



novagalicia
banco

Gestión Supresión de Suelo en P. Hipotecario Consumidores: Protocolo de Actuación

Junio 2013

**1. OBJETIVO ACCIÓN
 COMERCIAL**

Minimizar el impacto negativo en la cuenta de resultados de la Entidad por efecto de la eliminación de banda mínima en los préstamos hipotecarios formalizados con consumidores.

2. PASOS A SEGUIR

1. Identificar la cartera de clientes de la oficina a través de la Agenda Comercial
2. Preparación de Entrevista con el cliente (Portal Comercial. Ver punto 6 "Herramientas"):
 - a) Perfil de cada cliente
 - b) Situación de las operaciones (plazo residual, banda mínima, diferencial, etc).
 - a) Alternativas a ofrecer al cliente (ver punto 3 "Gestión Comercial") con apoyo en un Simulador (ver punto 6 "Herramientas")
3. Concertar Cita con el cliente
4. Entrevista Comercial. Apoyos:
 - a) Simulador de escenarios (ver punto 6 "Herramientas").
 - b) Fichas de productos de vinculación (Hipoteca bonificada, Planes de Pensiones y Seguros de vida).
5. Resultado de la gestión:
 - Registrar resultado de la gestión con el cliente en informe del Portal Comercial y Agenda Comercial.

**3. GESTIÓN
 COMERCIAL**

ALTERNATIVAS	ARGUMENTOS	OBSERVACIONES
I. Novar la operación a Tipo Fijo (Según referencia Simulador)	a. El cliente se garantiza una cuota fija para el resto de la vida de la operación b. Tipo Fijo "atractivo", por debajo de la oferta actual de la Entidad para P.H a tipo fijo y de las tarifas del mercado.	Esta alternativa es suficiente por sí misma, no obstante, se podrán utilizar las "palancas comerciales" del punto 4.
I. Mantener PH a Tipo Variable incrementando diferencial	a. Rebaja adicional de cuota sobre la que se consigue con la mera eliminación del suelo. Con lo que se ahorra de cuota mensual podrá adquirir:	Utilizar "palancas comerciales" (ver punto 4).
I. Venta Cruzada	a. Plan de Pensiones: Permitirá al cliente beneficiarse de desgravaciones fiscales. b. Seguro de vida: Ofrece protección frente al pago de parte o la totalidad de la deuda en caso de fallecimiento/invalidez.	Intentar en todos los casos, pero sobre todo cuando no haya encaje de las alternativas I y II.

4. PALANCAS COMERCIALES	PALANCA	RESTRICCIÓN	VENTAJAS	OBSERVACIONES
	A) Ampliación de plazo	<ul style="list-style-type: none"> Hasta 35 años, contando desde Fecha Residual de la operación. Edad máxima del cliente al finalizar la operación \leq 75 años. 	El cliente consigue reducir cuota mensual de préstamo hipotecario, incluso más que con la simple supresión de banda mínima, permitiéndole disponer de mayor liquidez cada mes para atender otras necesidades.	Existen limitaciones de Riesgos por cliente/operación a la hora de aplicar estas palancas comerciales, dando lugar a una diferenciación entre: "Clie. Perfil Adecuado" "Clie. Perfil Débil" . En el punto 5 se muestran las palancas comerciales que se podrán utilizar para cada cliente <u>dependiendo de su perfil y % de principal amortizado del préstamo hipotecario hasta la fecha</u>
B) Reunificar Deuda	<ul style="list-style-type: none"> Tener otros Préstamos Personales e integrar su saldo pendiente. LTV bajo el "paraguas" de la Hipoteca. 	El cliente se beneficiará de un tipo medio de interés menor al incorporar el saldo del P. Personal a la hipoteca, pasando incluso a pagar cuota única menor a la resultante de mantener las operaciones por separado tras eliminación de suelo en P. Hipotecario.		
C) Ampliar Principal	<ul style="list-style-type: none"> Incremento de hasta un máximo de 10.000 € (preconcedido), que se incorporará en el saldo pendiente del Préstamo Hipotecario. LTV bajo "paraguas" de la Hipoteca. 	El cliente podrá disponer de mayor financiación para atender a sus necesidades a un tipo de interés menor al que le correspondería en préstamo personal.		
D) Novar PH. normal a PH. Bonificado		Reducción del tipo de interés a través de contratación de productos de paquete bonificado, beneficiándose adicionalmente de la deducción fiscal que permite alguno de ellos.		

5. APLICACIÓN PALANCAS S/PERFIL RIESGO DE CLIENTE	Perfil de Riesgo del Cliente	% Principal Amortizado	PALANCAS DE GESTIÓN POSIBLES			Nueva Tasación (2)	Trámite Gestión
			Ampliar Plazo	Reunificar deudas (Prést. Personales en Entidad) (1)	Increm. Principal Preconcedido (1)		
PERFIL ADECUADO	> 50%		SI	SI	SI	SI (3)	Novación
	30 - 50 %		SI	SI	NO	SI	Novación (4)
	\leq 30%		SI	SI	NO	SI	Novación (4)
PERFIL DÉBIL	>30%		SI	SI (Si LTV Aguanta)	NO	SI	Novación (4)
	\leq 30%		SI	NO	NO	SI	Novación (4)

(1) El nuevo importe no podrá exceder el LTV

(2) Sólo se requiere tasación en los casos de reunificación de deuda y/o incremento de principal.

