un sistema institucional de protección (SIP) coordinado por un banco como organismo central; 2) la cesión de todo el negocio de crédito y depósito a un banco; y 3) la transformación de la caja en una fundación.

SEPTIEMBRE DE 2013

Respecto a la profesionalización de los órganos de gobierno se redujo la representación de las Administraciones Públicas y entidades y corporaciones de derecho público en dichos órganos de gobierno de las cajas del 50% al 40% del total de los derechos de voto. Además, se aprobó la incompatibilidad de los cargos políticos electos y de los altos cargos para ser miembros de los órganos de gobierno, requisitos de profesionalidad y experiencia más estrictos (al menos la mitad de los miembros del Consejo de Administración deberán reunir especial cualificación), la extensión de la obligación de informe anual de gobierno corporativo a todas las cajas de ahorros y se establece la necesidad de mayorías de dos tercios para aprobar cambios en la naturaleza jurídica de la entidad. Y, finalmente se regula el SIP conformado por las cajas.

#### **Fase IV – Reforzamiento del sistema financiero (RD-ley 2/2011)**

Entre enero de 2008 y finales de 2010 se consiguió que el sistema bancario español reconociera y asumiera pérdidas en el valor de los activos por un importe equivalente al 9% del PIB mediante la dotación de provisiones específicas netas, y que además se llevara a cabo una recapitalización por un importe aproximado del 3% del PIB. Sin embargo, las tensiones financieras en el entorno de la zona euro volvieron a poner de manifiesto las dudas sobre la capacidad del sistema financiero español y el Gobierno se vio forzado a dar más pasos para reforzar el sistema financiero y aprobó en febrero de 2011 un RD-ley cuyos *objetivos principales* eran:

- 1) Elevar el grado de capitalización de las entidades para mejorar su acceso a la financiación.
  - 2) Incentivar a las entidades para que acudan a los mercados de capitales y para que adopten estructuras fáciles de comprender y evaluar por parte de los mercados.
  - 3) Acelerar la reestructuración de acuerdo con las normas de competencia comunitarias.
- El FROB inyectó durante esta fase unos 10.000 millones de euros adquiriendo la participación mayoritaria del Banco CAM, Catalunya Caixa, Novacaixagalicia y Unnim Banc (Tabla siguiente).

**Tabla 3. SEGUNDA RONDA DE INTERVENCIONES DEL FROB:**

Entidad	Capital (Millones de €)	Participación del FROB
Banco CAM <sup>a</sup>	5.249	100%
Catalunya Caixa	1.718	90%
Novacaixagalicia	2.465	93%
Unnim <sup>b</sup>	568	100%

(a) Esta entidad se consideró no viable y fue adquirida por el FROB. Terminado su proceso de reestructuración fue vendida al Banco Sabadell.

(b) Esta entidad se consideró no viable y fue adquirida por el FROB. Terminado su proceso de reestructuración fue vendida al BBVA.

Fuente: Maroto,R; Mulas-Granados,C; Fernández, J ( 2012)

SEPTIEMBRE DE 2013

***Fase V – Saneamiento del sector financiero (RD-ley 2/2012)***

Con la primera reforma financiera bajo el nuevo Gobierno del Partido Popular y contando con el apoyo del PSOE se quería dar respuesta a los todavía insuficientes avances respecto al saneamiento de los balances de las entidades de crédito de los riesgos derivados de sus activos vinculados al sector inmobiliario. Con este objetivo se obligó a las entidades bancarias a realizar antes del 31 de diciembre de 2012 nuevas provisiones y dotaciones de capital de un valor total de 50.000 millones de euros que se distribuye de la siguiente manera:

-Respecto a los activos problemáticos se exige una dotación extraordinaria de provisiones con cargo a resultados que asciende, aproximadamente, a 25.000 millones de euros.

-Además, se demanda un colchón de capital del 20% (suelo) y del 15% (promoción en curso) sobre los activos más problemáticos que se realiza con cargo a beneficios no distribuidos, ampliación de capital o conversión de híbridos (preferentes, bonos convertibles, deuda subordinada...). Su importe total estimado es de unos 15.000 millones de euros.

-También se exige una provisión genérica de aproximadamente un 7% para los activos no problemáticos ligados a promoción inmobiliaria que se realiza contra resultados. Este importe estimado está en torno a 10.000 millones de euros.

Se aumenta la dotación del FROB por 6.000 millones de euros a un total de 15.000 millones de euros y se amplían los instrumentos que puede adquirir el FROB a los bonos convertibles en acciones a un tipo de interés del 10%, ante cuyo impago se transformaría inmediatamente en capital. Además, se profundiza en la reforma del régimen jurídico de las cajas de ahorros simplificando su estructura organizativa y sus requisitos operativos.

***Fase VI – Saneamiento y venta de los activos inmobiliarios del sector financiero (RD 18/2012)***

Viendo que los pasos dados con la reforma de febrero de 2012 no eran suficientes para recuperar la confianza de los mercados en el sector financiero español, el Gobierno aprobó otra reforma financiera en mayo de 2012, aunque esta vez sin el respaldo del PSOE. El objetivo principal era acelerar el saneamiento y la venta de los activos adjudicados inmobiliarios.

La herramienta central se concretó en el incremento de las provisiones genéricas sobre los activos no problemáticos del sector promotor y constructor, pasando del 7% (que se había fijado en la reforma anterior) al 30%, lo que supone un esfuerzo extraordinario de provisiones de 30.000 millones de euros para finales de 2012 (mediados de 2013 para las entidades en procesos de fusión).

SEPTIEMBRE DE 2013

Por otra parte, se creó la figura de las Sociedades de Gestión de Activos (SGA) con el objetivo de la separación de los activos adjudicados o recibidos en pago por las deudas procedentes de créditos inmobiliarios. Estas sociedades pueden recordar a la propuesta de «banco malo», pero solo albergarían activos adjudicados y en ningún caso créditos. Además, el decreto establece un sistema de transmisión de los adjudicados que permite reconocer la pérdida vía provisión bien en el balance de la entidad financiera, bien en la propia sociedad de gestión de activos, mientras habilita una línea de apoyo financiero público a las propias sociedades patrimoniales.

Finalmente se introduce una exención fiscal parcial (50%) y temporal (hasta diciembre de 2012) para las rentas derivadas de transmisiones de bienes inmuebles urbanos para estimular la venta de los activos inmobiliarios.

Con esta medida, el Gobierno intentaba reducir el efecto que podría tener sobre la cuenta de resultados de las entidades la emersión de activos calificados como «normales», pero que realmente eran «problemáticos». De algún modo, el Ejecutivo esperaba reducir la incertidumbre en la medida que adelantaba el saneamiento de unos activos considerados normales, pero de los que el mercado comenzaba a dudar por su calidad. Sin embargo, tal reconocimiento explícito, la misma semana que se nacionalizaba a BFA, solo disparó aún más alarmas de los inversores. Además, la creación de las sociedades de gestión de activos planteaba (y aún lo hace) notables incertidumbres en la medida que no clarificaba el método de apoyo público a las propias sociedades. MAROTO, R., MULAS-GRANADOS, C, Y FERNÁNDEZ, J (2012).

Una vez realizado el recorrido por las diferentes fases que componen la reestructuración del sistema bancario español, adjunto varios gráficos concluyentes de este apartado que incluyen la totalidad de ayudas del FROB y el propio proceso de reestructuración (ver Anexo I):

**Tabla 4. BALANCE TOTAL DE LAS AYUDAS DEL FROB:**

Entidad	Importe total (Millones de €)	Formato de ayudas	Importe (Millones de €)	Fecha
Total	20.066	Participaciones preferentes convertibles	9.672	2º Semestre 2010
		Capital	7.551	3º Trimestre 2011
		Líneas de liquidez	2.449	22-jul-11
		Esquemas de protección de activos	392	16-jul-10
Banco CAM	5.249	Capital	2.800	22-jul-11
		Línea de liquidez	2.449	22-jul-11
Banco Financiero y de Ahorros (BFA)	4.465	Participaciones preferentes convertibles	4.465	28-dic-10
Novacaixagalicia	3.627	Participaciones preferentes convertibles	1.162	30-dic-10
		Capital	2.465	30-sep-11
Catalunya Caixa	2.968	Participaciones preferentes convertibles	1.250	28-jul-10
		Capital	1.718	30-sep-11
Banca Cívica	977	Participaciones preferentes convertibles	977	11-feb-11
Unnim	948	Participaciones preferentes convertibles	380	28-jul-10
		Capital	568	30-sep-11
Banco Mare Nostrum	915	Participaciones preferentes convertibles	915	31-dic-10
Caja España-Duero	525	Participaciones preferentes convertibles	525	29-nov-10
BBK Bank Cajasur	392	Esquema de protección de activos	392	16-jul-10

Fuente: MAROTO, R., MULAS-GRANADOS, C, Y FERNÁNDEZ, J (2012).

SEPTIEMBRE DE 2013

### EL SECTOR BANCARIO ESPAÑOL EN LA ACTUALIDAD.

Según el último *Informe de Estabilidad Financiera* publicado en Mayo de 2013 por el Banco de España, entre mayo y mediados de julio de 2012 la tensión en los mercados financieros se recrudeció notablemente. Este aumento de las tensiones financieras vino en gran parte causado por la crisis de credibilidad del euro y por las especulaciones sobre la posibilidad de una salida de Grecia de la Unión Monetaria, cuestiones que afectaron a la estabilidad financiera del área y con más intensidad en las economías de algunos de los Estados miembros, España entre ellos. La segunda mitad de 2012 se caracterizó por una mejoría generalizada y progresiva en los mercados financieros, que se inició con el anuncio del Banco Central Europeo (BCE) de que la institución haría lo que fuera preciso para preservar el euro, y con el anuncio de 2 de agosto del Consejo del BCE de la creación de un nuevo programa de compras ilimitadas de deuda pública en los mercados secundarios sujeto a ciertas condiciones. En el área del euro también han sido factores positivos los avances relativos al Mecanismo Único de Supervisión, así como los acuerdos relativos al programa de asistencia a Grecia y el cumplimiento de los programas de Irlanda y de Portugal. Fuera de la zona del euro, resultaron aspectos favorables la moderación de la incertidumbre relativa al precipicio fiscal en Estados Unidos y el giro expansivo de las políticas monetarias en algunos países, en especial en Japón.

Pese a esta evolución favorable de los mercados financieros, la incertidumbre sigue siendo elevada y se han producido episodios de tensión, como los ocurridos tras las elecciones generales en Italia o durante las negociaciones de un programa financiero para Chipre. Persisten también incertidumbres ligadas a la evolución económica. BANCO DE ESPAÑA B (2013)

En España, en el ejercicio 2012 se llevaron a cabo medidas de política económica en los ámbitos estructural, presupuestario y bancario, que también contribuyeron a la mejoría de las condiciones de financiación de nuestra economía. En el ámbito bancario, las medidas introducidas tenían por objeto la reordenación, recapitalización y reestructuración del sector bancario español.

En el mes de junio, dos consultores externos, actuando de forma independiente, realizaron una prueba de resistencia, cuyos resultados se dieron a conocer el 21 de ese mes, y que evaluaba las necesidades de capital del sector bancario en su conjunto. Esta prueba agregada, que permitió acotar las necesidades de capital para el sector bancario español, fue seguida por una revisión detallada de la calidad de los activos, entidad a entidad, que llevaron a cabo las cuatro principales firmas de auditoría que operan en España, y una prueba de resistencia, también entidad a entidad, que desarrolló uno de los consultores externos que habían participado en la prueba de resistencia agregada. Los resultados de los ejercicios entidad a entidad, publicados el 28 de septiembre, permitieron conocer las necesidades de capital para cada entidad. Las pruebas se realizaron de un modo muy estricto, por la granularidad de los datos empleados, por la severidad del escenario macroeconómico y por la participación muy activa de las autoridades internacionales en su gobernanza.

SEPTIEMBRE DE 2013

Las autoridades internacionales participaron en la gobernanza de las pruebas de resistencia de forma muy activa, porque en paralelo al desarrollo de estas pruebas, el 20 de julio, se firmó un Memorando de Entendimiento (MoU) sobre condiciones de política sectorial financiera que recogía un compromiso de asistencia financiera externa de hasta 100.000 millones de euros (m€). El MoU, además de requerir la determinación de las necesidades de capital entidad a entidad mediante un proceso de revisión de la calidad de los activos y pruebas de resistencia, acordaba la recapitalización, reestructuración y/o resolución de los bancos menos viables, que dependía de los planes que abordaran las necesidades de capital detectadas mediante las mencionadas pruebas de resistencia y que incluían ejercicios de reparto de la carga entre accionistas y tenedores de instrumentos híbridos, así como el traspaso de activos inmobiliarios por parte de los bancos que recibieran ayudas públicas a un sociedad de gestión de activos (Sareb) que habría de crearse a tal efecto.

Durante los últimos meses de 2012 y los primeros de 2013 se han ido cumpliendo los hitos acordados en el MoU relativos a estos ámbitos. Asimismo, el MoU incluía también un amplio conjunto de reformas, que se han puesto en marcha siguiendo el calendario de implementación acordado. Entre las más significativas de entre el conjunto de medidas acordadas, destacan las reformas legislativas que han introducido un reforzado marco para la resolución y recuperación de entidades bancarias, mejoras en el ámbito de la transparencia, requiriendo a las entidades la publicación de información sobre su exposición al sector inmobiliario y datos de financiaciones, la reforma de las cajas de ahorros y el requisito legal de una ratio de capital principal mínima del 9% para todas las entidades españolas.

En lo que afecta al desempeño de las principales variables del sector, el crédito al sector privado residente en los negocios en España sigue contrayéndose, situación que es relativamente generalizada para hogares y sociedades no financieras, y dentro de estas últimas, para las diferentes ramas de actividad y clases de empresa en función de su tamaño. La coyuntura económica actual no solo reduce la calidad crediticia de las empresas y de las familias, sino que también disminuye la demanda de financiación de estos colectivos. A ello se añade la necesidad de aminorar el apalancamiento del sector privado, pero también las dificultades que aún afrontan las entidades financieras para acudir a los mercados de financiación.

Los activos dudosos del crédito al sector privado, más allá de su reducción derivada de los traspasos de las entidades a la Sareb, han seguido aumentando, lo que, unido a la reducción del crédito, explica incrementos en las ratios de morosidad, tanto para las familias como para las empresas no financieras. En un entorno macroeconómico como el que se espera para el ejercicio en curso, cabe esperar que la morosidad bancaria siga en aumento. No obstante, la situación es diferente a la del año 2012, porque las provisiones realizadas como consecuencia de los reales decretos leyes, las pruebas de resistencia y los traspasos a la Sareb acotan las incertidumbres y el impacto sobre la solvencia del aumento de la morosidad.

SEPTIEMBRE DE 2013

La mejoría ya comentada de los mercados financieros ha posibilitado a distintas entidades españolas realizar emisiones en mercados mayoristas en el primer trimestre de 2013, al tiempo que en los últimos meses se ha venido observando una reducción del recurso de las entidades españolas al Eurosistema. En lo concerniente a la financiación minorista, constituida por los depósitos de hogares y de sociedades no financieras, se observa una tendencia progresivamente más favorable desde mediados de 2012, que se plasma en tasas de variación positivas en los primeros meses de 2013. BANCO DE ESPAÑA C (2013)

El sector bancario español, considerado en su conjunto, registró pérdidas a nivel consolidado en el ejercicio 2012, pérdidas que se concentran principalmente en las entidades pertenecientes a los llamados «grupo 1» (entidades participadas mayoritariamente por el FROB cuando se hicieron las pruebas de resistencia) y «grupo 2» (resto de bancos que recibieron apoyo público como resultado de las pruebas de resistencia realizadas por un consultor externo). En general, las cuentas de resultados de las entidades españolas han reflejado en 2012 el aumento de las provisiones asociadas a los activos vinculados con la actividad inmobiliaria. En 2013 cabe pensar que seguirán en una situación difícil, dado el débil comportamiento esperado de la economía.

En conclusión, a lo largo de los últimos meses de 2012 y los primeros de 2013, el sector bancario español ha transitado, desde una situación caracterizada por la incertidumbre respecto de las valoraciones de una parte de sus activos y por la profundización en su proceso de reestructuración y recapitalización, hacia otra en la que el énfasis se enfoca en su desempeño, en un contexto en el que aún perdura la incertidumbre en los mercados financieros, así como la debilidad del sector real de la economía. Estos dos últimos factores constituyen un escenario todavía difícil para las entidades de depósito. No obstante, cabe esperar que los avances que se han producido en la reestructuración y recapitalización del sector bancario, incluyendo las mayores provisiones realizadas a lo largo de 2012, así como los traspasos de activos inmobiliarios a la Sareb, hayan situado al sector en una mejor posición para afrontar las dificultades mencionadas y ganar paulatinamente la confianza de los mercados financieros. Recuperar una situación más normalizada en los mercados financieros del área del euro, afianzando los síntomas de mejoría observados en meses recientes, dependerá también de la capacidad de los Estados miembros para abordar medidas presupuestarias y estructurales en el ámbito nacional, al tiempo que para impulsar reformas para el conjunto del área, como es el caso de la Unión Bancaria.

Después de indagar un poco sobre las repercusiones y diferentes opiniones que se observan en los medios de comunicación, casi todas ellas coincidentes en que la recuperación del sector no se hará visible durante este año, incluiré algunas noticias: (ver Anexo II y Anexo III). No obstante, también ocurre lo contrario y no se nos ve tan mal fuera de las fronteras europeas: (Ver Anexo IV).

SEPTIEMBRE DE 2013

## 2.2. CONTEXTO INTERNACIONAL

El proceso de creación de la Unión Europea ha comportado una notable aproximación de las normativas bancarias que rigen en los distintos países miembros, los cuales han tenido que incorporar a las respectivas legislaciones las disposiciones contenidas en las directivas comunitarias relativas al sector. En particular, están vigentes los principios básicos de libertad de establecimiento y de control del país de origen, que se complementan con la armonización de unas normas básicas de supervisión y con la implantación del modelo de banca universal como modelo bancario dominante.

La reforma de los marcos legislativos es uno de los factores que explican los cambios estructurales y estratégicos que en los últimos años están teniendo lugar en el sector bancario de los distintos países de la Unión Europea. En la mayoría de los casos, estos cambios han supuesto una evolución hacia un entorno más liberalizado, ya que se han retirado muchas barreras que condicionaban la actividad de las distintas categorías de entidades de crédito y eso ha redundado en un incremento de la presión competitiva dentro del sector. Y los efectos de un aumento de la competencia constituyen normalmente un revulsivo para el cambio. Asimismo, la globalización de la economía, la desintermediación, la entrada de nuevos intermediarios financieros, la mayor sofisticación de la clientela o las nuevas tecnologías son otros factores de cambio igualmente importantes, ya que, de una forma u otra, todos ellos inciden en el nivel de competencia del sector. LISO ,JM ; BALAGUER,T ; SOLER ,M(1996)

### IMPACTO DE LA CRISIS INTERNACIONAL EN EL CONJUNTO DE LA UNIÓN EUROPEA:

Europa atraviesa en estos momentos una crisis sistémica sin precedentes, que ha puesto de manifiesto la enorme dependencia de la economía real respecto al sistema financiero y, como consecuencia de ello, ha puesto de relieve la importancia de sanear y reestructurar con éxito el sector bancario como condición imprescindible para propiciar la recuperación económica. Si el origen de la crisis lo encontramos en el sistema financiero, la salida no será posible si no se resuelven los problemas de este sector.

Uno de los momentos de más incertidumbre y desconfianza en los mercados financieros internacionales se vivió en septiembre de 2008 con la quiebra de Lehman Brothers, que generó pánico entre los inversores cerrándose prácticamente los mercados de financiación a corto plazo.

Ante la incapacidad de las repetidas inyecciones de liquidez y de los recortes de tipos de interés de los bancos centrales para restablecer la situación, los Gobiernos de los países desarrollados decidieron intervenir para evitar el colapso de sus sistemas financieros. Se trataba de prevenir una retirada masiva del ahorro de los ciudadanos depositado en las entidades financieras, impedir que las dificultades de liquidez afectaran a la solvencia del sistema y evitar el desbordamiento de la crisis financiera hacia la economía real.

SEPTIEMBRE DE 2013

En Europa, la Comisión trató de garantizar, desde un principio, que los procesos de rescate del sector financiero en los distintos países miembros de la UE-27 se llevaran a cabo de forma coordinada adoptando un marco general sobre el que se negociaran los planes de cada país. De hecho, la labor de la Comisión se centró en cerciorarse de que las ayudas estuviesen supeditadas a condiciones estrictas para lograr una reestructuración de las instituciones financieras y conseguir un sector financiero más sano y transparente.

Cada país ha ido adaptando el marco general establecido por la Comisión en función de la magnitud del problema de su sector bancario. Además, teniendo en cuenta su diferente exposición a la crisis financiera, la mayoría de países ha adoptado otras medidas para sanear su sistema financiero, aunque siempre bajo la supervisión de la Comisión Europea.

En el periodo comprendido entre octubre de 2008 y octubre de 2011, la Comisión tomó un total de 290 decisiones referentes a los servicios financieros, tratando con ello de evitar perturbaciones mayores en las economías de los Estados miembros. Estas decisiones se referían a la modificación o prolongación de determinados planes que afectaron a más de 55 instituciones financieras.

Las principales acciones recogidas en el informe de la Comisión de otoño de 2011 que llevaron a cabo los países se clasifican en los siguientes instrumentos:

1. Avales públicos a la deuda de las entidades bancarias: este fue el primer instrumento del que se hizo uso para tratar de responder a los primeros efectos de la crisis financiera. Estos avales se dirigieron al conjunto del sistema bancario en lugar de a entidades concretas y mostraron ser eficaces para afrontar restricciones de liquidez en un contexto de pérdida de confianza. Los países que concedieron más avales públicos a la deuda de los bancos entre 2008 y 2010 fueron Irlanda (360 miles de millones de euros), Reino Unido (158 miles de millones de euros), Dinamarca (145 miles de millones de euros) y Alemania (135 miles de millones de euros).
2. Medidas de recapitalización: bajo este instrumento se llevaron a cabo inyecciones directas de capital en entidades bancarias. Los países que más capital inyectaron entre 2008 y 2010 en su sistema bancario fueron Reino Unido (82,9 miles de millones de euros), Alemania (56,6 miles de millones de euros) e Irlanda (46,2 miles de millones de euros). Al inicio de la crisis, la Comisión introdujo una distinción entre los bancos sanos y los bancos con dificultades, para poder diferenciar entre instituciones con restricciones temporales de liquidez de aquellas que presentaban problemas de solvencia estructurales. Esta clasificación fue relevante para determinar si era necesario un plan de reestructuración o no para garantizar así la viabilidad de la entidad en el largo plazo.

Así, aquellos bancos sin dificultades estructurales pudieron beneficiarse de inyecciones de capital sin necesidad de someterse a ninguna medida de reestructuración de la entidad.

SEPTIEMBRE DE 2013

- Planes de saneamiento de activos: estas medidas se introdujeron en una segunda fase de la crisis financiera, cuando el problema de los activos tóxicos se hizo más patente. Este instrumento se ha utilizado en 11 de los 27 países de la UE. La mayor parte de las cantidades aprobadas afectaron a Reino Unido, Irlanda, Alemania, Bélgica y Holanda. Como en el caso de las medidas de recapitalización, los bancos que recibían estas ayudas debían presentar planes de reestructuración.
- Otras medidas para inyectar liquidez: aproximadamente dos terceras partes de todas las medidas de liquidez se han concedido bajo el supuesto de implementación de medidas “*ad hoc*”.

Entre los años 2008 y 2010 el conjunto de las entidades financieras europeas ha utilizado ayudas públicas por valor de 1.607 miles de millones de euros (un 13,1% del PIB de la UE), de las cuales 1.111 miles de millones corresponden a avales y 409 miles de millones a medidas de recapitalización y tratamiento de activos tóxicos. Tres Estados miembros absorbieron casi el 60% de la ayuda total utilizada: Irlanda (25%), Reino Unido (18%) y Alemania (15%). En términos relativos a su PIB, los países que han utilizado más ayudas entre 2008 y 2010 han sido Irlanda (un 268%), Dinamarca (67%), Bélgica (21%) y Reino Unido (18%). MAROTO,R., MULAS-GRANADOS,C, Y FERNÁNDEZ, J ( 2012).

**Tabla 5. AYUDAS PÚBLICAS UTILIZADAS PARA SANEAR EL SISTEMA FINANCIERO EN LA UE-27. (2008-2010).**

	Medidas de recapitalización	Avales	Tratamiento activos tóxicos	Otras medidas para inyectar liquidez	Total	
	Miles de millones €	Miles de millones €	Miles de millones €	Miles de millones €	Miles de millones €	% PIB 2010
Bélgica	20,4	44,2	7,7	0,0	72,4	21%
Bulgaria	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0%
Rep. Checa	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0%
Dinamarca	10,4	145,0	0,0	2,0	157,4	67%
Alemania	56,6	135,0	56,2	4,8	252,6	10%
Estonia	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0%
Irlanda	46,3	360,0	7,0	0,0	413,3	268%
Grecia	3,8	27,5	0,0	7,6	38,9	17%
España	10,8	55,8	2,9	19,3	88,8	8%
Francia	22,5	92,7	1,2	0,0	116,4	6%
Italia	4,1	0,0	0,0	0,0	4,1	0%
Chipre	0,0	2,8	0,0	0,0	2,8	16%
Letonia	0,4	0,5	0,4	1,0	2,3	13%
Lituania	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0%
Luxemburgo	2,6	2,2	0,0	0,2	4,9	12%
Hungría	0,1	0,0	0,0	2,1	2,2	2%
Malta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0%
Holanda	18,9	40,9	5,0	30,4	95,2	16%
Austria	7,4	19,3	0,4	0,0	27,1	10%
Polonia	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0%
Portugal	0,0	5,2	0,0	0,0	5,2	3%
Rumania	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0%
Eslovenia	0,0	2,2	0,0	0,0	2,2	6%
Eslovaquia	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0%
Finlandia	0,0	0,1	0,0	0,0	0,1	0%
Suecia	0,8	19,9	0,0	0,0	20,7	6%
Reino Unido	82,9	158,4	40,4	19,8	301,5	18%
<b>Total UE-27</b>	<b>287,8</b>	<b>1.111,8</b>	<b>121,2</b>	<b>87,2</b>	<b>1.608,0</b>	<b>13%</b>

Fuente: Comisión Europea (2011).

SEPTIEMBRE DE 2013

A continuación, según indica el “Informe General sobre la actividad en la Unión Europea 2012”, se muestra la lista que recoge algunos de los principales acontecimientos que ocurrieron en 2012 en el ámbito económico y financiero en respuesta a la crisis de la deuda.

*ENERO:*

Los líderes europeos establecen tres prioridades inmediatas:

- Fomentar el empleo, en especial el de los jóvenes.
- Impulsar la financiación de la economía, en particular de las pequeñas y medianas empresas.
- Completar el mercado único.

*FEBRERO:*

La Comisión presenta su primer informe sobre el mecanismo de alerta, el punto de partida del nuevo procedimiento sobre desequilibrios macroeconómicos que identifica a los países en riesgo.

*MARZO:*

Todos los líderes europeos (salvo los de Chequia y el Reino Unido) firman el Tratado de Estabilidad, Coordinación y Gobernanza. Los presupuestos nacionales deben estar equilibrados o tener superávit, un «regla de oro» que cada país debe incorporar a su propia legislación en el plazo de un año.

El Eurogrupo aprueba el segundo programa de ajuste para Grecia.

El Eurogrupo decide reforzar el cortafuegos financiero de la zona del euro y aumentar el techo global del Mecanismo Europeo de Estabilidad (MEDE) y de la Facilidad Europea de Estabilización Financiera (FEEF) a 700 000 millones de euros.

*ABRIL*

La Comisión publica una Comunicación sobre acciones prioritarias para que Grecia pueda desbloquear el crecimiento y crear empleo.

*MAYO*

Las previsiones económicas europeas prevén una recuperación lenta.

La Comisión propone una unión bancaria como paso hacia la unión económica y monetaria plena.

Como parte del Semestre Europeo, las recomendaciones específicas por país para los veintisiete Estados miembros de la Unión Europea y la zona del euro en su conjunto tienen por objeto fomentar la estabilidad financiera, el crecimiento y el empleo. Por otra parte, la Comisión publica la primera serie de revisiones exhaustivas para abordar los desequilibrios macroeconómicos.

El Foro Económico de Bruselas, el evento económico anual más importante de la Comisión, estudia las fuentes de crecimiento económico.

SEPTIEMBRE DE 2013

*JUNIO*

El Consejo aprueba las recomendaciones de la Comisión en materia de política económica y presupuestaria. Las recomendaciones son específicas para cada país, pero atañen también a la zona del euro en su conjunto.

España solicita asistencia financiera para su sector bancario.

El Eurogrupo acepta la solicitud de Chipre de ayuda financiera.

El Consejo Europeo aprueba el Pacto por el Crecimiento y el Empleo.

Los presidentes del Consejo, de la Comisión, del Banco Central Europeo y del Eurogrupo presentan su informe «Hacia una auténtica unión económica y monetaria», en el que se presentan ideas para un marco financiero integrado, un marco presupuestario integrado, un marco integrado de política económica, y el refuerzo de la legitimidad democrática y la responsabilidad.

*JULIO*

El Consejo aprueba una fase piloto de bonos de obligaciones para la financiación de proyectos. La Comisión firma un Acuerdo de Asociación con Letonia sobre las actividades de comunicación para la transición al euro.

Los líderes del Eurogrupo aprueban una ayuda financiera a España, en forma de programa de recapitalización bancaria, que cubrirá las necesidades por un máximo de 100 000 millones EUR. El país deberá corregir su déficit excesivo a más tardar en 2014 y adoptar reformas estructurales.

*SEPTIEMBRE*

La Comisión propone un mecanismo de supervisión único para los bancos de la zona del euro, gestionado por el Banco Central Europeo. Dicho mecanismo estará abierto a países que no pertenecen a la zona del euro.

La Comisión propone también el código normativo único, así como los próximos pasos para un mecanismo único de resolución bancaria.

*OCTUBRE*

El MEDE entra en vigor. Se trata de la mayor institución financiera internacional con una base de capital de 700 000 millones de euros. Proporciona asistencia financiera a los países del MEDE en situación de crisis. El MEDE sustituye a la Facilidad Europea de Estabilización Financiera (FEFF) y al Mecanismo Europeo de Estabilidad Financiera (MEEF).

El Consejo concede a Portugal un año más, hasta 2014, para corregir su déficit excesivo. Esto permite el desembolso del siguiente tramo de asistencia financiera.

SEPTIEMBRE DE 2013

*NOVIEMBRE*

Las previsiones económicas europeas prevén una vuelta progresiva al crecimiento en 2013.

La Comisión publica el Estudio Prospectivo Anual sobre el Crecimiento de 2013, que inaugura el Semestre Europeo de 2013 para la coordinación de las políticas económicas, cuyo objetivo es garantizar que los Estados miembros adaptan sus políticas presupuestarias y económicas al Pacto de Estabilidad y Crecimiento y a la Estrategia Europa 2020.

La Comisión publica asimismo su segundo informe sobre el mecanismo de alerta para corregir los desequilibrios macroeconómicos en catorce países de la Unión.

La Comisión presenta su plan director para una unión económica y monetaria profunda y efectiva.

*DICIEMBRE*

Como primera medida de ayuda financiera, el MEDE emite obligaciones para la recapitalización del sector bancario español.

Informe sobre la unión económica y monetaria: presentación al Consejo de propuestas detalladas y un plan de trabajo.

**La recuperación de la banca europea:**

El presidente del BCE ha puesto de manifiesto en una comparecencia ante la comisión de Asuntos Económicos del Parlamento Europeo (PE) (Julio, 2013) que vislumbra la recuperación económica en la Unión Europea de cara a 2014 gracias entre otras medidas a las políticas monetarias adoptadas y a las mejoras en los mercados financieros desde mediados de 2012.

No obstante, Draghi ha reconocido que todavía persisten "desafíos fundamentales" y que el estado de la economía "sigue siendo débil". "La postura acomodaticia de nuestra política monetaria y las mejoras significativas de los mercados financieros desde mediados de 2012 deberían ayudar a ir a una perspectiva de recuperación de cara a finales de este año y 2014", ha afirmado.

Draghi ha señalado que en los últimos cuatrimestres la economía europea se ha contraído y que las condiciones del mercado laboral "siguen siendo débiles" pero ha apuntado que los indicadores de confianza "muestran algunas mejoras".

"En general, la actividad del área económica europea debería estabilizarse y recuperarse a lo largo del año, aunque sea a un ritmo pausado". Entre los retos pendientes, se ha referido a "una fragmentación económica que desafía el mercado único" y en ese sentido "las dificultades que encuentran las pymes para acceder al crédito especialmente en los países con dificultades". JOSEP M.LISO, TERESA BALAGUER, MONTSERRAT SOLER (1996)

SEPTIEMBRE DE 2013

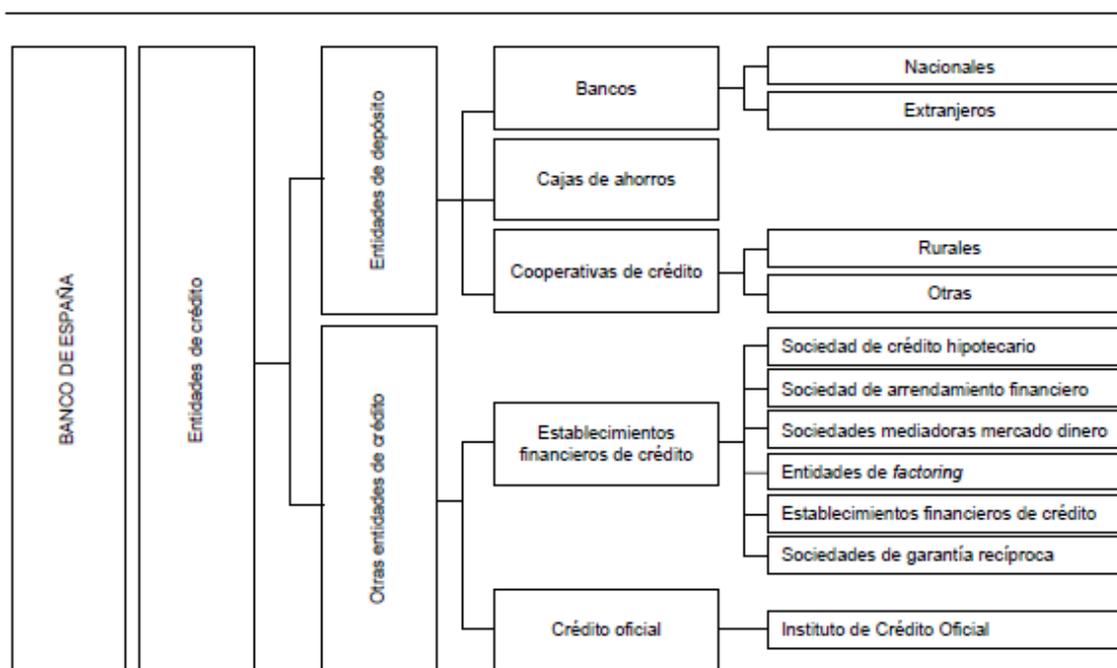
### CAPÍTULO 3: ANÁLISIS Y SELECCIÓN DEL BANCO LÍDER ESPAÑOL.PRODUCTO FINANCIERO MÁS REPRESENTATIVO: LA HIPOTECA.

#### 3.1. LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN ESPAÑA.

##### BANCOS Y CAJAS DE AHORROS: DIFERENCIAS.

El sistema bancario español está formado por tres tipos de entidades: bancos, cajas de ahorros y cooperativas de crédito.

Figura 3. ESTRUCTURA DEL ÁREA BANCARIA



Fuente: GONZÁLEZ PASCUAL, J; GONZÁLEZ GONZÁLEZ, JP (2012). *Las Cajas de Ahorro en el Sistema Financiero Español*. TRIBUNA DE ECONOMIA.ICE.

Los tres grupos de entidades referidos difieren entre sí en pocos aspectos fundamentalmente en su forma jurídica y, por tanto, en las peculiaridades que de ella se derivan. Todas ellas están legalmente equiparadas desde el punto de vista operativo, pudiendo efectuar las mismas actividades dentro del marco de la banca universal, no existiendo más diferencias que las procedentes de las propias estrategias de las distintas entidades. No obstante, la evolución histórica de cada grupo y sus limitaciones legales en el pasado condicionan, en gran medida, la situación actual de las mismas y su especialización operativa.

SEPTIEMBRE DE 2013

Siendo los bancos y las cajas de ahorros las entidades financieras más conocidas y más presentes tanto en número de oficinas abiertas como, sobre todo, en el volumen de activos que «manejan», en ocasiones no les resulta sencillo al gran público diferenciar unas y otras, ya que la actividad a la que se dedican es en esencia idéntica.

A continuación se presenta en la siguiente tabla las principales diferencias entre las Cajas de Ahorros y los Bancos:

**Tabla 6. DIFERENCIAS BÁSICAS ENTRE BANCOS Y CAJAS DE AHORRO:**

	Bancos	Cajas de ahorros
Naturaleza jurídica	Sociedades anónimas	Entidades de carácter fundacional
Distribución externa del beneficio	Dividendos Reservas	Obras social Reservas
Formas de capitalización	Capital accionistas	Aportaciones fundadores
Ampliaciones de capital	Ampliaciones	Cuotas participativas Deuda subordinada
Competencia reguladora	Estado	Estado Comunidades autónomas
Órganos rectores	Junta general Consejo de administración	Asamblea general Consejo de administración Comisión de control
Grupos de representación	Accionistas	Legislativo autonómico Corporaciones locales Impositores Entidades fundadoras Empleados

Fuente: GONZÁLEZ PASCUAL, J, Y GONZÁLEZ GONZÁLEZ, J.P (2012). *Las Cajas de Ahorro en el Sistema Financiero Español*. TRIBUNA DE ECONOMIA.ICE.

La principal característica distintiva es que las Cajas de Ahorro no son en su esencia entidades con ánimo de lucro. Nacieron como entidades destinadas a realizar labores de apoyo a las clases más bajas, y en la actualidad están obligadas por Ley a aportar parte de sus beneficios a Obra Social. Por tanto, las cajas no tienen propietarios, sino gestores, y no cotizan en Bolsa, por lo que no pueden ser adquiridas por capital privado.

Por el contrario, los bancos son entidades con ánimo de lucro, y pueden destinar sus beneficios a satisfacer a sus accionistas y a lo que consideren oportuno.

Las cajas tienen que destinar como mínimo el 50% de sus beneficios a Reservas Obligatorias, para asegurar su solvencia presente y futura. El resto de los beneficios lo tienen que destinar obligatoriamente a Obra Social, en campos tan diversos como cultura, deporte, sanidad, conservación de patrimonio, etc. Normalmente, las cajas destinan entre un 30 y un 40% a Obra Social, lo que quiere decir que destinan entre un 70 y un 60% a reservas.

SEPTIEMBRE DE 2013

Otra diferencia derivada de la anterior es que los bancos son dirigidos y gestionados por un consejo de administración elegido por la Junta de Accionistas, y las Cajas están sometidas al control de la Comunidad Autónoma donde se encuadre su sede social, y los órganos gestores son elegidos y pactados por los representantes políticos.

También es cierto que las pequeñas cajas suelen estar menos presentes a escala nacional que los bancos, lo que puede ser un problema a la hora de encontrar oficinas fuera de España. Pero las cajas grandes y medianas ya se han implantado ya en bastantes ciudades, después de unos años de políticas de expansión de sus oficinas.

Aunque en un principio era cierto que las cajas de ahorros estaban especializadas en ahorro familiar y en pequeños clientes o pequeñas empresas, en la actualidad han dado un cambio en sus estrategias y se han convertido en más bancos que cajas de ahorros.

De hecho, en volumen de hipotecas o depósitos, las grandes cajas de ahorros españolas están al nivel de los grandes bancos. Y con el mercado financiero actual, donde las entidades se afanan en ganar clientes, los bancos y cajas de ahorros tienen similares planes estratégicos y financieros, lo que se traduce en una gran competencia entre ellos en cuanto a precio de sus productos (hipotecas, depósitos, planes de pensiones, etc.), y también en un afán de mejorar su eficacia, atención, rapidez, etc.

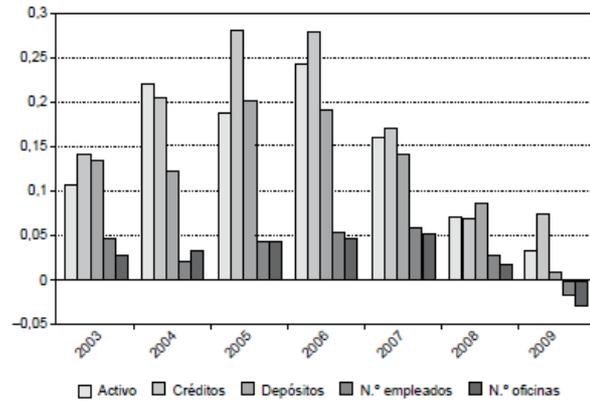
A continuación, realizo un muy breve recorrido en la evolución de las Cajas de Ahorros, ya que, como se indica en el Capítulo 2 este sector sufre un proceso de reestructuración digno de mención y que reduciendo acusadamente el número de Cajas de Ahorros presentes en la actualidad en España.

El sector de cajas de ahorros contrasta entre la década de 1990 a 2000 y de 2001 hasta 2009. En el período 1986-1998 en España se produjeron 20 fusiones que afectaron a 47 cajas, dato que difiere con la década 2000-2009 donde únicamente se produjo una fusión.

