

## Créditos hipotecarios: tan necesarios y tan lejos

20% de la clase media tiene interés en estos préstamos. La dificultad: 80% ya está endeudado y pagando cuotas.

La consultora D'Alessio IROL realizó un estudio sobre el interés, las expectativas y las limitaciones de las nuevas propuestas de créditos hipotecarios.

Si bien los datos preliminares (provenientes de una encuesta realizada por D'Alessio IROL y Berenzstein) muestra que un 20% de la clase media tendría interés en un crédito hipotecario que le permitiera ser propietario de su vivienda, un nuevo estudio reveló cuáles son los principales frenos.

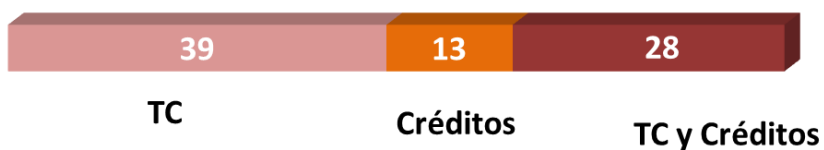
### Limitaciones de los créditos hipotecarios

Al momento de la contratación de un crédito hipotecario se han detectado varias limitaciones. La primera de ellas, que el 80% de la clase media ya está endeudada con el pago en cuotas de sus tarjetas de crédito.

Incidencia del pago de cuotas -%-



¿Qué están pagando? -%-



Fuente: D'Alessio IROL

## Insatisfacción con la financiación:

En esta línea, cabe destacar que quienes optaron por pagar en cuotas sus compras a través de su tarjeta de crédito o un préstamo, en promedio, no están conformes con el resultado de su decisión.

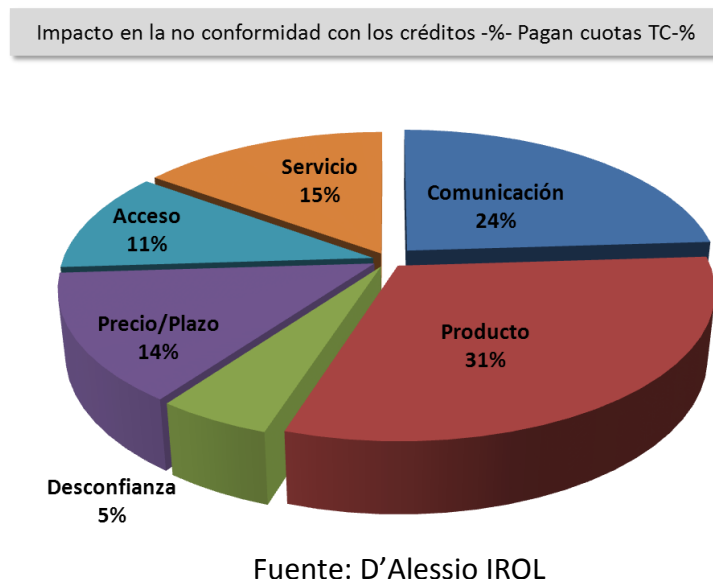
En una escala de uno a diez, en la que diez representa la máxima conformidad con la experiencia, califican con 5,9 la experiencia con las cuotas en la tarjeta de crédito y con 6,2 las de los créditos.



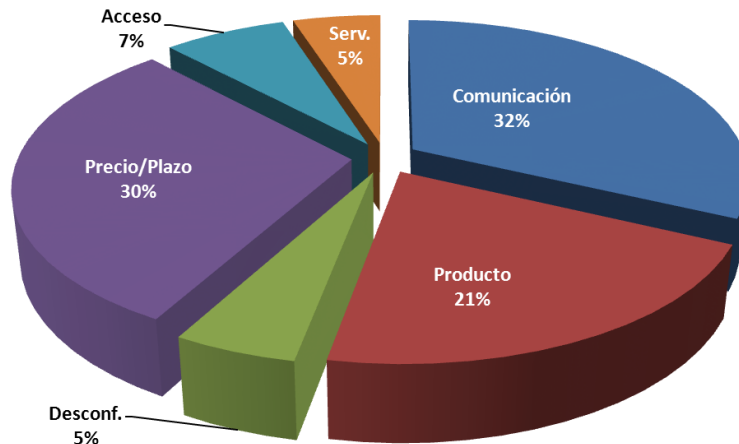
Por otra parte, los individuos que no están endeudados tienen una imagen negativa de los sistemas de financiación. La calificación es 4,3 promedio.

