

Caso de Estudio  
Prof.: César Mora Contreras

## **CASO: La hipoteca de mi vida.**

El Sr. Ricardo Matamoros tiene 46 años de edad. Es Licenciado en Farmacia (Farmaceuta) trabaja desde hace 15 años en una importante empresa nacional del sector farmacéutico. Recientemente (febrero 2005) ha sido promocionado a Director de Producción de dicha compañía.

Actualmente reside en una nueva vivienda situada en el sector de toda su vida, La Humboldt, en Mérida. La compra de la nueva vivienda ha sido financiada en parte mediante un préstamo hipotecario.

El Sr. Matamoros está casado y tiene tres hijos. Entre las aficiones del Sr. Matamoros están la lectura de libros de literatura clásica, la música tanto a nivel de aficionado autodidacta (toca piano) como a nivel de audición. Es también un buen jugador de fútbol, deporte que practica con frecuencia (los fines de semana) en un Club ubicado cerca de una distribuidora de refrescos fuera de la ciudad de Mérida. Así mismo es un amante de la buena cocina y le gusta reunirse con sus dos viejos amigos de toda la vida y sus respectivas esposas: *al menos una vez al mes*- manifiesta, para salir a cenar.

Nos hemos puesto en contacto con el Sr. Matamoros para mantener con él una conversación centrada en el tema del proceso de contratación de dicha hipoteca.

Estamos en Mérida, en una clara y despejada mañana de un sábado del mes de noviembre de 2005 en el comedor de la nueva casa del Sr. Matamoros acompañados por él. Su esposa (Ainoa Salas) entra y sale de la habitación pero no asiste de forma continua a la entrevista.

**Buenos días Sr. Matamoros. Vamos a analizar el proceso de contratación de un préstamo hipotecario, pero antes de proceder a hablar sobre el tema nos gustaría entrar a conocer algunos aspectos que nos aproximen de forma progresiva al tema, ¿Tiene algún inconveniente?**

No, no... en absoluto proceda...

**Gracias... ¿Cuántas personas son en su familia?**

En casa somos siete personas: mi mujer y yo, los tres chicos de 21, 19 y 12 años y mis suegros.

**¿Por qué razón decidieron cambiar de vivienda?**

Verá, la casa que teníamos antes era una vivienda antigua y muy pequeña que heredamos de mis padres, y desde hacía tiempo que mi mujer tenía en la cabeza el hecho de que cuando la economía familiar nos lo permitiera, debíamos buscar un hogar con unas condiciones más adecuadas.

Por este motivo cuando en el pasado mes de febrero me promocionaron en la empresa de forma que vi mis ingresos incrementados de forma significativa ya empezamos a buscar una nueva vivienda en la que pudiésemos estar más cómodos

### **¿Cuál fue el motivo que le llevó a decidir la contratación de un préstamo hipotecario?**

Verá, la nueva vivienda ascendía a un costo de 180 millones de bolívares. Prácticamente dos terceras partes de este importe las pudimos financiar con buena parte de los ahorros con los que contábamos y con el dinero que obtuvimos por la venta del apartamento en el que vivíamos... y mis suegros también pusieron algo.

En cuanto al resto -60 millones- consideramos el hecho, o mejor dicho, la necesidad de contratar una hipoteca.

¿Conocían algo acerca de las hipotecas antes de entrar en contacto con el tema?

Pues francamente no. A nivel de Préstamos andábamos todos bastante nuevos, porque fundamentalmente siempre he intentado mantener una economía bastante conservadora, nunca he sido partidario en endeudarme... incluso los coches los he pagado siempre bolívar a bolívar.

Lo poco que conocía sobre hipotecas era lo que uno puede saber de lo que oye hablar a la gente o lo que se dice en los medios de comunicación, y respecto a esto había oído hablar últimamente de la batalla que se había empezado a montar a raíz de las políticas de los préstamos del Banco Banpillo que a principios de año había ofrecido préstamos hipotecarios a interés tanto fijo como variable, en unas condiciones significativamente más bajas que las de sus competidores. Aunque hoy por hoy todos ofrecen prácticamente lo mismo.

### **¿Ustedes estudiaron los préstamos hipotecarios de varias entidades financieras?**

Sí, así fue. Concretamente, como teníamos demasiada idea de por donde íbamos, nos empezamos a mover consultando distintas fuentes.

El tema era lo suficientemente importante como para estar bien informados.

### **¿Qué hicieron exactamente?**

Bueno, para explicarlo con un poco de orden te diría que atacamos por dos frentes. Me explicaré:

Por un lado, fui a hablar con los directores de sucursal de las tres entidades financieras en las que mi mujer o yo teníamos algún tipo de cuenta, para ver qué hipotecas ofrecían y si por el hecho de ser clientes nos hacían un trato preferencial

Por otro lado, buscamos información a través de la prensa, fundamentalmente...