Además se abrieron 6.000 oficinas y contrataron 33.000 empleados aproximadamente. En los años anteriores a la presente crisis el crecimiento económico había permitido que las entidades financieras generaran recursos a un ritmo muy elevado, motivado principalmente por su vinculación con la expansión experimentada por el sector inmobiliario. El crecimiento de la oferta (medida en activo, créditos y depósitos) toma su valor máximo en 2005-2006 mientras que la capacidad instalada (medida en número de oficinas y trabajadores) toca techo en 2007. Esto pone de manifiesto un retardo en cuanto a capacidad instalada, ya que ésta se ajusta en función del crecimiento de la oferta en el ejercicio anterior. Sin embargo, en 2009 este comportamiento observado en años anteriores se rompe, de tal manera que mientras que la oferta sigue creciendo la capacidad instalada se reduce.

SEPTIEMBRE DE 2013

**Figura 4. TASA DE CRECIMIENTO DEL SECTOR:**



Fuente: Datos de la confederación Española de cajas de Ahorros.(2009)

La reestructuración de las Cajas de Ahorros ha sido el eje central de la reforma continua a la que el sistema financiero español se está viendo sometido desde el inicio de una de las mayores crisis de los últimos tiempos.

En este duradero proceso, el número de entidades se ha reducido de manera considerable. Así de un total de 45 Cajas de Ahorros (con un tamaño medio de 29.440 millones de Euros, diciembre de 2009) el sector ha pasado a estar formado por 13 entidades o grupos de entidades (con un volumen medio de activos de 89.506 millones, diciembre 2012) enfrentándose a importantes desafíos tanto desde el punto de vista regulatorio como en lo relativo a su modelo de negocio.

El número de oficinas de las Cajas de Ahorros ha pasado a ser 17.898 a 31 de marzo de 2013, lo que representa una reducción del 22,7 % (5.259 oficinas).

El número de empleados de las Cajas de Ahorros ha pasado a ser 98.762 a 31 de marzo de 2013, lo que representa una reducción del 20,4 % (25.292 empleados). GONZÁLEZ PASCUAL, J, Y GONZÁLEZ GONZÁLEZ, J.P (2012).

#### Mapa de las entidades financieras en España:

El mapa del sector financiero es el siguiente, excluyendo las entidades de menor tamaño y aquellas cuyo capital principal es extranjero. Las entidades están ordenadas de mayor a menor volumen de activos.



Cuenta con un volumen de activos por valor de 1.281.698 millones de euros a 31 de marzo de 2013, según los datos difundidos por la propia entidad, que anuncia unos beneficios de 1.205 millones en el primer trimestre del año 2013, con un core capital del 10,67%. La tasa de Morosidad del grupo se sitúa en el 4,76% (un 4,1% en España).

SEPTIEMBRE DE 2013

Según la evaluación de *Oliver Wyman*, publicada en septiembre de 2012, es la entidad más fuerte del país. En ella se analiza a todo el Grupo, incluido Banesto.

Obtuvo un beneficio neto de 2.205 millones de euros en 2012, un 59% menos que el año anterior, debido a las fuertes dotaciones a provisiones y saneamientos realizados por las diferentes reformas financieras.

En diciembre de 2012, anuncia la fusión por absorción de Banif y Banesto, que desaparece como marca después de más de un siglo de vida.

**BBVA**

Cuenta con un volumen de activos por valor de 633.073 millones de euros a 31 de marzo de 2013, según la propia entidad. Registró un beneficio atribuido de 1.734 millones de euros en el primer trimestre del año 2013, con un core capital del 11,2%, según las exigencias de Basilea III. Tiene una tasa de morosidad del 5,3% (4,3% en España).

En marzo de 2012 el FROB le adjudica Unnim. La entidad catalana, que resultó de la fusión de las cajas de Terrassa, Sabadell y Manlleu, contaba en ese momento con un volumen de activos por valor de 28.538 millones, según la propia entidad. En 2010 Unnim recibió del FROB1 un préstamo por valor de 380 millones de euros. Al no llegar al 10% de capital de máxima calidad que le exige el Gobierno, y no encontrar inversores, se convierte en banco para recibir ayudas del FROB2, que le inyecta 568 millones de euros y pasa a controlar el 100% de la entidad en septiembre de 2011.

En mayo de 2013 Unnim desaparece como marca tras culminar su integración.

El BBVA obtuvo un beneficio neto de 1.676 millones de euros en 2012, que fue un 44,2% inferior al logrado en 2010. Según la evaluación de *Oliver Wyman*, publicada en septiembre de 2012, es la segunda entidad del país que mejor podría afrontar una depresión económica



La entidad es fruto del traspaso de todo el negocio bancario de La Caixa, que había adquirido en octubre de 2010 Caixa Girona. CaixaBank sale a Bolsa el 1 de julio de 2011 y desde entonces cotiza en el parqué.

Cuenta con un volumen de activos por valor de 367.940 millones de euros a 31 de marzo de 2013, según la propia entidad. El beneficio neto asciende a 335 millones en el primer trimestre de 2013, con un core capital del 10,6%. Tiene una tasa de morosidad del 9,4%. Anuncia que ha completado la integración tecnológica de Banca Cívica y la contable de Banco de Valencia.

El 27 de marzo CaixaBank y Banca Cívica aprueban su fusión. Banca Cívica nació de la fusión de cuatro cajas de ahorro: Caja Navarra, Cajasol, CajaCanarias y Caja Burgos y, a 31 de diciembre de 2010, contaba con un volumen de activos de 71.374 millones de euros, según la propia entidad. Recibió ayudas del FROB1 por valor de 977 millones de euros.

SEPTIEMBRE DE 2013

En abril de 2013, CaixaBank devuelve al FROB las ayudas de Banca Cívica y sus intereses: 989 millones de euros.



Fruto de la fusión de siete cajas de ahorro: Caja Madrid, Bancaja, Caja Insular de Canarias, Caixa Laietana, Caja Ávila, Caja Segovia y Caja Rioja. En 2010 recibe del FROB1 un préstamo por valor de 4.465 millones de euros para dicha integración y para que refuerce sus recursos.

Se convierte en el primer banco resultante de fusiones de cajas que sale a bolsa para buscar capital. Lo hace el 20 julio de 2011.

El Ministerio de Economía anuncia la nacionalización de BFA, después de que el Consejo de Administración, con José Ignacio Goirigolzarri como nuevo presidente (tras la dimisión de Rodrigo Rato) haya propuesto que el Estado se convierta en accionista mayoritario.

El Grupo BFA-Bankia solicita en mayo al Estado una ayuda pública adicional de 19.000 millones, lo que precipita el rescate de la banca española.

En junio de 2012, UPyD y el 15-M presentan una querrela contra sus gestores en la Audiencia Nacional y consiguen llevar a los tribunales a la cúpula de Bankia.

En septiembre, *Oliver Wyman* determina que Bankia-BFA, que necesita 24.743 millones de euros en el peor de los escenarios.

La Comisión Europea aprueba su plan en noviembre: Bankia recibe 17.960 millones de euros, incluido el anticipo de 4.500 millones que le adelantó el FROB.

En 2012 Bankia registra unas pérdidas de 19.200 millones de euros, las mayores de la historia empresarial española. El Grupo BFA pierde 21.200 millones de euros.

El FROB valora la acción de Bankia en un céntimo en marzo. Calcula también las pérdidas de los tenedores de participaciones preferentes y deuda subordinada. La entidad, que ya no está en el Ibex-35, amplía capital y su cotización se hunde en la Bolsa.

A 31 de marzo de 2013 cuenta con volumen de activos de 277.159 millones de euros, según datos de la propia entidad, con una tasa de morosidad del 13,1% y un core capital BIS II del 5,36%.

En 2013 comienza con números verdes. En el primer trimestre de 2013, el grupo ha obtenido un beneficio atribuido de 177 millones de euros.



Cuenta con un volumen de activos por valor de 161.430 millones de euros a 31 de marzo de 2013, según la propia entidad. En el primer trimestre del año 2013 gana 51 millones de euros, con un core capital del 10,6% y una tasa de morosidad del 9,69%.

SEPTIEMBRE DE 2013

En diciembre de 2011 se queda por 1 euro con la Caja de Ahorros del Mediterráneo (CAM), intervenida por el Banco de España meses antes, con una ayuda de 5.249 millones de euros procedentes del Fondo de Garantía de Depósitos.

Según el análisis de *Oliver Wyman* es una de las entidades que pasaría sin problemas un escenario muy adverso.

En diciembre de 2012 acuerda con Banco Mare Nostrum (BMN) la adquisición de la red territorial y el negocio de BMN en Cataluña y Aragón.

Banco Sabadell cierra 2012 con un beneficio neto atribuido de 81,9 millones de euros, un 64,7% menos que en 2011, tras destinar a dotaciones para insolvencias más de 2.540 millones de euros.

El Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB) acuerda adjudicarle Banco Gallego por un euro y una vez que el Fondo suscriba un aumento de capital en el Banco Gallego por importe de 245 millones de euros.



Anuncia la compra del Banco Pastor en octubre de 2011.

Cuenta con un déficit de capital de 3.223 millones según el informe de *Oliver Wyman*. La junta de accionistas aprueba una ampliación de capital de 2.500 millones de euros que acordó el consejo para solventarlo. Las nuevas acciones comienzan a cotizar en diciembre de 2012.

El Banco Popular pierde 2.461 millones en 2012 por las provisiones inmobiliarias.

Cuenta con un volumen de activos por valor de 159.936 millones de euros a 31 de marzo de 2013, según la propia entidad. En el primer trimestre del año 2013 gana 104,22 millones de euros, con un core capital del 10,1% y una tasa de morosidad del 9,94%.



*Oliver Wyman* detecta 2.063 millones de déficit de capital en Banco CEISS. Unicaja supera las pruebas de resistencia solo o fusionado con CEISS. Se rompe el acuerdo de fusión entre las dos.

El Banco CEISS, fruto de la fusión de Caja España y Caja Duero, tendrá que reducir su tamaño en un 30% para ser viable, además de recibir una inyección de fondos públicos de 604 millones de euros, según aprueba Bruselas.

En febrero de 2013 el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB) otorga una valoración negativa de 288 millones de euros al Banco CEISS.

SEPTIEMBRE DE 2013

El FROB adjudica a Unicaja el Banco CEISS. Juntos tendrán unos activos de por valor de unos 80.679 millones de euros.

La integración de CEISS en Unicaja es un proceso que lleva de años en curso. En abril de 2011, los consejos de administración de Unicaja y Caja España-Duero aprobaron por primera vez un protocolo para la integración de ambas entidades, que fue modificado un año después y que fue roto más adelante.



Entidad surgida de la fusión de Caixa Catalunya, Tarragona y Manresa. Cuenta con un volumen de activos de 80.534 millones de euros.

El 30 de septiembre de 2011 fue nacionalizada a través del FROB, que se hace con el 90% de sus acciones. La auditora *Oliver Wyman* cifra en septiembre de 2012 en 10.825 millones sus necesidades de capital.

El 17 de diciembre de 2012 el FROB se queda con el 100% de las acciones de Catalunya Banc por 1 euro y convierte en acciones los 1.200 millones inyectados a través de emisiones de preferentes. De esta forma se cumplen los requisitos para recibir los 9.080 millones aprobados por Bruselas, inyectados pocos días después.

Anuncia que perdió en 2012 11.856 millones de euros. El FROB establece las pérdidas para los tenedores de preferentes y deuda subordinada, que de media sufrirán una quita del 61%.

Se encuentra en proceso de subasta. Si no encuentra dueño antes de 2017 debe ser liquidado.



Cuenta con un volumen de activos de 75.773 millones de euros, según la entidad.

Resulta de la fusión entre las cajas gallegas Caixa Galicia y Caixanova. En 2010 recibe del FROB1 un préstamo por valor de 1.162 millones de euros para dicha integración y para que refuerce sus recursos.

Al no llegar al 10% de capital de máxima calidad le exige el Gobierno, y no encontrar inversores, se convierte en banco y recibe ayudas del FROB2, que le inyecta 2.465 millones de euros y pasa a controlar el 93,16% de la entidad en septiembre de 2011.

Las pruebas de *Oliver Wyman* reflejan que tiene un déficit de capital de 7.176 millones de euros. Del fondo de rescate europeo se le inyecta 5.425 millones de euros y se le exige reducir tamaño.

Anuncia pérdidas en 2012 por valor de 7.937 millones de euros. Los propietarios de híbridos perderán, de media, el 43%.

Se encuentra en proceso de subasta. Si no encuentra dueño antes de 2017 debe ser liquidado.

SEPTIEMBRE DE 2013



El banco es fruto de la integración de las cajas de ahorro vascas: la alavesa Vital, la guipuzcoana Kutxa y la vizcaína BBK, que ya había adquirido la intervenida Cajasur. Inicia su andadura el 1 de enero de 2012.

Cuenta con unos **activos de** 65.940 millones de euros a 31 de marzo de **2013**, según la propia entidad. Registró un **beneficio** 34 millones de euros en el primer trimestre del año **2013**, con un **core capital** del 10,1%, con una **tasa de morosidad** del 9,94%.



Ibercaja se convierte en banco (Ibercaja Banco) a pesar de que no lo necesita porque tiene la solvencia requerida por ley.

Banco Grupo Caja3 nace de la fusión de tres cajas de ahorros: CAI, Caja Círculo de Burgos y Caja Badajoz. Se convierte en banco el 1 de enero de 2012. La entidad destaca que es el único SIP en España que no ha necesitado ayudas del FROB y que no tiene necesidades adicionales de capital de máxima calidad.

La auditora *Oliver Wyman* cifra en 226 millones de euros las necesidades de capital de Ibercaja y de 779 millones de Caja 3.

Caja3 recibe del fondo de rescate europeo 407 millones de euros.

Los consejos de administración de Ibercaja y Caja3 firman su integración por absorción. La aportación a Ibercaja Banco del 100% del capital social de Banco Grupo Caja3 dará derecho a sus cajas accionistas (CAI, Caja Círculo de Burgos y Caja Badajoz) a una participación conjunta del 12,5% en el capital social de Ibercaja Banco. El 87,5% restante, de Ibercaja. El grupo tendrá unos activos de 65.000 millones de euros.



Cuenta con un volumen de activos de 63.936 millones de euros.

El Banco Mare Nostrum (BMN) nace de la fusión de cuatro cajas de ahorro: Cajamurcia, Caixa Penedés, Sà Nostra y Caja Granada. En 2010 recibe del FROB1 un préstamo por valor de 915 millones de euros para la integración.

Las pruebas de estrés de *Oliver Wyman* de septiembre de 2012 establecen una falta de capital de 2.208 millones de euros. Entra a formar parte de las entidades del Grupo 2.

SEPTIEMBRE DE 2013

En 2013 se inyectan 730 millones de euros procedentes del Mecanismo Europeo de Estabilidad (MEDE, el fondo de rescate permanente). A cambio debe reducir su tamaño más del 40% respecto al que tenía en 2010.



Cuenta con unos activos de 57.756 millones de euros a 31 de marzo de 2013. Cuenta con core capital del 10,4% y un beneficio de 50,4 millones de euros.

Realiza una ampliación de capital en 2013 por importe de 94 millones de euros, que se realiza mediante la emisión de acciones liberadas con cargo íntegramente a la reserva de revalorización de activos.

Logra un beneficio de 127 millones en el año 2012, un 32,1% menos que en 2011. La empresa dedicó a provisiones 419 millones en 2012.



Cajas Rurales Unidas: Nace de la unión de dos SIP (Sistema Institucional de Protección): el Grupo Cooperativo Cajamar y el Grupo CRM -encabezado por Ruralcaja. En total aglutina a 27 cajas de ahorro.

Cuenta con 42.168 millones de euros en activos, según la propia entidad.



Liberbank resulta de la fusión de tres cajas de ahorro: Caja de Extremadura, Caja Cantabria y Grupo Cajastur.

Este último ya se había hecho con anterioridad Caja Castilla-La Mancha, intervenida por el Banco de España.

El test de estrés de *Oliver Wyman* detecta 1.198 millones de déficit de capital. Liberbank perdió 1.735 millones de euros en 2012 tras sanear su riesgo inmobiliario.

Cuenta con un volumen de activos de 30.412 millones de euros.

Recibe 124 millones de euros del fondo de rescate europeo. A cambio tendrá que reducir su tamaño un 25% con respecto al que tenía en 2010 y salir a Bolsa, algo que hace en mayo de 2013. La salida a Bolsa consiste en sacar al parqué acciones fruto del canje de híbridos, como participaciones preferentes o deuda subordinada, en manos de grandes inversores y clientes minoristas, un procedimiento conocido como listing.

SEPTIEMBRE DE 2013

### BANCA MARCH

La entidad informa que el total de sus activos asciende a 13.883 millones de euros a 31 de marzo de 2013.

En el primer trimestre de 2013 gana 37,8 millones de euros. Tiene un core capital del 28,3% y una mora del 5,4%.

La entidad sufre unas pérdidas de 141,8 millones de euros en 2012 por el saneamiento de la participación de una de sus participadas, ACS, en Iberdrola.



Sigue operando como una caja de ahorros. A 31 de diciembre de 2012 cuenta con un volumen de activos por valor de 1.120 millones.



Colonya-Caixa d'Estalvis Pollensa: Sigue operando como una caja de ahorros. A 31 de diciembre de 2012 cuenta con un volumen de activos por valor de 384 millones. LÓPEZ MANJÓN, P (2013)

### **Bancos más solventes:**

El sistema financiero español está atravesando uno de sus peores momentos. Sus problemas financieros han puesto en entredicho la solvencia de muchas cajas y bancos. Otros han tenido que fusionarse o ser nacionalizados.

Ante el proceso de reestructuración y los ajustes que se han visto obligados a acometer las entidades financieras es lógico que los españoles nos preguntemos sobre la solvencia de nuestros bancos y busquemos aquellos que nos ofrezcan las máximas garantías.

Para realizar la lista de los bancos más solventes de España me he basado en los resultados de las pruebas de solvencias realizadas a la banca española por la auditoría *Oliver Wyman*, así como, en los distintos test de estrés realizados a la banca española durante el pasado año.

SEPTIEMBRE DE 2013

### Bancos solventes de España

Según los resultados arrojados por las pruebas de solvencia del informe de *Oliver Wyman* solo las siguientes entidades podrían considerarse solventes en estos momentos:

- **Banco Santander**
- BBVA (con Unnim)
- Sabadell (con CAM)
- Bankinter
- Caixabank (con Banca Cívica)
- Unicaja y Caja España-Duero

Estos bancos no necesitan incrementar su capital a diferencia de los que ocurre con el resto del sistema financiero español. De los bancos mencionados anteriormente es Banco Santander el que obtiene el mayor superplus de capital en números absolutos, aunque es la fusión de las cajas vascas la que lidera en solvencia.

Bancos más solventes según la nota otorgada por agencias de calificación como *Moody's Fitch* o *Standard & Poor's*:

En función de la nota dada por las agencias de calificación a los bancos españoles podemos concluir que los bancos más solventes son:

- **Santander (Openbank) : Baa2**
- BBVA (Uno-e) : Baa2
- Banesto (iBanesto): Baa3

Es necesario advertir que la Caixa es un banco solvente pero con mal rating. La mala calificación dada a la entidad bancaria por las agencias de calificación se basa en gran medida a su escasa presencia internacional. El hecho de que su mercado sea mayoritariamente español y dada la mala situación económica que atraviesa el país han propiciado la mala nota dada por Moodys a la misma. DE LA TORRE ,S (2013)

### BANCO SANTANDER:

Como se indica anteriormente, este Banco es uno de los más solventes según la calificación de "*Moody's Fitch* o *Standard & Poor's*" y el "*informe de Oliver Wyman*" debiendo añadir también que fue el banco escogido para mi estancia de prácticas durante la licenciatura. Por este motivo, considero oportuno hablar sobre cómo ha superado este período de crisis conservando una situación ejemplar dentro del sistema financiero español.

En una de las intervenciones de D. Emilio Botín (presidente del Banco Santander), en el "Investor Day" de Londres que tuvo lugar en Septiembre de 2011 menciona que "*la situación del banco es mejor hoy que antes de la crisis*".

SEPTIEMBRE DE 2013

Banco Santander se enfrentó a la crisis desde una posición de fortaleza, con un sólido modelo de negocio de banca comercial, con un balance fuerte y con una diversificación geográfica única, con el 45% de beneficios en Latinoamérica, 35% en Reino Unido, USA y Europa y, finalmente, el 20% en España y Portugal.

Durante los últimos cuatro años de crisis económica, Banco Santander ha alcanzado tres objetivos que son tan importantes como el crecimiento del Grupo de los últimos 20 años:

Primero, los beneficios y el dividendo por acción se han mantenido estables. El fuerte crecimiento de los beneficios de Latinoamérica ha compensado la debilidad de España y Portugal.

Segundo, se ha fortalecido significativamente en capital y liquidez.

- El ratio de core capital ha aumentado de 6,2% en el 2007 al 9,2% actual. Asimismo, se ha realizado una política de provisiones muy conservadora, con más de 30.000 millones de euros provisionados en los últimos tres años.

- El ratio de créditos / depósitos se ha reducido de 159% a 116% y han reforzado su posición de liquidez en el balance completo.

Tercero, Banco Santander ha sido capaz de crecer en tres frentes durante la crisis:

- A través de adquisiciones estratégicas: se completan las adquisiciones de Banco Real y Sovereign. Adquieren A&L y B&B en Reino Unido, SEB en Alemania, y Zachodni, en Polonia.

- El reconocimiento global de la marca "Santander" ha dado un "salto". Hace unos siete años eran la marca número 23 y ahora el número cuatro entre entidades financieras a nivel global, según la consultora de marca *Brand Finance*.

- Han aumentado su cuota de mercado orgánicamente en España, Reino Unido y en crédito al consumo.

En Banco Santander no buscan beneficios fáciles. Antes de la crisis no entraron en el negocio de titulaciones complejas de hipotecas en USA y, más recientemente, han mantenido la exposición a deuda soberana a niveles muy bajos. Tienen una posición conservadora de liquidez y su negocio está basado en clientes y no es un negocio puramente financiero.

La realización de una valoración experta e independiente de los balances del sistema bancario español. El ejercicio, extremadamente riguroso tanto por la exhaustividad de la información utilizada como por la dureza de los escenarios aplicados, muestra que, en la situación más adversa, Santander es la única entidad que aumentaría su ratio de capital (del 9,7% al 10,8%), presentaría un fuerte superávit de capital (25.297 millones de euros en 2014), y sería el banco español con mayor capacidad para generar beneficios.

En resumen, ha utilizado su fortaleza para crecer estratégicamente y reforzarse más durante los últimos años. BOTÍN, E (2011)

SEPTIEMBRE DE 2013

### **Banco Santander durante el ejercicio 2012:**

En un entorno económico y regulatorio especialmente difícil, Banco Santander obtuvo en 2012 un beneficio neto atribuido de 2.205 millones de euros, un 59% menos que el año anterior.

Este resultado se ha visto condicionado de forma determinante por el extraordinario nivel de provisiones y saneamientos especiales realizados en España, que han alcanzado la cifra de 6.140 millones de euros, solamente compensados en parte por los 1.241 millones de plusvalías extraordinarias.

Cabe destacar que con las provisiones realizadas en 2012 queda completado el saneamiento inmobiliario en España.

La gestión realizada a lo largo del año 2012 y los resultados de Banco Santander permiten mirar con optimismo el futuro más inmediato. Las razones son las siguientes:

Primero, el beneficio antes de provisiones en 2012 ha sido de 23.559 millones de euros. Es un dato que los reguladores analizan con mucha atención ya que muestra la solidez y estabilidad de ingresos del Banco, y confirma la capacidad de generación de beneficios que tiene el Grupo una vez se normalice el nivel de provisiones y saneamientos. Banco Santander es el tercer banco del mundo por beneficio antes de provisiones.

Segundo, se ha reforzado el balance en tres ámbitos fundamentales: saneamiento de activos, incremento de capital y posición de liquidez.

En conclusión:

-En 2012 se destinan 18.800 millones de euros a provisiones y saneamientos, un 54% más que en 2011, debido a la coyuntura excepcional que atravesamos.

-El core capital se ha situado al cierre de 2012 en el 10,33%, lo que permite cumplir con holgura los requerimientos regulatorios.

-Y se ha reforzado sustancialmente la posición de liquidez.

Tercero, se pusieron en marcha tres operaciones muy importantes, que refuerzan la posición de la entidad en 3 mercados principales:

*-La integración de Banesto y Banif en Banco Santander.* Al final de 2012, y en el marco de la reestructuración del sistema financiero español, se decide que Banesto y Banif se integren en Banco Santander. Antes de que concluya 2013, las redes comerciales del Grupo en España estarán plenamente unificadas bajo la marca Santander, reconocida en 2012 como la primera de España y la cuarta del mundo según Brand Finance. Esta operación, que se someterá a la aprobación de la junta general de accionistas, es muy positiva:

SEPTIEMBRE DE 2013

- Para los clientes de Grupo Santander en España, que contarán con un número mayor de oficinas en las que poder operar y con un catálogo más amplio de productos.
- Para los empleados, ya que la nueva estructura del negocio en España, y la diversificación internacional de la entidad, redundarán en oportunidades profesionales.
- Y para los accionistas de Banco Santander, pues se prevén sinergias de costes e ingresos por 520 millones de euros antes de impuestos y un incremento en el beneficio por acción del 3% a partir del tercer año. Por su parte, los accionistas de Banesto recibirán una prima del 25% en el canje de sus acciones por las de Santander.

*-La salida a bolsa de Banco Santander México.* La colocación del 25% del capital alcanzó un volumen de 3.178 millones de euros y una demanda que superó en cinco veces la oferta siendo la tercera mayor operación de salida a bolsa en el mundo durante 2012. A cierre de 2012, las acciones de Santander México subieron un 33,8%, con una valoración de Santander México de 21.959 millones de dólares, que coloca a esta filial del Grupo en la posición 69 del ranking mundial de bancos por valor bursátil.

*-Y la fusión entre la filial del grupo en Polonia y el Kredyt Bank.* A comienzos de 2013 se produjo en Polonia la fusión entre la filial del Grupo Zachodni WBK y Kredyt Bank, que da lugar al tercer banco de Polonia por depósitos, créditos y número de oficinas, y contará con más de 3,5 millones de clientes.

Cuarto, Banco Santander va a retribuir a sus 3 millones trescientos mil accionistas por el ejercicio 2012 con 0,60 euros por acción. La evolución del beneficio recurrente, reflejo de la capacidad de generar resultados de forma sostenida, y la solidez de su balance les permiten mantener esta misma retribución por cuarto año consecutivo.

Por el ejercicio 2012 se ha remunerado ya a sus accionistas con 0,45 euros por acción a través del programa Santander Dividendo Elección.

El consejo del Banco acordó en su sesión del pasado 28 de Enero aplicar de nuevo este programa, por un importe de 0,15 euros por acción, en las fechas en que habitualmente se paga el dividendo complementario (a partir del 1 de mayo), sujeto a la ratificación de esta junta general.

Santander Dividendo Elección ofrece a sus accionistas la posibilidad de optar por recibir su retribución en efectivo o en acciones. Desde su lanzamiento, hace cuatro años, más del 80% del capital ha preferido acciones.

Con todo ello, el importe destinado por el Banco a retribuir a sus accionistas por el ejercicio 2012 asciende a 6.086 millones de euros, en efectivo y en acciones, un 15,7% más que en 2011.

SEPTIEMBRE DE 2013

En los últimos cinco años, han remunerado a sus accionistas con un importe total de 26.000 millones de euros.

Dado el éxito que está teniendo Santander Dividendo Elección, la intención del Banco es aplicarlo para retribuir a sus accionistas en el año 2013, lo cual está, además, en línea con la recomendación de la Unión Europea de utilizar acciones liberadas para el pago de dividendos.

En cuanto a la evolución de la acción, en 2012 subió un 3,9% frente al descenso del Ibex. La rentabilidad total para el accionista de Banco Santander fue del 17,3 %. La entidad se mantiene como el primer banco de la eurozona en capitalización bursátil y la acción Santander es la más líquida del Eurostoxx.

El año 2013 comenzó con fuerza para los mercados y para la acción Santander. Sin embargo, la incertidumbre generada por las elecciones italianas y por la situación en Chipre ha provocado cierta inestabilidad en los mercados.

Me gustaría, antes de continuar con las bases de la estrategia seguida por Banco Santander, hacer hincapié en una de las razones mencionadas anteriormente que permitan a la entidad mirar con optimismo el futuro más inmediato. La tercera razón enumera las operaciones puestas en marcha durante 2012 entre las que se incluye la integración de Banesto y Banif en Banco Santander. Pues bien, a continuación desarrollo dicha operación actualizando hasta día de hoy cual han sido las consecuencias y los efectos en el grupo.

En diciembre de 2012 se anuncia la fusión de las tres redes que tienen en España (Santander, Banesto y Banif) bajo la marca Santander. Además, se comunica también una optimización de la red de oficinas combinada que les permitirá reforzar su presencia en los segmentos más atractivos: pymes / empresas, banca personal y banca privada. Se prevén sinergias de costes por valor de 420 millones de euros y sinergias de ingresos por valor de 100 millones de euros.

El objetivo principal de esta fusión es aprovechar las oportunidades de crecimiento y ganancia de cuota que les ofrece el sistema financiero español durante los próximos tres años. Con la potencia de la marca líder en España y con una fuerte especialización de las redes para el mercado masivo, empresas y banca privada y teniendo en cuenta la debilidad de muchos de sus competidores, se espera ganar en los próximos tres años al menos tres puntos de cuota de negocio (créditos y depósitos).

La combinación de mayor cuota rentable (principalmente en los productos y segmentos más atractivos, incluyendo pymes y banca personal), la gestión continuada de los márgenes y una mayor eficiencia junto con la normalización de las provisiones, les permitirán conseguir una mejora clara de la contribución de su negocio en España. En concreto, se ha comunicado al mercado un objetivo de mejora de su beneficio en España de 2.500 millones de euros antes de impuestos en un plazo de tres años.

En el Anexo V adjunto una noticia publicada en el periódico "Cinco Días" con las primeras repercusiones que tuvo la fusión justo el mismo día en que los titulares de Banesto ya podían disponer de las acciones Santander entregadas a canje. Los títulos del Santander cerraron la sesión de dicha jornada con un repunte del 1,9%, hasta los 5,584 euros. Como consecuencia del proceso de fusión por absorción, Banesto quedaba extinguido como entidad.

SEPTIEMBRE DE 2013

Para reflejar mejor las consecuencias de esta operación adjunto en el Anexo VI una noticia publicada en “El periódico Extremadura” donde se indica que como consecuencia de este proceso, hace varios meses que Banco Santander iniciaba el período para que sus empleados y los de Banesto se acogieran al plan de bajas incentivadas implementado con motivo de la fusión de ambas entidades. Se está produciendo la salida de estos trabajadores y, de momento, el banco ha ofrecido a 300 de ellos la posibilidad de acogerse de forma voluntaria a ellas y 650 ya han optado por jubilarse. La estrategia de Banco Santander pasa por el cierre de 700 sucursales de ambas redes antes de finales de 2014 y el ahorro de 520 millones en tres años. Así, aunque no hay cifras oficiales fuentes del banco y sindicales calculan que unos 3.000 empleados saldrán del grupo en un máximo de tres años.

#### **Bases de la Estrategia de Banco Santander:**

Los resultados y la capacidad de pagar dividendo que Banco Santander ha conseguido es gracias una estrategia consistente a lo largo de los años, que tiene cinco principios fundamentales de actuación:

- 1. La fortaleza de balance y liquidez.**
- 2. La diversificación y la estructura de filiales.**
- 3. El modelo de banca comercial.**
- 4. Una prudente gestión de riesgos.**
- 5. Eficiencia en costes.**

#### **1. Fortaleza de balance y liquidez:**

El saneamiento de activos y la gestión de capital y liquidez han sido las prioridades de Banco Santander en 2012.

La fortaleza del Grupo se ha confirmado en los análisis de estrés test supervisados por el Banco Central Europeo, la Comisión Europea, el Fondo Monetario Internacional y otros relevantes organismos internacionales. Estas pruebas fueron un ejercicio de un rigor y transparencia excepcionales, que no se ha hecho en el resto de Europa.

El test de estrés, realizado en el tercer trimestre de 2012, sitúa a Banco Santander como la entidad más sólida de España, con un superávit de capital de 25.297 millones de euros en el escenario económico más adverso, muy por encima del resto de entidades españolas.

El objetivo es mantener siempre un amplio exceso de core capital sobre los requerimientos regulatorios.

Los nuevos requerimientos de capital de Basilea 3 tendrán su entrada en vigor, como pronto, enero de 2014. Además, va a haber un calendario para su aplicación paulatina que en principio iría hasta 2019, que es cuando se espera deberán cumplirse íntegramente.

SEPTIEMBRE DE 2013

Sin embargo, los mercados están demandando que los bancos anticipen cuales van a ser sus ratios de capital según Basilea 3. Por ello, Banco Santander informó a sus accionistas de las estimaciones, que se prevén para finales del año 2013, en las que el ratio core capital según Basilea 3 de Grupo Santander sería:

- De un 11% de acuerdo con el calendario aprobado de implantación.
- De un 8% en términos de lo que en el mercado se conoce como “fully loaded”, esto es, como si la exigencia de los nuevos requerimientos se anticipara a 31 de diciembre de 2013 en vez de para 2019 como está previsto.

Es importante destacar que para llegar a estas estimaciones se ha tenido en cuenta, que en el año 2013 se aplicará el programa Santander Dividendo Elección para retribuir a los accionistas por cada uno de los 4 dividendos a pagar por dicho ejercicio, manteniendo el mismo importe de 0,6 euros por acción.

Gestión realizada a lo largo del año para el fortalecimiento de balance y liquidez en España:

-Banco Santander ha constituido en 2012 provisiones y reservas por un total de 18.800 millones de euros y ha mejorado la cobertura de la morosidad en once puntos, hasta el 73%.

-Se han dotado 6.140 millones de provisiones para cubrir la exposición a los activos inmobiliarios problemáticos, importe que permite superar lo requerido por los dos Reales Decretos-ley del Gobierno español en esta materia.

-Se reduce la exposición al sector inmobiliario en España, neta de provisiones, en 12.400 millones de euros, pasando de 24.900 millones a 12.500 millones de euros. Este ajuste mejora sustancialmente la fortaleza del balance, con la venta de 33.500 inmuebles propios y de promotores financiados, así como de carteras de créditos.

Por primera vez desde que comenzó la crisis ha bajado el volumen de inmuebles adjudicados, que cae un 8% en el año. Es decir, en 2012 ha habido más salidas que entradas de inmuebles en el balance. Para el año 2014 se espera haber vendido una cantidad muy importante de toda la cartera de inmuebles.

La exposición al sector inmobiliario en España, neta de provisiones, representa al cierre del ejercicio el 1,7% del total de la cartera de créditos del Grupo. Tras las provisiones realizadas en 2012, queda completado el saneamiento inmobiliario en España.

-La mejora en la posición de liquidez en el año ha sido también muy importante. En España disponen de un ratio de créditos sobre depósitos del 96%, tras el éxito en la captación de depósitos de clientes, que aumentan 22.000 millones de euros en el año, con un incremento de cuota de 2,2 puntos porcentuales. Estos datos reflejan la confianza que genera Banco Santander en el mercado español a la espera que esta tendencia continúe en 2013.

SEPTIEMBRE DE 2013

Por otro lado, se realizan distintas emisiones en los principales mercados internacionales donde está el Banco, por un total de 31.000 millones de euros, y en España se han aprovechado las oportunidades que ha ofrece el mercado emitiendo otros 9.000 millones de euros.

En conjunto, existe una cómoda estructura de vencimientos. Todo ello ha permitido devolver al BCE los 24.000 millones de euros tomados de la liquidez a medio plazo puesta a disposición de los bancos europeos, y que se mantenían depositados en el propio BCE como seguro de liquidez.

## **2. Diversificación y modelo de filiales:**

El segundo principio fundamental de actuación de Banco Santander es la diversificación geográfica de los negocios, que se ha realizado manteniendo un modelo de banca comercial con masa crítica en nuestros diez mercados principales, y una distribución equilibrada del beneficio: 45% en mercados maduros y 55% en mercados en crecimiento.

La estructura internacional de Banco Santander se basa en un modelo de filiales autónomas en capital y liquidez, algunas de ellas cotizadas. La entidad se ha fijado el objetivo de que sus principales filiales coticen en sus mercados.

## **3. El modelo de Banca Comercial:**

El tercer elemento que define la estrategia de negocio de Banco Santander es el modelo de banca comercial, que constituye la base principal de su actividad.

El 88% de los ingresos provienen de la banca comercial, lo que da una gran recurrencia a los resultados. Para ello, existen 14.400 oficinas que forman la mayor red de sucursales de la banca internacional, en las que se atiende a los más de 100 millones de clientes, particulares, pymes y empresas.

En línea con el objetivo de maximizar la calidad y satisfacción de los clientes, el Banco ha lanzado su nuevo lema corporativo: "Santander, un banco para tus ideas".

Con este lema el Banco quiere trasladar a sus clientes la puesta a disposición de la experiencia, capacidad y conocimientos de la entidad para que hagan realidad sus proyectos.

El nuevo lema acompañará todas sus acciones e iniciativas con clientes y estará incluido en todas las comunicaciones que se realicen en todos los países donde Banco Santander está presente

## **4. La prudente gestión de riesgos:**

La gestión prudente e integral de los riesgos es el cuarto elemento fundamental de su modelo de negocio y ha acompañado a Banco Santander durante sus más de 150 años de historia.

SEPTIEMBRE DE 2013

El Banco cuenta con unos principios de gestión del riesgo muy bien definidos:

- La gestión y el control de los riesgos en el Grupo son independientes de las áreas de negocio.
- Las decisiones se toman de forma colegiada y hay una definición clara de atribuciones.
- La responsabilidad última en materia de riesgos recae en el consejo de administración, que fija un riesgo medio-bajo.
- El consejo, directamente, y a través de sus comisiones ejecutiva y delegada de riesgos, está muy involucrado en la gestión de riesgos. La comisión delegada se ha reunido en 2012 en 98 ocasiones.
- Y el banco mantiene una elevada diversificación de los riesgos y evita concentraciones excesivas por clientes, productos y países.

El rigor y prudencia con que Santander gestiona sus riesgos se refleja en que en prácticamente todos los países donde opera se mantiene una tasa de morosidad inferior a la media del sector.

#### **5. La eficiencia de costes:**

Finalmente, una estructura ajustada de costes es un factor claro de ventaja competitiva en banca comercial. Las factorías de grupo compartidas generan importantes economías de escala.

A ello se une la gestión global de los negocios que hace posible una relación costes/ ingresos del 46,1 %, que es una de las más eficientes de la banca internacional.

Todos estos aspectos relativos a la gestión del Grupo han merecido el reconocimiento de *"Euromoney"*, una de las publicaciones financieras internacionales más prestigiosas, que ha nombrado a Banco Santander como Mejor Banco del mundo en 2012 y Mejor Banco del País en Reino Unido, México, Polonia, Portugal y Argentina.

Una vez vistas las estrategias seguidas por Banco Santander, me gustaría hacer hincapié en algunas debilidades detectadas en la entidad antes de profundizar en las perspectivas para 2013.

Es cierto que Santander está satisfecho con la transformación que ha experimentado en los últimos 10 años. Pero como es lógico, el banco pretende sufrir otro cambio positivo en la presente década. Su principal valor es su diversificación en mercados centrados en la banca comercial, según el propio banco, pero también existen ciertas debilidades.

El crecimiento de ingresos del banco ha sido "muy intensivo en crédito". Por lo que ahora el grupo debe diversificar más su crecimiento basado en recursos, servicios al cliente, comisiones y crédito. El objetivo es pasar de una cuota del 10% a superar el 15% en los próximos años sin aumentar los costes ni dañar los márgenes. ALCONADA ,AG (2012)

SEPTIEMBRE DE 2013

También es importante añadir que la crisis económica ha provocado que la competencia aumente debido a disminución de precios, servicios adicionales, provocando la infidelidad de los clientes por otros bancos que les ofrecen mejores condiciones. Este es un aspecto importante a destacar, ya que, el Banco Santander puede verse debilitado en este aspecto.

Por último, y como clienta de la entidad que soy, me gustaría destacar la poca actuación de forma online que nos ofrece el banco, ya que, pese a tener banca online, el número de operaciones que se pueden hacer es bajo en comparación con otros bancos más jóvenes que enfocan el negocio hacia ese canal. Al sector más joven de la población nos resulta muy ventajosa la idea de realizar gestiones por internet y así evitar el desplazamiento a la sucursal bancaria, con lo que, sin un servicio eficiente se podría cuestionar la elección de nuestro primer banco y acudir al banco más joven cuya ventaja competitiva principal es la vía online.

#### **Perspectivas para 2013:**

Las tendencias serán, en general, similares a las del 2012:

Las economías emergentes van a continuar su etapa de crecimiento y Europa aún tardará en dar signos claros de recuperación, al menos durante la primera parte del año.

En cuanto a España, el entorno ha sido muy complicado tanto por la recesión de la economía como por las fuertes tensiones en los mercados de deuda soberana y bancaria.

Esto ha tenido un efecto directo en:

- Los márgenes de intermediación, que han estado sometidos a mucha presión y
- La tasa de mora, que ha aumentado, aunque menos que el sector, elevando la dotación de provisiones específicas.