## Disconformidad: Impacto de las fallas en la comunicación

¿Cuáles son los puntos de disconformidad con los sistemas de financiamiento? ¿El precio es el principal obstáculo?



Impacto en la no conformidad con los créditos -%- Pagan créditos -%



Fuente: D'Alessio IROL

Escuchando a los clientes y aplicando modelos de análisis, podemos afirmar que el problema radica en la fallida comunicación de las entidades, como también en la falta de personalizar la propuesta de financiación para cada cliente.

Los clientes describen que en el momento de negociación percibieron falta de información necesaria para tomar la decisión. Muchos declararon que es poco transparente.

El costo se encuentra en tercer plano entre los aspectos a mejorar en las cuotas de las tarjetas toma un lugar más importante cuando adquieren algún crédito.

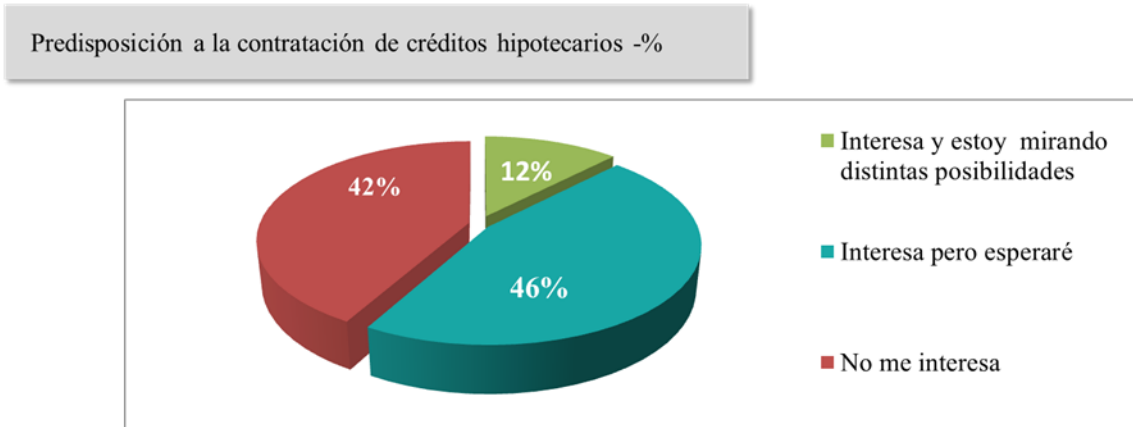
Los individuos no mencionan dificultad para el acceso al crédito ni plantean una imagen de desconfianza hacia las entidades financieras.

Impacto en la no conformidad con sistemas de financiación actual -%-		Deudas en TC	Deudas por Créditos
<b>Comunicación</b>	No son transparentes con lo que ofrecen	14	15
	No me dan toda la información que necesito	6	10
	Los créditos no son claros y fáciles de comprender	4	7
<b>Producto</b>	No me brinda los créditos que necesito	13	11
	No tiene buenos programas de beneficios	10	5
	Los datos que solicitan son difíciles de completar	8	5
<b>Servicio</b>	Hay que ir a la Sucursal por los trámites	10	2
	No resuelven problemas/no son amables	5	3
<b>Costos y Plazos</b>	No tienen costos atractivos	9	21
	No ofrecen plazos largos para pagar	5	9
<b>Acceso</b>	Es difícil poder tener un crédito	11	7
<b>Desconfianza</b>	No les tengo confianza	5	5

Fuente: D'Alessio IROL

## El futuro: 6 de cada 10, con algún grado de interés

58% tendría algún nivel de interés en tomar un crédito hipotecario y está evaluando la situación económica y también qué propuestas existen.



Fuente: D'Alessio IROL

¿Dónde buscan informarse? En sitios, básicamente de Bancos, pero, también, en aquellos vinculados con otro tipo de entidades (como Mercado Pago o Paypal) y, también, en los especializados en créditos hipotecarios.

Fuentes de información en créditos hipotecarios R.Múltiples-%

Bancos	Sitios	70
	Sucursales	50
	Call Center	20
Fintech	Sitios de sistemas de compra y venta entre usuarios (Mercado Pago, Paypal, etc.)	33
Financieras	Sitios	12
	Sucursales/Call Center	11
Otros	Sitios especializados en créditos hipotecarios	24
	Inmobiliarias/Constructoras	16

Fuente: D'Alessio IROL

En síntesis, los créditos son necesarios pero aún presentan algunas dificultades. En el mercado actual hay mayor competencia entre oferentes, los que se comparan en tiempo real.

*En caso de utilización del material se ruega citar la fuente.*