### **¿Quién se encargó de llevar a cabo la búsqueda de información?**

Fundamentalmente la hice yo personalmente, aunque también conté con la colaboración de mi hijo mayor.

Por otro lado, mi suegro, a pesar de que nadie le pidió nada, se dedicaba a recoger todos los anuncios que la prensa publicaba y se los daba directamente a mi hijo.

### **¿Su esposa intervino en el proceso?**

No, en el tema de la hipoteca prácticamente no entró. Mi esposa jugó un papel muy importante en la compra del piso, en este tema fue mi suegra la que se metió, que es

especialista en averiguar cualquier cosa... Volviendo a mi esposa, para el tema del financiamiento no entró prácticamente para nada.

Sólo me acompañó en dos ocasiones para hablar con los directores de sucursal del Banco Banpillo, por un lado, y del Banco de Ladronzuelos, por el otro. Pero el motivo fue más el de dar un paseo que el de informarse acerca de las condiciones que ofrecían dichos bancos... aunque debo decir que me comentó en más de una ocasión la buena impresión que le había causado el amable trato del director de sucursal del Banco Banpillo: "Se le ve todo un señor...", me dijo...

Lo que mi esposa siguió más o menos de cerca fueron los informes que le dimos mi hijo mayor y yo cuando ya tuvimos suficiente información para comparar entre distintas opciones. En resumen, a ella lo que le dábamos era cuánto tendríamos que pagar al cabo del mes y durante cuántos años.

### **¿Antes me ha comentado que su suegro le facilitó información?**

Bueno a mí directamente no, sino que se la daba a mi hijo. A pesar de que nadie le dio vela en el entierro, el hombre se movió bastante... bueno la verdad siempre ha sido una persona muy activa, incluso jubilado.

Lo que pasa que es que mi suegro cada día lee dos periódicos; y se dedicaba a recortar todos los anuncios que encontraba sobre el tema. Debo decirle que en este sentido recopilamos bastante información que nos sirvió como primera aproximación al tema.

### **¿Y su hijo?**

Mi hijo me acompañó en dos ocasiones a visitar a los directores de sucursal. Le interesaba el tema porque está estudiando administración y los temas financieros le van bastante bien. Su colaboración fue importante porque me ayudó a aclarar algunos conceptos y a hacer números.

### **En cuanto a entidades financieras ¿Cuáles fueron las que visitó?**

El Banco Banpillo, el Ladronzuelos y Banfuturo.

### **¿Y qué información obtuvo?**

Pues toda la necesaria... creo.

### **¿Realizaron algún tipo de estudio comparativo entre las distintas opciones?**

Sí. Efectivamente mi hijo y yo hicimos unos cuantos números que creíamos fundamentales... me refiero al tipo de interés... y la verdad es que no apreciamos excesivas diferencias entre las distintas opciones y no sólo en lo que se refiera al tipo de interés.

### **¿A qué se refiere cuando dice que no observaron diferencias entre las hipotecas?**

Bueno, en cuanto al servicio que prestan todos los bancos, todos te tratan más o menos igual... me refiero a las colas, las esperas, los papeles, y las cartas en el buzón de casa cuando hay movimientos en la cuenta.

Y en cuanto a las cifras y debido a las bofetadas que se están pegando ahora para vender la "Super hipoteca", "El hipotecón", y "La madre de todas las hipotecas", la verdad es que las diferencias entre las distintas opciones son prácticamente inapreciables.

### **¿Sabría decirme algunas cifras?**

Bueh... intentaré hacer memoria... El Banpillo y su Super-Hipoteca nos ofrecía un interés fijo del 9,5%, el Ladronzuelos era algo más elevado... creo que 9,75%, y el Banfuturo era algo inferior... 9,25%.

Sobre las comisiones de apertura comparamos y creo recordar que Banpillo y Ladronzuelos tenían 1%, mientras que Banfuturo... un poco más alta, 1,25%.

Mi hijo estudió algo acerca de los costos por la cancelación anticipada de la hipoteca, y me comentó que en todos los casos nos cobraban el 3% sobre el importe pendiente de amortización... pero ese es un tema que yo no consideré importante y del cual poco más le puedo hablar.

### **No obstante Ud. parece tener bastante presentes las diferentes cifras de las distintas entidades...**

Bueno, ya le he comentado que era un tema que consideramos lo suficientemente importante. Un punto de interés sobre un capital tan elevado y a 10 años puede suponer bastantes "bolivaritos" de diferencia al año entre las distintas opciones. Aunque al final ya le he indicado, las diferencias no eran a penas significativas.

### **¿Qué fuentes de información consultaron aparte de la prensa y de ir a las sucursales de las entidades a preguntar?**

La verdad es que poca más. Consulté con mi hermano pues hace cinco años se compró un apartamento y contrató una hipoteca, pero las cosas han cambiado mucho desde entonces, con lo que me quedé igual.