Sobre este punto, he de añadir que Banco Santander llevó a cabo en 2012 importantes iniciativas de apoyo a las empresas. Ofrecieron líneas especiales de crédito a través del plan exporta o la campaña de crédito activación en condiciones muy preferentes, pero la demanda solvente es aún débil, afectada por el desapalancamiento de las familias y las empresas, y en especial por la difícil situación en la que todavía se encuentra el sector inmobiliario. Este año se seguirán buscando soluciones y lanzando iniciativas para promover el crecimiento. Además, se aspira a alcanzar el liderazgo en las líneas ICO.

En mi opinión, la entidad también debería continuar y ampliar la promoción de la marca financiera a través de patrocinios deportivos. La entidad ha sabido focalizar sus objetivos e invertir en aquello que le proporciona grandes beneficios, como ahora el patrocinio de Ferrari, el cual representa el 73% de los beneficios del banco, un porcentaje muy elevado que debe mantener y que puede incluso aumentar.

Las perspectivas para la economía española comienzan a ser más positivas gracias a las decisiones adoptadas en Europa, a las medidas tomadas por el Gobierno español y al propio ajuste del sector privado. La economía española ha entrado en una nueva fase cuyos frutos comenzarán a manifestarse en la segunda mitad del año y, de forma más evidente, en 2014.

SEPTIEMBRE DE 2013

Los **objetivos de Grupo Santander para el año 2013** son:

- En primer lugar, y una vez terminados los saneamientos inmobiliarios en España, volver a la senda creciente de beneficios de Grupo Santander.
- En segundo lugar, mantener una fuerte posición de liquidez y capital.
- En tercer lugar, ejecutar de forma excelente las integraciones que tienen en curso en España y en Polonia.
- Y en cuarto lugar, mantener la retribución a sus accionistas en 0,60 euros por acción por quinto año consecutivo.

Banco Santander afronta los próximos años desde una posición sólida y convencido de que cuenta con la mejor estrategia y el mejor equipo de la banca internacional formado por 186.000 profesionales, para seguir creando valor para sus accionistas en todos los países en los que están presentes.

El futuro lo ven con optimismo, porque aunque los próximos trimestres serán duros en España tienen la confianza de que están cerca de un cambio de ciclo. En 2012 el beneficio del Banco ha marcado un punto de inflexión y en 2013, una vez terminados los saneamientos inmobiliarios, veremos un fuerte aumento de resultados. BOTIN,E (2013); BANCO SANTANDER A(2013); BANCO SANTANDER B (2013)

### **3.2. ESTUDIO DETALLADO DEL PRODUCTO BANCARIO: LA HIPOTECA.**

Por ser una de las operaciones más importantes y porque disponer de una vivienda propia es uno de mis objetivos a conseguir, ya que considero que me aportará mayor independencia y autonomía, "la hipoteca" ha sido el producto bancario escogido para realizar su análisis interno. El estudio de la totalidad de los productos que comercializa el Banco Santander supondría extender y dotar de mayor profundidad este trabajo, sin poder llegar a concretar en todos ellos. Por este motivo y por las circunstancias que envuelven en la actualidad a la hipoteca, será el producto escogido y dedicaré este capítulo a su especial estudio.

La adquisición de la vivienda probablemente será una de las operaciones económicas más importantes que una persona realiza a lo largo de su vida. Para poder llevar a cabo esa compra que, normalmente, será de elevado importe, es necesario solicitar un préstamo o un crédito, salvo que el comprador tenga ahorros para hacer frente al pago, que normalmente estará garantizado con una hipoteca sobre la vivienda en cuestión.

Es fundamental que quienes vayan a solicitar un préstamo o un crédito hipotecario dispongan de información suficiente para conocer las características básicas de estas operaciones, tanto para poder comparar ofertas y elegir la más interesante para sus necesidades como para ser consciente de las obligaciones que está asumiendo al contratarla.

SEPTIEMBRE DE 2013

Aunque en nuestro país la gran mayoría de los préstamos y créditos hipotecarios se contratan con entidades supervisadas por el Banco de España (bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito o establecimientos financieros de crédito), otros prestamistas, distintos de esas entidades y no sujetos a la vigilancia del Banco de España, también pueden ofrecer al público préstamos o créditos hipotecarios. Igualmente, puede ocurrir que intervenga un intermediario de crédito, cuya función consiste en presentar, proponer o realizar los trabajos preparatorios para la celebración de los mencionados contratos entre el prestamista y el prestatario.

La regulación sobre protección del cliente financiero en el caso de contratación de préstamos y créditos hipotecarios con entidades de crédito (bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito y establecimientos financieros de crédito) se encuentra en la *“Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios”*, y en la *“Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos”*.

Sin embargo, cuando se contrata con un prestamista que no es una entidad de crédito, al igual que cuando en la operación interviene un intermediario de crédito, la normativa aplicable es la contenida 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 en el *“Real Decreto 106/2011, de 28 de enero”*, por el que se desarrolla aquella.

En España, los créditos a clientes brutos se sitúan en 205.520 millones de euros con disminución del 6%, la mayor parte de esta caída se debe a la reducción de la exposición inmobiliaria (-32%), a lo que se une el necesario proceso de reducción de endeudamiento de las familias. Por el contrario, se mantiene estable la financiación total concedida al sector empresarial, directa e indirectamente. A continuación figura el detalle por principales líneas:

– Los créditos brutos concedidos con finalidad inmobiliaria se sitúan en 15.867 millones de euros. En 2012, y manteniendo la estrategia de años anteriores, estos créditos han disminuido en todos los trimestres, con lo que la caída sobre el cierre del ejercicio anterior ha sido de 7.575 millones y un 32%.

– Los créditos a particulares ascienden a 73.019 millones de euros, de los que 55.423 millones son hipotecas a hogares para la compra de viviendas. Estas últimas presentan el menor riesgo de deterioro adicional de la cartera en España por las características diferenciales de este producto frente a productos similares en otros países. Por ejemplo, amortización del principal desde el primer día o el hecho de que la práctica totalidad de las operaciones sean para financiar viviendas en propiedad, de muy baja pérdida esperada.

En el caso concreto de Grupo Santander, la cartera se concentra en financiación de primera vivienda, con una fuerte concentración en los tramos más bajos de *“Loan To Value”* (ecuación matemática que mide la relación entre lo que se presta *“loan”* y el valor *“value”* de la propiedad que será objeto (y garantía) del préstamo) (el 89% con LTV inferior al 80%) y una ratio de mora muy reducida, del 2,6%.

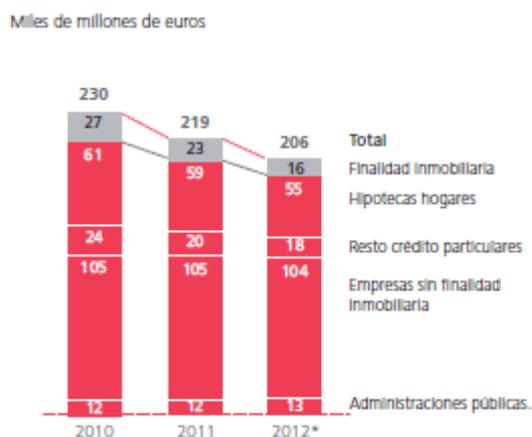
SEPTIEMBRE DE 2013

– Los préstamos concedidos directamente a pymes y empresas sin finalidad inmobiliaria, 99.750 millones de euros, constituyen el apartado más relevante dentro de la inversión crediticia, representando un 49% del total. Adicionalmente y de manera indirecta se ha proporcionado financiación a las empresas a través del pago a proveedores (4.160 millones de euros) puesto en marcha por las administraciones públicas. La suma de ambos prácticamente equivale a los créditos concedidos a empresas sin finalidad inmobiliaria en 2011.

– Por último, los créditos a las administraciones públicas españolas, eliminando la financiación a proveedores, es de 12.724 millones de euros, un 5% más que en 2011. BANCO DE ESPAÑA A (2013)

A continuación, se observa en la Figura 5 los créditos a clientes que el Banco Santander ha concedido durante el ejercicio 2012 diferenciando entre sus principales líneas:

**Figura 5. CRÉDITOS A CLIENTES EN ESPAÑA:**



\* En empresas sin finalidad inmobiliaria, incluye financiación a proveedores de las administraciones Públicas: 4 bn. de euros.

Fuente: Informe Anual Banco Santander, 2012.

### 3.3 CAMBIOS EN PRODUCTOS HIPOTECARIOS COMO CONSECUENCIA DE LA CRISIS.

Uno de los problemas más graves, derivado de la crisis inmobiliaria, es el número de desahuciados. Desde 2007, la justicia española ha ejecutado 271.570 hipotecas: 25.943 en 2007, el primer año de la crisis, 58.686 en 2008 y 93.319 en 2009. En 2010 se produjeron en total 93.622 procesos, casi cuatro veces más de las que se registraban al inicio de la crisis.

El problema, originado en la ley hipotecaria española, es que el propietario desahuciado por no pagar ve como su vivienda se subasta, se vende y debe seguir pagando la hipoteca de la vivienda que no posee. En el 90% de los casos las propias inmobiliarias de los bancos acreedores concurren a las subastas y acaban adjudicándose las viviendas a precio de saldo. La ley hipotecaria les permite adquirir el inmueble por el 50% del precio de la subasta pública si esta queda desierta pero sigue teniendo que pagar al banco la hipoteca pendiente.

SEPTIEMBRE DE 2013

Las medidas adoptadas hasta ahora por el Gobierno de España no han podido atajar la crisis inmobiliaria española de 2008. La supresión del Ministerio de la Vivienda tuvo relación con este fracaso y a principios de 2010 el Ministerio de Fomento plantea acompañar al sector en su paulatina normalización, creando una Comisión de Trabajo para el impulso del Sector Inmobiliario. El gobierno acordó bajar el IVA para las nuevas viviendas con el objeto de ayudar a los bancos a sacar al mercado un inmenso stock de viviendas de promotores y constructores pero no resulta efectivo. Algunas comunidades introducen la deducción por compra de vivienda nueva en la declaración de IRPF en los tramos autonómicos con el objeto de ayudar a bancos, promotores y constructores ante el inmenso stock que sigue vacío.

Las variables poblacionales y ocupacionales inciden radicalmente en la demanda de vivienda. La disminución del número de habitantes (por la disminución de la inmigración, el aumento de la emigración y la caída de la natalidad) reduce de manera significativa la demanda de vivienda. El aumento de desempleo anula las expectativas de emancipación o cambio de vivienda de las generaciones jóvenes o maduras. El mercado inmobiliario se resiente ante la ruptura de estos tradicionales clientes.

La Plataforma de Afectados por la Hipoteca (PAH) indica que debe modificarse la realidad jurídica y que, en caso de impago, la recuperación del inmueble hipotecado por parte del banco "comporte automáticamente la cancelación de toda deuda", como ocurre en otros países europeos y en Estados Unidos, donde, si no puedes pagar, cedes la vivienda y la deuda queda cancelada. Es lo que se denomina dación en pago. SAMPERE, J (2012); HERNÁNDEZ, JA (2011)

Aunque la dación en pago es prácticamente inexistente en España, la Ley Hipotecaria, en su *Artículo 140*, deja abierta la posibilidad de pactar en la escritura de constitución de la hipoteca voluntaria que la obligación garantizada se haga solamente efectiva sobre los bienes hipotecados. En este caso, la responsabilidad del deudor y la acción del acreedor, por virtud del préstamo hipotecario, quedarán limitadas al importe de los bienes hipotecados, y no afectarán a los bienes del patrimonio del deudor. En este caso, la Ley Hipotecaria vigente prevé la dación en pago, siempre y cuando se pacte con la entidad crediticia o acreedor antes de formalizar el préstamo hipotecario. En caso de no haber un pacto entre deudor y acreedor, según lo dispuesto en el *Artículo 105* de la misma ley, la hipoteca podrá constituirse en garantía de toda clase de obligaciones y no alterará la responsabilidad personal ilimitada del deudor que establece el *Artículo 1.911 del Código Civil*. EQUIPO TECNICO ADICAE (2012)

En el primer trimestre de 2012, según el Consejo General de Poder Judicial, se produjeron 46.559 desalojos forzosos por la vía judicial, 517 al día.

SEPTIEMBRE DE 2013

En 2012, según el Banco de España, y con los datos filtrados de entidades financieras que gestionan algo más del 85% del crédito hipotecario, se produjeron 32.490 ejecuciones hipotecarias de vivienda habitual, de las cuales 14.110 fueron daciones en pago (el 43% del total) y otras 4.215 entregas voluntarias. Cuando llegó la comisión judicial para ejecutar el desahucio 2.405 viviendas estaban todavía ocupadas y en 355 casos de entregas judiciales de viviendas habituales ocupadas se requirió la intervención de la policía para la realización del lanzamiento o desahucio. El Banco de España destaca que el 85% de las hipotecas que no pudieron ser pagadas en 2012 se contrataron en el año 2007 o antes, durante la burbuja inmobiliaria. Según el estudio, a finales de 2012 había 6,7 millones de hipotecas vivas, de las cuales 6,1 millones correspondían a vivienda habitual. Si la distribución fuese la misma para el 100% de la muestra, estaríamos ante un total de 7,8 millones de hipotecas. EFE (2011); EFE (2012); MUÑIZ,A (2012); FERNANDEZ,B (2012); EUROPA PRESS B (2013); INURRIETA,A (2013)

### **Reforma Hipotecaria 2013: dación en pago y nueva normativa.**

El Ministro Luis de Guindos ha anunciado en el Congreso de los Diputados las enmiendas que el Gobierno tiene preparadas en materia hipotecaria. Son unas medidas que ayudarán a superar el drama que muchos españoles están sufriendo al quedarse sin vivienda, siendo embargados por sus respectivas entidades financieras.

Se van a producir nuevos cambios en materia hipotecaria. Se ha buscado un punto intermedio entre la grave situación de muchas familias que han perdido su casa, y la dación en pago absoluta, que podría generar (según expertos) inseguridad jurídica dentro del sector financiero.

Los jueces tendrán desde ahora en adelante la capacidad de condonar parte de la deuda que les reste a las familias que han sido sometidas al embargo de su vivienda. Esto podrá darse en los casos en los que el banco pueda obtener una plusvalía en la venta de la vivienda embargada. Dichas disminuciones serán del 35 %, teniendo la obligación el deudor de pagar el 65% restante en cinco años desde la adjudicación de la casa una vez concluida la subasta de la casa, o también la reducción podrá ser del 20% si el 80% restante de la deuda se paga en diez años.

Por otro lado, en caso de que la entidad financiera, dentro de esos diez años, obtenga una plusvalía por la venta de la vivienda, el juez podrá decretar que el 50% de ese incremento del valor, sea para reducir la deuda pendiente. También habrá medidas para reducir el aval necesario para poder participar en los procesos de subasta, pasando de un 20% a un 5% del valor de tasación del inmueble. No se permitirá en las subastas que la tasación del inmueble sea inferior al 75% de su valor.

Por último, otros dos importantes cambios que se producen en esta nueva legislación es que hasta que no se hayan producido tres impagos, la entidad de crédito no podrá reclamar las cuotas al deudor. Actualmente las entidades financieras pueden actuar desde el primer impago. El otro aspecto importante es que se establece un límite de 30 años para las hipotecas que puedan ser objeto de titularización.

SEPTIEMBRE DE 2013

Esto es lo que prepara el ministro Luis de Guindos para reformar la Ley Hipotecaria, la de Enjuiciamiento Civil, la Ley de Regulación del Mercado Hipotecario, y el Código de Buenas Prácticas (que el Gobierno puso en marcha en marzo de 2012) para atender la situación tan grave a la que están sometidos los desahuciados.

No se sabe todavía si habrá más medidas que puedan proteger a la gran cantidad de familias que se han quedado sin casa, pero éste es un primer paquete de disposiciones que relajará en cierta forma el estado agonizante de la economía que muchos españoles padecen.

SANDE LAGO, F (2013); MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA (2012); NOTICIAS JURIDICAS (2012)

A continuación y, refiriéndome a la entidad escogida en este trabajo (Banco Santander), me gustaría destacar una de las iniciativas que llevará a cabo en materia de productos hipotecarios:

Banco Santander ha alcanzado un acuerdo con la Sareb por el que la entidad creará una línea específica de financiación para la compra de viviendas propiedad del llamado 'banco malo' o vinculadas a créditos promotores en manos de esta sociedad gestora. El producto, de condiciones preferentes, ha sido bautizado con el nombre de 'Superhipoteca Sareb-Santander'.

Según ha informado la sociedad que preside Belén Romana, este nuevo producto hipotecario afectará a inmuebles acabados y que cuenten con todas las licencias correspondientes. Además de las viviendas, el Santander podrá financiar la compra de activos inmobiliarios no residenciales en manos de Sareb, como naves, locales comerciales o establecimientos hoteleros.

Además, para los clientes empresas, el banco ofrece condiciones de financiación favorables a través de operaciones de préstamos o 'leasing'. Según el convenio, que tiene una vigencia inicial hasta el 31 de diciembre de 2014 susceptible de prórroga, el Santander pone a disposición de este programa hasta 1.000 millones de euros.

Éste es el primer acuerdo de financiación alcanzado por Sareb con una entidad que no ha traspasado activos a esta sociedad. El convenio permitirá a los interesados en adquirir una vivienda de Sareb contar con una fuente adicional de financiación en condiciones favorables, siempre y cuando cumpla los requisitos de riesgo de Banco Santander.

El director general de Sareb, Walter de Luna, indica que "los acuerdos de financiación son un elemento clave" en la política de ventas de la Sareb, además de una herramienta "muy efectiva" para impulsar su actividad comercial. EUROPA PRESS A (2013)

### 3.4 CONTEXTO INTERNACIONAL.

En este apartado me gustaría hacer hincapié, en primer lugar, en las diferentes condiciones que presentan los países que forman la UE y que afectan al mercado hipotecario. Por otro lado, indicaré la evolución que tiene este producto comercializado por Banco Santander en los diferentes países donde este actúa e incluiré información sobre los bancos considerados como competitivos para la entidad a nivel internacional haciendo mención a las estrategias que siguen cada uno de ellos. Por último, realizo una breve explicación sobre la futura directiva europea sobre hipotecas que contemplará la "dación en pago".

SEPTIEMBRE DE 2013

Las diferentes condiciones económicas de los países que forman la Unión Europea, están generando entre ellos diferencias más marcadas en cuanto a la concesión y condiciones de los préstamos hipotecarios.

Así, en países como Holanda y Suecia se pueden encontrar actualmente hipotecas que financian el 105% del valor de tasación y periodos de amortización de hasta 140 años respectivamente. Pero en Grecia, Italia, España e Irlanda las condiciones difieren mucho de las que se ofrecían antes de la crisis.

En Grecia, los bancos no financian más del 70% del valor de tasación, a diferencia del 100% que se otorgaba antes de la crisis. Pocos jóvenes tienen los medios para acceder a un préstamo hipotecario, la mayoría acaban postergando su independencia en la casa familiar o viven de alquiler.

España, el país donde está más extendida la cultura de la vivienda en propiedad (un 80% de la población se compra una casa, en comparación con el 70% de la media europea), las hipotecas financian un 70% o un 80% en muy contadas ocasiones.

Irlanda e Italia siguen la misma línea. El país italiano, en el contexto de la peor recesión económica desde la Segunda Guerra Mundial, ha visto descendida el año pasado la proporción de préstamos hipotecarios en un 37%. BANKIMIA (2013)

Tras esta breve reflexión de cómo cambian las condiciones en los diferentes países afectados por la crisis económica y de cómo se refleja en el producto hipotecario puedo concluir que, los países en los que las condiciones económicas, así como, las perspectivas de superar la crisis son más favorables el producto hipotecario lo refleja financiando en mayor porcentaje la compra de la vivienda. En cambio, entre los países con un futuro más bien inestable el producto únicamente cubre un porcentaje medio o muy bajo (en el caso de Irlanda e Italia). España junto a Grecia presentan una situación media financiando 70-80% del valor de tasación de la vivienda.

A continuación, me gustaría continuar (como bien explicaba al inicio de este apartado) con las principales filiales que el Banco Santander posee en diferentes países detallando cuál es la situación del producto hipotecario en cada uno de ellos.

Al cierre del ejercicio de 2012 Europa continental representa el 40% de los créditos a clientes del Grupo (el 28% corresponde a España), Reino Unido supone el 34%, Latinoamérica el 20% (un 11% en Brasil) y Estados Unidos representa el 6% restante. En diciembre de 2011, dichos porcentajes eran 42% en Europa continental (España: 29%), 34% en Reino Unido, 19% en Latinoamérica (Brasil: 11%) y 5% en Estados Unidos.

El crédito a clientes del Banco Santander sufrió un descenso del 9% generalizado por segmentos en Portugal. Adicionalmente, los saldos en construcción e inmobiliario, que representan sólo el 2,9% de los créditos a clientes en el país, disminuyen el 22%.

En Polonia, Bank Zachodni WBK aumenta el crédito el 5%, con crecimientos del 9% en particulares y del 3% en empresas.

SEPTIEMBRE DE 2013

En Reino Unido el saldo de créditos a clientes disminuye el 4% en los últimos doce meses. En criterio local, el saldo en hipotecas residenciales desciende el 5% por una estrategia de mejora del perfil de riesgo, mientras que los préstamos personales disminuyen el 19% sobre diciembre de 2011, siguiendo la política de reducción de saldos de los últimos años. Por el contrario, los préstamos a pymes, donde se continúa ganando cuota de mercado, aumentan un 18% interanual.

El conjunto de países Latinoamericanos (sin considerar los saldos de la sucursal de nueva York, más volátiles, el efecto de las variaciones de los tipos de cambio y el perímetro), aumenta el 8% interanual. Por países, y en moneda local, crecimientos en Brasil (+6%), México (+7%) y Chile (+9%).

Finalmente, Estados Unidos sube un 5% en dólares.

A grandes rasgos se observa que los créditos a clientes han disminuido en los países extranjeros donde opera el Banco Santander. Por países, la situación ha empeorado en Portugal y Reino Unido. Aunque este último presenta una ligera mejora en préstamos para pymes ganando en cuota de mercado. Por el contrario, Portugal, Estados Unidos y los países Latinoamericanos aumentan en cuota de mercado que pese a no llegar al 10% deja paso a pequeñas luces de recuperación para el contexto internacional del Banco Santander.

Banco Santander, como ya indico anteriormente, fue nombrado por la revista financiera *Euromoney* como mejor banco del mundo en 2012. Es cierto que posee una posición envidiable y que su estrategia le permite situarse como una entidad fuerte, estable y con perspectivas de crecimiento. No obstante, no es el único banco con gran presencia internacional y con un premio otorgado. El banco alemán Deutsche Bank mantiene, por tercer año consecutivo, su posición como líder mundial en el mercado global de renta fija, según el estudio de referencia en el sector que elabora "*Greenwich Associated*". La entidad captó un 10,7% del total de la cuota de mercado de renta fija global en 2012 y casi dos tercios de los inversores han reconocido a Deutsche Bank como la entidad con mayor actividad del sector.

Deutsche Bank tiene una destacada presencia en todas las regiones. Mantiene su posición de liderazgo en el mercado estadounidense, donde aumentó su cuota de mercado hasta el 12,2%, y continúa en el segundo puesto en Europa y Asia (excluyendo Japón). En el caso del mercado japonés se sitúa en cuarto lugar.

Por tipo de producto, en 2012 fue líder en derivados, ocupó la segunda posición en el mercado de crédito, en productos 'pass through' y bonos gubernamentales y mantuvo la quinta posición en el ranking del resto de productos.

Deutsche Bank también mantiene el liderazgo en el mercado de los hedge funds y ha logrado aumentar su cuota de mercado hasta liderar gran parte del negocio en el ámbito de las aseguradoras y los Banco Centrales. (Nota de Prensa Deutsche Bank, Enero 2013).

SEPTIEMBRE DE 2013

Durante el ejercicio 2012 el beneficio neto de Deutsche Bank ascendió a 335 millones de euros y el beneficio diluido por acción fue de 0,32 euros. Los ingresos ascendieron a 8.200 millones de euros y los ingresos de los negocios Core aumentaron un 5% en un año, hasta los 8.000 millones. El beneficio después de impuestos sobre el promedio del capital activo fue del 2,4% para el conjunto del Grupo, y del 7,0% para los negocios Core.

En cuanto al capital y reducción del riesgo: La ratio de capital principal Tier 1 según Basilea III es del 10,0% (al igual que Banco Santander) a 30 de junio de 2013. En abril de 2013 se emitieron 90 millones de nuevas acciones, que supusieron una ampliación de capital de aproximadamente 3.000 millones de euros.

En productos hipotecarios, Deutsche Bank anuncia actualmente la “Hipoteca Cambio” para clientes es la mejor hipoteca subrogación con un interés del euribor+1,20%.

Debido a las actuales circunstancias del mercado hipotecario, la situación del momento no favorece a aquellos que quieran renegociar su hipoteca. La banca es cada vez más reacia a modificar las condiciones de los clientes y el panorama general de endurecimiento de las condiciones de financiación no es muy esperanzador.

Cuando la evolución de los tipos de interés perjudica y se traduce en una subida inesperada de la cuota hipotecaria, la mejor solución es buscar alternativas que permitan cambiar las condiciones de la hipoteca y reducir la cuota a pagar.

Las dos opciones que existen para modificar los términos de la hipoteca que permiten reducir la cuota a pagar son la novación y la subrogación de hipoteca. Estas fórmulas consisten en renegociar las condiciones del crédito, bien con la entidad que concedió la hipoteca, o bien con otra entidad a la que trasladamos nuestra hipoteca para disfrutar de mejores términos.

La novación consiste en la modificación de una obligación por otra posterior que extingue o modifica a la primera. En este supuesto, es posible realizar los siguientes cambios en la hipoteca: modificación del tipo de interés; cambio del índice de referencia; ampliar el capital; Reducir o ampliar el plazo de amortización.

Por otra parte, la subrogación hipotecaria es una operación de cambio de la hipoteca desde una entidad financiera a otra. Lógicamente, esto se hace con el objetivo de obtener una disminución en el tipo de interés.

Las llamadas hipotecas subrogación son hipotecas que, en muchas ocasiones, se ofrecen a un tipo mejor que las que no admiten subrogación, siendo más atractivas y accesibles para los hipotecados. ORTEGA,L (2012)

Por este motivo, Deutsche Bank decide lanzar al mercado una Hipoteca con estas características siguiendo una estrategia de captación de clientes que bien es cierto podría perfectamente competir con Banco Santander.

Con gran presencia internacional y adecuándose a las circunstancias del mercado en lo que se refiere a productos financieros, Deutsche Bank se sitúa como mejor banco de Alemania manteniéndose fuerte y sólido ante las adversidades del mercado.

SEPTIEMBRE DE 2013

La estrategia seguida por Deutsche Bank para los próximos ejercicios queda enmarcada dentro de estos valores: integridad, rendimiento sostenible, centrados en el cliente, innovación, disciplina y colaboración.

Uno de los mayores competidores de Banco Santander es BBVA cuya presencia internacional también es bastante acusada y cuyo saneamiento del sector crediticio es muy similar al del Banco Santander.

La actividad del Grupo BBVA está diversificada geográficamente en España, México, América del Sur y Estados Unidos, con una presencia activa en Europa y Asia, especialmente en Turquía y China. Las áreas de negocio que el Grupo BBVA utiliza como una herramienta básica de gestión son: España, Eurasia, México, América del Sur y Estados Unidos.

A continuación, en la Tabla 7 se observa la contribución de las distintas áreas de negocio del Grupo al “Resultado atribuido a la entidad dominante” de los ejercicios 2012 y de 2011 fue la siguiente:

**Tabla 7. CONTRIBUCIÓN DE LAS DISTINTAS ÁREAS DE NEGOCIO DEL GRUPO:**

Resultado atribuido por áreas de negocio	Millones de euros		
	2012	2011	% Variación
España	(1.267)	1.352	n.s.
Eurasia	950	1.031	(7,8)
México	1.821	1.711	6,4
América del Sur	1.347	1.007	33,8
Estados Unidos	475	(691)	n.s.
Actividades Corporativas	(1.649)	(1.405)	17,3
<b>Total</b>	<b>1.676</b>	<b>3.004</b>	<b>(44,2)</b>

Fuente: Informe Gestión BBVA, 2012.

La cuenta de resultados de BBVA España en el ejercicio 2012 refleja el alto saneamiento crediticio realizado para recoger el progresivo deterioro de las carteras inmobiliarias. Por este motivo en la Tabla 6 se observan resultados positivos en 2011 por importe de 1.352 millones de euros que se convierten en pérdidas de 1.267 millones de euros para el ejercicio 2012.

En Eurasia por un lado sobresalen el excelente desempeño de Garanti en Turquía y la favorable evolución de la aportación de la participación del Grupo en CNCB (China). Por otro lado en Portugal la evolución es negativa por mayores provisiones realizadas en el ejercicio.

En cuanto a América del Sur, siguió aumentando su peso relativo en los resultados del Grupo, siendo Colombia, Perú y Venezuela las franquicias que más destacan, y gracias al gran dinamismo experimentado en la actividad como a la buena gestión del riesgo y los diferenciales de tipo de interés.

En Estados Unidos la significativa reducción de las pérdidas por deterioro de la cartera crediticia impacta muy positivamente en resultados y compensa la evolución plana del margen de intereses en un entorno de tipos de interés bajos y curva con muy poca pendiente.

SEPTIEMBRE DE 2013

Para 2013, se espera una mejora del tono en la economía mundial gracias a las economías emergentes. Las medidas tomadas por los bancos centrales en Estados Unidos y en la zona euro han aclarado el panorama, reduciendo la probabilidad de un escenario extremo, pero no han evitado que las economías avanzadas continúen inmersas en procesos de ajuste y de bajo crecimiento.

Para finalizar este apartado, he considerado interesante incluir un breve explicación sobre la futura directiva europea lanzada en materia de productos hipotecarios que contemplará la "dación en pago", la asesoría financiera a los compradores de viviendas y prohibirá la vinculación de ofertas de crédito a otros productos, para evitar préstamos irresponsables.

La ley permitirá la "dación en pago" si las partes lo acuerdan y exigirá a los Estados miembros adoptar medidas para proteger a los consumidores con problemas para pagar su deuda y para evitar el sobreendeudamiento.

Los contratantes estarán mejor asesorados sobre los costes y consecuencias de asumir una hipoteca y dispondrán de un período obligatorio de siete días antes de firmar la hipoteca para reflexionar, o después, para retractarse.

La legislación prohibirá a los prestamistas hacer ofertas de crédito condicionadas a la compra de seguros y otros productos financieros.

El Parlamento Europeo (PE) ha logrado insertar reglas de flexibilidad en el pago, como el derecho a que el contratante pague el préstamo antes de tiempo sin necesidad de pagar multas adicionales a las entidades bancarias.

Las entidades vendedoras de hipotecas deberán ser autorizadas, registradas y supervisadas por las autoridades nacionales para asegurarse de que cumplen con los requisitos de la ley y los criterios para evaluar la solvencia del comprador se reforzarán para frenar la concesión de hipotecas a personas que no puedan pagarlas. UE HIPOTECAS (2013)

Considero que esta directiva mejorará la confianza y dotará de mayores facilidades a los usuarios de las entidades financieras y, concretamente, de los productos hipotecarios. Problemas como un mal asesoramiento, engaño o manipulación quedarán reducidos gracias a la supervisión por parte de organismos dedicados a ello. También las condiciones de las hipotecas serán más favorables gracias a las reglas de flexibilidad en el pago. Todavía está por ver su implementación pero la iniciativa, en mi opinión, es bastante positiva tanto para las entidades financieras como para su público objetivo.

SEPTIEMBRE DE 2013

### 3.5. ANÁLISIS EXTERNO (PESTEL + 5 FUERZAS DE PORTER).

En este apartado, y continuando con la elección del Banco Santander y la hipoteca como producto, realizaré un estudio sobre el entorno, es decir, los elementos o factores que están fuera de la entidad financiera pero que se interrelacionan con ella y la afectan ya sea de manera positiva o negativa. Por ello, comenzaré con el análisis del entorno general (factores más alejados de la empresa sobre los que su capacidad de influir es mínima, afectando en mayor o menor cantidad a todas las empresas, independientemente de la actividad que realicen) con el llamado “Análisis Pest-el” para terminar con el análisis del entorno específico (conjunto de factores que afectan a la empresa de forma directa en función del sector al que pertenece) con las “Cinco fuerzas de Porter”.

#### **ANÁLISIS PEST-EL:**

A la hora de definir la posición estratégica de una empresa, el estudio del entorno juega un papel fundamental. El medio en el que está inmersa condicionará a la organización llevándola a adaptarse al mismo, aprovechando las oportunidades que éste ofrece y compensando sus amenazas.

Para analizar el entorno se usa el análisis PEST-EL que considera el estudio de una serie de factores:

#### Factores Político-Legales:

El impacto de la crisis en España ha sido más persistente que en la mayoría de las economías. España ha realizado importantes progresos para enfrentar estos desafíos. La reciente reforma constitucional (cuyo objetivo es garantizar el principio de estabilidad presupuestaria, vinculando a todas las Administraciones Públicas en su consecución, reforzar el compromiso de España con la Unión Europea y, al mismo tiempo, garantizar la sostenibilidad económica y social de nuestro país) es un ejemplo de liderazgo y responsabilidad para tomar la iniciativa frente a los mercados y lanzar una señal clara e inequívoca de disciplina presupuestaria a largo plazo.

Otro aspecto que puede contribuir a la consolidación fiscal es el del ingreso tributario. El gobierno ya ha emprendido importantes acciones en este frente, incluyendo subidas del IRPF (especialmente para los tramos altos) y del IVA, que no obstante sigue siendo inferior a la mayoría de países europeos de la OCDE. La restitución del impuesto sobre el patrimonio contribuye al esfuerzo de consolidación sin dañar a la actividad, al tiempo que genera mayor equidad. En general, se puede considerar el aumento de aquellos impuestos que ocasionan menor distorsión, como la limitación de los tipos preferenciales del IVA, la eliminación de las exenciones a la imposición sobre el valor añadido o la apuesta por los tributos medioambientales.

Entre otras medidas, el gobierno también ha dado pasos importantes para reformar el sistema de cajas de ahorros, mejorando las condiciones de competencia y avanzar en la reforma de las instituciones del mercado laboral. Las nuevas medidas redundarán sin duda en beneficio de la cohesión social, de las finanzas públicas y de la capacidad del sector privado para volver a invertir y crear empleos.

SEPTIEMBRE DE 2013

El Gobierno profundizó en el proceso de saneamiento y recapitalización del sector bancario español, inmerso en una profunda reestructuración desde 2009, con la exigencia de saneamientos adicionales para la exposición a los activos de construcción y promoción inmobiliaria, diferenciando por tipo de activo y situación, incluidos los que están al corriente de pago. Estos saneamientos, establecidos en dos reales decretos leyes, elevaban el nivel de cobertura medio del sistema de la exposición inmobiliaria desde el 18% al 45%. Grupo Santander cumplía el 100% de estos requerimientos al cierre del ejercicio.

Destacar también que, como ya indico anteriormente, Banco Santander inició 2012 con un *core capital* del 10,02%, cumpliendo ampliamente los requisitos establecidos por la Autoridad Bancaria Europea (EBA) para junio de 2012.

En el capítulo 2 se indica la intención de la Unión Europea de avanzar hacia la implementación del Mecanismo Único de Supervisión. Pues bien, en el Consejo Europeo de 13 y 14 de diciembre de 2012 supuso nuevos avances en la reforma de la gobernanza de la UEM, al consensuar los principios básicos de funcionamiento y el calendario para la implementación del Mecanismo Único de Supervisión bancaria (MUS). Con ello se dan los primeros pasos para satisfacer los compromisos adquiridos en la cumbre europea de junio de 2012, donde se estableció la necesidad de avanzar con urgencia hacia una unión bancaria, con el objetivo de romper los canales de retroalimentación entre el riesgo soberano y el bancario y evitar la fragmentación de los mercados financieros. En cambio, las discusiones en torno a la unión fiscal y a otros aspectos esenciales de la unión bancaria, como el mecanismo único de resolución de entidades y el fondo común de garantía de depósitos, que tienen mayores implicaciones en términos de mutualización de riesgos, se vieron pospuestas.

El producto hipotecario, como ya explico en apartados anteriores, también ha sufrido modificaciones. Según ha anunciado el Ministro Luis de Guindos, durante el presente ejercicio tendrá lugar la reforma de la Ley Hipotecaria, la de Enjuiciamiento Civil, la Ley de Regulación del Mercado Hipotecario, y el Código de Buenas Prácticas para atender la situación tan grave a la que están sometidos los desahuciados.

Entre las principales reformas se encuentra una mayor regulación del mercado de tasación, disminución de los plazos de las hipotecas, aumento de la transparencia, disminución intereses de mora, aumento de valores de adjudicación, condonación de deudas y tratamiento de plusvalías en ventas futuras y disminución de requisitos para participar en las subastas.

A nivel europeo, también mencionado anteriormente, se plantea la futura directiva europea sobre hipotecas que contemplará la "dación en pago" y prohibirá la vinculación de ofertas de crédito a otros productos, para evitar préstamos irresponsables. CORRES,I (2012)

Puedo decir que el entorno político ha favorecido al sector bancario, en general, siendo evidentes los esfuerzos realizados por el gobierno con el objetivo de evitar su declive.

A modo conclusión, enumero los factores Político - Legales descritos anteriormente que son:

-La Reforma constitucional.

-Acciones para el ingreso tributario (subida del IRPF y del IVA).

SEPTIEMBRE DE 2013

- Proceso de saneamiento y recapitalización del sector bancario español.
- Reforma del sistema de cajas de ahorros y reforma del mercado laboral.
- La Intención de la Unión Europea de avanzar hacia la implementación del Mecanismo Único de Supervisión.
- Reforma de la Ley Hipotecaria, la de Enjuiciamiento Civil, la Ley de Regulación del Mercado Hipotecario, y el Código de Buenas Prácticas para atender la situación tan grave a la que están sometidos los desahuciados.

De entre estos factores, me gustaría destacar que la reforma constitucional afecta de manera positiva al Banco Santander, ya que, lanza un importante mensaje a los mercados sobre el compromiso de la administración con la sostenibilidad financiera y Banco Santander, como indico anteriormente, es uno de los más solventes según la calificación de “Moody’s Fitch o Standard & Poor’s” y el “informe de Oliver Wyman”.

En cuanto al proceso de saneamiento y recapitalización del sector bancario español que conlleva la exigencia de saneamientos adicionales para la exposición a los activos de construcción y promoción inmobiliaria, he de decir que Banco Santander lo cumple y que con las provisiones realizadas en 2012 queda completado el saneamiento inmobiliario en España.

Las acciones para el ingreso tributario no son favorables para Banco Santander, ya que, cualquier subida de impuestos, en mayor o menor medida, afecta a los consumidores. Los productos hipotecarios también se ven afectados como consecuencia de esta subida, ya que, el precio de la vivienda aumenta, disminuye la compra y, con ello, la venta de productos hipotecarios.

La Reforma de la Ley Hipotecaria y la Ley de Regulación del Mercado Hipotecario, es clave para la situación actual en la que se encuentra España donde la desconfianza de los consumidores es indiscutible y donde el sector inmobiliario ha tenido un papel muy importante estos últimos años. Por ello, esta reforma que ayuda al aumento de la transparencia, disminución de intereses de mora, condonación de deuda y disminución de requisitos para participar en las subastas ayuda a mejorar las condiciones del producto y a paliar esta falta de confianza que tan importante es para que las entidades financieras puedan crecer. Para Banco Santander esta reforma le favorece, ya que, ayuda a que los consumidores confíen más en el sector bancario y esto tiene una repercusión positiva.

El mismo efecto tendrá la futura directiva de la Unión Europea y la Intención de un Mecanismo Único de Supervisión en toda la Comunidad Europea, ya que, también ayudarán a dotar una mayor confianza a la población en el sector financiero.

El resto de factores que no han sido comentados, es debido a que no considero que tengan especial repercusión sobre el Banco Santander y sobre el producto hipotecario en concreto.

SEPTIEMBRE DE 2013

Factores Económicos:

En lo que al PIB respecta, durante los tres primeros trimestres de 2012, la economía española prolongó la trayectoria contractiva que había iniciado en el cuarto trimestre del año precedente. Los indicadores disponibles apuntan a que esta pauta se habría intensificado en el período octubre-diciembre, estimándose un descenso en la tasa intertrimestral del PIB del 0,6 %, lo que supone una caída en su tasa interanual del 1,7 % (ver Figura 6).

Por el lado del gasto, la demanda nacional intensificó su ritmo de retroceso hasta una tasa intertrimestral del 1,9 % (-4,6 % interanual), resultado de la confluencia de una serie de factores de carácter transitorio, tales como los efectos de la reversión del adelantamiento de compras previo a la subida de tipos de IVA en el tercer trimestre o la supresión de la paga de diciembre de los empleados públicos, con otros más persistentes, como el mantenimiento de unas condiciones de financiación estrictas, pese al alivio de los últimos meses, o la debilidad del mercado de trabajo. Por su parte, la demanda exterior neta repuntó en el último trimestre del año hasta contribuir en 1,4 puntos porcentuales (pp) al producto (2,9 pp en tasa interanual), como consecuencia, principalmente, de la disminución de las compras al exterior, motivada por la debilidad de la demanda final así como por la reversión de la anticipación al trimestre precedente de algunas importaciones. El debilitamiento de la economía del área del euro provocó una pérdida de tono de las exportaciones en este período.