(3) La tasación no se pedirá en la tramitación de oficina, sino posteriormente a través de "Garantías"

(4) A través de novación + 2ª hipoteca en caso de exceder del LTV

NOTA: La Entidad asumirá los gastos de novación (aprox. 900 - 1.500 €), a excepción de AID cuando proceda. Máximo del 75% de la mejora anual de margen para el Banco que pueda obtenerse con la gestión.

6. HERRMIENTAS DE GESTIÓN

Portal Comercial/Herramientas/Actividad Comercial/Acciones Locales/Piloto Bandas Mínima:

6.1 Informe de Operaciones Préstamos Hipotecarios consumidores con bandas:

Perfil del cliente, palancas que se le pueden ofrecer (ampliación plazo, reunificación de deuda y/o ampliación de principal por preconcedido) y seguimiento de la acción comercial.

Seleccionando la opción [+], se muestran las condiciones de cada operación de préstamo hipotecario con bandas del cliente, así como sus préstamos personales susceptibles de reunificar.

6.2 Simuladores:

Simulador de Cuotas e Intereses resultantes de la gestión: Se podrá obtener la cuota actual del préstamo, y la correspondiente a la eliminación de banda mínima, así como el resultado y viabilidad de la acción comercial que se realice (ampliación de plazo y/o importe, reunificación de deudas, incremento de diferencial o pase a tipo fijo en términos de cuota e intereses, incluyendo los gastos máximos de gestión asumidos por la Entidad.

Simulador de equivalencias financieras: Se podrá obtener el tipo fijo y/o diferencial de equivalencia financiera en función de las nuevas condiciones negociadas (importe, Plazo, etc).

IMPORTANTE: La gestión simulada será viable si el margen anual de intereses que genera la operación para el Banco es superior al que resulta de la simple eliminación de la banda mínima, y además suficiente para cubrir los gastos de novación que asuma la Entidad.

Piloto - Supresión Bandas Mínimas

1900 - E. GALICIA

Perfil	Nombre	Perfil	Importe	Novedo	Amp. Plazo	Reun. Unida	Precon.	Ofert.	B. Mínima	Gestionado
Adel.ado	General Central Carlos	Adel.ado	90,0 - 90%	30	Si	No	0	1,50	1,00	1,00
Adel.ado	General Central Carlos	Adel.ado	90,0 - 90%	30	Si	No	0	0,75	1,00	1,00
Adel.ado	General Central Carlos	Adel.ado	90,0 - 90%	30	Si	No	0	0,75	1,00	1,00
Adel.ado	General Central Carlos	Adel.ado	90,0 - 90%	30	Si	No	1,000	1,50	1,00	1,00
Adel.ado	General Central Carlos	Adel.ado	90,0 - 90%	30	Si	No	0	1,50	1,00	1,00
Adel.ado	General Central Carlos	Adel.ado	90,0 - 90%	30	Si	No	1,000	0,75	1,00	1,00
Adel.ado	General Central Carlos	Adel.ado	90,0 - 90%	30	Si	No	0	0,75	1,00	1,00
Adel.ado	General Central Carlos	Adel.ado	90,0 - 90%	30	Si	No	0	1,50	1,00	1,00
Adel.ado	General Central Carlos	Adel.ado	90,0 - 90%	30	Si	No	0	0,75	1,00	1,00
Adel.ado	General Central Carlos	Adel.ado	90,0 - 90%	30	Si	No	1,000	0,75	1,00	1,00
Adel.ado	General Central Carlos	Adel.ado	90,0 - 90%	30	Si	No	0	0,75	1,00	1,00
Adel.ado	General Central Carlos	Adel.ado	90,0 - 90%	30	Si	No	0	1,50	1,00	1,00
Adel.ado	General Central Carlos	Adel.ado	90,0 - 90%	30	Si	No	1,000	0,75	1,00	1,00
Adel.ado	General Central Carlos	Adel.ado	90,0 - 90%	30	Si	No	0	0,75	1,00	1,00
Adel.ado	General Central Carlos	Adel.ado	90,0 - 90%	30	Si	No	0	1,50	1,00	1,00
Adel.ado	General Central Carlos	Adel.ado	90,0 - 90%	30	Si	No	1,000	0,75	1,00	1,00
Adel.ado	General Central Carlos	Adel.ado	90,0 - 90%	30	Si	No	0	0,75	1,00	1,00
Adel.ado	General Central Carlos	Adel.ado	90,0 - 90%	30	Si	No	0	1,50	1,00	1,00
Adel.ado	General Central Carlos	Adel.ado	90,0 - 90%	30	Si	No	1,000	0,75	1,00	1,00

Detalle del préstamo hipotecario del cliente General Central Carlos

V. D.	Euro	Tendencias SAC
Importe	90,000	1,000
Interés	0,75%	0,75%

Préstamos Hipotecarios						
Eliminación SAC	Principal	Saldo Vivo	Plazo Inicial	Plazo Residual	Interés	Referencia Edad
Y0	90,000,00	65,441,07	30/01	21/07	0,75	0,55 - 50
Y5	79,007,09	52,000,99	37/01	10/00	0,75	0,55 - 53

Préstamos Personales				
Principal	Saldo Vivo	Plazo Inicial	Plazo Residual	Interés

10/08/2011