También hablé con algún compañero de trabajo y con un amigo para ver si sabían algo y les pregunté que entidad me aconsejaban, pero en general observé bastante desinformación sobre el tema.

### **¿Le hicieron algún comentario en especial?**

Casi todos me hablaron de Banpillo como la opción que más le sonaba, pero la verdad es que con tanta guerra de hipotecas no tenía a nadie muy claro cómo podría evolucionar el tema a medio y largo plazo y qué posibles cambios podían producirse. Pero lo que está claro es que sea por la publicidad o porque han sido los pioneros a la hora de actuar con agresividad en las bajadas de los tipos de interés, el Banpillo era del que más me hablaron.

### **¿Cuáles eran los aspectos que más le interesaba conocer acerca de la hipoteca?**

Bien, de entrada me interesaba saber cuál era la cantidad máxima que podía solicitar, también era fundamental saber el plazo de que podría disponer para amortizar el préstamo y sobre todo el tipo de interés que me aplicarían.

Otro aspecto que de entrada no consideré pero que al poco tiempo de empezar a buscar información me di cuenta que era fundamental el tema de que tipo de interés podía ser, fijo o variable, y quería saber qué implicaciones tendría este hecho.

Tal y como están las cosas ahora y con los cambios a nivel económico que estamos viviendo, este hecho que de entrada me pasó inadvertido, o mejor dicho... que ignoraba, se reveló como determinante a la hora de evaluar las alternativas que seleccionamos.

Así mismo, me preocupaba especialmente el importe que debería destinar a cubrir los gastos generados por la contratación de la hipoteca porque según me comentó un compañero de trabajo, a la que empezabas a sumar gastos de tasación de la vivienda, gastos de notario, registros de propiedad, liquidaciones de impuestos, etcétera, te quedabas seco. Mi suegro también me lo comentó varias veces...

### **¿Qué le dijo?**

En resumen, siempre machacaba lo mismo: "Vigila con los gastos ligados al préstamo, que como se te escapan perderás hasta el alma"

### **Bien... ¿Cuáles fueron los aspectos de la hipoteca que Ud. valoró más?**

La verdad es que en un principio y lógicamente lo que más me interesaba era obtener el dinero al menor costo posible, y eso se traducía fundamentalmente en la necesidad de hallar el menor tipo de interés, y algo también importante pero menos, era hallar los menores gastos de tramitación porque de hecho tú contratas un paquete en el que va un crédito más unos gastos asociados.

### **Quién tomó la decisión final de contrato de la hipoteca? Es decir en el momento de presentar papeles y firmar ¿Quién tomó la iniciativa? ¿Quién estaba allí? ¿Hizo algún tipo de consulta especial y adicional con la familia?**

La decisión final la tomé yo... pero a pesar de ello, mi hijo mayor me ayudó bastante a decidirme, y mi suegro jugó un papel también importante, no de forma directa pero sí a través de la información que nos dio. El día anterior al que fuimos al banco a cerrar el trato, estuvimos hablando los tres acerca de cuál era la opción que habíamos elegido y comparándola -una vez más- con las demás.

En cuanto a los papeles, los firmamos yo y mi esposa...

### **Mi esposa y yo...**

Ah! usted también firmó una hipoteca...

### **No. Sino que Ud. dijo *Yo y mi esposa* y se dice *Mi esposa y yo*.**

Ah. Ok... gracias. Aunque fui yo quien firmó primero.

### **¿Estaban dudando entre varias hipotecas al final?**

Más bien sí. Una vez hubimos estudiado las dos opciones que finalmente nos interesaron más: Banpillo y Banfuturo, pero finalmente nos decantamos por Banpillo.

### **¿Y por qué cree que se decidieron por esa hipoteca y dejaron las demás?**

Tal y como le he comentado antes, las diferencias observadas en los tipos de interés no te ayudaban demasiado a discriminar, y además si empiezas a sumar gastos de tramitación y demás costos, te das cuenta que todos te están ofreciendo prácticamente lo mismo.

Algo que también nos influyó en la decisión fue el hecho de conocerlos y trabajar con ellos desde hace años y de no tener ningún aspecto que nos hiciese dudar de su posible buena gestión.

### **¿Qué sensación sintió antes y después de firmar la hipoteca?**

Hombre, por un lado contento de poder disponer del dinero y consecuentemente de la casa, pero por otro lado, tengo la sensación de estar embarcado en una deuda que no cancelaré hasta dentro de 10 años, sabiendo que cada mes deberé aflojar un importe nada despreciable.

## **Preguntas**

1. ¿Cuál es la necesidad presente? Razone su respuesta
2. ¿Qué etapas identifica en el proceso de compra?
3. ¿Qué personajes del caso asumen los roles?
4. ¿Cómo influye cada uno de estos personajes/roles en las distintas etapas del proceso de compra?