Con este cierre del año, el PIB habría caído un 1,3 % en 2012, en un contexto financiero de elevada tensión, consolidación fiscal, desapalancamiento del sector privado y continuada reducción del empleo. Detrás de este descenso del PIB se encuentra una contracción de la demanda nacional (-3,9 %), superior a la del año precedente, y a la que contribuyeron todos sus componentes, tanto de consumo como de inversión. Por el contrario, la demanda exterior neta atenuó, un año más, el impacto de la contracción del gasto interno sobre la actividad, con una aportación positiva de 2,6 pp en el promedio del ejercicio, apoyada tanto en el avance de las exportaciones como en el descenso de las importaciones. Por el lado de la oferta, todas las ramas productivas empeoraron sus registros respecto a 2011, con descensos del valor añadido en la industria, en los servicios de no mercado y, sobre todo, en la construcción, y un crecimiento prácticamente nulo en los servicios de mercado.

El empleo disminuyó a un ritmo superior al del año previo, estimándose un descenso del número de ocupados del 4,3 %, en parte como resultado del retroceso del empleo público, que cayó por primera vez desde que se iniciara la crisis. La tasa de paro repuntó con intensidad a lo largo del ejercicio, hasta alcanzar el 25 % en el tercer trimestre, en un entorno en el que la población activa experimentó un descenso muy moderado.

SEPTIEMBRE DE 2013

Tras el incremento del año anterior, los costes laborales retomaron la trayectoria de moderación iniciada en 2010, estimándose un descenso de la remuneración por asalariado (-0,6%), muy influido por la bajada de los salarios públicos. La tasa de inflación acusó una marcada aceleración en la segunda mitad del año, como consecuencia de las subidas en los precios de la energía y del efecto del alza del IVA y de precios administrados sobre los precios finales. El IPC concluyó 2012 con una tasa interanual del 2,9 % (2,2 % en términos del IPSEBENE), lo que determinó un diferencial de inflación con la UEM positivo de 0,8 pp, que refleja el conjunto de factores con impacto temporal mencionados. A medida que se vayan cancelando los efectos base que estos han motivado, los diferenciales de inflación deberían volver a ser favorables para España, como ocurría en la primera mitad de 2012.

Figura 6. PRINCIPALES AGREGADOS MACROECONÓMICOS DE ESPAÑA

	2011	2012	2011				2012			
			I TR	II TR	III TR	IV TR	I TR	II TR	III TR	IV TR
Contabilidad Nacional										
Tasas de variación intertrimestral, salvo indicación contraria										
Producto interior bruto	0,4	-1,3	0,3	0,2	0,0	-0,5	-0,4	-0,4	-0,3	-0,6
Consumo privado	-1,0	-1,9	-0,7	-0,2	-0,6	-1,0	0,5	-0,9	-0,5	-1,6
Formación bruta de capital	-5,5	-8,7	-1,1	-1,3	-0,9	-3,3	-2,1	-3,2	-1,5	-2,0
Demanda interna	-1,9	-3,9	-0,3	-0,7	-0,8	-1,3	-0,3	-1,3	-1,1	-1,9
Exportaciones	7,6	3,3	1,0	1,2	3,5	0,1	-2,3	1,7	4,8	-0,7
Importaciones	-0,9	-5,0	-1,0	-2,0	0,8	-2,8	-1,9	-1,3	2,4	-5,0
Contribución de la demanda exterior neta (b)	2,3	2,6	0,6	0,9	0,8	0,9	-0,1	0,9	0,8	1,4
Tasas de variación interanual										
PIB	0,4	-1,3	0,5	0,5	0,6	0,0	-0,7	-1,4	-1,6	-1,7
Empleo	-1,7	-4,3	-1,4	-0,9	-1,6	-2,9	-3,7	-4,7	-4,6	-4,1
Deflactor del PIB	1,0	-0,1	1,0	1,2	0,8	0,8	0,4	0,1	0,5	-1,6
Indicadores de precios (variación interanual de datos de fin de período)										
IPC	3,2	2,4	3,6	3,2	3,1	2,4	1,9	1,9	3,4	2,9
IPSEBENE	1,7	1,6	1,7	1,7	1,7	1,5	1,2	1,3	2,1	2,1
IAPC	3,1	2,4	3,3	3,0	3,0	2,4	1,8	1,8	3,5	3,0
Diferencial del IAPC frente al área del euro	0,3	-0,1	0,6	0,3	0,0	-0,3	-0,9	-0,6	0,9	0,8

b. Contribución a la tasa de variación intertrimestral del PIB en puntos porcentuales

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Banco de España

SEPTIEMBRE DE 2013

En el panorama financiero internacional, el ritmo de actividad, tendió a estabilizarse en los meses finales de 2012, tras una desaceleración en los trimestres precedentes. Dentro de este comportamiento global, se mantuvieron desarrollos discrepantes entre las economías emergentes y las avanzadas. En las primeras, que en conjunto experimentaron un mayor dinamismo, se detuvo la desaceleración en el ritmo de actividad de la primera mitad del año. Entre las segundas continuó el tono recesivo en el área del euro y su entorno más cercano, y persistió el bajo crecimiento en el resto de países desarrollados, si bien Estados Unidos mostró una evolución relativamente más favorable. Los precios de las materias primas mantuvieron un comportamiento estable y las tasas de inflación permanecieron en niveles moderados, lo que dio lugar a nuevas actuaciones de política monetaria de carácter expansivo. La tensión en los mercados financieros internacionales continuó reduciéndose en los meses finales del ejercicio, al hilo de la mejoría en la situación financiera en la zona del euro y, en el período más reciente, de la reducción de la incertidumbre en torno al denominado «precipicio fiscal» en Estados Unidos.

En Europa, a lo largo del trimestre se tomaron decisiones importantes que contribuyeron a despejar la incertidumbre en torno al proyecto del euro. Se avanzó en la resolución de las dificultades financieras griegas, aprobándose el desembolso conjunto de los dos primeros tramos de ayuda financiera previstos en el segundo programa de asistencia. Se adoptaron pasos muy importantes en el avance hacia una unión bancaria europea. Todas estas decisiones tuvieron un efecto positivo sobre los mercados financieros europeos, consolidando el alivio que se había empezado a producir en septiembre y octubre, tras el anuncio del BCE de la puesta en marcha del Programa de Operaciones Monetarias de Compraventa, registrándose en los últimos meses una reducción de los diferenciales soberanos, una mejora en las condiciones de financiación de los mercados de capitales y una recuperación en los mercados bursátiles.

Pese a la atenuación de las tensiones, la información económica más reciente apunta a un nuevo retroceso de la actividad en la zona del euro en el cuarto trimestre de 2012, prolongando la recesión que empezó a perfilarse a finales de 2011. La inflación se desaceleró en el tramo final del año, hasta alcanzar una tasa interanual del 2,2 % en diciembre, todavía condicionada por sus componentes más volátiles, para los que se prevé un comportamiento más moderado en los próximos trimestres, por lo que el IAPC debería situarse por debajo del 2 % en los próximos meses. La ausencia de riesgos para la estabilidad de precios en el medio plazo, en un contexto de persistencia de la debilidad cíclica, llevó al BCE a mantener los tipos de interés en el 0,75 % para las operaciones principales de financiación, y en el 0 % y el 1,50 % para los de las facilidades de depósito y de crédito, respectivamente. La orientación expansiva de la política monetaria se completó con el anuncio del BCE en su reunión de diciembre de prorrogar las subastas trimestrales con adjudicación plena a tipo fijo en las operaciones de financiación durante el tiempo que sea necesario, y al menos hasta el 9 de julio de 2013.

Los mercados financieros españoles participaron de la reducción de las tensiones registradas en el área del euro, lo que se reflejó en una disminución de la rentabilidad de la deuda pública española y de sus diferenciales con respecto a la referencia alemana, así como de las primas de riesgo privado, al tiempo que las cotizaciones bursátiles aumentaron y su volatilidad se redujo.

SEPTIEMBRE DE 2013

En conjunto, la relajación de las tensiones financieras en los últimos meses se ha traducido en una mejora de las condiciones de financiación de los sectores residentes en los mercados mayoristas, en un aumento de la inversión de los no residentes en la economía española y en un descenso de la dependencia de las instituciones monetarias y financieras de la financiación del Eurosistema. No obstante, los tipos de interés bancarios se mantienen en niveles elevados y las condiciones de financiación bancaria de los hogares y las sociedades siguen siendo estrictas, con lo que el sector privado continúa sometido a una presión financiera significativa.

Esta situación siguió pesando en las decisiones de gasto de los hogares, que previsiblemente experimentaron caídas adicionales en la renta disponible y en el valor de su riqueza en los meses finales del año pasado, en un contexto marcado por unas perspectivas desfavorables sobre el mercado laboral y por la persistencia de un clima de incertidumbre. En estas condiciones, el consumo de las familias mostró registros negativos a lo largo de todo el ejercicio, aunque de mayor intensidad en los meses finales, debido al impacto de las medidas de consolidación fiscal sobre la renta de las familias y la tasa de inflación. No obstante parte de estos efectos tiene naturaleza temporal, como es el caso del impacto negativo asociado al adelanto al tercer trimestre de algunas compras (de consumo duradero, fundamentalmente). Este descenso tuvo lugar a pesar de la puesta en marcha del Plan PIVE (Programa de Incentivos al Vehículo Eficiente), cuyo impacto podría haberse retrasado a los meses iniciales de este año. Para el conjunto de 2012, se estima que el consumo se redujo en una tasa próxima al 2 %. El ahorro permitió, un año más, suavizar la pauta de consumo del sector, como ha venido ocurriendo desde 2009, observándose una reducción de la tasa de ahorro hasta el 8,8 % de la renta disponible en el tercer trimestre (en términos acumulados de cuatro trimestres), 2,2 pp por debajo de su nivel en 2011.

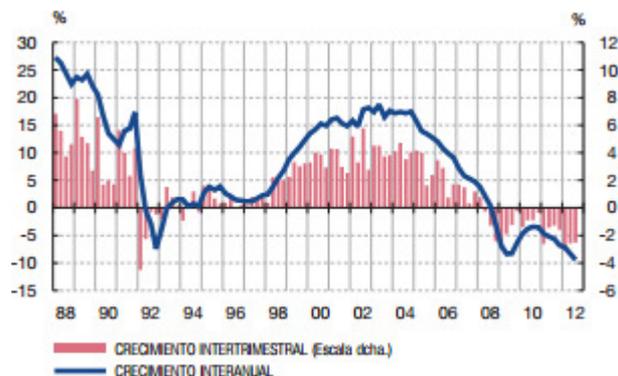
La inversión residencial siguió disminuyendo en los últimos meses del ejercicio, con lo que el sector inmobiliario habría culminado su quinto año de ajuste, con un descenso superior al 7 % en 2012. Los cambios regulatorios introducidos en 2012, que entrarán en vigor este año (creación de la SAREB, elevación del IVA desde el 4 % al 10 % en enero de 2013, eliminación de la deducción fiscal a la adquisición de la primera vivienda y previsible entrada en vigor de la reforma de la Ley de Arrendamientos) , introducen alguna incertidumbre sobre el desarrollo del mercado inmobiliario en los próximos trimestres, si bien las condiciones que prevalecen por el lado de la demanda y la persistencia de un elevado saldo de viviendas sin vender sugieren que el ajuste podría continuar en 2013. En este entorno contractivo del gasto y de condiciones financieras estrictas, la financiación de los hogares se redujo en los meses finales del año a un ritmo similar al del trimestre previo (-3,6 % en tasa interanual hasta noviembre).

La inversión empresarial se vio igualmente afectada por el entorno financiero descrito y por unas perspectivas de demanda interna y externa poco favorables. De este modo, tanto la inversión en equipo como la realizada en otras construcciones disminuyeron en el tramo final de 2012, con lo que se estima que el año cerró con sendos descensos del 5 % y del 15 %, respectivamente. La caída de la deuda de las sociedades se intensificó en los meses finales del año, hasta alcanzar una tasa del -4,6 % en noviembre (-3,7 % en septiembre).

En el mercado inmobiliario, los últimos datos del precio de la vivienda libre publicados por el Ministerio de Fomento, correspondientes al tercer trimestre de 2012, evidencian una caída interanual del 9,5 % . La información más reciente procedente de otras fuentes apunta a que durante los últimos meses del pasado ejercicio se prolongó esta pauta descendente.

SEPTIEMBRE DE 2013

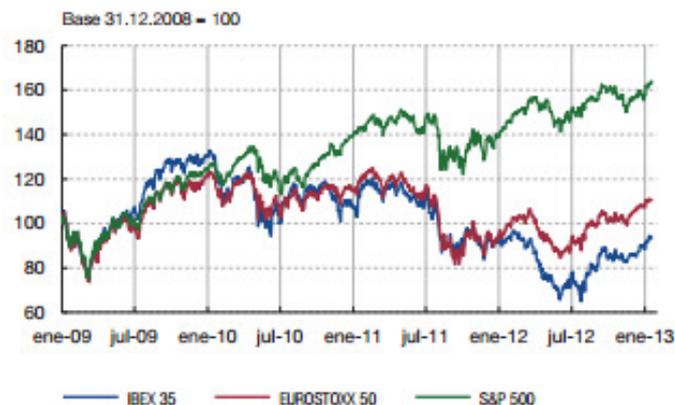
Gráfico 1. PRECIO DEL METRO CUADRADO EN VIVIENDA TASADA



Fuente: Banco de España, 2013.

A pesar de la mejoría de las condiciones de financiación en los mercados mayoristas de financiación bancaria, la información más reciente de los tipos de interés de los préstamos bancarios, referida a noviembre (gráfico siguiente) , no evidencia signos de descenso en los diferenciales entre el coste de las nuevas operaciones y las rentabilidades de referencia del mercado interbancario, que se mantienen en niveles históricamente elevados.

Gráfico 2. INDICES BURSÁTILES

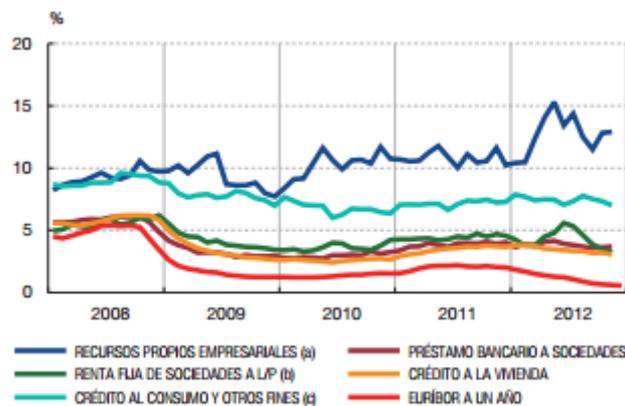


Fuente: Banco de España, 2013.

SEPTIEMBRE DE 2013

En el gráfico siguiente se exponen los últimos datos disponibles sobre la financiación del sector privado, correspondientes a noviembre, muestran unos ritmos de caída similares a los de finales del tercer trimestre en el caso de las familias, y superiores en el de las sociedades no financieras. En particular, la contracción del crédito a hogares se mantuvo, en términos interanuales, en el 3,6 %, ya que el mayor retroceso de los fondos para adquisición de vivienda se vio compensado por el menor descenso de los destinados a consumo y otros fines. La contracción de la deuda de las sociedades, sin embargo, se intensificó en los meses finales del año, hasta alcanzar el 4,6 % en noviembre. En términos intertrimestrales, se observa una pauta similar a la que se deduce de las tasas interanuales. La información más reciente del crédito por finalidades, referida a septiembre, refleja que las disminuciones interanuales del saldo vivo de la financiación bancaria fueron más intensas que las de tres meses antes en todas las ramas de actividad.

**Gráfico 3. COSTE DE FINANCIACIÓN**



Fuente: Banco de España, 2013.

Todos estos factores económicos han afectado acusadamente al Banco Santander que ha debido de adaptarse a los cambios de las variables macroeconómicas modificando las estrategias comerciales así como también las características de los productos.

De entre todo lo mencionado anteriormente, me gustaría destacar (de manera sintetizada) qué factores son los que afectan en mayor medida al Banco Santander y a sus productos hipotecarios. En primer lugar, el descenso acusado del PIB junto con la elevada tensión, desapalancamiento del sector privado y continuada reducción del empleo no favorecen la actividad de la entidad, ya que, construye un escenario poco agradable para posibles inversores o para los propios clientes del Banco.

Si a todo lo anterior añadimos un descenso del gasto de los hogares (provocado por las caídas adicionales en la renta disponible y en el valor de su riqueza), la caída de la inversión empresarial, la subida de los tipos de interés y la caída de la inversión residencial. Nos encontramos ante una situación que no es favorable para la entidad. Todavía nos encontramos ante una crisis económica difícil que, aunque muchos expertos indican que desaparecerá antes de lo que pensamos, todavía repercute a los mercados españoles.

SEPTIEMBRE DE 2013

Factores Socioculturales:

Según datos del INE, para la próxima década tendrá lugar un decremento del 1,2% de la población, es decir, una disminución de más de 500.000 habitantes, quedando en 2021 un total de 45,6 millones de habitantes. EL PAIS (2013)

Este cambio en la tendencia demográfica se debe a una revolución en los movimientos de las personas: la emigración supera a la inmigración. Tras batir récords en la entrada de extranjeros en la pasada década, el ritmo de llegadas ha bajado; el fenómeno se refleja en las estadísticas desde 2008. En paralelo se han incrementado las salidas hasta superar a las llegadas. Es el primer gran cambio demográfico que se observa desde que en 2002 se pusieron en marcha estas estimaciones del INE.

La inmigración, el gran fenómeno poblacional responsable del fuerte crecimiento demográfico y de en torno al 20% de los nacimientos, se torna en emigración. La mayoría de las salidas son extranjeros.

La situación actual puede pasar factura a la débil tasa de fecundidad española (comenzó a bajar en 2009 tras años de subida, sobre todo por la aportación de las extranjeras, y se sitúa ahora en 1,38 hijos por mujer) y, por tanto, al relevo generacional. EL PAÍS (2012)

El fuerte crecimiento del desempleo en España en los últimos años incide de manera clara en la demanda de viviendas. Según la Encuesta de Población Activa correspondiente al primer trimestre de 2011, la cifra de desempleados en el país era de 4.833.700, con una tasa de desempleo del 20,89%. Desde 2009 España tiene la máxima tasa de desempleo del primer mundo. La tasa de desempleo juvenil en España es del 43,61%.

En cuanto al gasto medio destacar que, con datos de 2011 (Tabla 8) se puede observar que todavía se refleja un mayor gasto en la vivienda seguido del transporte. No obstante y, debido a las condiciones de desempleos estas cifras se verán reducidas significativamente en los próximos años.

**Tabla 8. GASTO TOTAL, GASTOS MEDIOS Y DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL GASTO TOTAL POR GRUPOS DE GASTO. AÑO 2011**

	Gasto total (millones de €)	Distribución porcentual	Gastos medios (€)		
			Por hogar	Por persona	Por unidad de consumo
<b>TOTAL</b>	<b>511.279,81</b>	<b>100,00</b>	<b>29.481,92</b>	<b>11.137,03</b>	<b>16.872,88</b>
Alimentos y bebidas no alcohólicas	73.550,66	14,39	4.241,15	1.602,13	2.427,27
Bebidas alcohólicas, tabaco y narcóticos	10.653,40	2,08	614,31	232,06	351,58
Artículos de vestir y calzado	27.461,41	5,37	1.583,51	598,18	906,26
Vivienda, agua, electricidad, gas y otros combustibles	160.031,29	31,30	9.227,88	3.485,91	5.281,24
Mobiliario, equipamiento del hogar y gastos corrientes de conservación de la vivienda	24.095,94	4,71	1.389,44	524,87	795,20
Salud	15.781,95	3,09	910,03	343,77	520,82
Transportes	61.224,98	11,97	3.530,42	1.333,64	2.020,50
Comunicaciones	15.823,26	3,09	912,42	344,67	522,19
Ocio, espectáculos y cultura	32.535,32	6,36	1.876,08	708,71	1.073,71
Enseñanza	5.391,74	1,05	310,90	117,45	177,93
Hoteles, cafés y restaurantes	46.230,75	9,04	2.665,80	1.007,03	1.525,67
Otros bienes y servicios	38.499,13	7,53	2.219,97	838,61	1.270,52

Fuente: Encuesta de Presupuestos familiares, INE.

SEPTIEMBRE DE 2013

A continuación, en la siguiente tabla se observa que el gasto mayor lo realizan en mayor medida varones, de entre 45 y 64 años seguidos de las mujeres de la misma edad. Esto indica que se trata del rango de edad donde mayor poder adquisitivo se tiene y mayor estabilidad existe. En cuanto a la diferencia entre hombres y mujeres, todavía queda camino por recorrer en cuanto a la incorporación de la mujer al mundo laboral, ya que, se puede ver que la capacidad adquisitiva de la mujer en esta edad es prácticamente la mitad que el hombre.

**Tabla 9. GASTO TOTAL, GASTOS MEDIOS Y DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL GASTO TOTAL POR GRUPOS DE GASTO. AÑO 2011**

	Gasto total (millones de €)	Gasto medio por hogar (€)	Gasto medio por persona (€)	Índice sobre la media del gasto medio por persona	Gasto medio por unidad de consumo (€)
<b>AMBOS SEXOS</b>	511.279,81	29.481,92	11.137,03	100,00	16.872,88
<b>VARONES</b>	379.080,67	31.242,03	10.979,33	98,58	17.000,25
De 16 a 29 años	13.946,62	24.889,57	10.439,20	93,73	15.410,80
De 30 a 44 años	116.584,82	29.909,03	9.921,84	89,09	16.374,15
De 45 a 64 años	170.809,35	35.968,71	11.549,02	103,70	17.976,07
De 65 y más años	77.739,89	26.539,97	11.689,31	104,96	16.292,74
<b>MUJERES</b>	132.199,14	25.381,56	11.615,45	104,30	16.518,01
De 16 a 29 años	7.892,90	22.311,02	10.182,04	91,43	14.606,67
De 30 a 44 años	40.193,72	28.281,78	10.441,21	93,75	16.522,97
De 45 a 64 años	48.926,48	29.918,64	12.023,63	107,96	17.498,40
De 65 y más años	35.186,04	19.567,36	13.092,85	117,56	15.747,98

Fuente: Encuesta de Presupuestos familiares, INE.

En cuanto a la emancipación de los jóvenes españolas del hogar familiar, únicamente el 45,6 por ciento de entre 18 y 34 años se ha emancipado, y eso se debe en parte a la difícil coyuntura económica, pero también a otras razones culturales que les llevan a anteponer la calidad de vida que tienen con sus padres a la independencia.

Así lo han señalado los autores del estudio sobre Jóvenes y emancipación en España, realizado por la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción (FAD), y la Obra Social Caja Madrid. Un análisis que han realizado varios especialistas, entre ellos el coordinador del estudio Eusebio Megías, quien ha presentado esta investigación que ha constatado que los jóvenes españoles son los europeos que tardan más en emanciparse, pues la edad media a la que se van de casa se sitúa ya en torno a los 29 años.

Las que más se atreven a hacerlo son las mujeres, un 51,1 por ciento del porcentaje total de los jóvenes emancipados. Pero la mitad de los jóvenes de entre 18 y 34 años todavía no ha dado el paso de vivir por su cuenta y el primer condicionante lo encuentran en el paro juvenil, que alcanza un 52,1 por ciento, cuando en Alemania no llega al ocho por ciento.

La edad de acceso al primer empleo en España es de 18,8; los años de intervalo entre el primer empleo y la salida del hogar es de 2,9, y la transición entre escuela y primer trabajo es de 34,6 meses, unas cifras que se alejan de las de Alemania y Bélgica, es decir del centro de Europa, y se asemejan más a los países del este.

SEPTIEMBRE DE 2013

La segunda variable es el precio de la vivienda, que en la última década ha subido muy por encima de su valor real, con lo que la adquisición de una implica una capacidad de endeudamiento por encima de lo posible. Tampoco el alquiler parece ser una alternativa fácil ya que los jóvenes que trabajan, según el estudio, tienen que dedicar una media del 42 por ciento de su sueldo para poder alquilar una casa y sólo el 55 por ciento de éstos pueden hacer frente a todos sus gastos.

Además es que en esta tardía emancipación también pesan las características culturales propias de España, en el que prima un modelo tradicional familiar y este proceso de dejar el hogar no se produce al margen de la familia, sino que tiende a producirse en el seno de la misma. Los padres piensan que los hijos no se tienen que ir de cualquier manera, y los jóvenes que para qué abandonar la casa de sus padres si es para perder calidad de vida.

El 78,9 por ciento de los jóvenes que viven con sus padres prefieren una vivienda en propiedad, frente al 16,7 que optaría por el alquiler. La familia y los hijos ven y viven la emancipación como punto de inflexión vital, como una ruptura, no como un proceso en sí, y tienen miedo al fracaso.

Esta es otra de las razones culturales que alejan a los jóvenes de la idea de irse de casa, pero además los expertos subrayan que hacen falta políticas públicas de apoyo.

Los jóvenes de entre 18 y 20 años no tienen el deseo de la emancipación, no aparece como aspiración, no la ven ventajosa respecto a lo que ya se posee. Se sienten independientes dentro del espacio familiar y piensan que dejar a la familia no garantiza la independencia. VIDA (2012).

El año 2013 comienza con un récord histórico de parados, dos recesiones en cinco años y unas perspectivas de recuperación poco claras. Sin embargo, en España aumentan levemente los índices de confianza y ni el malestar existente ni la fatiga han desembocado en ningún conflicto grave.

En los últimos días, los indicadores de confianza de los consumidores y de los empresarios han sorprendido con sendas subidas. Un comportamiento especialmente llamativo en un momento en el que las previsiones económicas reflejan pocas señales de reactivación.

En el primer trimestre de 2013 la confianza se ha recuperado ligeramente gracias a la mejora de los componentes de expectativas, y en particular de los referentes a la opinión de las familias sobre la situación económica y financiera durante los próximos doce meses. Aunque el escenario económico continuará siendo complicado, hay que tener en cuenta que 2012 fue un año muy duro y que las familias lo que están descontando es que en 2013 la caída de la actividad económica será menos fuerte.

Aunque este descontento social es muy patente, no ha causado una conflictividad tan grave como en otros países arrasados por la crisis, como Grecia o Portugal. Con una tasa de paro que a final de año puede acercarse al 27% no se entiende que el clima social no sea de mayor tensión.

SEPTIEMBRE DE 2013

En Atenas las calles llevan años ardiendo. España, en cambio, ha vivido las movilizaciones del 15M y, últimamente, los denominados “escraches” a políticos como puntos álgidos de las protestas.

Existen varias razones que han hecho que el ambiente social se mantenga estable. Por un lado, el sistema social (subsidios, política sanitaria y educativa). Por otro lado, la presencia de una amplia capa de población que, al tener asegurado su empleo o renta, garantiza una masa de consumidores y apoyos a sus familias; así como unos niveles de inflación no muy elevados.

A esto se suma que existen muchas distracciones políticas y es destacable el hecho de que el movimiento social de más repercusión, ‘Stop desahucios’, tiene como objetivo la protección de la propiedad privada.

A modo conclusión, los factores más destacables en el ámbito sociocultural son el fuerte crecimiento del desempleo en España en los últimos años que incide de manera clara en la demanda de viviendas, la tardía emancipación de los jóvenes españoles que disminuye la inversión en vivienda de los mismos y la disminución del gasto en los hogares.

En cuanto al gasto medio por hogar cabe destacar que, con datos de 2011 se refleja un mayor gasto en la vivienda seguido del transporte. No obstante y, debido a las condiciones de desempleos estas cifras se verán reducidas significativamente en los próximos años.

Esta situación, complicada para Banco Santander, provoca que las estrategias de comercialización de los productos sean mucho más directas y con mayor esfuerzo. Por lo que, Banco Santander realiza iniciativas como: condiciones de financiación favorables a través de operaciones de préstamos o ‘leasing’ y la ‘Superhipoteca Sareb-Santander’ (por el que la entidad creará una línea específica de financiación para la compra de viviendas propiedad del llamado ‘banco malo’ o vinculadas a créditos promotores en manos de esta sociedad gestora) con el objetivo de favorecer esta demanda que va en continuo descenso durante los últimos años.

#### Factores Tecnológicos:

El sector financiero no ha tardado en incorporar la tecnología de la información a sus procesos de producción, distribución y comercialización de los servicios financieros ya que, en el fondo todo eran beneficios para la propia banca, y todavía más interesantes para sus clientes.

Por un lado, el cliente tiene un mejor acceso a la información, que se muestra más transparente. Los productos y servicios bancarios son más beneficiosos para el usuario, tanto por la ausencia de gastos y comisiones, como el aumento de rentabilidad en los productos de ahorro. Esto es posible gracias a la reducción de costes unitarios, la sustitución del trato personalizado por sistemas automatizados, las economías de escala, la estandarización de los productos bancarios y que la información llega al consumidor mucho más rápido y con mayor fiabilidad.

SEPTIEMBRE DE 2013

Los usuarios de dispositivos móviles que quieran mantener al día sus finanzas lo tienen muy fácil con las nuevas aplicaciones que ofrecen teléfonos móviles y tablets. Las plataformas Android y iPhone cuentan con una gran gama de servicios que pueden descargarse de modo sencillo y rápido.

Las entidades bancarias también tienen sus propias aplicaciones móviles. Bajo una interfaz sencilla y fácil de utilizar disponen de las mismas funcionalidades que pueden encontrar sus clientes a través de la banca online tradicional: visualizar movimientos y recibos, operaciones con cuentas y tarjetas, compra venta de valores, operaciones en Bolsa en tiempo real, envío de dinero, localizar oficinas y cajeros, etc. Incluso entradas para espectáculos y otra información de interés sobre los productos y servicios de la entidad. IAHORRO (2012)

Analizando el uso que los ciudadanos europeos hacen de la banca electrónica (Tabla 10), se observa que en los últimos cinco años el crecimiento ha sido espectacular: un 48% para el conjunto de los 27 países que componen la Unión Europea, y de un 39,29% para los países de la Zona Euro.

**Tabla 10. PORCENTAJE DE INDIVIDUOS QUE UTILIZA LA BANCA ELECTRÓNICA, PROMEDIO DE EUROPA, 2007-2011.**

	2007	2008	2009	2010	2011	Var. 10-11	Var. 07-11
<b>EU-27</b>	25	29	33	36	37	2,78%	48,00%
<b>Zona-Euro</b>	28	31	34	37	39	5,41%	39,29%

Fuente: Eurostat,2012

Si comparamos el crecimiento en el último año, el más pronunciado se ha producido para los países de la Zona Euro, con un 5,41% con respecto al 2,78% del promedio de países de la Unión Europea.

SEPTIEMBRE DE 2013

**Tabla 11. PORCENTAJE DE INDIVIDUOS QUE UTILIZA LA BANCA ELECTRÓNICA EN EUROPA  
(POR PAÍSES), 2007 - 2011**

	2007	2008	2009	2010	2011	Var. 10-11	Var. 07-11
Alemania	35	38	41	43	45	4,65%	28,57%
Austria	30	34	35	38	44	15,79%	46,67%
Bélgica	35	39	46	51	54	5,88%	54,29%
Bulgaria	2	2	2	2	3	50,00%	50,00%
Chipre	12	11	15	17	20	17,65%	66,67%
Croacia	9	13	16	20	N.D.	N.D.	N.D.
Dinamarca	57	61	66	71	75	5,63%	31,58%
Eslovaquia	15	24	26	33	34	3,03%	126,67%
Eslovenia	19	21	24	29	31	6,90%	63,16%
<b>España</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>24</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>3,70%</b>	<b>75,00%</b>
Estonia	53	55	62	65	68	4,62%	28,30%
Finlandia	66	72	72	76	79	3,95%	19,70%
Francia	34	40	43	50	51	2,00%	50,00%
Grecia	4	5	5	6	9	50,00%	125,00%
Holanda	65	69	73	77	79	2,60%	21,54%
Hungría	12	13	16	19	21	10,53%	75,00%
Irlanda	25	28	30	34	33	-2,94%	32,00%
Islandia	72	68	72	77	80	3,90%	11,11%
Italia	12	13	16	18	20	11,11%	66,67%
Letonia	28	39	42	47	53	12,77%	89,29%
Lituania	21	27	32	37	41	10,81%	95,24%
Luxemburgo	46	48	54	56	59	5,36%	28,26%
Malta	22	25	32	38	42	10,53%	90,91%
Noruega	71	75	77	83	85	2,41%	19,72%
Polonia	13	17	21	25	27	8,00%	107,69%
Portugal	12	14	17	19	22	15,79%	83,33%
Reino unido	32	38	45	45	46	2,22%	43,75%
República checa	12	14	18	23	30	30,43%	150,00%
Rumanía	2	2	2	3	4	33,33%	100,00%
Suecia	57	65	71	75	78	4,00%	36,84%
Turquía	4	5	5	6	N.D.	N.D.	N.D.

Fuente: Eurostat,2012

Respecto la tabla anterior, los países cuyos ciudadanos han hecho un mayor uso de la banca electrónica, en 2011, son, por este orden, Noruega (85%), Islandia (80%) y Finlandia y Holanda, ambas con un 79%. Los europeos que menos uso hacen de la banca electrónica son los griegos (9%), rumanos (4%) y búlgaros (3%) en 2011.

En términos de crecimiento del último año, estos tres últimos países los que más han crecido: Grecia y Bulgaria, con un 50,00% más de usuarios, y Rumanía, con un 33,33%. El hecho de partir de valores iniciales tan bajos hace que los crecimientos porcentuales sean espectaculares.

Al otro lado de la tabla, los que menos han crecido en el número de usuarios que utiliza la banca electrónica en el último año son Noruega (2,41%), Reino Unido (2,22%) o Francia (2,00%). Es importante mencionar el caso de Irlanda, en que los clientes de la banca electrónica han disminuido en un 2,49%. Este dato puede estar relacionado con la credibilidad de los irlandeses en su sistema financiero después del rescate de sus entidades por parte de la Unión Europea.

SEPTIEMBRE DE 2013

En cifras acumuladas en los últimos cinco años, cinco son los países que, como mínimo, han más que doblado el uso de la banca electrónica. Así destacamos la República Checa, con un 150,00% entre 2006 y 2011, Eslovaquia (126,67%), Grecia (125,00%), Polonia (107,69%) y Rumanía (100%). Los países que han experimentado un crecimiento acumulado entre 2006 y 2011 de menos del 20% son Noruega (19,72%), Finlandia (19,70%) e Islandia (11,11%) condicionados por el elevado uso de la banca electrónica ya en 2006.

España está en el puesto 21, de los 29 posibles, con sólo un 28% de los usuarios con acceso a Internet que accedieron a la banca electrónica en 2011. En el último año, el aumento fue del 3,70%, y el crecimiento acumulado desde 2006, el 75,00%, situándose en el décimo país europeo con mayor crecimiento acumulado en los últimos cinco años.

Centrándome ahora en nuestro país, y analizando crecimiento de los usuarios por sexos (Tabla 12), se observa que el sexo masculino utiliza más la banca electrónica que el femenino, para todos los años objetos de observación.

**Tabla 12. PORCENTAJE DE INDIVIDUOS QUE UTILIZA LA BANCA ELECTRÓNICA, ESPAÑA, 2009-2011, DISTRIBUCIÓN POR SEXOS**

	2009	2010	2011	Var. 09-10	Var. 10-11
Hombre	43,1	44,4	48,6	3,02%	9,46%
Mujer	35,1	39,1	42	11,40%	7,42%

Fuente: INE (Instituto Nacional de Estadística) (2012)

Sin embargo, en cuanto a crecimiento, no se puede concretar, pues si bien entre 2009 y 2010 el porcentaje de mujeres usuarias de la banca electrónica aumentó en un 11,40% frente al 3,02% de los varones, la tendencia se ha invertido para el período comprendido entre 2010 y 2011, donde el porcentaje de varones que usa la banca por Internet ha aumentado un 9,46% frente al 7,42% de las mujeres.

Lo que sí se puede poner de manifiesto es el aumento y la confianza del usuario español en la banca electrónica.

En cuanto a los tramos de edad (Tabla 13), se observa que los usuarios de edades comprendidas entre los 35 y los 44 años siguen siendo los que más utilizan la banca electrónica, con un 53,6% para el año 2011. Se puede decir que más del 45% de los individuos de edades comprendidas entre los 25 y los 64 años con clientes de la banca electrónica.

SEPTIEMBRE DE 2013

**Tabla 13. PORCENTAJE DE INDIVIDUOS QUE UTILIZA LA BANCA ELECTRÓNICA, ESPAÑA, 2009-2011, DISTRIBUCIÓN POR TRAMOS DE EDAD**

	2009	2010	2011	Var. 09-10	Var. 10-11
De 16 a 24 años	22,6	22,6	24,9	0,00%	10,18%
De 25 a 34 años	45,1	47,0	50,1	4,21%	6,60%
De 35 a 44 años	46,1	50,0	53,6	8,46%	7,20%
De 45 a 54 años	39,7	43,3	46,1	9,07%	6,47%
De 55 a 64 años	39,1	42,5	46,9	8,70%	10,35%
De 65 a 74 años	37,1	32,5	39,3	-12,40%	20,92%

Fuente: INE (Instituto Nacional de Estadística) (2012)

A más distancia le siguen los mayores de 65 años, con 39,3% de usuarios, y por último, los más jóvenes, y quizá por ello menos preocupados por su situación financiera, los menores de 25 años, con tan sólo un 24,9%.

En cuanto a la variación porcentual, el grupo que más ha crecido en este último año, han sido los mayores de 65 años, con un 20,92% (si bien el período anterior, 2009-2010, su uso había descendido entre un 12,40% de los usuarios), seguido por el grupo de edad comprendido entre los 55 y los 64 años, con un aumento porcentual del 10,35% y los más jóvenes, entre 16 y 24 años, con un 10,18%. El resto de grupos de edad presenta un crecimiento porcentual entre 2010 y 2011 de aproximadamente un 7% de promedio.

**TABLA 14. PUESTO QUE OCUPAN LAS PÁGINAS DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS ENTRE LAS 100 PÁGINAS MÁS VISTAS POR LOS USUARIOS DE INTERNET, ESPAÑA, 2007-2011**

	2007	2008	2009	2010	2011
La Caixa	15	18	17	18	20
ING Direct	42	38	33	38	40
BBVA	43	48	43	58	49
Cajamadrid/BANKIA	47	42	47	62	70
Grupo Santander	79	87	92	83	81

Fuente: INE (Instituto Nacional de Estadística) (2012)

Analizando la evolución seguida por cada una de las páginas, se observa que, con excepción de Ingdirect, que ha escalado dos posiciones entre 2007 y 2011, pasando de la posición 42 a la 40, alcanzando su punto máximo en 2009 con el puesto 33 en el ranking, las demás han perdido visibilidad en el período considerado. TOMAS PEREZ, C (2012)

SEPTIEMBRE DE 2013

La Caixa ha pasado del puesto 15 en 2007 al 20 en 2011. BBVA ha pasado del 43 en 2007, a situarse en el puesto 58 en 2010 para remontar en 2011 y terminar en el puesto 49.

CajaMadrid/BANKIA inició en 2007 en el puesto 47, en el que se mantenía en 2009, para empezar a caer en picado hasta la posición 70 en 2011.

Distinta evolución ha seguido el Grupo Santander que si bien estaba en el puesto 79 del ranking en 2007, cayó hasta el puesto 92 en 2009 para remontar hasta el 81 en 2011.

La banca española ha incorporado con gran rapidez las innovaciones tecnológicas que le permiten ampliar su mercado y mejorar su productividad reduciendo los costes laborales y de mantenimiento de extensas redes de sucursales.

Además, las nuevas tecnologías facilitan y simplifican las tareas de capturar, almacenar y procesar información, y modifican la forma de acceso de los clientes a los servicios y productos bancarios, revolucionando la relación entre el banco y el cliente.

Observando la posición que ocupa la web del Banco Santander entre las páginas más vistas hace pensar que todavía le queda mucho por recorrer y que los nuevos competidores que utilizan las nuevas tecnologías ofreciendo más servicios y captando nuevos clientes podría suponer una debilidad para el banco.

No obstante, la misma entidad indica (en su Informe Anual 2012) que desarrolla proyectos que le convierten en el banco líder en su oferta de utilización de nuevas tecnologías: Banca electrónica por Internet, plataforma financiera para transacciones on line (VIAPAGO), donaciones on-line y comercio electrónico seguro (TPV virtuales).

El análisis PEST-EL del Banco Santander y sus productos hipotecarios me ha ayudado a conocer la situación del entorno en el que desarrolla su actividad la entidad, observando determinados factores políticos y legales que el Banco Santander cumple desde el minuto uno y otros como la reforma constitucional, la implementación del Mecanismo Único de Supervisión, la reforma de la Ley Hipotecaria y el proceso de saneamiento y recapitalización del sector bancario español que ayudan al Banco Santander a poder evolucionar en esta dura crisis a la que ha de enfrentarse.

El entorno económico y socio-cultural no resulta muy favorable para Banco Santander ni sus productos hipotecarios, con un aumento del desempleo, una disminución en el gasto de los hogares y una disminución de la inversión empresarial y residencial debe luchar cada día para mantener cuotas de mercado que le permitan no disminuir su facturación. Un aspecto positivo que presenta la entidad, y que ayuda también a que los productos hipotecarios no se vean afectados, es la diversificación geográfica que posee contando con filiales en diferentes países donde la situación, en algunas ocasiones, no es tan grave como la que estamos viviendo en España.

En cuanto a factores tecnológicos, Banco Santander se encuentra a la cola en comparación con otros países y necesita una mayor innovación y focalizar sus esfuerzos en diferenciarse de la competencia en este sector que tantos clientes atrae.

SEPTIEMBRE DE 2013

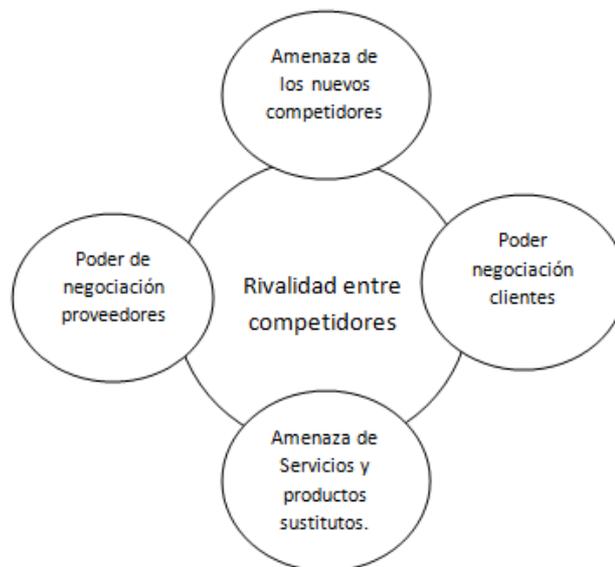
### CINCO FUERZAS DE PORTER:

A continuación, se presenta el modelo de las Cinco Fuerzas de Porter que propone un marco de reflexión estratégica sistemática para determinar la rentabilidad de un sector en específico, normalmente con el fin de evaluar el valor y la proyección futura de empresas o unidades de negocio que operan en dicho sector.

El objetivo de este apartado es aplicar dicho modelo al Banco Santander y a su producto hipotecario.

La situación de la competencia depende de cinco fuerzas competitivas básicas que se muestran en la figura siguiente:

**Figura 7 .CINCO FUERZAS DE PORTER:**



Fuente: Elaboración propia a partir del libro de Michael Porter “ *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors* “

La acción conjunta de estas fuerzas determina la rentabilidad potencial de un sector, en donde el potencial de utilidades se mide en términos del rendimiento a largo plazo del capital invertido. El objetivo de la estrategia competitiva para una unidad de empresa en un sector es encontrar una posición en dicho sector en el cual pueda defenderse mejor la empresa contra estas fuerzas competitivas o pueda inclinarlas a su favor.

SEPTIEMBRE DE 2013

### **1. Rivalidad de los competidores (Alta):**

La rivalidad entre los competidores existentes da origen a manipular su posición, utilizando tácticas como la competencia en precios, batallas publicitarias e introducción de mejoras en los productos. La rivalidad se presenta porque uno o más de los competidores sienten la presión o ven la oportunidad de mejorar su posición.

En el caso del Banco Santander, la rivalidad entre los competidores que ofrecen productos similares en el mercado es alta. Tras buscar todo tipo de información en rankings, artículos, documentos y noticias, aparecen cuatro grandes competidores para Banco Santander, que son los siguientes: CaixaBank, BBVA, Banco Sabadell e ING DIRECT (considerando tanto los competidores directos como indirectos).

Cada uno de los bancos tiene su fortaleza en elementos diferentes. En el caso de CaixaBank, la potencia recae en la variedad de productos que están dispuestos a ofrecer, de la misma forma que Banco Sabadell. Estas dos entidades tienen potencia en la capacidad de variedad de productos y de públicos a los que pueden ofertar.

En el caso de BBVA e ING DIRECT, la expansión geográfica es un punto fuerte, al igual que los productos, aunque destaca más la expansión en países clave como los que se sitúan en América Latina o países europeos. Realmente mantienen la fuerza en la expansión, diferenciando que ING DIRECT es joven, pero con una persistencia en el mercado bastante extraordinaria con el poco tiempo de vida que ha desarrollado, y gracias a la actividad publicitaria de los últimos años. Es uno de los bancos más solventes y en los que pueden confiar mejor los clientes, al igual que BBVA gracias a una gran tradición de valores y gran inversión en el futuro, y también de manera internacional.

Por lo tanto, la principal competencia sería BBVA, por la gran trayectoria y situación nacional e internacional de la entidad, junto con los productos que ofrece. La segunda competencia sería Banco Sabadell (CaixaBank, a un nivel muy semejante) y, finalmente ING DIRECT, que no es una competencia directa sino más bien indirecta, pero que amenaza fuertemente alguno de los valores como la persistencia y la sobriedad de los años a Santander, ya que esta joven entidad bancaria ha conseguido llegar a lo más alto del *Top of Mind* de los clientes sin resguardarse en un paraguas de años de experiencia, sino en aquello que la hace perfecta para sus clientes. BBVA (2013)

A continuación, analizare para cada uno de los competidores mencionados, sus estrategias seguidas dentro del mercado hipotecario.

En el caso de Caixabank ,a cierre de 2012, presentaba en su segmento de clientes empresa (excluido el sector promotor) una cartera de créditos que alcanzaba cerca de 62.000 millones de euros, lo que representa un 27,7% del total de la cartera de créditos de CaixaBank. A este respecto, la entidad se ha marcado como reto, tal y como recoge el plan estratégico 2011-2014, incrementar el peso de los negocios empresa hasta alcanzar un 31% de la cartera de crédito.

SEPTIEMBRE DE 2013

Banco Sabadell, como se puede observar en la Figura 8 ha aumentado considerablemente la captación de clientes desde el ejercicio 2009 ocupando una mayor cantidad el segmento de los clientes particulares. No obstante, en cuanto a incremento de captación anualizado destaca el segmento empresas con un 44%.

**FIGURA 8. CAPTACIÓN DE CLIENTES:**

	2009	2010	2011	2012	Incremento de captación anualizado
Particulares	128.567	200.507	286.560	338.830	+38%
Empresas	24.567	39.611	55.536	72.981	+44%
Total	153.134	240.118	342.096	411.811	+39%

**8.000 nuevos clientes por semana durante el 2012**

Número total de clientes	
Banco Sabadell stand alone	Banco Sabadell con Banco CAM
Dic. 12	Dic. 12
2.998.219	5.502.584

Fuente: BANCO SABADELL (2013): "Resultados Anuales 2012.Presentación a los medios de comunicación"

La entidad consolida su liderazgo en la financiación empresarial mediante líneas ICO, con una cuota del 31,07%. El margen bruto es un 60,7% superior al obtenido tras el segundo trimestre de 2012 y el margen antes de dotaciones crece un 90,4%, en términos interanuales. La inversión crediticia bruta de clientes presenta un saldo de 121.605,0 millones de euros. Los préstamos con garantía hipotecaria, que suponen aproximadamente el 50% del total, crecen un 5,1% interanualmente.

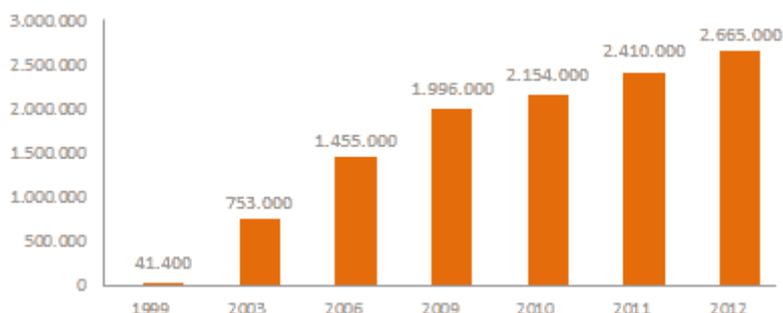
Uno de los aspectos a tener en cuenta en Banco Sabadell es que actualmente se mantiene firme en su decisión de no eliminar las cláusulas suelo de las hipotecas de algunos de sus clientes, ya que defiende que son transparentes y, por lo tanto, totalmente lícitas. No obstante, esto podría provocar descontento en sus clientes y sobre todo llegar a perderlos, ya que, se les imponen unas condiciones que otras entidades no las consideran en sus productos hipotecarios.

En BBVA, el proceso de desapalancamiento que se viene viviendo en España, y que ha sido más acusado en la parte final del ejercicio, se ha compensado, en parte, con la incorporación de los saldos de Unnim, a finales de julio de 2012, y con la formalización del llamado fondo de financiación de pago a proveedores. Con todo, el crédito bruto a la clientela del área baja un 1,5% en los últimos doce meses.

SEPTIEMBRE DE 2013

Para ING DIRECT, durante 2012, el incremento en número de clientes ha ascendido a más de 255.000, un fenómeno inaudito en la historia de la banca de nuestro país que posiciona a ING DIRECT como líder de la banca online en España con más de 2,6 millones de clientes. 873.000 de ellos además ha elegido a la entidad como su banco principal a través de la Cuenta NÓMINA, cuyo crecimiento en el último año ha sido de un 23,7%. (Grafico 4)

**Grafico 4: CRECIMIENTO NUMERO CLIENTES PARA ING:**



Fuente: Memoria Anual 2012.ING DIRECT

Como estrategia en créditos a la clientela, ING DIRECT ha lanzado el préstamo Naranja, un crédito personal con el que amplía su oferta de servicios de financiación para sus clientes a un interés "competitivo", sin comisiones y fácil de solicitar.

El banco aplicará un interés anual del 8,95% a los clientes que ya dispongan de una cuenta (nómina o una cuenta sin nómina) en ING Direct, y algo más alto, del 9,95% al resto de los clientes, "independientemente del tiempo de amortización o del capital solicitado", que no puede exceder de 40.000 euros.

Este producto no tiene comisiones de ningún tipo, ni por estudio, ni por apertura, ni por amortizaciones parciales, ni en el caso de cancelación anticipada. La ausencia de comisiones puede llegar a suponer un ahorro medio de 163 euros por este concepto sólo en la apertura de un préstamo.

Además, el cliente decide cuánto quiere pagar cada mes y no necesita firma ante notario.

La solicitud del préstamo Naranja puede realizarse por internet, por teléfono o acudiendo a cualquiera de las 28 oficinas de ING Direct.

SEPTIEMBRE DE 2013

Esta iniciativa supone una diferenciación importante con respecto al resto de bancos, ya que, incorpora la solicitud del préstamo a través de internet. Además, el cliente decide qué cantidad deberá pagar al mes, algo impensable en el resto de las entidades financieras, incluido el Banco Santander, que establecen sus propias condiciones en el producto hipotecario y, en muchas ocasiones, son poco negociables. LAINFORMACION.COM (2012)

Tras acudir a diferentes fuentes de información e investigar sobre si alguno de los bancos competidores de Banco Santander (que menciono y analizo anteriormente) dispone también de hipotecas "online" ,he podido comprobar que BBVA (considerado como principal competidor de la entidad) también se une a esta iniciativa y dispone de productos hipotecarios contratados a través de internet.

Algunos bancos y cajas de ahorro como Bankinter también se han sumado a esta estrategia y comercializan hipotecas "online".

Estos préstamos "online" se caracterizan por el hecho de que tienen una vida media de entre 30 y 40 años, y por su importe mínimo, que está en torno a los 30.000 euros. Generalmente están referenciados al Euribor, aunque con porcentajes más ventajosos que en las hipotecas tradicionales, entre el 0,19% y 0,70%. Además, por norma general, suelen financiar hasta el 80% del valor real de la vivienda. Algunas hipotecas ofrecen incluso la posibilidad de aplazar el pago hasta en tres cuotas anuales, y otras proporcionan durante los primeros años de vida del préstamo (en torno a tres o cinco años) un interés fijo para posteriormente reconducirlo a uno variable. Pero también tienen su cara oscura, ya que gran parte de estos productos están limitados a nuevos clientes. Algunos bancos, además, exigen a sus suscriptores que domicilien la nómina, varios recibos, e incluso la contratación de ciertos seguros comercializados por la entidad en cuestión.

Si se decide optar por esta vía de financiación hipotecaria, la forma de contratar este tipo de producto desde el ordenador no varía en exceso con respecto a la tramitación a través de una sucursal bancaria, aunque hay algunas diferencias:

En primer lugar, los demandantes anotarán en el formulario de solicitud de la entidad sus datos personales y los de la vivienda que van a hipotecar, la cuantía y el plazo del préstamo que soliciten, así como los datos de sus ingresos y patrimonio.

Una vez realizado este paso, el sistema informático analizará si cumplen o no los requisitos y en un plazo no superior a los siete días recibirán la respuesta mediante un mensaje de correo electrónico emitido por la entidad financiera, o bien ésta mandará a un comercial para formalizar el contrato.

Si todo se desarrolla correctamente, pedirán una provisión de fondos para hacer frente a la tasación del inmueble y los gastos que origine, para posteriormente enviar al solicitante la oferta vinculante y la obligación de apertura de cuenta.

La firma de la escritura de la hipoteca es el paso final, que debe hacerse físicamente, a través del notario.

SEPTIEMBRE DE 2013

Veamos, a continuación, qué características poseen los productos hipotecarios que comercializan algunas de las entidades financieras mencionadas anteriormente:

-**Bankinter** ofrece la hipoteca "**Sin**", cuyo tipo de interés es del 6,15% durante el primer año, y en los siguientes el equivalente al Euribor +0,70%, con una TAE del 6,16%. Además, se puede aplazar el pago de hasta tres cuotas al año, a partir del cuarto ejercicio y alargar la vida de la hipoteca a partir del tercer año. Durante su tramitación el titular tendrá información completa a través de un tutor que supervisará todo el proceso hipotecario y de forma gratuita, así como la emisión de SMS informativos en el teléfono móvil del suscriptor en cada fase del trámite hipotecario. El inconveniente es que sólo pueden suscribirla los nuevos clientes, que no tendrán que pagar ningún tipo de comisión y compensaciones por desistimiento.

-**Uno-e**, la filial de Internet del BBVA, ofrece a sus clientes la posibilidad de suscribir la "Hipoteca Euribor +0,19%", destinada a la adquisición de la vivienda habitual y segunda vivienda, para una financiación de hasta el 80% del valor de la misma y con una TAE del 5,80%. El importe mínimo que se puede solicitar es de 30.000 euros con un plazo máximo de amortización que alcanza los 35 años. Está exenta de comisiones de apertura, cancelación parcial y cancelación total. Entre los requisitos que pide la entidad para solicitar este producto se encuentran el ser persona física, mayor de edad y residente en España y que la pida un máximo de dos titulares, además de tener domiciliada la nómina en la entidad emisora del crédito.

-**ING Direct** ha confeccionado la "**Hipoteca Naranja**" que aplica un tipo de interés equivalente al Euribor +0,55% (5,69% TAE). Con ella el suscriptor tampoco tiene que hacer ningún desembolso en concepto de comisiones, ni en compensaciones (antiguas comisiones de cancelación). Tan sólo se aplicará una comisión por cancelación del 0,75% sobre el capital pendiente. Durante los primeros tres años el cliente abona un tipo de interés fijo para posteriormente volver automáticamente al tipo de interés variable de esta hipoteca. MAROTO, R (2012)

Como conclusión, puedo decir que BBVA e ING DIRECT son firmes competidores que disponen de ventajas competitivas sólidas y sobre las que Banco Santander deberá plantear un Plan de Acción para luchar contra ellas y no dejar que le ganen en cuota de mercado, ya que, el mercado "online" apuesta con fuerza y no debe quedarse atrás. En este aspecto, Banco Santander puede ver una oportunidad, ya que, todavía no se encuentra lo suficientemente explotado y, por otro lado, debe considerar el competir con otras entidades que si lo comercializan.

En cuanto a Banco Sabadell a pesar de disfrutar de liderazgo en la financiación empresarial mediante líneas ICO, no está muy por la labor de ceder ante los clientes y eliminar las cláusulas suelo incluida en sus productos hipotecarios. No considero que sea un competido fuerte para Banco Santander debido a que la entidad dispone de hipotecas con características más favorables y que pueden atraer clientes en mayor medida que Banco Sabadell.

Por último, CaixaBank no considero que sean tampoco competidores fuertes y sólidos para Banco Santander (en productos hipotecarios), ya que, no presentan características diferenciadas o cambios en condiciones con las que la entidad no pueda competir.

SEPTIEMBRE DE 2013

## **2. Amenaza de nuevos competidores (Alta)**

El mercado o el segmento puede ser atractivo dependiendo de si las barreras de entrada son fáciles o no de franquear por nuevos participantes que puedan llegar con nuevos recursos y capacidades para apoderarse de una porción del mercado.

Debido a la importancia clave que el sector bancario tiene en las economías desarrolladas tradicionalmente ha estado controlado por fuertes regulaciones. Ésta era la principal causa de que empresas de otros sectores no compitieran con los bancos.

La relajación de estas normas provocó que poco a poco empresas cuya actividad principal no tenía ninguna relación con el sector bancario empezaran a ofrecer productos y servicios de claro contenido financiero. La mayoría de estos primeros competidores eran fabricantes de automóviles, aseguradoras y detallistas. Su oferta era, y continúa siendo en la mayoría de los casos, muy especializada: los fabricantes de automóviles ofrecen préstamos a sus competidores; las aseguradoras depósitos y otros productos de inversión; y los detallistas, tarjetas de crédito con las que los consumidores pueden aplazar el pago de sus compras. Normalmente su servicio financiero se vincula a su producto original.

Esta competencia por parte de entidades no bancarias existe desde hace años pero la importancia de este fenómeno ha aumentado cuando estas empresas ya no se limitan a ofrecer productos financieros vinculados a su actividad principal sino que lanzan verdaderos bancos a través de sus redes comerciales y sobre todo Internet o el teléfono. Es en este sentido, cuando los bancos han dejado de despreciar la amenaza competitiva que suponen estos nuevos competidores. Se trata de empresas, nuevos competidores no bancarios (su actividad principal no es la financiera), que aprovechando la desregularización de este mercado y las oportunidades que le brindan las nuevas tecnologías, han decidido aventurarse en un sector desconocido por ellas pero en el que ven grandes oportunidades.

Las instituciones financieras europeas se muestran preocupadas por la entrada en juego de nuevos participantes y por lo impredecible de su comportamiento. Temen que les arrebaten importantes cuotas de mercado en tarjetas de crédito, préstamos al consumo, pensiones y seguros que no sean de vida y de ahorro. Y es precisamente en estos productos donde la nueva competencia ha conseguido hacerse hueco, además de en los depósitos. El mercado hipotecario no parece tan vulnerable, aunque algunas de estas nuevas entidades ya ofrecen este producto.

Lo que sí está claro es que este fenómeno ha provocado un cambio en las reglas del juego del sector bancario. Estas nuevas marcas aprovechan las nuevas tecnologías de manera que con estructuras de costes mucho menores consiguen alcanzar grandes segmentos del mercado. Con puntos de vista diferentes ofrecen nuevas ideas en sus productos, en su marketing, en los canales de distribución y sobre todo en los precios. Los nuevos competidores han intentado hacerse un hueco ofreciendo sus productos en condiciones mucho más ventajosas para los clientes.

SEPTIEMBRE DE 2013

Todo esto ha provocado un aumento de la competencia. Aunque los clientes prefieren trabajar con las entidades tradicionales, y de hecho no las abandonan del todo, han utilizado la existencia de los nuevos competidores para exigir servicios de mayor calidad y mejores precios.

Finalmente, una de las mayores amenazas para los bancos es que los clientes se conviertan en competidores. Este fenómeno se produce cada vez más en la banca mayorista. Empresas multinacionales se han convertido en bancos porque su departamento financiero maneja grandes activos de manera profesional, de manera que trata a los bancos sólo como socios. Un ejemplo extremo es el de General Electric cuya filial GE Capital actúa como una empresa independiente en el mercado y posee numerosas líneas de negocio que van desde tarjetas de crédito a operaciones de leasing para equipos industriales.

Cabe añadir que la bajada de la rentabilidad de los depósitos de la banca ha hecho que las aseguradoras se conviertan en principales competidores de los bancos.

Hasta un año, el Banco de España solo permite que se remuneren los depósitos al 1,75% TAE, cuando no hace mucho hablábamos del 4%. Ya hay en el mercado compañías de seguros que comercializan seguros de vida a un año en los cuales el ahorrador deposita su dinero inicialmente y que pasado este tiempo recibirá junto a un cupón de rentabilidad o intereses que es del 4%. La diferencia que existe con los depósitos tradicionales de los bancos es que el seguro de vida lleva una pequeña póliza de seguros que es la que entrará a funcionar en caso de que el titular fallezca durante ese año y que en los bancos tradicionales no hay.

Por último, indicar la amenaza de un nuevo competidor para la banca que surgió en EEUU primero y posteriormente en diferentes países de Europa, Asia y América Latina, la llamada banca ética, social, sostenible o alternativa según las diferentes denominaciones. Se trata de iniciativas que pretenden ofrecer una alternativa a la banca tradicional desde el punto de vista ético, social y medioambiental.

La actividad financiera de la banca ética está orientada por algunos principios que pueden parecer elementales, pero que en este tiempo se convierten en contraculturales: promover una economía al servicio de las necesidades de las personas; impulsar la cohesión social, la solidaridad y el desarrollo sostenible; rechazar las ganancias financieras sin conexión con la economía real; apoyar las iniciativas innovadoras que mejoren la situación social y medioambiental.

En la práctica, estos principios se aplican en algunas medidas muy concretas tanto de carácter negativo (rechazo de la financiación o inversión de proyectos que tengan un impacto negativo en el medio ambiente o en el cumplimiento de los derechos humanos) como, especialmente, positivo: apoyar iniciativas creadoras de empleo digno, proyectos medioambientalmente sostenibles, iniciativas que promueven la inclusión laboral de personas en algún tipo de riesgo social... Pero que nadie se equivoque: no son ONG, son bancos que ofrecen productos financieros convencionales (libretas de ahorro, cuentas corrientes, prestamos para necesidades de tesorería, créditos...), pero orientados hacia estas finalidades.

SEPTIEMBRE DE 2013

Impulsar la banca ética es una de las más interesantes y con mayor proyección futura. Probablemente estas iniciativas no logren el volumen necesario para constituir una amenaza real para el sistema financiero tradicional, pero tienen dos grandes virtudes: ofrecen una propuesta real para aquellas personas e instituciones que quieren hacer un uso ético, sostenible y social de sus ahorros y se convierten en un símbolo capaz de iluminar la realidad y generar cambios en el entorno mucho mayores que ellos mismos. Solo por ello, hoy resultan imprescindibles. DEL CAMPO VILLARES ,JL (2013)

### **3. Presión de productos sustitutivos (Alta)**

La posible entrada de productos o servicios sustitutivos limitan las posibilidades de un sector, ya que establecen un tope a los precios de venta que el propio sector puede fijar. A no ser que se mejore la calidad del producto o haya alguna diferenciación, el sector verá enormemente reducidos sus beneficios y, posiblemente, su crecimiento estará restringido.

Como se indica en el punto anterior, la banca española ha tenido que enfrentar competencia no sólo interbancaria sino de otras instituciones financieras y no financieras que ofrecen productos sustitutos a mejores precios; es decir, los bancos han sido "impugnados" por otras entidades en este mercado relevante.

A continuación, citaré los principales productos sustitutivos que considero suponen una mayor amenaza para el sector bancario:

En primer lugar, como producto sustitutivo, se encuentran los préstamos que ofrecen los fabricantes de vehículos.

Estos préstamos ofrecen fórmulas de financiación denominadas "Multi Opción", de tal manera que, se da una cantidad de dinero de "entrada", a la hora de comprar el coche y se van pagando unas cantidades al mes, durante un plazo determinado. Al cabo de varios años (que se hayan pactado previamente), queda pendiente lo que se denomina "valor mínimo garantizado", de tal manera que el cliente puede decidir entre: ANÓNIMO (2013)

- Devolver el coche, sin necesidad de pagar el "valor mínimo garantizado".
- Pagar dicho valor mínimo, y el coche es de su propiedad.
- Volver a financiar de nuevo el valor mínimo.

Según los datos que maneja la patronal de los fabricantes de coches (Anfac), las financieras de las marcas sufragaban en 2007 el 30% de las operaciones. Cinco años de crisis después, ya soportan ellas mismas el 61% de las transacciones ante la deserción de la banca. Un cambio sustancial en una industria en la que entre el 80% y el 85% de las ventas se realizan a plazos.

El paso adelante dado por los propios fabricantes para financiar sus ventas ha resultado clave en el desarrollo del Plan PIVE, programa lanzado por el Gobierno a finales de septiembre de 2012 para reactivar las maltrechas ventas del sector y que contemplaba una ayuda de mil euros del Ejecutivo y otros mil por las marcas para la adquisición de automóviles eficientes. La principal desventaja para las entidades financieras es que están perdiendo cuota de mercado en ese segmento y se prevé que este producto siga al auge. TOLEDO,D (2013)

SEPTIEMBRE DE 2013

Las tarjetas de crédito con las que los consumidores pueden aplazar el pago de sus compras en determinados establecimientos también supone una amenaza para las entidades de crédito.

Estas tarjetas tienen como ventaja, sobre el uso de las tarjetas de crédito bancarias, el hecho de que las tiendas puedan absorber el coste del financiamiento, sacrificando parte de sus márgenes de utilidad en busca del volumen de ventas.

Si comparamos este producto con el ofrecido por las entidades financieras cuyos costes de mantenimiento en muchas ocasiones son muy excesivos puede suponer una desventaja para el sector bancario. No obstante, cabe destacar que estas tarjetas limitan al cliente en la compra de únicamente de productos de la propia marca que financia las compras, no siendo de la misma forma en el caso de un banco, ya que, este te ofrece la posibilidad de financiarte las compras realizadas en cualquier establecimiento y siendo cualquier producto.

Por último, los créditos de los proveedores, es decir, empresas grandes y exportadoras que, al tener acceso a fuentes de recursos externos, han logrado obtener condiciones de financiamiento más favorables que las alcanzadas por las empresas pequeñas, viéndose obligadas estas últimas a sobrevivir con recursos propios y con créditos de proveedores.

Como ventajas principales puedo indicar que:

- Es uno de los financiamientos más económicos.
- Es un financiamiento directo al capital de trabajo de la empresa.
- La única condición para obtenerlo es comprar el producto o servicio ha determinado proveedor.

Sin embargo también tiene algunas desventajas:

- El proveedor puede inflar los precios del producto para recuperar el costo del crédito.
- La empresa debe comprar exclusivamente a ese proveedor.
- Se limita el destino del financiamiento.

El Banco Santander, como el resto de las entidades financieras, se ve afectado por estos productos que “les roban” cuota de mercado llegando a ser incluso sus propios clientes (como es el caso del último producto mencionado). La mejora de las condiciones de los productos, estrategias comerciales o diferenciación son los instrumentos más utilizados para combatir esta amenaza.

#### **4. Poder de negociación de los clientes (Media)**

La relación que mantienen los bancos con sus clientes es asimétrica, es decir que los usuarios tienen que acatar las reglas y condiciones que imponen los bancos.

Cuando una persona acude a una entidad a recibir un servicio financiero no está en condiciones de negociar con la entidad financiera las condiciones de ese acceso al servicio, por eso entiendo que la entidad está en una mejor posición que el consumidor financiero. Hay una asimetría entre ambos.

SEPTIEMBRE DE 2013

No obstante, la supresión de las comisiones de cuentas y tarjetas, y la reducción de las cuotas de la hipoteca son las acciones que permiten un mayor margen de negociación.

En cuanto a comisiones, lo cierto es que cuanto más dinero se aporta a un banco, más posibilidades hay de que éste haga ofertas más amplias, y a mejor precio. Pero, aunque no se tenga depositada una gran suma, hay varias estrategias para conseguir alguna rebaja en ciertos productos, ya que, las comisiones no se imponen de forma arbitraria por parte del banco, pero el director de una sucursal puede reducir algunas (como las que se pagan a través de las cuentas corrientes por tener tarjetas de débito o crédito, o con cargo al abono periódico de la hipoteca).

La hipoteca es el producto "estrella" para negociar con el banco. Antes de firmarla hay que tener en cuenta que al contratar un seguro de vida, o una tarjeta de crédito, se puede conseguir una rebaja de los intereses que cobre la entidad.

También hay que tener en cuenta qué porcentaje se pide de hipoteca, si se trata del 100% de la tasación del inmueble, o si el del 80% (los bancos ofrecen mejores condiciones). Si se solicita tan solo un poco más del 80% hay que intentar igualar las condiciones a las de quienes piden ese porcentaje.

La comisión por apertura es la más cara en una hipoteca. Puede suponer el 1% del préstamo total, una cantidad muy alta, y uno de los frentes en los que interesa negociar.

Cuando se pagan con regularidad las cuotas mensuales y se conocen ofertas de otras entidades con unos tipos de interés más bajos, o si el banco en que se contrató la hipoteca ofrece intereses mejores a clientes en determinadas condiciones, se debe replantear una renegociación con el banco. MORENO,M (2011)

En cuanto a Banca Privada, las entidades financieras mantienen una actitud más favorable ante los clientes. A continuación, indico la situación actual en la que se encuentra la banca privada, así como también las facilidades de negociación por parte de los clientes.

La mayoría de las entidades españolas no ha tardado en rebajar la rentabilidad ofrecida por sus depósitos, y cumplir así con las órdenes del Banco de España. El organismo pretende que los bancos no paguen más del 1,75% para los depósitos hasta un año de plazo; el 2,25% hasta los 24 meses y el 2,75% para periodos más largos. Los límites, además, se extenderán también a los bonos y los pagarés emitidos por entidades financieras y comercializados en las oficinas.

Casi todos los bancos han ajustado ya sus ofertas a las nuevas directrices, conscientes de la penalización con la que amenaza el regulador (más exigencias de capital para los incumplidores).

Actualmente, quedan prácticamente sólo dos entidades que mantienen ofertas por encima de los límites: Banco Espirito Santo que paga un 4,6% TAE (Tasa Anual Equivalente) y Banco Finantia Sofinloc que ofrece el 4,5%. En ambos casos, los depósitos están dirigidos a clientes con un perfil medio alto, ya que la inversión mínima es de 50.000 euros.

SEPTIEMBRE DE 2013

También hay algunas ofertas puntuales en banca privada, como la que está realizando Banco Madrid, que paga el 5% TAE por un depósito a cinco meses, aunque sólo pueden acceder clientes que también inviertan en un fondo de la entidad. El resto de la banca ya se ha adecuado a la medida impuesta por Banco de España, o está a punto de hacerlo.

Aun así, cabe recordar que hasta la fecha sólo se han trasladado directrices a los bancos de forma oral, dejando un resquicio para que puedan seguir cuidando de sus clientes especiales. Las entidades podrán remunerar por encima de los límites hasta el 15% de los depósitos captados cada mes sin incurrir en ninguna penalización. Y, según explican fuentes del sector, piensan utilizar este margen de maniobra para retener a los buenos clientes.

Entre ellos, en primer lugar, están los institucionales. Está claro que, al mover grandes cifras de dinero, estos clientes tienen un mayor poder de negociación con las entidades. Es el caso de los fondos que inviertan en depósitos, por ejemplo.

El cliente que le interesa al banco es el que tiene elevadas cantidades de dinero para mover. Por eso, los expertos están recomendando a los clientes que tienen los recursos repartidos en varias entidades concentrarlos en una para aumentar su poder negociador.

También tener varios productos contratados con la misma entidad hace que un cliente sea considerado más rentable por el banco, aunque hay que vigilar que los costes relacionados con estos productos no afecten a la rentabilidad que se consiga negociar en el depósito. EXPANSION.COM (2013)

La negociación de los clientes dependerá, por tanto, del producto que se quiera negociar. Si el producto a negociar se caracteriza por dar una rentabilidad determinada, en este caso, si se tienen más productos contratados en la entidad o un nivel adquisitivo alto será más fácil la negociación. Por el contrario si, en el caso del producto hipotecario, existe irregularidad en las cuotas y el poder adquisitivo es bajo el cliente encontrará dificultades a la hora de la negociación.

##### **5. Poder de negociación de los proveedores (Baja)**

Los proveedores pueden tener un poder de negociación efectivo sobre los miembros de un sector mediante un aumento de los precios o mediante una reducción de la calidad de los bienes y servicios ofrecidos. Por ejemplo, el poder de negociación de los proveedores puede reducir la rentabilidad de un sector que sea incapaz de repercutir los aumentos de coste en sus propios precios.

En el caso del Banco Santander, no he podido encontrar información sobre sus proveedores ni sobre su poder de negociación para poder obtener conclusiones. No obstante, si he podido analizar cómo es la relación que mantiene con sus proveedores, qué plataforma es la que se dedica a gestionar dichas relaciones y cual es su política de compras y los principios que la regulan.

SEPTIEMBRE DE 2013

En el caso del Banco Santander la relación que mantiene con sus proveedores está basada en la ética, la transparencia y el respeto mutuo, con foco en la optimización económica y asegurando la calidad de los servicios. En los principales países en los que opera el Banco, la mayor parte de los contratos incluyen una declaración por la que el proveedor se compromete a respetar y cumplir los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas al que el Grupo está adherido, relativos a los derechos humanos, las normas laborales, la protección al medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

La entidad financiera mantiene relaciones comerciales con una base de más de 3.000 proveedores homologados, cada uno de los cuales pueden llegar a facturar una cantidad anual superior a 50.000 euros con el Banco. De estos proveedores, el 94% aproximadamente son proveedores locales, es decir, empresas que operan en el mismo ámbito geográfico en el que se realiza la compra y la facturación.

*Aquanima* es la central de compras del Grupo Santander que tiene como misión gestionar las relaciones con los proveedores del Grupo, tratando, al mismo tiempo, de incorporar todas las sociedades a su perímetro de negociación y a los procesos de homologación establecidos.

A lo largo de 2011, *Aquanima* implantó el modelo de gestión integral de proveedores en “Santander Consumer Bank” y “Geoban” y se trabajó en la modificación de la plataforma Ariba para permitir la segmentación de proveedores de acuerdo a las necesidades del Grupo.

Como parte del trabajo de revisión de los aspectos de sostenibilidad en el Grupo, también en 2011, por primera vez, se extendió la verificación de la Memoria de sostenibilidad a la cadena de suministro. En este sentido, Santander puso en marcha un proceso de verificación del cumplimiento de los principios del Pacto Mundial en una selección de sus principales proveedores. Este proceso ha sido llevado a cabo por Deloitte en coordinación con *Aquanima*, Negociaciones Globales y el área de sostenibilidad. Con esta iniciativa, Banco Santander da un paso más en la gestión sostenible de su cadena de valor.

La política de compras del Grupo Santander tiene como principal objetivo la optimización de la relación entre coste, calidad y prestaciones de los bienes o servicios requeridos para su actividad. Para la consecución de estos fines, Grupo Santander ha desarrollado un Modelo Global de Compras que incorpora los principios básicos en los que se fundamenta la función de compras.

Estos principios son los siguientes:

*Lealtad:* En todas sus actuaciones deben prevalecer los intereses del Grupo Santander frente a los ajenos y frente a cualquier interés particular.

*Honestidad:* Todos los profesionales vinculados a la función de Compras deben actuar con honestidad y ética profesional. La consecución de la eficiencia sólo debe basarse en la calidad de nuestros sistemas y procesos y en la calificación profesional de las personas que los realizan.

SEPTIEMBRE DE 2013

En ningún caso se ofrecerán, solicitarán o aceptarán comisiones o cualquier otra forma de remuneración de empresas que participen directa o indirectamente en cualquier proceso de compra.

Asimismo, nunca se deberán interponer influencias indebidas, relaciones familiares o afectivas u ofrecer comisiones para obtener un mejor precio o cualquier otra forma de compensación por el producto o servicio oferente, aun cuando ello sea en beneficio del Grupo Santander.

*Objetividad en las decisiones:* La selección de proveedores y todo el proceso de concurso, contratación y adjudicación deben basarse estrictamente en criterios objetivos, garantizando la máxima profesionalidad, independencia e imparcialidad de criterio.

*Transparencia e Igualdad de Oportunidades:* Se utilizarán y difundirán todos los mecanismos que favorezcan la transparencia en la gestión de las compras y la igualdad de oportunidades para todos los proveedores, tanto en la negociación como en la adjudicación de las compras.

La información que se facilite en cada punto del proceso debe ponerse a disposición de todos los intervinientes en la misma fecha, forma y condiciones, evitando que cualquier negligencia en este sentido pueda poner en ventaja a unos proveedores con respecto a otros. Este aspecto se cuidará con mayor escurpulosidad cuando exista participación accionarial u otra forma de interés económico por parte de un empleado, antiguo empleado o, incluso, del propio Grupo, en la administración o propiedad de alguna de las empresas participantes. BANCO SANTANDER (2005)

En definitiva, el poder de negociación de los proveedores, en el caso de Banco Santander, se ve muy reducido y prácticamente inexistente debido al control y seguimiento que se realiza de ellos para así evitar conductas inadecuadas y perjudiciales para la entidad.

### 3.6 ANALISIS DAFO Y CONCLUSIONES.

Una vez concluida la labor de investigación sobre el Banco Santander y los productos hipotecarios, continuaré con la extracción y síntesis de información relevante, con el objetivo (en el capítulo siguiente) de poder tomar, a partir de ésta, decisiones correctas al trazar el camino a seguir por la empresa en el futuro.

En este caso utilizaremos la matriz DAFO, la cual nos permitirá realizar un análisis exhaustivo pero sencillo, de la situación actual del entorno interno y externo de la entidad financiera. Así pues, este modelo nos posibilita hacer un diagnóstico de los elementos internos (fortalezas y debilidades) los cuales la organización puede controlar, y de los externos a la organización (amenazas y oportunidades), los cuales no controlan ni puede modificar pero si puede aprovecharlos o manejarlos en su beneficio.

Estos factores favorables y desfavorables para la organización los he extraído y sintetizado a partir del análisis realizado en los apartados anteriores.

El análisis DAFO se materializa en la Tabla 15 donde la información se muestra de manera más simple, concisa y concreta posible. No obstante, para no dejar de explicar ninguno de los

SEPTIEMBRE DE 2013

conceptos incluidos en la misma, explicaré cada uno de los cuatro factores que componen dicho análisis del Banco Santander, empezando por los internos para concluir con los elementos externos a la entidad.

Del análisis interno previo se destacan las siguientes:

**-Debilidades:**

*Poca actuación de forma online:*

El banco de Santander carece de actuación online, a pesar de tener banca online. El número de operaciones que se pueden hacer a través de su página web es bajo en comparación con bancos más jóvenes que sí han decidido enfocar el negocio de la banca hacia este canal.

*Infidelidad del cliente por mejores condiciones:*

Infidelidad de los clientes por otros bancos que les ofrecen unas mejores condiciones, como ahora unos precios más bajos, más servicios adicionales o unos beneficios más elevados por poseer su dinero en sus cajas.

*Crecimiento de ingresos "muy intensivo en crédito":*

El crecimiento de ingresos del banco ha sido "muy intensivo en crédito". Por lo que ahora el grupo debe diversificar más su crecimiento basado en recursos, servicios al cliente, comisiones y crédito. La cartera del Grupo Santander se concentra en financiación de primera vivienda, con una fuerte concentración en los tramos más bajos de *Loan To Value*.

**-Fortalezas:**

*La fortaleza de balance y liquidez:*

El test de estrés, realizado en el tercer trimestre de 2012, sitúa a Banco Santander como la entidad más sólida de España, con un superávit de capital de 25.297 millones de euros en el escenario económico más adverso, muy por encima del resto de entidades españolas.

Como gestiones realizadas a lo largo del año para el fortalecimiento de balance y liquidez en España se debe destacar la constitución de provisiones y reservas por un total de 18.800 millones de euros, mejorando la cobertura de la morosidad en once puntos, hasta el 73%; la dotación de 6.140 millones de provisiones para cubrir la exposición a los activos inmobiliarios problemáticos, importe que permite superar lo requerido por los dos Reales Decretos-ley del Gobierno español en esta materia; la reducción de la exposición al sector inmobiliario en España, neta de provisiones, en 12.400 millones de euros, pasando de 24.900 millones a 12.500 millones de euros; y un ratio de créditos sobre depósitos del 96%, tras el éxito en la captación de depósitos de clientes.

SEPTIEMBRE DE 2013

*La diversificación y la estructura de filiales:*

Banco Santander tiene una posición estratégica única gracias a la diversificación geográfica que se ha realizado manteniendo un modelo de banca comercial con masa crítica en sus 10 principales mercados.

Como consecuencia de esta diversificación, en 2012 el beneficio ordinario del Grupo se distribuyó de forma equilibrada entre los mercados maduros (45%) y los mercados en crecimiento (55%).

La estructura internacional de Banco Santander se basa en un modelo de filiales autónomas en capital y liquidez, algunas de ellas cotizadas. La entidad se ha fijado el objetivo de que sus principales filiales coticen en sus mercados.

*El modelo de banca comercial:*

El 88% de los ingresos provienen de la banca comercial, lo que da una gran recurrencia a los resultados. Para ello, existen 14.400 oficinas que forman la mayor red de sucursales de la banca internacional, en las que se atiende a los más de 100 millones de clientes, particulares, pymes y empresas.

*Dinamismo:*

Es uno de los valores más importantes, contagiado de la iniciativa y agilidad por descubrir y explorar nuevas oportunidades de negocio ante sus competidores, a la vez que se ven flexibles para adaptarse a todo aquello que pide el mercado.

*La marca Santander:*

“Santander” es una marca única reconocida por todo el mundo como la cuarta más valiosa entre las financieras, según “Brand Finance”. Transmite perfectamente los valores corporativos del banco a clientes, accionistas, empleados y la sociedad en general. Una estrategia de publicidad institucional mundial y los patrocinios corporativos con claves para aumentar la notoriedad del Santander, consolidar el posicionamiento internacional y apoyar el negocio.

*Una prudente gestión de riesgos y eficiencia en costes:*

Una gestión prudente e integral de los riesgos y la eficiencia en costes son para Banco Santander palancas fundamentales de su modelo de banca comercial. Son independientes de las áreas de negocio, recayendo la responsabilidad última en materia de riesgos en el consejo de administración. La comisión delegada de riesgos se ha reunido en el año 2012 en 98 ocasiones, y la comisión ejecutiva, que se reúne semanalmente, dedica una parte importante de su tiempo a temas relacionados con riesgos. La disciplina para mantenerse dentro de perfiles de riesgos que se conocen bien y se saben gestionar ha sido decisiva durante la crisis financiera.

SEPTIEMBRE DE 2013

*Integración de Banesto y Banif en Banco Santander:*

Antes de que concluya 2013, las redes comerciales del Grupo en España estarán plenamente unificadas bajo la marca Santander, reconocida en 2012 como la primera de España y la cuarta del mundo según "Brand Finance". Esta operación es muy positiva para los clientes de Grupo Santander en España, ya que, contarán con un número mayor de oficinas en las que poder operar y con un catálogo más amplio de productos.

También será favorable para los empleados, ya que, la nueva estructura del negocio en España, y la diversificación internacional, redundarán en oportunidades profesionales. Pero sobre todo será positiva para los accionistas de Banco Santander, debido a las sinergias de costes e ingresos por 520 millones de euros antes de impuestos y un incremento en el beneficio por acción del 3% a partir del tercer año. Los accionistas de Banesto recibirán una prima del 25% en el canje de sus acciones por las de Santander. (En carta del presidente Emilio Botín, 2012)

Del análisis externo previo se destacan las siguientes:

**-Amenazas:**

*Presencia de competidores cada vez más potentes:*

Una competencia muy fuerte por parte de la otra entidad financiera con más valor en el territorio nacional, el banco BBVA, el cual le sigue muy de cerca sobre todo en cuanto a presencia y actuación en puntos estratégicos de negocio como es Latinoamérica, y además, en el terreno del patrocinio deportivo.

*Bajo nivel de confianza del público en las entidades financieras:*

Como consecuencia de la situación de crisis generada por este sector, los bancos en general, se enfrentan ante una desconfianza muy grande por parte de los clientes, lo cual deben solventar mediante la transparencia en sus acciones, la calidad del servicio al cliente, así como con una buena gestión de los mismos.

*Banca ética:*

Se trata de una amenaza que empieza a cobrar fuerza en los últimos tiempos es la Banca Ética, un conjunto de entidades financieras cuyos productos no están condicionados exclusivamente al criterio máximo de beneficio y la especulación. Invierten en economía real e impacto positivo para la sociedad, y en algunos casos hasta tienen una estructura interna fundamentada en la participación cooperativa. El miedo de los públicos en dejar su capital en manos de las entidades financieras tradicionales, puede potenciar el ámbito de actuación de este tipo de banca y constituir así una fuente de amenaza para las entidades en general y para el Banco Santander en particular.

SEPTIEMBRE DE 2013

*Variables poblacionales y ocupacionales:*

Inciden radicalmente en la demanda de vivienda. La disminución del número de habitantes (por la disminución de la inmigración, el aumento de la emigración y la caída de la natalidad) reduce de manera significativa la demanda de vivienda. El aumento de desempleo anula las expectativas de emancipación o cambio de vivienda de las generaciones jóvenes o maduras. El mercado inmobiliario se resiente ante la ruptura de estos tradicionales clientes.

**-Oportunidades:**

*Adaptación a las nuevas tecnologías:*

Como clienta de la entidad que soy, me gustaría destacar la poca actuación de forma online que ofrece el banco, ya que, pese a tener banca online, el número de operaciones que se pueden hacer es bajo en comparación con otros bancos más jóvenes que enfocan el negocio hacia ese canal. Al sector más joven de la población nos resulta muy ventajosa la idea de realizar gestiones por internet y así evitar el desplazamiento a la sucursal bancaria, con lo que, sin un servicio eficiente se podría cuestionar la elección de nuestro primer banco y acudir al banco más joven cuya ventaja competitiva principal es la vía online.

Como se puede ver en la Tabla 14, la web de Banco Santander ocupa durante 2011 el puesto 81 en cuanto a visitas se refiere, por debajo de Caixa y BBVA que ocupan el puesto 20 y 49, respectivamente. Por ello, Banco Santander deberá seguir estrategias que le ayuden a mejorar esa posición y mejorar su tecnología para evitar así que los nuevos bancos con menos tiempo en el mercado puedan captar clientes ofreciendo un mayor servicio por canales como internet.

*Incrementar la presencia en las principales economías emergentes en las que España tiene buenas relaciones y poca presencia:*

La gran noticia de este principio de siglo es que los emergentes han dejado de ser testigos pasivos de los acontecimientos del mundo para convertirse en actores y motores de los cambios globales. Hasta la fecha, cuando hablábamos de los países emergentes, lo hacíamos nosotros occidentales con cierta compasión: ellos eran los países del Tercer Mundo o los países en desarrollo. Los tiempos modernos han alterado esa visión y percepción. Ahora son Países Emergentes.

El año 2012 confirmó en todo caso el rebalanceo del mundo: mientras los países OCDE seguían colapsando, los emergentes siguieron con sus sendas de crecimiento. Símbolo de la gran transformación que estamos viviendo, China se alza ahora por delante de Japón como segunda economía mundial mientras Brasil desbancó Inglaterra después de haberlo hecho con España en el 2010. En total, en 2011-2012, los emergentes acapararon 40% del PIB mundial, 37% de la inversión extranjera directa global y el grueso del crecimiento mundial.

SEPTIEMBRE DE 2013

*Promoción a través de patrocinios de eventos y otras entidades (Formula 1, Fútbol..):*

La oportunidad mayor para este banco creo que es continuar y ampliar la promoción de la marca financiera a través de patrocinios deportivos. La entidad ha sabido focalizar sus objetivos e invertir en aquello que le proporciona grandes beneficios, como ahora el patrocinio de Ferrari, el cual representa el 73% de los beneficios del banco, un porcentaje muy elevado que debe mantener y que puede incluso aumentar.

*Hipotecas contratadas por internet:*

Como ya indico en el análisis de las cinco fuerzas de Porter, se detecta una oportunidad de negocio en la contratación de hipotecas por internet. ING DIRECT Y BBVA, que identifiqué como principales competidores por diferenciarse en el mercado con este tipo de iniciativas, ya ofrece este servicio. No obstante, Banco Santander podría iniciarse dentro de este mercado para poder así captar clientes y retar a la competencia. Considero que es un mercado todavía por explotar y dispone de público objetivo que podría ofrecer una muy buena acogida.

A continuación, incluyo las principales ventajas que conlleva esta iniciativa:

- Interés muy bajo. Tras las constantes subidas de las hipotecas en los últimos meses, son casi las únicas que aún conservan diferenciales medios cercanos al 0,50%.

-Condiciones transparentes. La ley obliga a la banca online a publicar las condiciones de sus ofertas de forma especialmente clara y exhaustiva, ya que la web de la entidad supone el principal punto de información para el cliente.

-Tramitación rápida y sencilla. Desde el primer momento, las preguntas y atención al cliente se realizan por teléfono o e-mail y la tramitación se lleva a cabo por e-mail, correo ordinario y teléfono. El único momento en que será necesario salir de casa es la firma ante notario, que se lleva a cabo presencialmente, como marca la Ley para cualquier tipo de hipotecas.

-Seguridad. La banca online, al igual que el resto de bancos, está regulada y certificada por el Banco de España. Las exigencias de la ley son las mismas para sus hipotecas, y esto es aplicable a todos los aspectos: comisiones, seguros vinculados, subrogación...MIS FINANZAS (2010)

SEPTIEMBRE DE 2013

**Tabla 15. ANÁLISIS DAFO BANCO SANTANDER Y SUS PRODUCTOS HIPOTECARIOS**

<b>FORTALEZAS:</b>	<b>DEBILIDADES:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-La fortaleza de balance y liquidez.</li> <li>-La diversificación y la estructura de filiales.</li> <li>-El modelo de banca comercial.</li> <li>-Dinamismo.</li> <li>-La marca Santander</li> <li>-Una prudente gestión de riesgos y eficiencia en costes.</li> <li>-Integración de Banesto y BANIF en Banco Santander.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Poca actuación de forma online.</li> <li>-Infidelidad del cliente por mejores condiciones.</li> <li>-Crecimiento de ingresos "muy intensivo en crédito".</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES:</b>	<b>AMENAZAS:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Promoción a través de patrocinios de eventos y otras entidades.</li> <li>-Incrementar la presencia en las principales económicas emergentes.</li> <li>-Adaptación a las nuevas tecnologías.</li> <li>-Hipotecas contratadas por internet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Presencia de competidores cada vez más potentes.</li> <li>-Bajo nivel de confianza del público en las entidades financieras</li> <li>-Banca ética.</li> <li>-Variables poblacionales y ocupacionales.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

Este apartado nos servirá de punto de partida para el próximo capítulo donde, en base al análisis anterior, se define el Plan de Acción para la Propuesta del Plan de Marketing de un nuevo producto hipotecario. Dicho análisis nos ha permitido conocer las fortalezas y oportunidades mediante las que Banco Santander podrá definir una estrategia de negocio sólida y estable, así como también las debilidades y amenazas sobre las que deberá actuar o reforzar para que mejorar e incluso reforzar la imagen de mejor banco del mundo.

SEPTIEMBRE DE 2013

## CAPITULO 4: PROPUESTA DE ACTUACIÓN Y/O CONCLUSIONES

Los créditos a particulares ascienden a 73.019 millones de euros, de los que 55.423 millones son hipotecas a hogares para la compra de viviendas. Los préstamos concedidos directamente a pymes y empresas sin finalidad inmobiliaria, 99.750 millones de euros, constituyen el apartado más relevante dentro de la inversión crediticia.

Estas son las cifras que presenta Banco Santander durante el ejercicio 2012 en créditos a la clientela. A lo largo de este capítulo plantearé una propuesta de Plan de Marketing como Plan de Acción que permita a Banco Santander aumentar las cifras citadas anteriormente, así como también, la captación de clientes que le permita aumentar en cuota de mercado y poder así paliar los efectos que afectan a la entidad en general y al producto hipotecario, en particular.

Dichos efectos, como indico en el capítulo anterior y que han sido analizados en profundidad, que afectan positivamente son los siguientes:

-Reforma constitucional, la implementación del Mecanismo Único de Supervisión, la reforma de la Ley Hipotecaria y el proceso de saneamiento y recapitalización del sector bancario español.

-Proceso de saneamiento y recapitalización del sector bancario español.

-La Reforma de la Ley Hipotecaria y la Ley de Regulación del Mercado Hipotecario.

-Futura directiva de la Unión Europea y la Intención de un Mecanismo Único de Supervisión en toda la Comunidad Europea.

Afectando negativamente a la entidad, encontramos:

-Aumento del desempleo, disminución en el gasto de los hogares y una disminución de la inversión empresarial y residencial.

-Competencia por parte de entidades no bancarias.

### 4.1 PLAN DE ACCIÓN: (PROPUESTA DE PLAN DE MARKETING PARA PRODUCTO HIPOTECARIO DEL BANCO SELECCIONADO).

En este apartado, elaboraré un estudio de los cuatro elementos centrales del producto hipotecario de Banco Santander (Producto, Precio, Publicidad, Punto de Venta) acompañándolo de datos de los principales competidores que existen en este mercado. Por último, estableceré una estrategia de marketing integral que combine estos cuatro aspectos de forma coherente, alineada y orientada a un determinado público objetivo para, con ello, obtener un gran éxito comercial en el producto hipotecario del Banco Santander.

SEPTIEMBRE DE 2013

### PRODUCTO:

Al hacer una lista de todos y cada uno de los productos hipotecarios que presenta actualmente el Banco Santander junto con sus cuatro competidores más importantes (BBVA, SABADELL, CAIXABANK E INGDIRECT) (Ver Anexo VII), se observa que el banco con un mayor número de productos hipotecarios puestos a la disposición de sus clientes es el Banco Santander con nueve productos hipotecarios diferentes en cuanto a características y condiciones. El banco competidor que le sigue de cerca en cuanto a cantidad de productos hipotecarios ofrecidos es el Banco Sabadell con seis y Caixabank con cinco. Por último, quedaría el banco BBVA con únicamente cuatro productos diferentes dentro de su oferta de productos hipotecarios e ING DIRECT con una única tipología de hipoteca aunque con una amplia gama de condiciones dependiendo de las intenciones del cliente.

En cuanto al porcentaje del valor de tasación de la vivienda que financia la hipoteca encontramos:

*Banco Santander:* únicamente el “Préstamo Hipotecario Altamira y Viviendas Santander Adjudicadas” financia el 100% del valor de tasación del inmueble, “Superhipoteca Tipo Fijo”, “Hipoteca hasta 30 años”, “Superhipoteca Cambio de casa”, “Hipotecas para construir vivienda unifamiliar”), financian el 80% del valor de tasación, “Superhipoteca Segunda Residencia” el 70 % y “Cuenta Superliquidez” el 50%.

*Banco Sabadell:* en la totalidad de sus productos hipotecarios financia el 80 % del valor de tasación, excepto en “Hipoteca Bonificada” que especifica que será del 70% en caso de segunda residencia.

*CaxaBank:* en la web no especifica porcentaje determinado sobre el valor del inmueble que financias sus productos hipotecarios. No obstante, en publicaciones y noticias que he podido observar en internet se indicaba un porcentaje del 80%.

*ING DIRECT:* en la información facilitada en la web se especifica un porcentaje del 80% del valor de tasación el inmueble.

*BBVA:* un porcentaje del 90% sobre el valor tasación del inmueble considerado como primera vivienda y de un 70% para segunda vivienda, casa de campo/playa o terreno.

En cuanto a la fácil accesibilidad a la información en la web de la entidad financiera para poder conocer las características y condiciones de los diferentes productos hipotecarios, en mi opinión, me ha resultado más fácil y rápido detectar la información en Banco Santander y Banco Sabadell. La entidad más complicada a la hora de acceder a la información para conocer las condiciones de sus productos hipotecarios considero que es Caixabank.

SEPTIEMBRE DE 2013

Me gustaría remarcar que ING DIRECT presenta el producto hipotecario sin determinar condiciones específicas, es decir, la hipoteca naranja se percibe como un producto totalmente abierto a negociación. Por ello y, como se comenta en el capítulo 3 de este trabajo, da lugar a que el cliente desarrolle su poder de negociación tratando de influir ante el director de la sucursal con el que discute las condiciones del producto. La apertura de una cuenta nomina y la contratación de un seguro son aspectos a tener en cuenta (según se observa en la propia web) a la hora de hacer más favorables para el cliente las condiciones de una hipoteca.

Sin embargo, este hecho puede reducir el acceso a unas mejoras de las condiciones de la hipoteca a clientes que no tengan capacidad de adquirir otros productos o con menos ahorros que invertir. Considero que una buena delimitación del producto con una posibilidad de negociación sería lo adecuado.

En el caso del resto de entidades financieras, incluido el Banco Santander, presentan los productos hipotecarios de una manera más detallada y con las condiciones perfectamente desarrolladas que reduce el poder de negociación de los clientes. En estos casos, si es cierto que la entidad financiera debería permitir la negociación de las condiciones por parte de los clientes para, con ello, hacer creer al cliente que tiene el poder y que el banco cede ante sus propuestas.

Para concluir y, en mi opinión, los productos hipotecarios del Banco Santander son adecuados para una buena estrategia de Marketing aunque remarco de nuevo que dejar que el cliente intervenga en la toma de decisiones de las condiciones del producto sería un aspecto que ayudaría en la propia estrategia comercial de la hipoteca.

#### PRECIO:

En primer lugar, adjunto una tabla donde se muestran los precios de cada uno de los productos hipotecarios que ofrece el Banco Santander:

**Tabla 16. PRECIOS DE LOS PRODUCTOS HIPOTECARIOS BANCO SANTANDER 2012**

Nombre	Tipo hipoteca (?) ↑	Tipo interés	Comisión apertura (?) ↑	Productos a contratar (?) ↑
 Superhipoteca Tipo Fijo Santander	Fija	7,950 %	2,50 %	Ninguno
 Hipoteca hasta 30 años Santander	Mixta	EUR+3,50 %	2,50 %	Ninguno
 Superhipoteca Segunda Residencia Santander	Mixta	EUR+4,00 %	2,50 %	Ninguno
 Superhipoteca Segunda Residencia (no residentes) Santander	Mixta	EUR+5,00 %	2,50 %	Ninguno
 Hipoteca Altamira Obra Nueva Santander	Variable	EUR+1,25 %	0,20 %	2 productos
 Hipoteca Altamina Segunda mano Santander	Variable	EUR+1,25 %	0,20 %	3 productos

SEPTIEMBRE DE 2013

Hipoteca Open con vinculación  Santander	Variable	EUR+2,50 %	0,00 %	6 productos
SuperCrédito Hipotecario (para estudiantes y graduados)  Santander	Variable	EUR+2,75 %	1,00 %	4 productos
Hipoteca Open sin vinculación  Santander	Variable	EUR+3,00 %	0,00 %	3 productos
Superhipoteca- Sareb Santander (Segunda residencia)  Santander	Variable	EUR+3,00 %	2,50 %	3 productos
Hipoteca Segunda Vivienda Open  Santander	Variable	EUR+3,50 %	2,50 %	2 productos

Fuente: El Confidencial web (2013)

La mejor manera de conocer si los precios de los que dispone el Banco Santander son competitivos o no es comparando con el resto de entidades financieras más competitivas. Tras una investigación en las distintas páginas webs de Banco Sabadell, Caixabank, ING DIRECT y BBVA (designados como principales competidores), puedo concluir que el producto con el tipo de interés más bajo lo tiene ING DIRECT. En la tabla siguiente se muestra el tipo de interés a Euribor +2,29 % y (aunque no aparece en la tabla) no existiendo comisiones.

Tabla 17.PRECIO PRODUCTOS HIPOTECARIOS ING DIRECT 2012

Comparar (0)	Plazo máximo	Tipo interés	Debes contratar ?
<input type="checkbox"/> <a href="#">Hipoteca Naranja (clientes)</a>	40 años	EUR+2,29 %	3 productos adicionales ⓘ <a href="#">+ info</a>

Fuente: Bankimia web (2013)

Queda claro que Banco Santander debe bajar los tipos de interés para conseguir una mejor estrategia comercial, ya que, existen competidores como ING DIRECT que ofrecen mejores condiciones.

SEPTIEMBRE DE 2013

Me gustaría finalizar este apartado remarcando un aspecto positivo que posee Banco Santander e ING DIRECT del que no disponen el resto de entidades financieras aquí mencionadas: se trata de las cláusulas suelo. Entidades como Caixabank dispone todavía con 185.000 hipotecas con cláusula suelo.

BBVA es uno de las tres entidades bancarias que han sido obligadas por sentencia a eliminar las cláusulas suelo de sus contratos hipotecarios a interés variable al dictar la ejecución de la sentencia que las declaró abusivas según el auto de adjudicación de fecha 27 de enero del 2011, sobre una sentencia de fecha 30 de setiembre del 2010 del juzgado de los mercantil nº 2 de Sevilla.

Banco Sabadell, según los analistas consultados, si retira las cláusulas suelo, dejaría de ganar unos 100 millones al año. Todavía actualmente se encuentra en proceso de decidir si se eliminaran finalmente o no. AUSBANC (2013)

Esta condición que tantas cajas y bancos han incluido en las cláusulas de los contratos de las hipotecas afecta negativamente al cliente, ya que, este debe pagar un tipo de interés fijo independientemente de que el interés de mercado se sitúe a niveles inferiores.

Para la estrategia comercial de Banco Santander este aspecto sería un punto a favor a la hora de competir con entidades que si ofertan productos hipotecarios con esta cláusula, ya que, el cliente probablemente desestimaré un producto hipotecario con esas condiciones.

#### DISTRIBUCIÓN:

El sistema de distribución bancario español ha sufrido cambios e innovaciones importantes en la medida que los bancos fueron despertando hacia la aplicación de las técnicas de marketing. Con el objetivo de satisfacer las necesidades de sus clientes, cada día más exigentes y con menos disponibilidades de tiempo, las entidades bancarias se fueron expandiendo geográficamente en las últimas décadas. Esta expansión geográfica dio lugar a un excesivo número de puntos de venta por entidad, con la consiguiente elevación de los costes.

La banca española, como consecuencia de los resultados de este aumento de oficinas y debido a la evolución tecnológica, social y cultural, tuvo que empezar a introducir mecanismos de atención al cliente.

El sistema de distribución bancario ha llegado a desarrollar tres métodos de venta distintos:

-Venta personal directa. Este método no solo se lleva a cabo en las sucursales bancarias, sino también mediante instalaciones provisionales especiales en los centros comerciales, lugares de trabajo o servicios públicos como universidades, aeropuertos, etc.

El carácter intangible en los productos y servicios financieros exige un enfoque de distribución centrado en la venta directa al cliente. Distribución que está basada en el trato personal y especializado. La forma de distribución más usada por las entidades bancarias españolas ha sido siempre la sucursal bancaria.

SEPTIEMBRE DE 2013

-Venta personal a distancia. La banca telefónica constituye la base de este método de venta. La banca española no ha ofrecido servicios telefónicos hasta entrada la década de los noventa, y cuando los ha ofrecido ha sido solo un servicio informativo. Actualmente, casi todos los bancos de nuestro país ofrecen estos servicios telefónicos, pero realmente eso no es banca telefónica, sino un servicio nuevo adicional de la banca tradicional.

-La banca electrónica. Este método se lleva a cabo a través de las máquinas. La banca electrónica permite varias modalidades de distribución de servicios y productos bancarios, entre ellos tenemos los siguientes:

- Cajeros automáticos
- Terminales en el punto de venta
- El banco domestico

El esquema de distribución a seguir por cada entidad está condicionado por su situación de partida, la naturaleza de la distribución a realizar y los objetivos estratégicos a alcanzar. Las entidades bancarias necesitan, por tanto, desarrollar una configuración multicanal de distribución que les permita optimizar la cobertura de los mercados en los que tengan presencia, con el mínimo coste.

Para realizar la comparativa de las diferentes estrategias de distribución empleadas por las cinco marcas competidoras, he analizado sus modelos de negocio así como su actividad bancaria a nivel tanto nacional como internacional y he cuantificado también el número de oficinas que posee cada uno de estos bancos para conocer la amplitud de su red de negocio.

En cuanto a número de oficinas se refiere, Banco Santander se encuentra en primera posición con una red global de 14.000 oficinas, la más grande de la banca internacional con 187.000 empleados. Le sigue BBVA con 7.958 oficinas y 110.000 empleados y Banco Sabadell con 1.800 oficinas y 10.699 empleados. CaixaBank se encuentra en una posición más inferior con 6.132 oficinas y 33.417 empleados. Por último, ING DIRECT (España) cuenta con un total de 28 oficinas repartidas por diferentes ciudades españolas no siendo competidora frente al resto de entidades nombradas, ya que, se trata de un banco joven que todavía está creciendo.

En cuanto a presencia internacional, exceptuando CaixaBank que únicamente realiza alianzas estratégicas con socios bancarios internacionales, el resto de entidades financieras tiene presencia internacional destacando con diferencia Banco Santander con mayor presencia en el extranjero.

Como canales de distribución, destacar que todas las entidades mencionadas durante este apartado disponen de oficinas físicas, banca telefónica, Cajeros Automáticos y Banca Online. Este último canal, he de decir que en algunas entidades se encuentra más desarrollado que en otras, es decir, con ING DIRECT es posible contratar una hipoteca por internet y es un banco que aporta muchas facilidades (líder en la banca directa en España) a la hora de realizar gestiones por la red, en cambio, el servicio que ofrece Banco Santander en la banca electrónica no es completo, debiendo focalizar más su estrategia comercial en mejorar este aspecto y facilitar a sus clientes un servicio más completo en internet. BANCO SANTANDER (2010)

SEPTIEMBRE DE 2013

Por último, indicar que actualmente las entidades bancarias también tienen sus propias aplicaciones móviles. Bajo una interfaz sencilla y fácil de utilizar disponen de las mismas funcionalidades que pueden encontrar sus clientes a través de la banca online tradicional: visualizar movimientos y recibos, operaciones con cuentas y tarjetas, compra venta de valores, operaciones en Bolsa en tiempo real, envío de dinero, localizar oficinas y cajeros, etc. Incluso entradas para espectáculos y otra información de interés sobre los productos y servicios de la entidad. En este caso, todas las entidades financieras mencionadas anteriormente disponen de este servicio.

Como conclusión, he de decir que en cuanto a puntos de venta, Banco Santander es líder y no es necesario realizar ninguna remodelación con el objetivo de mejorar la estrategia comercial del producto hipotecario. No obstante, y como ya comento en el análisis DAFO del capítulo 3, se observa una oportunidad de negocio en el servicio hipotecario por internet, es decir, ofrecer la posibilidad al cliente de contratar un producto hipotecario en la red, lo que permitiría abaratar costes a la entidad y con ello también podría disminuir el precio.

### PROMOCIÓN

A continuación, centraré el análisis del producto hipotecario del Banco Santander en su promoción, aunque en primer lugar incluiré aspectos sobre la publicidad de la entidad. Ambos instrumentos están ligados para hacerle llegar al cliente la intención de la entidad para provocar en él necesidad o deseo de adquirir el producto o bien el permanecer en el banco y no escoger a uno de nuestros competidores.

La combinación que hace una empresa de todos los medios de comunicación disponibles y soportes, con el objetivo de difundir su campaña publicitaria es el “media mix”. Es decir, no todos los anunciantes desean aparecer en los mismos medios de comunicación, o quizás no es la estrategia de medios que más les conviene.

La agencia de medios asesorará y aconsejará adecuadamente a un cliente en el momento de decidir en qué medios debe invertir y en cuales no es necesario, en función del estudio de factores como: dónde encontramos nuestro target, en qué momento del día, en qué programa hay más personas que reúnen unas características que nos interesan, que medios son más afines con la política de la empresa, etc. Todos estos son factores que terminarán influenciando la aparición de una campaña en un medio u en otro.

Hoy en día, para llegar a nuestro público objetivo, debemos utilizar el mayor número de canales posibles para llegar a ellos, sin menospreciar ningún canal, soporte o medio, puesto que en situaciones distintas pueden favorecer más o menos al anunciante.

Así pues, para Banco Santander, en su campaña del año 2012, decide invertir en varios medios de comunicación: como televisión, radio y prensa, y a la vez, utilizar medios no convencionales como patrocinios de eventos deportivos, con el patrocinio especial y duradero con la caballería Ferrari, insertando publicidad en el punto de venta e información para el consumidor a través de folletos y trípticos, etc. Este media mix que para Banco Santander resulta eficaz, es muy parecido al que los demás bancos estudiados realizan durante este ejercicio, pues se trata de empresas que tienen unos objetivos de mercado muy parecidos entre ellos y no pueden dejar medios de comunicación al descubierto cuando su competencia más directa aparece en ellos.

SEPTIEMBRE DE 2013

El único caso que no sigue el modelo de Banco Santander es CaixaBank, una entidad que ha optado por darse a conocer desde otro punto de vista quizás no tan convencional, puesto que ha dado más importancia a otros aspectos de su actividad, como “La Caixa”, “La Obra Social La Caixa”, “La Fundación La Caixa”, o el “Banco Social”.

En cuanto a las promociones, debemos entenderlas como las opciones ventajosas que facilita el banco para que el cliente deposite su dinero y confianza en la entidad.

Las promociones que ha ido realizando el Banco Santander en los últimos años son:

-“Zero comisiones”. Donde Santander inicia la promoción “Traspaso de valores” en la cual el banco abonaba hasta 300 euros a los accionistas del banco que traspasaban sus títulos a una sucursal de la red comercial del grupo desde cualquier entidad financiera no perteneciente a la misma. Los 300 euros se trata del importe que asumiría el banco en función del pago de las comisiones de traspaso. También se incluye la eliminación de comisiones bancarias por compra, administración y custodia, por abono de dividendos y operaciones de capital y por transmisión debido a resoluciones judiciales, donaciones y testamentarias.

-Descuentos exclusivos: cuando el cliente ha pasado a formar parte de Banco Santander y ha firmado los acuerdos necesarios con el banco, este pone a disposición del cliente descuentos para productos o servicios de empresas tales como Europcar, Viajes Iberia, RACE, Paradores, etc.

-Regalos materiales: la entidad, al igual que otras, dispone de objetos materiales para sus clientes.

-Descuentos en hipotecas: la entidad decidió vender 400 pisos con descuentos de hasta el 50%.

-Descuentos para los empleados: programa de ofertas a empleados, familiares de empleados y jubilados del banco, donde se ofrecían 1300 viviendas con descuentos de entre el 20 y el 30 %.

Como conclusión, me gustaría indicar que Banco Santander realiza una acción promocional, así como también publicitaria, muy buena, con lo que, por lo general, no considero que necesite realizar grandes cambios para la mejora de la estrategia comercial de los productos hipotecarios. No obstante, es cierto que la iniciativa “Zero comisiones” debería explotarse más para conseguir paliar el alto tipo de interés de las hipotecas y poder competir con otras entidades cuyas condiciones son más favorables para el cliente. Por tanto, si que considero que podría incluirse dentro del Plan de Acción.

Me gustaría hacer hincapié, en una de las oportunidades detectadas en el capítulo 3 y que considero que debería explotarse: continuar con los patrocinios deportivos. La entidad ha sabido focalizar sus objetivos e invertir en aquello que le proporciona grandes beneficios, como ahora el patrocinio de Ferrari, el cual representa el 73% de los beneficios del banco, un porcentaje muy elevado que debe mantener y que puede incluso aumentar. Se trataría, por tanto, de un aspecto a incluir también en el Plan de Acción.

SEPTIEMBRE DE 2013

A continuación y, tras el estudio de las variables Producto, Precio, Distribución y Promoción en los productos hipotecarios del Banco Santander junto con un análisis (del mismo modo) de los principales competidores, me dispongo ahora a describir el Plan de Acción que deberá desarrollar Banco Santander.

**PLAN DE ACCIÓN PARA UN NUEVO PRODUCTO HIPOTECARIO:**

El Plan de Acción propuesto para el Banco Santander tiene como **objetivo principal** el desarrollo de un nuevo producto hipotecario cuya característica principal es la posible contratación de mismo por internet, estableciendo una estrategia comercial y unas características del producto determinadas.

En primer lugar, identificaré los **objetivos específicos** del plan diferenciando por variables (producto, precio, distribución y promoción) y justificando correctamente, en el caso de que no se deba establecer ninguna acción en alguna de las variables.

**PROMOCION: Incorporación de nuevo de la promoción "Zero comisiones" y explotación del patrocinio deportivo.**

En este caso, Banco Santander deberá desarrollar la promoción "Zero comisiones", con el objetivo de obtener una ventaja competitiva en comparación al resto de entidades y así comercializar el nuevo producto con una estrategia más sólida. Por otro lado, la explotación del patrocinio deportivo supone continuar con acciones promocionales ya emprendidas que, al haber resultado rentables para la entidad en anteriores ocasiones, se propone que se continúe con ello y así garantizarnos una rentabilidad en esta acción. En este caso, y puesto que Banco Santander no se encuentra en ningún equipo de fútbol como principal patrocinador se propone el patrocinio a un equipo de fútbol.

La comercialización del nuevo producto iría acompañado de esta acción promocional y así proceder a la captación de cliente. El hecho de que la característica principal de la estrategia comercial sea la contratación online del producto por parte de los clientes, la reducción de costes que esto nos supondría se aplicará a explotar la acción promocional para hacer más atractivo el producto.

A continuación especifico las *principales acciones* a realizar en cada uno de los objetivos específicos:

*-Incorporación de nuevo de la promoción "Zero Comisiones":*

1. Estudio sobre la prevista disminución en los costes como consecuencia de la contratación online del nuevo producto.
2. Análisis de los resultados.
3. Propuestas de condiciones de la promoción (en caso de que se hayan modificado).
4. Determinar los clientes que puedan disfrutar de esta ventaja.
5. Puesta en marcha de la promoción junto con el lanzamiento del nuevo producto.

SEPTIEMBRE DE 2013

*-Explotación del patrocinio deportivo:*

1. Definir el objetivo: identificando los principales equipos de fútbol que no dispongan de patrocinadores o bien aquellos que están descontentos con su patrocinio.
2. Elaboración de una propuesta de patrocinio para el objetivo identificado.
3. Una vez se acepta la propuesta, descripción y planificación de las acciones a realizar en el patrocinio.
4. Plan de la campaña de rpp y publicidad del patrocinio.
5. Confección del material promocional (si es procedente)
6. Establecer un equipo propio de trabajo, para el seguimiento de las acciones del patrocinio.
7. Continuidad durante todo el año, no se trata de acciones puntuales.

Como inversión inicial prevista para el 2014 (año en el que tiene lugar el lanzamiento del nuevo producto) se establece lo siguiente:

Promoción "Zero comisiones": coste previsión anual->100.000 €

Coste Patrocinio deportivo: coste previsión anual-> 80.000 €

Estas cifras se irán modificando los años posteriores en función de la evolución económica y estudios que deberán hacerse para analizar la repercusión obtenida del lanzamiento del nuevo producto.

***PRECIO: Disminución los tipos de interés.***

-Una de las ventajas que presenta la contratación de una hipoteca por internet es un interés muy bajo, ya que, el banco tiene la posibilidad (al ofrecer este producto) de reducir costes que puede destinarlos a mejorar su estrategia comercial o ser más competitiva.

A la hora de determinar el tipo de interés del producto he tenido en cuenta los precios de los productos hipotecarios que hay en el mercado. Banco Santander presentará el nuevo producto con un tipo de interés del 2,35 % + eur.

A continuación se describen las acciones a desarrollar para este objetivo específico:

1. Estudio sobre la prevista disminución en los costes como consecuencia de la contratación online del nuevo producto.
2. Análisis de los resultados.
3. Modificación tipo interés. Si fuera necesario.
4. Puesta en marcha de la contratación de hipoteca "online".
5. Seguimiento de la competencia en hipotecas "online" en cuanto a tipos de interés se refiere.

SEPTIEMBRE DE 2013

***DISTRIBUCIÓN: Contratación de la hipoteca mediante internet y mejora de la funcionalidad de la banca electrónica ofreciendo mayores facilidades a los usuarios.***

Como ya indico anteriormente, la contratación de la hipoteca mediante internet es uno de los aspectos más importantes del plan. Aunque también es importante la mejorar la funcionalidad de la banca electrónica de la que dispone Banco Santander en la actualidad, ya que, competidores como ING DIRECT que ofrece ya la contratación "online" de la hipoteca, disponen de mayor funcionalidad en su página web.

A continuación se presentan las principales acciones a desarrollar en cada uno de los objetivos específicos en distribución:

*Contratación de la hipoteca mediante internet:*

- Creación de un equipo de trabajo que desarrollará la infraestructura necesaria para la contratación por internet.
- Estudio previo sobre la calidad de los equipos informáticos de los que dispone la entidad en España.
- Mejora de la estructura informática, en caso de que fuera necesario.
- Instalación de las aplicaciones informáticas.
- Creación de un equipo de trabajo que llevará el seguimiento de la repercusión que ha tenido la aplicación (en cifras de ventas, visitas a la página, número de contrataciones...).

*Mejora de la funcionalidad de la banca electrónica:*

- Análisis de la funcionalidad de la banca electrónica en la entidad actualmente.
- Identificar las necesidades del mercado en banca online.
- Propuesta de mejora de los servicios en banca electrónica.
- Aceptación de las propuestas.
- Análisis de viabilidad de los nuevos servicios en banca electrónica.
- Creación de un equipo de trabajo que desarrolle estos servicios y supervise su cumplimiento.

A continuación se presentan los costes previstos para la puesta en marcha de estas acciones para el ejercicio 2014 que será el año del lanzamiento del nuevo producto:

Previsión Coste instalación aplicaciones informáticas-> 500.000 €

Previsión Coste mantenimiento de la aplicación-> 50.000€

Destacar que dentro del coste de instalación de aplicaciones informáticas queda incluido el coste de una posible remodelación que deba realizarse de la estructura informática de la entidad (en caso de detectarse debilidades) así como también el coste en investigación para la mejora de la funcionalidad de la banca electrónica de Banco Santander.

SEPTIEMBRE DE 2013

\*En cuanto al PRODUCTO en concreto, no considero que deba existir acción alguna, sino más bien una recomendación en cuanto a la presentación de las condiciones se refiere, es decir, Banco Santander no debería delimitar demasiado las características del producto hipotecario sino más bien deberá dejar que el cliente intervenga en la toma de decisiones de las condiciones del producto, ya que, sería un aspecto que ayudaría en la propia estrategia comercial de la hipoteca y el cliente confiaría más en la entidad al observar que sus propuestas son atendidas por el banco.

A continuación, se presentan en la siguiente figura las características del nuevo producto hipotecario:

**Figura 9. CARACTERÍSTICAS DEL NUEVO PRODUCTO HIPOTECARIO PARA BANCO SANTANDER**

**HIPOTECA “NUEVOS HORIZONTES”:**

<p><b>-Adquisición de la Primera Vivienda.</b></p> <p><b>-Tipo interés: EUR+2,35% (<i>hipoteca mixta</i>).</b></p> <p><b>-Plazo máximo: 40 años.</b></p> <p><b>-% sobre el valor de tasación: 90%</b></p> <p><b>-Comercialización en el mercado financiero español a partir de: 01/01/2014</b></p>	<p style="text-align: center;"><b><u>Requisitos:</u></b></p> <p style="text-align: center;"><b>Persona física, mayor de edad y residente en España.</b></p> <p style="text-align: center;"><b><u>Ventajas para el cliente:</u></b></p> <p style="text-align: center;"><b>Comisión de Apertura: 0%</b></p> <p style="text-align: center;"><b>-Comisiones por cancelación parcial o total: 0%</b></p> <p style="text-align: center;"><i>(Producto acogido al plan promocional vigente hasta 2020 “Zero Comisiones”).</i></p> <p style="text-align: center;"><b>Primeros cinco se puede disfrutar de una carencia por el cien por cien del capital concedido, con la que el titular puede aplazar la devolución del capital.</b></p>
--	---

Fuente: Elaboración propia.

-Como **publico objetivo del Plan de Acción** identificamos a:

- Hombres y mujeres.
- Entre 30-40 años.
- Con un poder adquisitivo medio.
- Nivel de formación superior.

SEPTIEMBRE DE 2013

Este público objetivo es el que ,en mayor medida, realiza gestiones “online”, ya que, por su trabajo no dispone de tiempo para trasladarse a la sucursal bancaria. Por otro lado ,el nivel de formación superior le ayuda a comprender mejor los productos y a no necesitar desplazarse a una sucursal bancaria (que es lo que este publico objetivo no desea, es decir, perder tiempo acudiendo a una sucursal bancaria).En cuanto a la edad, es a los 30-40 años cuando la población joven puede comprar su primera vivienda.

#### 4.2 ANÁLISIS DE VIABILIDAD DEL PLAN DE ACCIÓN PROPUESTO.

Antes de comenzar el análisis de viabilidad en cifras económicas, me gustaría hacer una breve reflexión sobre el por qué considero que este Plan de Acción pueda llevarse a cabo.

En primer lugar, la iniciativa de la contratación de hipotecas por internet, lleva consigo una serie de ventajas que enumero a continuación:

- Interés muy bajo. Tras las constantes subidas de las hipotecas en los últimos meses, son casi las únicas que aún conservan diferenciales medios cercanos al 0,50%. **Esta ventaja permite reducir el tipo de interés como se había propuesto en el Plan.**

-Tramitación rápida y sencilla. Desde el primer momento, las preguntas y atención al cliente se realizan por teléfono o e-mail y la tramitación se lleva a cabo por e-mail, correo ordinario y teléfono. El único momento en que será necesario salir de casa es la firma ante notario, que se lleva a cabo presencialmente, como marca la Ley para cualquier tipo de hipotecas. **Gracias a esta ventaja el Banco Santander podrá ver reducidos los costes generales cuya cantidad podrá destinar a la promoción “Zero comisiones”, mediante el cual el cliente no deberá pagar comisiones de apertura, así como también explotar el patrocinio deportivo para generar un mayor beneficio.**

-Seguridad. La banca online, al igual que el resto de bancos, está regulada y certificada por el Banco de España. Las exigencias de la ley son las mismas para sus hipotecas, y esto es aplicable a todos los aspectos: comisiones, seguros vinculados, subrogación...**Puesto que, probablemente los clientes se pregunten si este sistema es seguro, ya que, es algo nuevo y , por lo general, no existe confianza en la red, estaremos preparados para responder a esas dudas indicándoles que las exigencias son las mismas como si se tratara de una contratación tradicional.**

A continuación, se presentan en las tablas 18 y 19 las previsiones en unidades de producto vendidas para un periodo de 5 años desde el inicio de la comercialización del producto, así como también la previsión del crecimiento interanual:

SEPTIEMBRE DE 2013

**Tabla 18. PREVISIÓN SOBRE UNIDADES VENDIDAS HIPOTECA “NUEVOS HORIZONTES” (EN EUROS):**

	2014	2015	2016	2017	2018	Total
<b>HIPOTECA “NUEVOS HORIZONTES”</b>	100.000	135.000	140.000	156.000	180.000	711.000
<b>Total</b>	<b>100.000</b>	<b>130.000</b>	<b>140.000</b>	<b>156.000</b>	<b>180.000</b>	<b>711.000</b>

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 19. PREVISIÓN SOBRE CRECIMIENTO INTERANUAL DE UNIDADES VENDIDAS HIPOTECA “NUEVOS HORIZONTES” (EN EUROS):**

	2015	2016	2017	2018	Total
<b>HIPOTECA “NUEVOS HORIZONTES”</b>	+0,35%	+0,037	+0,11	+0,153	+0.65
<b>Total</b>	<b>+0,35</b>	<b>+0,037</b>	<b>+0,11</b>	<b>+0,153</b>	<b>+0.65</b>

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la Tabla 18, como las unidades vendidas aumentan a medida que transcurren los años llegando a un total de 711.000 unidades vendidas. Si tenemos en cuenta el crecimiento interanual (Tabla 19) este disminuye en mayor intensidad en 2016 pero se recupera en 2018. Esto puede ser debido, a la desconfianza o falta de seguridad que comentaba anteriormente, provocando que los clientes no se decidan por este nuevo producto. No obstante, se les indicará a los mismos que este producto sigue las exigencias en seguridad que cualquier otro producto hipotecario tradicional.

A continuación, y suponiendo un tipo de interés similar a lo largo de los 5 años, se incluye en la Tabla 20, las previsiones sobre los ingresos obtenidos de las unidades vendidas.

**Tabla 20 .PREVISIÓN DE INGRESOS POR UNIDADES VENDIDAS DE LA HIPOTECA “NUEVOS HORIZONTES”(EN EUROS):**

	2014	2015	2016	2017	2018	Total
<b>HIPOTECA “NUEVOS HORIZONTES”</b>	335.000	452.250	469.000	522.600	603.000	2.411.850,00
<b>Total</b>	<b>335.000</b>	<b>452.250</b>	<b>469.000</b>	<b>522.600</b>	<b>603.000</b>	<b>2.411.850,00</b>

Fuente: Elaboración Propia

Se observa un crecimiento positivo a lo largo de los años obteniendo unos ingresos totales de 2.411.850 euros, tras la comercialización del nuevo producto hipotecario.

SEPTIEMBRE DE 2013

A continuación, en la tabla se muestran los costes incurridos para llevar a cabo la comercialización del nuevo producto hipotecario para un periodo de 5 años:

**Tabla 21. PREVISIÓN COSTES INCURRIDOS COMERCIALIZACIÓN HIPOTECA “NUEVOS HORIZONTES”(EN EUROS):**

<b>HIPOTECA”NUEVOS HORIZONTES”</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>Total</b>
Instalación programa informático	500.000	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>500.000</b>
Servicio de Mantenimiento y Reparación	50.000	50.000	50.000	50.000	50.000	<b>250.000</b>
Coste promoción “ZERO COMISIONES”	100.000	70.000	90.000	75.000	60.000	<b>395.000</b>
Coste patrocinio deportivo	80.000	90.000	110.000	70.000	75.000	<b>425.000</b>
<b>Total</b>	<b>730.000</b>	<b>210.000</b>	<b>250.000</b>	<b>195.000</b>	<b>185.000</b>	<b>1.570.000</b>

Fuente: Elaboración Propia

En el primer ejercicio de puesta en marcha del nuevo producto hipotecario, la entidad tuvo que incurrir en un coste de instalación del programa informático que facilitará la gestión de las contrataciones online de esta hipoteca, incluyendo la vinculación de los ordenadores de los principales directivos para el control de las cifras de ventas, consultas...

Cabe indicar también la existencia de un coste fijo de mantenimiento y reparación (para el programa informático), ya que, se deben instalar actualizaciones y llevar un control para que todo funcione correctamente.

La previsión del rendimiento obtenido en el lanzamiento del nuevo producto hipotecario para un periodo de 5 años se refleja en la siguiente tabla:

**Tabla 22. PREVISIÓN RENDIMIENTO DE LA COMERCIALIZACIÓN HIPOTECA “NUEVOS HORIZONTES” (EN EUROS):**

	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>Total</b>
<b>HIPOTECA”NUEVOS HORIZONTES”</b>	-	242.250	219.000	327.600	418.000	1.206.220
<b>Total</b>	<b>- 630.000</b>	<b>242.250</b>	<b>219.000</b>	<b>327.600</b>	<b>418.000</b>	<b>1.206.220</b>

Fuente: Elaboración Propia

SEPTIEMBRE DE 2013

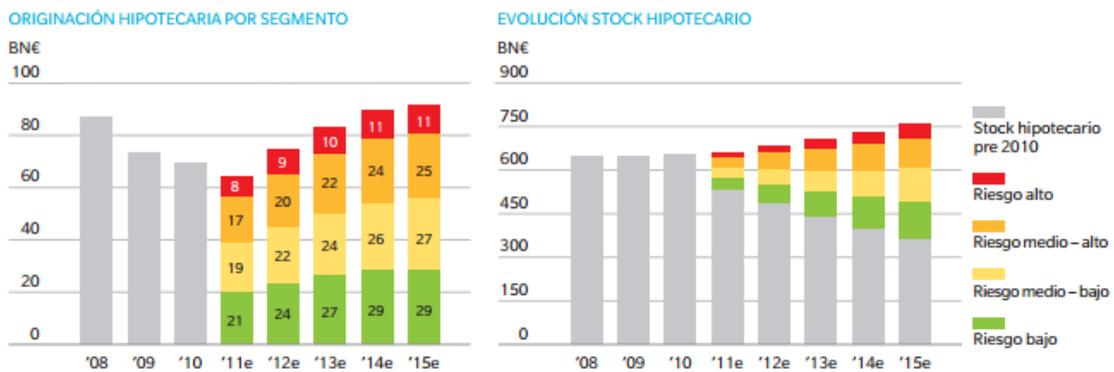
El rendimiento obtenido en el lanzamiento del nuevo producto hipotecario es uno de los aspectos a tener más en cuenta, ya que, nos indica el grado de recuperación de la inversión realizada y cómo ha evolucionado el plan de acción. En este caso, durante el primer ejercicio de entrada en el mercado de la hipoteca “nuevos horizontes” se obtienen elevadas pérdidas causadas principalmente por la inversión realizada en el programa informático.

Durante 2015 los rendimientos obtenidos pasan a ser positivos y, pese a que durante 2016 descienden ligeramente, a partir de 2017 crecen en una tendencia que parece indicar que seguirá la misma trayectoria a partir de 2018.

En cuanto a la recuperación de la inversión realizada, si tenemos en cuenta que ( desde la activación de la hipoteca en el mercado financiero) Banco Santander incurrió en unos costes totales de 1.570.000 euros y ha obtenido un rendimiento de 1.206.220 euros, se estima que para el próximo año 2019 se haya cubierto por completo y se comiencen a obtener beneficios reales.

A continuación y, para contrastar mejor la viabilidad de este nuevo producto, según “Oliver Wyman” y la “Asociación Hipotecaria Española” los préstamos hipotecarios con intereses más bajos ocuparán en el futuro una mayor cuota de mercado.

**Grafico 5. TAMAÑO DEL MERCADO HIPOTECARIO EN EL ESCENARIO DE TIPOS DE INTERÉS MÁS BAJOS (2011-2015)**



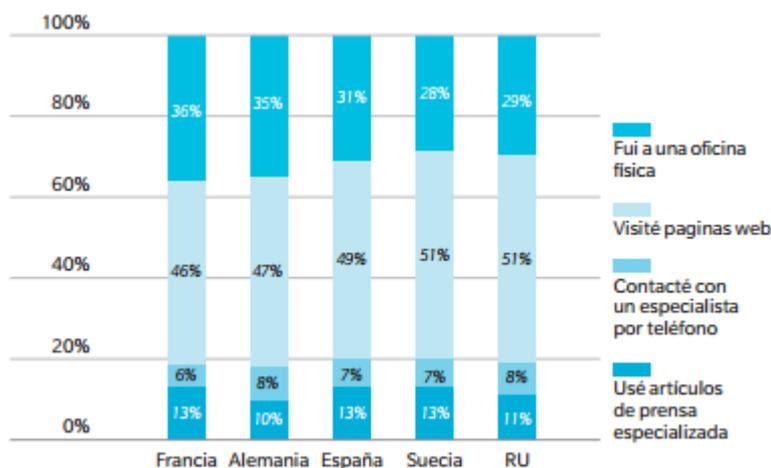
Fuente: Entrevistas sector; análisis Oliver Wyman.

Según observamos en el gráfico 5, es evidente que hasta 2015 se prevé un crecimiento acusado de contratación de hipotecas llegando hasta los 80 billones de euros que encontramos en 2008 (inicio de la crisis).

Por otro lado, también se indica (ver gráfico 6) que la búsqueda de hipotecas en España se realiza, en mayor medida, mediante visitas a la web y se espera que continúe así los próximos años.

SEPTIEMBRE DE 2013

Grafico 6.USO DEL CONSUMIDOR DE CANALES REMOTOS EN LA BÚSQUEDA HIPOTECARIA



Fuente: Entrevistas sector; análisis Oliver Wyman.

De manera general, para los próximos años se prevé una mejoría en el sector financiero español con:

- Una recuperación de los principales indicadores macroeconómicos.
- Una ligera recuperación de la demanda de viviendas y de la concesión crediticia.
- Una ligera recuperación de la actividad inmobiliaria.
- Una estabilización del coste de financiación de las entidades.
- Una reducción de la tasa de mora.

Con todo esto y, si añadimos que las previsiones realizadas anteriormente indican una buena evolución en los ingresos y costes y se determina una pronta recuperación de la inversión prevista para el año 2019, se puede concluir que el plan de acción es totalmente viable y del que se espera conseguir el objetivo primordial para el Banco Sanrander, que es, la captación de clientes, el aumento de su cuota de mercado y la mejora de sus resultados.

#### 4.3 CONCLUSIONES FINALES:

Este trabajo me ha ayudado a enmarcar la situación actual del sistema financiero español tras un especial recorrido sobre los acontecimientos más importantes desde la primera "Ley de Ordenación Bancaria" (1921), también llamada "Ley del Cambio", pasando por el cambio político (1977), que vino acompañado de la "Reforma Fuentes Quintana". En 1986, tras la firma del "Tratado de Adhesión", España se incorporó a la UE en calidad de miembro de pleno derecho y, con ello, surgieron los esperados los cambios regulatorios (reasignación de responsabilidades, abandono del modelo de especialización legal bancaria, instituciones de nueva creación como: los Fondos de titulización de activos, los Fondos de pensiones...) para una futura armonización.

SEPTIEMBRE DE 2013

Tras la inclusión de España en la Unión Europea, en verano de 2007, *las hipotecas sub-prime* ponen de manifiesto la debilidad del mercado hipotecario americano y activan las alarmas ante posibles indicios de las dificultades de pago de este tipo de préstamos por parte de los hipotecados. Este factor de riesgo que suponía la caída del segmento sub-prime, lejos de ser un problema localizado, pronto fue evolucionando y tomando peso hasta sacar a la luz la fragilidad de los mercados financieros mundiales que, junto con las consecuencias de la fuerte desregulación llevada a cabo durante las últimas décadas, generaron un elevado nivel de desconfianza sobre el valor del activo de las entidades financieras tanto en Estados Unidos como en otros países, principalmente europeos.

El sistema financiero español fue uno de los más afectados por la crisis financiera internacional, ya que, coincidió en el tiempo con el ajuste en el sector de la construcción residencial, provocando un intenso debilitamiento de la actividad económica y un deterioro del empleo en mayor medida que en los países de nuestro entorno.

Tras el inicio de la crisis, comienza el proceso de reestructuración del sistema financiero español con la creación del FROB (a través del *RD-ley 9/2009*) y su primera ronda de intervenciones para la aportación de dinero a las integraciones de varias cajas de ahorros. Para apoyar la eficiencia del proceso iniciado con la creación del FROB, en 2010 se aprueba la reforma del régimen jurídico de las cajas de ahorros y en 2011 el reforzamiento del sistema financiero.

En 2012, se observa que las reformas tomadas no eran suficientes para la recuperación de la económica española (todavía dañada por el sector inmobiliario), con lo que se aprueba otra reforma financiera en mayo de 2012 "*Saneamiento y venta de los activos inmobiliarios del sector financiero (RD 18/2012)*" y se crea la figura de las Sociedades de Gestión de Activos (SGA) con el objetivo de la separación de los activos adjudicados o recibidos en pago por las deudas procedentes de créditos inmobiliarios.

Una de las entidades financieras españolas que ha conseguido enfrentarse a la crisis desde una posición de fortaleza, con un sólido modelo de negocio de banca comercial, con un balance fuerte y con una diversificación geográfica única, es Banco Santander.

Tras el análisis interno y externo que elaboro sobre dicha entidad financiera, y concretamente de su producto hipotecario, se extraen las siguientes conclusiones:

SEPTIEMBRE DE 2013

En relación con el análisis interno, se identifican diferentes fortalezas entre las que destacan, el saneamiento de su balance y liquidez. Gracias a esta situación, Banco Santander ha superando el test de estrés elaborado a las entidades financieras durante el tercer trimestre de 2012, y ha posicionado a la entidad como la más sólida de España, con un superávit de capital de 25.297 millones. La diversificación y la estructura de filiales, el dinamismo, el modelo de banca comercial, la marca Santander, la eficiencia en costes y la prudente gestión del riesgo (con una comisión delegada de riesgos que se ha reunido durante el año 2012 en 98 ocasiones, y la comisión ejecutiva, que se reúne semanalmente) también son fortalezas que refuerzan al banco y sobre todo sus productos hipotecarios. Por último, durante el ejercicio 2012 tiene lugar la integración de Banesto y Banif en Banco Santander que será favorable para los empleados, ya que, la nueva estructura del negocio en España, y la diversificación internacional, redundarán en oportunidades profesionales pero, sobre todo, será favorable para los accionistas.

En cuanto a las debilidades, se identifican la poca actuación de forma online del Banco Santander, la infidelidad del cliente por mejores condiciones (como ahora unos precios más bajos de las hipotecas) y un crecimiento de ingresos “muy intensivo en crédito”, por lo que, el grupo debe diversificar más su crecimiento basado en recursos, servicios al cliente, comisiones y crédito.

Del análisis externo, se extraen las oportunidades y amenazas para el Banco Santander y su producto hipotecario. En primer lugar, como amenazas, destaca la presencia de competidores cada vez más potentes, un bajo nivel de confianza del público en las entidades financieras y la Banca ética (conjunto de entidades financieras cuyos productos no están condicionados exclusivamente al criterio máximo de beneficio y la especulación) que empieza a cobrar fuerza en los últimos tiempos.

Por último, las oportunidades identificadas han sido la promoción a través de patrocinios de eventos y otras entidades, las Hipotecas contratadas por internet y el incremento de la presencia en las principales economías emergentes en las que España tiene buenas relaciones y poca presencia.

Las oportunidades citadas anteriormente, forman la base del Plan de Acción de un nuevo producto hipotecario desarrollado durante este capítulo, sobre el que se ha realizado su correspondiente análisis de viabilidad concluyendo que existirá una buena evolución en los ingresos y costes y determina una pronta recuperación de la inversión prevista para el año 2019.

Este Plan de Acción es el resultado de todo el estudio realizado y el objetivo principal de este trabajo. La confirmación de la viabilidad de este nuevo producto junto con las perspectivas citadas en el capítulo 4 (hasta 2015) en las que se menciona que el sector financiero español se recupera, que la demanda de viviendas y la concesión crediticia también y que se reduce la tasa de mora dan el empujón necesario para hacer realidad este nuevo producto y poder llegar a conseguir una mejora en los resultados de la entidad financiera Banco Santander pese a que ya es considerada como mejor banco del mundo.

SEPTIEMBRE DE 2013

Por último, me gustaría finalizar este trabajo con las principales recomendaciones que la OCDE indica a España para que pueda conseguir un crecimiento sostenible, fomentar una mayor inversión en los sectores innovadores y canalizar la inversión hacia el capital humano:

- Seguir mejorando la sostenibilidad fiscal. Es preciso especificar las medidas que permitan alcanzar los objetivos de déficit público, de ser necesario aumentando aquellos impuestos que menos distorsión ocasionen. En especial, podría limitarse el uso de los tipos preferenciales del IVA, eliminarse las exenciones a la imposición sobre el valor añadido e incrementarse los tributos medioambientales. Deberán reformarse las normas presupuestarias de los gobiernos regionales.

-Completar la reestructuración de las cajas de ahorro. Seguir reduciendo la presencia de los gobiernos regionales y locales en el gobierno y actividad de las cajas. Apoyar a las entidades si se necesitan mayores inyecciones de capital.

-Proseguir la reforma de la negociación colectiva. Es conveniente que no se obligue a las empresas a adoptar los resultados de negociaciones salariales colectivas. Los interlocutores sociales deberán abandonar definitivamente las cláusulas de indexación salarial.

-Impulsar el crecimiento de la productividad en toda la economía. Hay que profundizar en la reforma del mercado de productos fortaleciendo la competencia en el comercio al por menor y en los servicios profesionales.

Este sería el único camino, según la OCDE, que España tiene para modernizarse, ser competitiva y crear bienestar para sus ciudadanos. OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo) (2011)

SEPTIEMBRE DE 2013

## BIBLIOGRAFIA

- ALCONADA, AG (2012): "Sáenz cree "imprescindible" para Santander ganar cuota en pasivo", [en línea] cincodias.com  
<[http://cincodias.com/cincodias/2010/04/13/empresas/1271166016\\_850215.html](http://cincodias.com/cincodias/2010/04/13/empresas/1271166016_850215.html)> [25/07/2013].
- ANÓNIMO (2013): "Créditos Multiopción (prestamos aplazados)", [en línea] arpem.com  
<<http://www.arpem.com/financia/calculadora/prestramos-aplazados.html>> [30/07/2013].
- AUSBANC (2013): "BBVA, Bankia y Banco Sabadell ya están suprimiendo la cláusula suelo en los contratos hipotecarios de sus clientes", [en línea] ausbanc.es  
<[http://www.ausbanc.es/web/BBVA, Bankia y Banco Sabadell ya estan suprimiendo 20119261400.asp](http://www.ausbanc.es/web/BBVA,_Bankia_y_Banco_Sabadell_ya_estan_suprimiendo_20119261400.asp)> [01/08/2013].
- BANCO DE ESPAÑA A (2013): "Guía de Acceso al Préstamo Hipotecario", [en línea] santanderconsumer.es  
<[http://www.santanderconsumer.es/contenido/public/PORTALSCF/Guia\\_hipotecaria.pdf](http://www.santanderconsumer.es/contenido/public/PORTALSCF/Guia_hipotecaria.pdf)> [11/08/2013].
- BANCO DE ESPAÑA B (2013): "Informe de Estabilidad Presupuestaria", [en línea] bde.es  
<<http://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/InformesEstabilidadFinancera/13/IEF-Mayo2013.pdf>> [15/08/2013].
- BANCO DE ESPAÑA C (2013): "Boletín Económico 01/2013", [en línea] bde.es  
<<http://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/BoletinEconomico/13/Ene/Fich/be1301.pdf>> [25/08/2013].
- BANCO SABADELL (2013): "Resultados Anuales 2012. Presentación a los medios de comunicación", [en línea] slideshare.net  
<<http://www.slideshare.net/dmontero1977/resultados-banco-sabadell-16152470>> [02/08/2013].
- BANCO SANTANDER (2005): "Compromiso de Conducta en la Gestión de Compras. Área Global de Compras", [en línea] aquanima.com  
<<http://www.aquanima.com/ing/material/CompromisoConducta.pdf>> [05/08/2013].
- BANCO SANTANDER (2010): "Benchmarking Banco Santander 2009", [en línea] slideshare.net  
<<http://www.slideshare.net/mare83/benchmark-banco-santander>> [25/08/2013].
- BANCO SANTANDER A (2013): "Memoria de Sostenibilidad 2012", [en línea] Santander.com

SEPTIEMBRE DE 2013

<<http://www.santander.com/csgs/StaticBS?ssbinary=true&blobkey=id&SSURIsscontext=Satellite+Server&blobcol=urldata&blobheadervalue0=application%2Fpdf&blobheader=application%2Fpdf&blobheadervalue1=inline%3B+filename%3D920%5C607%5CInforme+local+Santander+Chile%2C0.pdf&blobwhere=1278694710392&SSURIsession=false&SSURlapptype=BlobServer&blobtable=MungoBlobs&SSURIcontainer=Default&blobheadername0=content-type&blobheadername1=content-disposition>> [08/08/2013].

-BANCO SANTANDER B (2013): "Informe Anual 2012", [en línea] Santander.com  
<<http://www.santander.com/csgs/StaticBS?ssbinary=true&blobtable=MungoBlobs&blobkey=id&SSURIsscontext=Satellite+Server&blobcol=urldata&SSURIcontainer=Default&SSURIsession=false&blobwhere=1278692235463&blobheader=application%2Fpdf&SSURlapptype=BlobServer>> [10/07/2013].

-BANKIMIA (2013): "Las disparidades entre los mercados hipotecarios europeos ponen en duda la efectividad de la unión bancaria ", [en línea] bolsamania.com  
<<http://www.bolsamania.com/finanzas-personales/noticias/Las-disparidades-entre-los-mercados-hipotecarios-europeos-ponen-en-duda-la-efectividad-de-la-union--aba4baf9869fd92ae926126e10d48c6620130821.html>>[15/08/2013].

-BBVA (2013): "Informe Financiero 2012", [en línea] accionistaseinversores.bbva.com  
<[https://accionistaseinversores.bbva.com/TLBB/fbinir/mult/BBVAen2012\\_tcm926-394674.pdf](https://accionistaseinversores.bbva.com/TLBB/fbinir/mult/BBVAen2012_tcm926-394674.pdf)>  
[23/08/2013].

-BERNABÉ PÉREZ, M (2002): "Generalidades del sistema bancario ", [en línea] 5campus.org, Banca  
<<http://www.5campus.com/leccion/gensisban> > [15/07/2013].

-BOTIN, E (2013): "Intervención de D. Emilio Botín" Junta General de Accionistas 22/03/2013", [en línea] slideshare.net  
<<http://www.slideshare.net/BancoSantander/intervencion-de-d-emilio-botn-junta-general-de-accionistas-2013>> [20/07/2013].

-CASADO, JC; CAMPOY, JA; CHULIÁ, C (1995): "La regulación financiera Española desde la Adhesión a la Unión Europea" [en línea] bde.es, Servicio de Estudios Documento de Trabajo nº 9510  
<<http://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesSerias/DocumentosTrabajo/95/Fich/dt9510.pdf>> [03/08/2013].

-CORONADO MALDONADO, I (1999): "Entidades bancarias y sus relaciones con de fondos de inversión", [en línea] biblioteca.uma.es, Tesis doctoral  
<<http://www.biblioteca.uma.es/bbl/doc/tesisuma/16276930.pdf> > [15/08/2013].

SEPTIEMBRE DE 2013

-CORRES, I (2012):“Reforma hipotecaria 2013: principales novedades”, [en línea] addmeet.com  
<<http://www.addmeet.com/blog/reforma-hipotecaria-2013-novedades/>>[28/07/2013].

- DE LA TORRE, S (2013): “Bancos más solventes de España”, [en línea] mejoresbancos.es  
<<http://www.mejoresbancos.es/bancos-mas-solventes-de-espana>> [02/08/2013].

-DEL CAMPO VILLARES, JL (2013):“A los depósitos de la banca les salen nuevos competidores”,  
[En línea] expansión.com  
<<http://www.expansion.com/2013/03/07/midinero/1362649428.html>>  
[02/08/2013].

-EFE (2011):“300 desahucios al día”, [en línea] elmundo.es  
<<http://www.elmundo.es/elmundo/2011/09/16/suvivienda/1316188108.html>> [02/08/2013].

-EFE (2012): “Se disparan los desahucios en España y alcanzan los 517 diarios”, [en línea]  
20minutos.es  
<<http://www.20minutos.es/noticia/1547095/0/se-disparan/desahucios/517-diarios/>>  
[03/08/2013].

-EL PAIS (2013):“España perderá medio millón de habitantes en la próxima década si se  
mantiene la tendencia demográfica”, [en línea] elpais.com  
<[http://sociedad.elpais.com/sociedad/2011/10/07/actualidad/1317938404\\_850215.html](http://sociedad.elpais.com/sociedad/2011/10/07/actualidad/1317938404_850215.html)>  
[14/08/2013].

-EQUIPO TECNICO ADICAE (2012):“El fracaso de la dación en pago”, [en línea] easyviajar.com  
<[http://www.easyviajar.com/adsite-under/bdir-notg-roads?clientId=30&xts=351988&xtor=AD-4000-\[vols\\_promotion\]-\[-\]-\[valueclick\]-\[-\]\[vols\\_promotion\]&xtdt=22966160#su](http://www.easyviajar.com/adsite-under/bdir-notg-roads?clientId=30&xts=351988&xtor=AD-4000-[vols_promotion]-[-]-[valueclick]-[-][vols_promotion]&xtdt=22966160#su)> [05/08/2013].

-EUROPA PRESS A (2013): “Banco Santander lanza una hipoteca especial para comprar las  
casas y activos de la Sareb”, [en línea] el mundo.es  
<<http://www.elmundo.es/elmundo/2013/06/06/suvivienda/1370536991.html>> [02/08/2013].

-EUROPA PRESS B (2013): “La banca aceptó 15.826 daciones en pago en 2012 y envió policías a  
355 desahucios”, [en línea] publico.es <<http://www.publico.es/dinero/455106/la-banca-acepto-15-826-daciones-en-pago-en-2012-y-envio-policias-a-355-desahucios>> [08/07/2013].

-EXPANSION.COM (2013): “¿Quiere un buen depósito? Las claves para negociar con el banco”,  
[en línea] expansión.com  
<<http://www.expansion.com/2013/01/15/empresas/banca/1358243477.html>> [15/08/2013].

SEPTIEMBRE DE 2013

- FERNANDEZ, B (2012): “Cada día se ejecutan hasta 159 desahucios en España”, [en línea] publico.es  
<<http://www.publico.es/espana/435463/cada-dia-se-ejecutan-hasta-159-desahucios-en-espana>> [10/08/2013].
- GONZÁLEZ PASCUAL, J; GONZÁLEZ GONZÁLEZ, JP (2012): “Las Cajas de Ahorro en el Sistema Financiero Español”. Ponencia presentada el 28 de mayo de 2001 en la Universidad de Zaragoza, las Jornadas sobre “La singularidad de las cajas de ahorros españolas” [01/08/2013].
- HERNÁNDEZ, JA (2011): “15491 familias desahuciadas en el primer trimestre 2011”, [en línea] elpaís.com, economía  
<[http://economia.elpais.com/economia/2011/06/06/actualidad/1307345582\\_850215.html](http://economia.elpais.com/economia/2011/06/06/actualidad/1307345582_850215.html)> [15/08/2013].
- IAHORRO (2012): “La tecnología al servicio de los productos bancarios”, [en línea] gurusblog.com  
<<http://www.gurusblog.com/archives/la-tecnologia-al-servicio-de-los-productos-bancarios/06/08/2012/>> [15/08/2013].
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA (2013): “Anuario Estadístico de España 2012”, [en línea] ine.es  
<[http://www.ine.es/prodyser/pubweb/anuario12/anu12\\_indigen.pdf](http://www.ine.es/prodyser/pubweb/anuario12/anu12_indigen.pdf)> [28/08/2013]
- INURRIETA, A (2013): “Unas 240.000 personas pueden perder su casa en 2013, el doble que en 2012”, [en línea] elmonopolitico.com <<http://www.elmonopolitico.com/2013/05/11/las-cifras-de-ejecuciones-hipotecarias-son-insostenibles/#more-6193>> [13/08/2013].
- LAINFORMACION.COM (2012): “ING Direct lanza un crédito personal sin comisiones de hasta 40.000 euros”, [en línea] lainformacion.com  
<[http://noticias.lainformacion.com/economia-negocios-y-finanzas/credito-y-debito/ing-direct-lanza-un-credito-personal-sin-comisiones-de-hasta-40-000-euros\\_cyKki8wjEf56nW2OUdtBS/](http://noticias.lainformacion.com/economia-negocios-y-finanzas/credito-y-debito/ing-direct-lanza-un-credito-personal-sin-comisiones-de-hasta-40-000-euros_cyKki8wjEf56nW2OUdtBS/)> [20/08/2013].
- LISO, JM; BALAGUER, T; SOLER, M (1996): “El Sector Bancario Europeo: panorama y tendencias. Servicio de estudios. La Caixa”, [en línea] la caixa.comunicacions.com  
<[http://www.pdf.lacaixa.comunicacions.com/ee/esp/ee16\\_esp.pdf](http://www.pdf.lacaixa.comunicacions.com/ee/esp/ee16_esp.pdf)> [02/08/2013].
- LÓPEZ MANJÓN, P (2013): “Mapa de las Entidades Financieras”, [en línea] rtve.es  
<<http://www.rtve.es/noticias/20130609/mapa-entidades-financieras-espana/495250.shtml>> [17/07/2013].

SEPTIEMBRE DE 2013

- MAROTO, R; MULAS-GRANADOS, C; FERNÁNDEZ, J. (2012). "Crisis Financiera y Rescates Bancarios en Europa: Ideas sobre el caso español" Documento de debate. Fundación Ideas [15/08/2013].
- MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA (2012): "Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos ", [en línea] boe.es <[http://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2012-3394](http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2012-3394)> [20/08/2013]
- MIS FINANZAS (2010): "Los pros (muchos) y contras de contratar una hipoteca por internet", [en línea] invertía.com <<http://www.invertia.com/noticias/articulo-final.asp?idNoticia=2439009>> [16/08/2013].
- MORENO, M (2011): "Negociar con el banco", [en línea] consumer.es <[http://www.consumer.es/web/es/economia\\_domestica/finanzas/2008/02/05/174318.php](http://www.consumer.es/web/es/economia_domestica/finanzas/2008/02/05/174318.php)> [13/08/2013].
- MUÑIZ, A (2012): "El número de desahucios bate todos los récords: 46.559 en tres meses de 2012", [en línea] publico.es <<http://www.publico.es/espana/439864/el-numero-de-desahucios-bate-todos-los-records-46-559-en-tres-meses-de-2012>> [02/08/2013].
- NOTICIAS JURIDICAS (2012): "Decreto de 8 de Febrero de 1946, por el que se aprueba la nueva redacción oficial de la Ley Hipotecaria", [en línea] noticiasjuridicas.com <[http://noticias.juridicas.com/base\\_datos/Anterior/r12-lh.html](http://noticias.juridicas.com/base_datos/Anterior/r12-lh.html)> [20/08/2013].
- OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo) (2011): "Perspectivas OCDE: España Políticas para una Recuperación Sostenible", [en línea] oecd.org. <<http://www.oecd.org/spain/44660757.pdf>> [18/07/2013].
- ORTEGA, L (2012): "Las hipotecas de subrogación se desploman mientras suben los diferenciales", [en línea] bankimia.com <<http://www.bankimia.com/blog/las-hipotecas-de-subrogacion-se-desploman-mientras-suben-los-diferenciales/2012/04/02/>> [16/08/2013].
- PORTER, M (2011): "Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors". Editorial: Ingram.
- SAMPERE, J (2012): "El escándalo de la vivienda", [en línea] publico.es <<http://blogs.publico.es/dominiopublico/2413/el-escandalo-de-la-vivienda/>> [09/08/2013].
- SANDE LAGO, F (2013): "Reforma hipotecaria 2013: dación en pago y nueva normativa", [en línea] capitalibre.com

SEPTIEMBRE DE 2013

<<http://capitalibre.com/2013/01/reforma-hipotecaria-2013-dacion-pago-normativa>>  
[17/07/2013].

- TOLEDO, D (2013): "La banca renuncia a financiar coches y pierde el negocio a manos de las marcas",  
[en línea] [elconfidencial.com](http://elconfidencial.com), economía  
<<http://www.elconfidencial.com/economia/2013/01/25/la-banca-renuncia-a-financiar-coches-y-pierde-el-negocio-a-manos-de-las-marcas-113473>> [02/08/2013].

-TOMAS PEREZ, C (2012): "La contratación de productos financieros online 2012. Perspectiva del usuario", [en línea] [recursos.anuncios.com](http://recursos.anuncios.com)  
<<http://recursos.anuncios.com/files/531/44.pdf>> [29/08/2013].

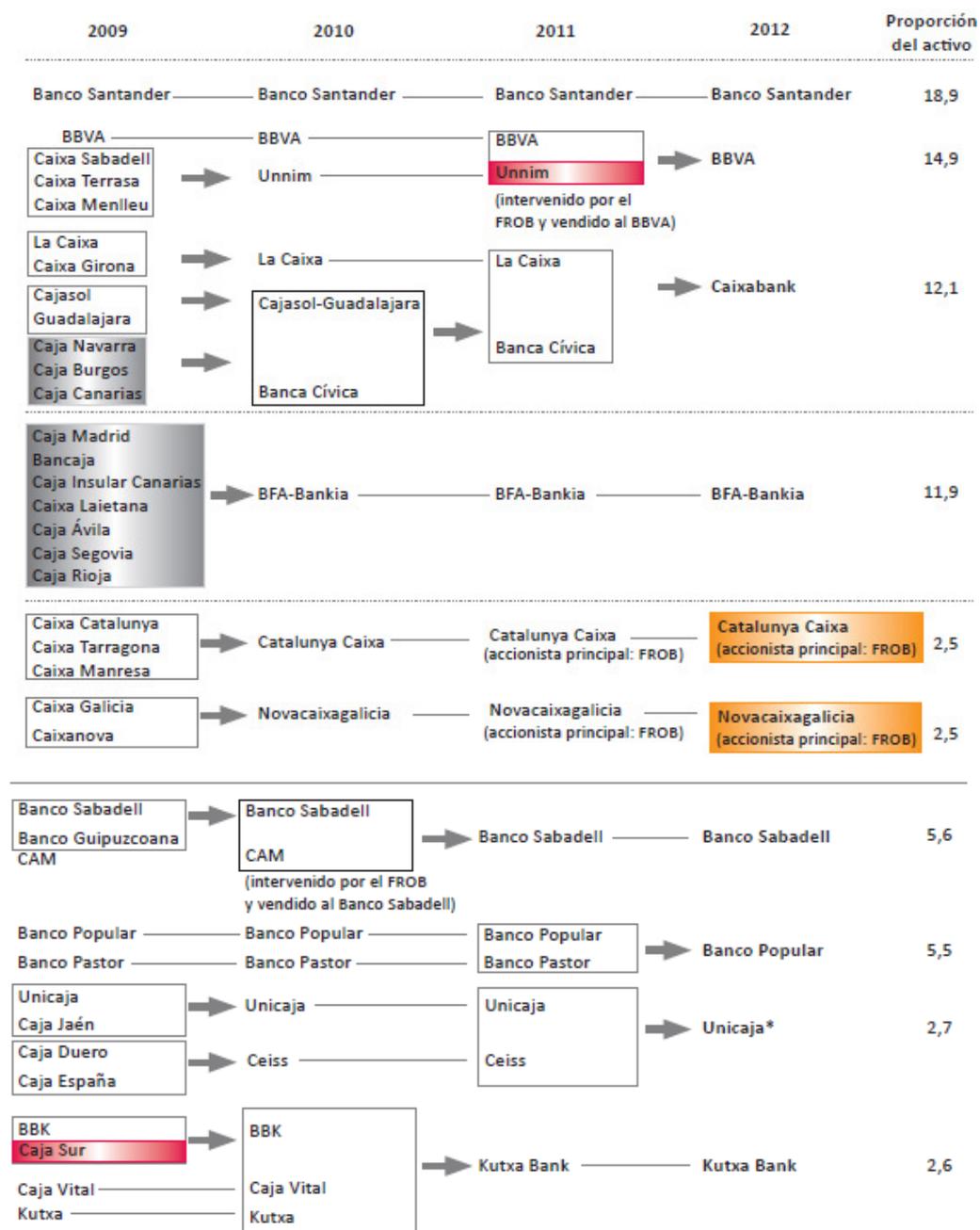
-UE HIPOTECAS (2013): "La futura directiva europea sobre hipotecas contemplará la "dación en pago", [en línea] [euroefe.com](http://euroefe.com) < [http://www.euroefe.efe.com/3790\\_economia-y-empleo/2170693\\_la-futura-directiva-europea-sobre-hipotecas-contemplara-la-dacion-en-pago.html](http://www.euroefe.efe.com/3790_economia-y-empleo/2170693_la-futura-directiva-europea-sobre-hipotecas-contemplara-la-dacion-en-pago.html)> [01/08/2013].

-VIDA (2012): "Sólo el 45% de los jóvenes en España de entre 18 y 34 años se ha ido de casa", [en línea] [lavanguardia.com](http://lavanguardia.com)  
<<http://www.lavanguardia.com/vida/20121023/54353819829/solo-45-jovenes-de-entre-18-y-34-anos-se-ha-ido-de-casa-en-espana.html>> [15/08/2013].

SEPTIEMBRE DE 2013

## ANEXOS

### ANEXO I. CONSOLIDACIÓN DEL SECTOR BANCARIO ESPAÑOL:



SEPTIEMBRE DE 2013

2009	2010	2011	2012	Proporción del activo
Caja Murcia Caixa Penedés Caja Granada Sa Nostra	→ Banco Mare Nostrum	→ Banco Mare Nostrum	→ Banco Mare Nostrum*	2,4
Ibercaja CAI Caja Círculo Caja Badajoz	Ibercaja CAI Caja Círculo Caja Badajoz	→ Ibercaja Caja 3	→ Ibercaja*	2,3
Bankinter	→ Bankinter	→ Bankinter	→ Bankinter	2,1
Cajastur CCM Caja Extremadura Caja Cantabria	→ Cajastur Caja Extremadura Caja Cantabria	→ Liberbank	→ Liberbank*	1,9
<b>Total de 14 grupos financieros grandes y medianos</b>				<b>88,0</b>
Pequeños bancos privados				3,1
El resto de bancos nacionales no incluidos arriba				5,1
Sector cooperativo				3,7
<b>Total sector bancario, excluyendo sucursales de bancos extranjeros</b>				<b>100,0</b>

Nota: solamente se hace referencia a activos de 2011. Los bancos codificados en rojo fueron intervenidos; los bancos en gris fueron integrados en un sistema institucional de protección; los bancos en naranja han sido intervenidos y deberían haber sido subastados pero el proceso está en suspenso.

\* Estas instituciones reciben ayuda del FROB en forma de acciones preferentes o capital contingente.

Fuente: FMI (2012).

SEPTIEMBRE DE 2013

## ANEXO II .”BRUSELAS ADVIERTE DE SERIOS RIESGOS SOBRE LA BANCA ESPAÑOLA POR LA RECESIÓN”:

The image shows a screenshot of the 'ECONOMÍA' section of the website 'EL PAÍS'. At the top, there are navigation links for 'Elige Edición', 'Iniciar sesión', 'Registrarse', and a search bar. Below this, the main navigation bar includes 'PORTADA', 'INTERNACIONAL', 'POLÍTICA', 'ECONOMÍA', 'CULTURA', 'SOCIEDAD', and 'DEPORTES'. The 'ECONOMÍA' section is highlighted. Below the navigation bar, there are sub-sections: 'ECONOMÍA', 'EMPRESAS', 'MERCADOS', 'BOLSA', 'FINANZAS PERSONALES', 'VIVIENDA', 'TECNOLOGÍA', 'OPINIÓN/ANÁLISIS', 'BLOGS', 'EMPLEO', and 'TITULARES'. A 'MÁS TEMAS' link is also present. The main content area features a headline: 'INFORME DE LA TROIKA » Bruselas advierte de serios riesgos sobre la banca española por la recesión'. Below the headline, there is a list of bullet points: 'El tercer informe de la troika sobre el recate financiero avisa de los efectos que tendrá sobre el sector la nueva regulación y el propio ajuste del sector' and 'DESCARGABLE Las conclusiones sobre España (en inglés)'. At the bottom left, the author is 'CLAUDI PÉREZ' and the date is '10 JUL 2013 - 14:09 CET'. On the right, there is a 'PUBLICIDAD' section with a 'movistar TV' logo.

“Tras el triunfalismo del Gobierno sobre la recuperación económica y el estado de salud de la banca, la cruda realidad. Si ayer era el FMI quien retrasaba la salida de la crisis hasta 2015, hoy es la Comisión Europea quien dedica una ducha escocesa al sistema financiero: el programa de rescate va bien y la banca mejora, pero los riesgos son numerosos y potencialmente destructivos. Sin una banca solvente y estable no puede haber recuperación. Y pese a que la mejoría es evidente, el vendaval de amenazas sobre las que alerta Bruselas debería encender las alarmas en el Banco de España y el Ministerio de Economía. El tercer informe de la troika sobre el recate a la banca española constata que el programa está encauzado, aunque los peros son tan numerosos que no se puede descartar que descarrile: la banca española se enfrenta a enormes retos en su propio negocio, a incertidumbres derivadas de la nueva regulación y sobre todo a las consecuencias de una recesión más larga y profunda de lo esperado. “Los desafíos son significativos”, concluye el informe de la troika.”

“La banca española sigue siendo vulnerable tanto por sus problemas propios como por el potencial efecto contagio desde la economía real”, con la morosidad y el paro al alza, y las condiciones de solvencia de las empresas a la baja. La troika advierte de que puede formarse un círculo vicioso: la banca ha secado el grifo del crédito y eso dificulta la recuperación. Sin una economía pujante, el principal riesgo es que el valor de los activos se deteriore, y vuelta a empezar: las entidades prestarán menos ante la necesidad de capital.”

“La troika afirma que España cumple con la mayor parte de las condiciones impuestas en el rescate. Pero constata algunos retrasos, tanto en la aprobación de normativa –que está ya prácticamente lista– como por ejemplo en el funcionamiento del banco malo, cuyo plan de negocio está sufriendo considerables retrasos.”

Fuente: Periódico “El País”, Julio 2013.

SEPTIEMBRE DE 2013

**ANEXO III. "EL IMF APLAZA A 2014 LAS PREVISIONES DE RECUPERACIÓN DE LA BANCA  
ESPAÑOLA Y AUGURA MÁS SANEAMIENTOS":**

The screenshot shows the Europa Press website interface. At the top, the logo 'europapress.es' is displayed in red and black, followed by 'ECONOMÍA FINANZAS' in blue. Below the logo, the date 'Martes, 6 de Agosto 2013' and a 'últimas noticias' button are visible. A navigation bar contains various categories: NACIONAL, INTERNACIONAL, ECONOMÍA, DEPORTES, TV, CULTURA, SOCIEDAD, CIENCIA, and COMU. Below this, a sub-navigation bar lists: Macro, Empresas, Energía, Construcción, Motor, Transportes, Legal, Laboral, Fiscal, Bolsa, RSC, and Agenda. A table of market indices is shown, including IBEX 35 (8529,500, -0,37%), DOW JONES (15530,50, 0,00%), FTSE 100 (6604,21, 0,00%), NIKKEI (14401,06, 1,00%), EUR/USD (1,3306, 0,38%), EURIBOR (0,54, 0,19%), and BRENT (109,77, -0,). The main headline reads: 'El IMF aplaza a 2014 las previsiones de recuperación de la banca española y augura más saneamientos'. Below the headline, there is a 'Directorio' button and the text 'MADRID, 8 Jul. (EUROPA PRESS) -'. A blue rectangular box is present on the right side of the page.

MADRID, 8 Jul. (EUROPA PRESS) –

“El Instituto de Macroeconomía y Finanzas (IMF), dirigido por David Taguas, aplaza a 2014 las previsiones de recuperación de la banca española y augura que las entidades tendrán que hacer frente a nuevos saneamientos y a más provisiones.

El subdirector del IMF, Carmelo Tajadura, en su informe titulado 'Persisten los problemas en el sector bancario', señala que las cuentas de resultados bancarios del segundo trimestre "van a mostrar un perfil peor que las del primero", por lo que deja para 2014 la recuperación del sector.

Tajadura indica que entre las principales incertidumbres que se ciernen sobre el sector se encuentran la refinanciación de créditos, el aumento de la morosidad, el deterioro de los resultados de explotación, la sentencia sobre las cláusulas suelo y el peligro de no computabilidad como capital de los créditos fiscales.”

Fuente: “Europa Press”, Julio 2013.

SEPTIEMBRE DE 2013

ANEXO IV. "WSJ CREE QUE LAS REFORMAS EN ESPAÑA ESTÁN FUNCIONANDO Y QUE LOS  
CÁLCULOS DEL FMI ESTÁN "LEJOS DE LA VERDAD"":



PORTADA | ACTUALIDAD | CONFLICTO | MEDIOS | OPI-BLOGS | CULTURA | DEPORTES

**ÚLTIMA HORA** Las acusaciones en el caso del 'falso shaolín' investigan si ha podido

## 'WSJ' cree que las reformas en España están funcionando y que los cálculos del FMI están "lejos de la verdad"

Europa Press

lunes, 05 de agosto de 2013, 11:56

El éxito de España supondría un respaldo al enfoque de Alemania en la gestión de la crisis, contrario a la mutualización de la deuda.

MADRID, 5 (EUROPA PRESS)

"El diario 'The Wall Street Journal' se muestra optimista sobre el futuro de la economía española, ya que en su opinión las reformas y las medidas de consolidación parecen estar funcionando, y afirma que proyecciones tan pesimistas como son las últimas previsiones publicadas del Fondo Monetario Internacional (FMI) están "lejos de la verdad".

En un artículo titulado '¿Está a punto de tener éxito el experimento español?', el periódico destaca que el Gobierno de Mariano Rajoy ha llevado a cabo reformas "de gran alcance" del sistema financiero español, la legislación laboral y el gasto social. "Y las últimas semanas han aparecido evidencias que cada día sugieren más que la política está funcionando", asegura."

Fuente: "La Voz Libre", Agosto 2013.

SEPTIEMBRE DE 2013

**ANEXO V. "LOS TITULARES DE BANESTO PUEDEN PASAR YA A SER ACCIONISTAS DE  
SANTANDER":**

The screenshot shows the top section of the Cinco Días website. The header includes the logo 'Cinco Días' with the text '1978-2013' and the date 'miércoles, 28 agosto 2013'. There are also market status indicators for NY, London, and Tokyo, and a Twitter feed. The main navigation bar contains categories like 'Inicio', 'Mercados', 'Empresas', 'Economía', 'Tecnología', 'Finanzas personales', and 'Tendencias'. Below this, a sub-navigation bar shows 'ESTÁ PASANDO' with links to 'Siria', 'Bolsa', 'Hipotecas', and 'Revisión del PIB'. The main content area features a large headline: 'Los titulares de Banesto pueden pasar ya a ser accionistas de Santander'. Below the headline, there are two bullet points: 'El proceso de integración fue anunciado en el mes de enero' and 'Los títulos de Santander cerraron el viernes con un repunte del 1,9%, hasta los 5,584 euros'. To the right, there is a 'Lo + visto' section with several article teasers.

“Tras 110 años de historia de la entidad, las acciones de Banesto dejaron de cotizar en Bolsa el pasado viernes en el penúltimo paso hacia su integración definitiva en Banco Santander. El movimiento final, el proceso de canje que permitirá a los poseedores de títulos de Banesto convertirse en accionistas de Santander, se ha abierto esta mañana.

Banesto pone fin así a más de un siglo de actividad y culmina el camino emprendido después de que, en 1994, Banco Santander se hiciese con más del 90% de su capital social, después de que la firma hubiese sido intervenida.

Los accionistas de Banesto tendrán a su disposición las acciones de Banco Santander entregadas en canje a partir de hoy, lunes, después de que el viernes dejaran de cotizar las acciones de la filial a un precio de 3,507 euros.

La operación había sido anunciada ya en enero, cuando la matriz avanzó su intención de absorber la entidad filial. Banco Santander atenderá el canje de la fusión con Banesto mediante la entrega de acciones en autocartera según la relación de 0,633 acciones de Banco Santander, de 0,5 euros de valor nominal cada una, por cada acción de Banesto, de 0,79 euros de valor nominal, sin compensación complementaria en dinero.

Teniendo en cuenta el tipo de canje y las acciones que no acudirán a esta operación, el número máximo de títulos de Banco Santander necesarios para atender el canje será de 51,2 millones, de las que se deducirán las que, en su caso, correspondan a los picos que se adquieran, informa Europa Press.”

SEPTIEMBRE DE 2013

Los títulos del Santander cerraron la sesión del viernes con un repunte del 1,9%, hasta los 5,584 euros. Como consecuencia del proceso de fusión por absorción, Banesto queda extinguido como entidad.

El objetivo final de la operación es facilitar un ahorro de costes a Banco Santander, que prevé ahorrar unos 520 millones de euros por la integración. La jugada permite al grupo que preside Emilio Botín simplificar su estructura en cuanto a marca y personal, y ha sido el gran movimiento estratégico que la firma ha sellado en España desde el estallido de la crisis.”

Fuente:”Cinco Dias”, Mayo 2013.

SEPTIEMBRE DE 2013

## ANEXO VI. "LOS TITULARES DE BANESTO PUEDEN PASAR YA A SER ACCIONISTAS DE SANTANDER":



The screenshot shows a news article from 'el Periódico Extremadura' dated Wednesday, June 19, 2013, at 08:57. The article title is 'Fusión Banco Santander-Banesto: 300 empleados se acogen a las bajas incentivadas y 650 se prejubilán'. The text indicates that sources from the union and the entity calculate that 3,000 workers will leave the group within three years. The article includes a 'Volver' button and a 'Publicidad' placeholder with a logo of two faces and a wheel.

La semana pasada Banco Santander iniciaba el periodo para que sus empleados y los de Banesto se acogieran al plan de bajas incentivadas implementado con motivo de la fusión de ambas entidades. "Tranquila y sin ruido", en palabras de los sindicatos según recoge Cinco Días, se está produciendo la salida de estos trabajadores y, de momento, el banco ha ofrecido a 300 de ellos la posibilidad de acogerse de forma voluntaria a ellas y 650 ya han optado por prejubilarse.

Con todo, la entidad presidida por Emilio Botín no da por cerrada la cifra de prejubilaciones, ya que prevé retomarlas en septiembre y prepara para el año que viene otro plan de salidas. El plazo para adherirse a las bajas incentivadas finaliza el próximo 28 de junio.

Recordemos que la estrategia de Banco Santander pasa por el cierre de 700 sucursales de ambas redes antes de finales de 2014 y el ahorro de 520 millones en tres años. Así, aunque no hay cifras oficiales fuentes del banco y sindicales calculan que unos 3.000 empleados saldrán del grupo en un máximo de tres años.

Banco Santander parte hoy de los 5,3220 euros, tras subir ayer martes un 0,42%.

Fuente: El Periódico Extremadura, Junio 2013.

SEPTIEMBRE DE 2013

## Anexo VII. PRODUCTOS HIPOTECARIOS BANCOS:



### Superhipoteca Tipo Fijo

La Superhipoteca Tipo Fijo del Santander le garantiza que la evolución futura de los tipos de interés no afectará a su economía, ya que la cuota permanecerá invariable hasta el vencimiento del préstamo. Financiación máxima hasta el 80% del valor de compraventa/tasación (el menor de ambos).

### Hipoteca hasta 30 años

Con este producto de Banco Santander podrá adquirir su vivienda y financiarla hasta en 30 años. Financiación máxima hasta el 80% del valor de compraventa/tasación (el menor de ambos).

### Préstamo Hipotecario Altamira y Viviendas Santander Adjudicadas

Productos destinados a financiar la adquisición de viviendas propiedad de Altamira Santander Real Estate, Santander Adjudicados u otras sociedades del Grupo con unas condiciones muy ventajosas, por parte de personas físicas residentes.

Financiación máxima hasta el 100% del valor de compraventa/tasación (el menor de ambos).

Plazo hasta 40 años.

Comisión de apertura: 0,50%

Tipo de interés:

Con vinculación: Euribor hipotecario + 175 puntos básicos

Sin vinculación: Euribor hipotecario + 200 puntos básicos

(Paquete de vinculación mínimo: domiciliación de la nómina/pensión, colegios profesionales o seguros sociales, según criterios Queremos ser tu banco, y seguro multirriesgo hogar).

### Superhipoteca Cambio de casa

En el Santander le facilitamos la mejor opción para cambiar de casa con una financiación de hasta el 80%. Un préstamo hipotecario especialmente diseñado para que usted pueda comprar una vivienda sin vender apresuradamente la actual, permitiéndole conseguir el mejor precio de venta.

Financiación máxima hasta el 80% del precio de la nueva vivienda más todos los gastos e impuestos de la compraventa hipotecaria.

### Superhipoteca Segunda Residencia

En el Santander le ofrecemos diferentes porcentajes de financiación y diversos plazos para conseguir su segunda residencia. Pensada para residentes y no residentes, tiene como finalidad la financiación de la compra de una segunda vivienda localizada geográficamente en España. Tiene plazos, límites de financiación y condiciones financieras diferenciadas, de acuerdo con las características de los solicitantes.

SEPTIEMBRE DE 2013

Para personas residentes de nacionalidad española o extranjeros con residencia permanente:

Financiación máxima hasta el 70% del valor de compraventa/tasación (el menor de ambos).

Plazo hasta 25 años.

Posibilidad de contratar carencia durante el primer año.

Para personas no residentes:

\* Las personas no residentes pueden dirigirse a cualquiera de nuestras oficinas para conocer en detalle las condiciones de financiación.

### **Hipotecas para construir vivienda unifamiliar**

Banco Santander dispone de un préstamo destinado a financiar la construcción de su vivienda unifamiliar. Inicialmente, se establece un plan de disposiciones del préstamo que coincide con las certificaciones de avance de obra hasta su completa terminación.

Durante la fase de construcción, usted puede disfrutar de carencia con lo que sólo pagará intereses, comenzando el período de amortización al finalizar la carencia pactada.

Financiación máxima hasta el 80% del valor de tasación.

### **Supercrédito Local**

Si lo que necesita es disponer de un local o cambiar el que destina a su negocio, en el Santander le financiamos su adquisición, mediante un préstamo exclusivo para ello, cuando la actividad sea de comercio minorista.

Plazo Máximo: 15 años.

Se puede elegir entre tipo fijo y variable.

### **Cuenta Superliquidez**

La Cuenta Superliquidez del Santander es un crédito en cuenta corriente, con garantía hipotecaria, que le permite disponer en todo momento de la liquidez para vivir al ritmo de sus necesidades y rentabilizar aún más su patrimonio. Con la máxima liquidez y disponibilidad absoluta, total libertad para retirar y reponer fondos, sin gastos por reembolsos.

Financiación máxima: 50% del valor de tasación, sin superar los 200.000 euros.

Sin cuotas de amortización de capital: cuotas trimestrales de intereses cobradas sobre la propia cuenta.

Con un plazo de 10 años y una sola amortización al vencimiento.

### **Supercobertura Santander**

La Supercobertura Santander le permite **fijar el coste máximo de su financiación** a tipo de interés variable, a cambio del pago de una prima, dejando abierta la posibilidad de financiarse a tipos más baratos en caso de un descenso de los tipos de interés. El importe de dicha prima dependerá de factores como el nivel de protección que se desee alcanzar, el plazo de la operación que se quiere cubrir, los tipos de interés y la volatilidad.

SEPTIEMBRE DE 2013

Con la Supercobertura Santander, los altibajos del Euribor hipotecario no serán una preocupación para usted.

Acérquese a su oficina Santander y le analizaremos su caso particular para demostrarle todas las ventajas de contratar la Supercobertura Santander.

Plazo garantizado: 3 o 5 años.

Tipo de referencia: Euribor hipotecario a un año.

Nivel de CAP o tipo de referencia máximo: 2,75% a 3 años y 3,75% a 5 años.

Prima: Entre el 3% y 5% (según plazo de la Supercobertura y fecha de revisión de la hipoteca).

Riesgos del producto

El plazo de la Supercobertura puede no coincidir con el plazo de la hipoteca.

El nominal de la Supercobertura es constante mientras que el nominal de la hipoteca es amortizable.

Si el tipo de referencia (Euribor hipotecario) no supera el nivel de protección, el cliente habrá pagado la prima y no tendrá liquidaciones a su favor.

La Supercobertura solo cubre el tipo de referencia (Euribor hipotecario), nunca el diferencial de la hipoteca

En caso de cancelación anticipada de la Supercobertura puede perder la totalidad de la prima pagada.



### Hipoteca Bonificada

Con Hipoteca Bonificada puede beneficiarse de bonificaciones en el tipo de interés, sólo por confiarnos los servicios financieros que, sobre todo le protegen a usted y a su familia: Seguro de hogar, seguro de vida, seguro de protección de pagos y la domiciliación de su nómina.

Usted decide que productos desea contratar con Banco Sabadell y nosotros le bonificamos por ello.

La hipoteca Bonificada le ofrece bonificaciones en el tipo de interés según los productos que tenga contratados nuestro banco :

Comisiones

Apertura: 1%

Compensación por desistimiento: 0,50% en los primeros 5 años de la hipoteca. 0,25% en el resto de años.

Además de los tipos que usted elige, puede disfrutar de las mejores condiciones.

Máximo financiado: hasta el 80% sobre el menor valor entre compra venta y tasación para primera residencia y hasta el 70% para la segunda residencia

Plazo de amortización: hasta 40 años

La edad máxima de uno de los contratantes al vencimiento de la hipoteca no puede superar los 75 años.

SEPTIEMBRE DE 2013

### Hipoteca Tipo Fijo

Pague siempre la misma cuota, sin que le afecten las posibles variaciones en los tipos de interés. No deje que su cuota se modifique cada año por el riesgo que suponen las subidas de tipo.

Conozca hoy lo que pagará durante toda la vida de su hipoteca. Que no le quite el sueño su hipoteca. No viva pendiente de cada revisión y olvídense para siempre de su hipoteca.

¡Financiamos su hipoteca a tipo fijo hasta 30 años

Banco Sabadell financia su hipoteca con los mejores tipos del mercado, incluido un tipo fijo hasta 30 años.

Interés: fijo. Dependerá del plazo en años de la hipoteca

Comisión de apertura: negociable

Comisión por desistimiento: 0,50% en los primeros 5 años de la hipoteca. 0,25% en el resto de años

Comisión por riesgo de tipo de interés: 4%

Seguro obligatorio: Seguro de hogar y seguro de vida

Las condiciones para financiar su hipoteca a tipo fijo son:

Plazo de amortización: hasta 30 años

Máximo financiado: hasta el 80% sobre el menor valor entre compra venta y tasación

Cuota constante durante toda la vida de la hipoteca

Requisito: tener como máximo 75 años al vencimiento de la hipoteca, contratar seguro del hogar y seguro de vida

### Más hipotecas

Banco Sabadell tenemos una hipoteca a la medida de cada cliente. Usted sólo tiene que preguntarnos.

Podrá elegir el índice que más le convenga: Euribor o IRPH

Podrá negociar las comisiones

Con un plazo hasta 40 años, en las mejores condiciones

Además, podrá:

Construir su casa

Disfrutar de tipo fijo y de tipo variable

Tener tipo fijo y una cuota inferior los primeros años

Tener una cuota fija, y que el tiempo varíe en función de la variación de los tipos

Volver a disponer de lo que amortiza, para lo que quiera, con los mínimos trámites

Traer su hipoteca de otra entidad

Tenemos su hipoteca

Hipoteca Mixta: para asegurar el tipo durante los primeros años

Hipoteca Personal: para disponer de lo que vaya amortizando, para lo que quiera, y a los mejores tipos hipotecarios

SEPTIEMBRE DE 2013

Hipoteca Diferente: interés fijo con cuota creciente. Disfrute de un interés para toda la vida de su hipoteca, pagando menos durante los primeros años

Hipoteca Variable: elija Euribor o IRPH. Nosotros le proponemos las mejores condiciones, hasta el 80% y hasta 40 años

¡¡Subrogamos su hipoteca!!

Traiga su hipoteca de otra entidad y si esto no se ajusta a lo que busca, visítenos. Confeccionaremos la hipoteca a su medida.



### TABLA COMPARATIVA DE HIPOTECAS

	<i>Préstamo Hipotecario Bonificado</i>	<i>Hipoteca Abierta Bonificada</i>	<i>Hipoteca Joven Bonificada</i>
<i>Finalidad del préstamo</i>	Comprar o rehabilitar tu vivienda.	Comprar o rehabilitar tu vivienda, además de cubrir futuras necesidades de financiación familiar.	Comprar tu primera vivienda.
<i>Características</i>	Dispones de todo el capital de una sola vez, al inicio.	Puedes disponer del capital devuelto, adaptar la cuota a tus necesidades y devolver el préstamo anticipadamente.	Jóvenes de hasta 35 años. Modalidades: Préstamo Hipotecario bonificado o Hipoteca Abierta bonificada.
<i>Interés</i>	A escoger entre mixto, fijo o variable.*	A escoger entre mixto o variable.*	A escoger entre mixto o variable*
<i>Plazo máximo</i>	Hasta 30 años.	Hasta 25 años.	Hasta 30 años.
<i>Carencias</i>	Hasta 24 meses iniciales.	Hasta 24 meses, a distribuir durante la vida del préstamo.	Hasta 36 meses.

¿Qué tipo de interés tendré?

Tipos de interés

Disfrutará de la seguridad que le ofrece un tipo de interés fijo durante los primeros años

SEPTIEMBRE DE 2013

(3 años, 5 años,... según elija) combinado con un tipo de interés variable para el resto del plazo de la hipoteca.

#### 1. INTERÉS MIXTO

Índice de referencia, diferencial y plazos de revisión para el tipo de interés variable:

Le ofrecemos escoger entre EURIBOR e IRPH Entidades, dos de los índices vigentes del mercado hipotecario publicados por el Banco de España.

El diferencial es la cantidad pactada que se sumará al índice de referencia escogido para obtener el interés a aplicar.

Los plazos de revisión de su préstamo hipotecario o, en el caso de la Hipoteca Abierta, para su primera disposición serán:

Primera revisión: pasada la fracción de trimestre natural en que se formalice el préstamo y el periodo de tipo de interés fijo que se haya pactada (3 años, 5 años...).

Siguientes revisiones: anual, semestral o trimestralmente con posterioridad a la primera revisión, según lo pactado.

Una vez finalizado el periodo de interés fijo (fracción de trimestre y 3 años, 5 años..., según lo pactado), todas las disposiciones se revisarán en la misma fecha.

El tipo de interés permanece fijo durante toda la vida del préstamo o crédito, sin que tenga que preocuparse de los cambios ni de las fluctuaciones en el mercado. Ello le permitirá una mejor planificación de sus gastos.

#### 2. INTERÉS FIJO

Los plazos de revisión de su préstamo hipotecario o, en el caso de la Hipoteca Abierta, para su primera disposición serán:

Primera revisión: pasada la fracción de trimestre natural en que se formalice el préstamo y el periodo de tipo de interés fijo que se haya pactada (3 años, 5 años...).

Siguientes revisiones: anual, semestral o trimestralmente con posterioridad a la primera revisión, según lo pactado.

Para su comodidad y simplicidad, todas las disposiciones se revisarán en la misma fecha que la primera disposición.

Dispondrá de una cuota fija durante toda la vida de la operación aunque el tipo de interés sea variable. Las variaciones del tipo de interés se repercuten en el plazo en lugar de la cuota. De este modo, si el tipo de interés baja, se reduce el plazo de amortización; mientras que si el tipo de interés sube, el plazo de amortización aumenta hasta un máximo de 30 años.

#### 3. INTERÉS VARIABLE

Índice de referencia, diferencial y plazos de revisión:

Como en las operaciones a interés variable.

#### 4. INTERÉS VARIABLE CON CUOTA FIJA

SEPTIEMBRE DE 2013

¿Qué comisiones tendré?

Negociable sobre el importe de cada disposición, en el caso de la Hipoteca Abierta, y sobre el capital concedido, en las modalidades de préstamo hipotecario.

Apertura

Las comisiones detalladas a continuación se aplican a todas las modalidades de créditos

hipotecarios:

Según la Ley 41/2007 de Regulación del Mercado Hipotecario. Si el desistimiento se produce durante los 5 primeros años es de un 0,5%, si es posterior aplica un 0,25%.

Compensación por desistimiento

Índice de referencia, diferencial y plazos de revisión:

Le ofrecemos escoger entre EURIBOR e IRPH

Entidades, dos de los índices vigentes del mercado hipotecario publicados por el Banco de España.

El diferencial es la cantidad pactada que se sumará al índice de referencia escogido para obtener el interés a aplicar.

Subrogación: Un 1% (sobre el capital pendiente).



### Préstamo Hipotecario Flexible

---

Préstamo que lo convertirá en propietario de su casa, departamento, casa de playa o campo, financiando la adquisición, construcción o ampliación, así como la compra de terrenos. Podrá acceder a este préstamo cualquier persona natural, cliente o no cliente del Banco, cuya clasificación en el sistema sea normal y demuestre sólida capacidad de pago. Además, cuentas con:

Tasas de interés para financiamientos en soles o dólares.

Financiamiento máximo:

SEPTIEMBRE DE 2013

Modalidad	Plazo Máximo	Financiamiento Máximo	
		Moneda Nacional	Moneda Extranjera
1era vivienda (Tasa Fija)	300 meses (25 años)	90%	80%
2da vivienda (Tasa Fija)	300 meses (25 años)	70%	65%
Casa de campo / Playa (Tasa Fija)	180 meses (15 años)	70%	65%
Terreno (Tasa Fija)	120 meses (10 años)	70%	65%

Periodo de gracia(1) de hasta 6 meses.

Plazo del préstamo: mínimo: 6 meses y máximo: 300 meses (25 años)

Puedes solicitar tu cuota comodín(2) y elegir un mes para no pagar.

Puedes solicitar el cambio de la fecha de pago.

(1)Periodo de Gracia: Solo aplica para préstamos Hipotecarios Flexibles que se encuentren en periodo de construcción llámese en planos o en proyecto y los intereses correspondientes serán capitalizados diariamente en función al periodo solicitado, la solicitud no es acumulable sino se toma por única vez al inicio del préstamo.

(2)Cuota comodín: No aplica para préstamos titulizados. Solicitud desde la cuota N°13 con no menos de 20 días al vencimiento de la fecha de pago, máximo 4 cuotas comodín a lo largo del préstamo, esta facultad implica que el saldo adeudado por concepto de capital, más el monto de intereses, seguros correspondientes a la cuota que se dejo de pagar serán capitalizados con el consiguiente re cálculo de la deuda. Se genera un nuevo cronograma de pagos en el cual el plazo y el monto de las cuotas se incrementarán, manteniéndose las mismas fechas de vencimiento.

El cliente podrá decidir qué cuota DEJAR DE PAGAR, nos acomodamos a la MEDIDA del cliente y le damos una alternativa de liquidez para los meses en los que cuente con otros gastos por pagar.(1)

El cliente podrá cambiar la FECHA DE PAGO. (2)

Cuota Constante, ahora todas las cuotas son iguales (incluyendo la primera cuota, independiente de la fecha del 1er vencimiento)

Puede hacer los pagos en cuotas fijas por todo el plazo del préstamo o en cuotas especiales con doble pago en los meses que previamente elija. Para ello, puede optar por vencimientos cada 30 días calendario o elegir el día de pago que más se acomode a sus posibilidades.

A su servicio queda el profesionalismo de la más amplia red de oficinas a nivel nacional dispuestas a evaluar y asesorar su solicitud de préstamo.

(1)Puedes solicitar tu cuota comodín (con un máximo de 4 cuotas a lo largo del horizonte del préstamo, desde la cuota N° 07 y como máximo una cuota por año y deberá solicitarse con no menos de 20 días de anticipación al vencimiento de la fecha de pago), generándose un nuevo cronograma de pagos, ampliándose el plazo del préstamo en un mes adicional por cada vez que el cliente solicite la cuota comodín. Esta facultad implica que el saldo adeudado por concepto de capital, más el monto de intereses, seguros correspondientes a la cuota que se dejo de pagar serán capitalizados con el consiguiente re cálculo de la deuda. No aplica para préstamos titulizados.

(2) El cliente podrá solicitar este beneficio al menos con 20 días de anticipación al vencimiento de su

SEPTIEMBRE DE 2013

cuota, una vez al año y con un máximo de 2 veces a lo largo del horizonte del préstamo (a partir de la cuota N°07); generándose un nuevo cronograma de pagos.

#### REQUISITOS

Ingreso mínimo: S/ 1,400 o su equivalente en dólares (titular + cónyuge).

Edad máxima: 75 años, no debe exceder los 80 años al finalizar el plazo de cancelación del préstamo.

Continuidad laboral de un año mínimo demostrable.

Adjuntar a la Solicitud de Préstamo debidamente cubierta y firmada lo siguiente:

Documentos de identidad del solicitante y cónyuge.

Último recibo de luz, agua o teléfono fijo.

Autovaluo / Impuesto al Valor Patrimonial Predial.

#### Préstamo Hipotecario Construyo

---

Préstamo diseñado especialmente para el financiamiento de construcción, remodelación y/o ampliación de vivienda unifamiliar, casa de playa o campo y que será desembolsado mediante disposiciones parciales previa conformidad del avance de obra. El producto está dirigido a toda persona natural dependiente, independiente, persona natural con negocio, pequeño y mediano empresario y/o rentista, cliente o no cliente del Banco, de todo sector socio económico que califique y demuestre buena capacidad de pago.

Además, cuentas con:

Excelentes tasas de interés para financiamientos en soles o dólares.

Financiamiento mínimo: Lima S/. 30,000 y Provincias S/. 24,000.

Financiamiento máximo:

En Moneda Nacional: 90% del valor comercial y/o de tasación del inmueble, el que represente el menor (incluye terreno y obras a realizarse).

En Moneda Extranjera: 80% del valor comercial y/o de tasación del inmueble, el que represente el menor (incluye terreno y obras a realizarse).

Puedes solicitar tu cuota comodín.(1)

Posibilidad de contar con un Periodo de gracia.(2)

Capacidad de cambiar la fecha de pago(3)

Periodo de gracia máximo: 6 meses.

Plazo mínimo: 6 meses.

Plazo máximo: 300 meses.

Cuotas dobles: Hasta 2 veces al año, en los meses que el cliente elija.

Desembolsos parciales: 4 desembolsos divididos en:

Primero: desembolso del 40% pero en ningún caso debe exceder el 90% del valor del terreno, en caso tener una diferencia esta se abona en partes iguales en el segundo y tercer desembolso.

Segundo desembolso: 30% del presupuesto de obra.

Tercer desembolso: 20% del presupuesto de obra.

Cuarto desembolso: 10% del presupuesto de obra solo se desembolsa contra la conformidad de obra de parte de la Municipalidad.

En todos los casos según el avance de obra previamente validado por el perito tasador del Banco. En caso el proyecto incluya la compra del terreno, se hace un primer desembolso para la compra del terreno y con el proyecto presentado iniciamos el proceso de desembolsos parciales.

SEPTIEMBRE DE 2013

(1) Cuota comodín: No aplica para préstamos titulizados. Solicitud desde la cuota N°13 con no menos de 20 días al vencimiento de la fecha de pago, máximo 4 cuotas comodín a lo largo del préstamo, esta facultad implica que el saldo adeudado por concepto de capital, más el monto de intereses, seguros correspondientes a la cuota que se dejó de pagar serán capitalizados con el consiguiente recálculo de la deuda. Se genera un nuevo cronograma de pagos en el cual el plazo y el monto de las cuotas se incrementarán, manteniéndose las mismas fechas de vencimiento.

(2) Periodo de Gracia: Los intereses correspondientes serán capitalizados diariamente en función al periodo solicitado, la solicitud no es acumulable sino se toma por única vez al inicio del préstamo.

(3) El cliente podrá solicitar este beneficio al menos con 20 días de anticipación al vencimiento de su cuota, una vez al año y con un máximo de 2 veces a lo largo del horizonte del préstamo (a partir de la cuota N°13); generándose un nuevo cronograma de pagos.

FLEXIBILIDAD: Contar con una alternativa para el financiamiento de la construcción, remodelación y ampliación de la vivienda propia con un producto diseñado especialmente para esta necesidad.

TRANQUILIDAD: Construya su casa propia sin agobios, ya que puede solicitar hasta 6 meses de periodo de gracia, en los que no pagará intereses ni comisiones.

AHORRE: Ya que sólo pagará intereses por la parte que vaya disponiendo en cada desembolso parcial. Construya sin pagar más intereses de los necesarios.

SEGURIDAD: Contar con un seguro que protege el inmueble contra daños a terceros durante el período que dure la construcción.

El cliente podrá decidir qué cuota DEJAR DE PAGAR, nos acomodamos a la MEDIDA del cliente y le damos una alternativa de liquidez para los meses en los que cuente con otros gastos por pagar. (1)

El cliente podrá cambiar la FECHA DE PAGO. (2)

Puedes solicitar tu cuota comodín (con un máximo de 4 cuotas a lo largo del horizonte del préstamo, desde la cuota N° 07 y como máximo una cuota por año y deberá solicitarse con no menos de 20 días de anticipación al vencimiento de la fecha de pago), generándose un nuevo cronograma de pagos, ampliándose el plazo del préstamo en un mes adicional por cada vez que el cliente solicite la cuota comodín. Esta facultad implica que el saldo adeudado por concepto de capital, más el monto de intereses, seguros correspondientes a la cuota que se dejó de pagar serán capitalizados con el consiguiente recálculo de la deuda. No aplica para préstamos titulizados.

(2) El cliente podrá solicitar este beneficio al menos con 20 días de anticipación al vencimiento de su cuota, una vez al año y con un máximo de 2 veces a lo largo del horizonte del préstamo (a partir de la cuota N°07); generándose un nuevo cronograma de pagos.

### Préstamo Hipotecario Joven

---

Te presentamos Hipotecario Joven del BBVA Continental, el primer y único préstamo hipotecario en el que para nosotros tu sueldo vale hasta 60% más.

Te permite adquirir tu vivienda en planos o terminado, dirigida a Jóvenes con formación universitaria empleados en diferentes compañías y que están en el rango de 25 a 35 años de edad. El concepto de hasta 60% más sobre el valor del sueldo del joven es equivalente a un mayor ratio de endeudamiento del perfil crediticio el cliente.

Además, podrás financiar las comisiones y gastos siguientes relacionados al préstamo (1).

Gastos de Tasación.

Gastos Notariales.

SEPTIEMBRE DE 2013

Gastos Registrales.

(1) La suma total de los gastos financiados no podrá exceder el 2% del valor Comercial resultante del Informe Técnico de Tasación o del Valor de Compra Venta Total del Inmueble (el menor de ellos) con un tope máximo de US\$ 1,500.

#### BENEFICIOS

Para nosotros tu sueldo vale hasta 60% MÁS!., porque nuestro compromiso es tu futuro te financiamos MÁS para que logres tu independencia

El cliente podrá decidir qué cuota DEJAR DE PAGAR, nos acomodamos a la MEDIDA del cliente y le damos una alternativa de liquidez para los meses en los que cuente con otros gastos por pagar.(1)

El cliente podrá cambiar la FECHA DE PAGO. (2)

Cuota Constante, ahora todas las cuotas son iguales (incluyendo la primera cuota, independiente de la fecha del 1er vencimiento).

Vencimiento día útil, las fechas de pago SIEMPRE serán los días útiles del mes.

A su servicio queda el profesionalismo de la más amplia red de oficinas a nivel nacional dispuestas a evaluar y asesorar su solicitud de préstamo.

Periodo de gracia (3) de hasta 6 meses

(1) Puedes solicitar tu cuota comodín (con un máximo de 4 cuotas a lo largo del horizonte del préstamo, desde la cuota N° 07 y como máximo una cuota por año y deberá solicitarse con no menos de 20 días de anticipación al vencimiento de la fecha de pago), generándose un nuevo cronograma de pagos, ampliándose el plazo del préstamo en un mes adicional por cada vez que el cliente solicite la cuota comodín. Esta facultad implica que el saldo adeudado por concepto de capital, más el monto de intereses, seguros correspondientes a la cuota que se dejó de pagar serán capitalizados con el consiguiente re cálculo de la deuda. No aplica para préstamos titulizados.

(2) El cliente podrá solicitar este beneficio al menos con 20 días de anticipación al vencimiento de su cuota, una vez al año y con un máximo de 2 veces a lo largo del horizonte del préstamo (a partir de la cuota N°07); generándose un nuevo cronograma de pagos.

(3)Periodo de Gracia: Solo aplica para financiamientos de bienes futuros. Los intereses correspondientes serán capitalizados diariamente en función al periodo solicitado, la solicitud no es acumulable sino se toma por única vez al inicio del préstamo.

#### Préstamo Hipotecario MiVivienda

---

Es un programa de Ahorro que tiene como objetivo demostrar un adecuado cumplimiento y la real capacidad de pago de las personas, que realizan una actividad económica verificable en el país y que necesitan financiar la adquisición de una vivienda para uso familiar, terminado, en planos o en construcción vía el Nuevo Crédito MiVivienda.

Este producto está dirigido sólo para la adquisición de inmuebles para vivienda bajo el programa del Nuevo Crédito MiVivienda. (No aplica para otras modalidades de financiamiento).

#### BENEFICIOS

Posibilidad de financiar la compra de su vivienda, ya que esta cuenta le permite generar un record de cumplimiento de pagos, ahorrar la cuota inicial y/o acreditar sus ingresos complementarios.

ACCESIBILIDAD: Le permitirá al cliente calificar a un Nuevo Crédito MiVivienda con el cual podrá financiar la adquisición de una vivienda de uso familiar.

CONVENIENTE: No tiene costo de mantenimiento y ganas intereses por tus depósitos.

SEPTIEMBRE DE 2013

**OPORTUNIDAD:** Una vez completado el plazo del programa de ahorro y en caso el cliente aún no haya definido el inmueble de su interés contamos con la más amplia oferta de inmuebles a través de nuestro portafolio de proyectos desarrollados con financiamiento otorgado por nuestro Banco.

**COMODIDAD:** Puedes hacer tus depósitos en cualquiera de nuestras Oficinas y Agentes Express.

ING  DIRECT

## Hipoteca NARANJA

### ¿Cómo se contrata una Hipoteca NARANJA?

#### 1. Haz tus cuentas

Con ayuda de nuestro simulador, o bien llamando al **901 432 431** o acudiendo a cualquiera de nuestras oficinas, podrás averiguar el importe y plazo que puedes solicitar.

#### 2. Solicita tu hipoteca

**En caso de que ya seas cliente de ING DIRECT** podrás validar tu solicitud desde nuestra web utilizando tu clave.

**En caso de que alguno de los titulares no sea cliente de ING DIRECT**, tendrás que enviarnos junto con tu documentación el formulario de solicitud, que podrás imprimir al final del proceso de apertura o solicitar que te lo enviemos por correo. Además, para que puedas comenzar a trabajar con nosotros, deberás abrir una Cuenta NÓMINA o una Cuenta SIN NÓMINA de forma totalmente gratuita.

#### 3. Envíanos tu documentación

Según tus características personales, te solicitaremos la documentación mínima que podrás hacernos llegar a través de un mensajero que enviaremos a la dirección que nos indiques o, si lo prefieres, nos la podrás entregar en mano en cualquiera de nuestras oficinas. Una vez recibida, la contrastaremos con los datos de tu solicitud.

#### 4. Solicitaremos tasación y nota simple

**Si deseas una hipoteca para comprar una casa o para hipotecar tu vivienda actual**, tras analizar tu documentación y si tu solicitud resulta viable tramitaremos con la colaboración de una empresa independiente la tasación de la vivienda para conocer su valor y solicitaremos una nota simple al Registro de la Propiedad para comprobar la inscripción, titularidad registral y las cargas que pudiera tener.

**Si deseas cambiar tu hipoteca a ING DIRECT**, si tu solicitud resulta viable tramitaremos con tu entidad actual todas las gestiones para que, en el plazo legal de aproximadamente un mes, podamos continuar con el cambio.

SEPTIEMBRE DE 2013

## 5. Gestionaremos la firma y formalizaremos tu hipoteca

La gestoría acordará contigo la fecha de firma de las escrituras ante el Notario y además coordinará todo el resto de la operación: importe, forma de pago, provisión de fondos para gastos, así como la documentación a aportar el mismo día de la firma.

El día de la firma deberás acudir con todos los titulares de la hipoteca y además llevar los originales de toda la documentación que nos hayas facilitado. Una vez firmadas las escrituras, te las haremos llegar a tu domicilio en un plazo aproximado de seis meses.

### ¿Cuál es el importe máximo y mínimo que puedo solicitar?

Con un mínimo de 50.000 euros, podrás solicitar **hasta el 80% del valor de tasación** del inmueble que desees hipotecar.

### ¿Por qué necesito abrir una Cuenta NÓMINA o una Cuenta SIN NÓMINA?

Porque cualquiera de las dos son el complemento perfecto para tu Hipoteca NARANJA. Tan sólo es necesario que uno de los titulares tenga domiciliada su nómina en una Cuenta NÓMINA o tenga una Cuenta SIN NÓMINA con condiciones activas **para acceder a las condiciones preferentes de la Hipoteca NARANJA y disfrutar de ventajas que te ayudarán a reducir sus gastos**: podrás realizar tus operaciones más habituales sin pagar ninguna comisión y sacar dinero a débito gratis en cualquier cajero de la red 4B.

Si decides contratar tu Hipoteca NARANJA sin domiciliar tu NÓMINA o sin tener activa una Cuenta SIN NÓMINA ni contratar los Seguros de Vida y Hogar de ING DIRECT, el precio de tu hipoteca se verá incrementado y no podrás beneficiarte de tarjetas gratuitas.

### ¿Qué comisiones debo pagar?

La Hipoteca NARANJA no te cobra comisiones por ningún concepto. Tan sólo en el caso de que quieras cambiar tu hipoteca a ING DIRECT, tendrás que pagar las comisiones que tengas pactadas con tu banco actual y, si lo deseas, te las incluiremos en el importe de la hipoteca al cambiarla a ING DIRECT.

### ¿Qué gastos tiene la Hipoteca NARANJA?

Los mínimos, ya que no tiene gastos ni de estudio, ni de apertura, ni de amortización parcial, ni de cancelación total, ni de cancelación por subrogación, ni tampoco te obligaremos a contratar un plan de pensiones. Tan sólo tendrás que abonar los gastos de cualquier préstamo hipotecario: impuestos, tasación, registro, notaría y gestoría.

SEPTIEMBRE DE 2013

### ¿Puedo protegerme de las subidas de tipo de interés?

Sí, la Hipoteca NARANJA te ofrece el **Tipo Estable**, que puedes contratar de forma gratuita y que te proporcionará la tranquilidad de saber que durante tres años tu cuota no variará porque pagarás un tipo de interés fijo que no dependerá de las posibles subidas del Euribor.

**Al cabo de esos tres años volverás automáticamente al tipo de interés variable**, pudiendo contratar de nuevo el Tipo Estable cuando quieras con las condiciones que estén en vigor en ese momento.

**Si durante este tiempo decides amortizar capital**, tan sólo tendrías una penalización del 2,5% del capital amortizado y seguirías disfrutando de las condiciones del Tipo Estable.

**Y si decides cancelar el Tipo Estable antes de 3 años**, tan sólo se te aplicará una penalización del 2,5% sobre el capital pendiente.

### ¿Es obligatorio contratar los seguros de vida y hogar?

El precio de tu Hipoteca NARANJA y sus condiciones preferentes están ligados a la contratación de estos seguros.

En caso de que decidas no contratarlos, el precio de tu hipoteca aumentará. Si los contratas y más adelante decides cancelarlos, el precio de tu hipoteca será recalculado.

### ¿Si traigo mi hipoteca a ING DIRECT, podría pedir más dinero?

**Sí, podrás solicitar la cantidad y el plazo que prefieras**, teniendo en cuenta que en ese caso el precio de tu Hipoteca NARANJA aumentaría.