



GIC-025-22

Línea V Pago de pasivos

Junio 2022

Antecedentes

Pago de Pasivos Infonavit es un producto crediticio que busca brindar a las y los derechohabientes la posibilidad de acceder a un crédito que se suma al saldo de su subcuenta de vivienda para liquidar sus pasivos hipotecarios y, en algunos casos, contar con un monto de crédito adicional para realizar mejoras a su vivienda

El producto está dirigido a derechohabientes con una relación laboral vigente que actualmente cuentan con un crédito hipotecario individual, conyugal o mancomunado de al menos 12 meses de antigüedad, con una Entidad Financiera y que hayan sido otorgados para:

- Adquisición de vivienda habitacional
- Adquisición de suelo destinado a la construcción de vivienda
- Construcción o autoproducción de vivienda
- Reparación, ampliación o mejoras de habitaciones

Las condiciones financieras y el pago mensual de los créditos hipotecarios es uno de los factores preponderantes para que los DH decidan realizar un cambio de hipoteca. También, la antigüedad de la vivienda es un factor para que se decidan a realizar una mejora o remodelación de su vivienda, ya que esto previene su deterioro o mantiene la vida útil de su patrimonio.

La investigación cuyo reporte se presenta tuvo el objetivo de evaluar el producto crediticio que está en la etapa de diseño, para identificar fortalezas y áreas de mejora que puedan potenciar su aceptación entre las y los derechohabientes.

Contenido



04 Objetivos general y específicos

05 Metodología

06 Riesgos de impago de un crédito hipotecario

10 Evaluación del Producto Línea V Pago de pasivos

22 Propuestas de nombre

27 Conclusiones y Recomendaciones

Objetivos



General:

Evaluar, entre las y los derechohabientes, la propuesta del producto **Línea V pago de pasivos Infonavit** que actualmente se encuentra en etapa de diseño.

Específicos:

- Identificar qué tan aceptable es la propuesta del producto entre quienes precalifican para su primer crédito hipotecario Infonavit.
- Identificar si la alternativa de financiamiento cubre las necesidades actuales, entre las tres modalidades propuestas.
- Conocer la disposición a usar la subcuenta de vivienda para liquidar en su totalidad la deuda hipotecaria con la entidad financiera.
- Identificar la disposición a trasladar la hipoteca bancaria al Infonavit, con las condiciones financieras propuestas.
- Conocer la disposición a cubrir los gastos derivados de la operación.
- Identificar las alternativas de mayor y menor aceptación respecto a las opciones de pago de los gastos de operación.
- Identificar propuestas de nombre para el nuevo producto de financiamiento.

Metodología



Se realizaron 12 entrevistas con derechohabientes que tienen un crédito hipotecario individual, conyugal o mancomunado adquirido con entidades financieras; los perfiles específicos fueron:

| No. | Plaza | Edad | Tipo de crédito | Características del crédito |
|-----|--------------|------|-----------------|---------------------------------------------------------|
| 1 | Monterrey | 34 | Individual | HSBC tasa fija de 7%, plazo 15 años |
| 2 | Monterrey | 60 | Conyugal | HSBC tasa fija de 11.9%, plazo 15 años |
| 3 | Monterrey | 35 | Individual | Santander tasa fija de 7%, plazo 15 años |
| 4 | Oaxaca | 48 | Individual | Banamex, tasa fijas 10.5%, plazo 18 años |
| 5 | Oaxaca | 59 | Individual | Bancomer tasa variable de 9%, plazo 20 años |
| 6 | ZMCDMX | 48 | Individual | Banorte tasa variable 9%, plazo 20 años |
| 7 | ZMCDMX | 53 | Individual | Santander tasa fija de 8%, plazo 15 años |
| 8 | ZMCDMX | 53 | Individual | Banorte tasa fija 8%, plazo 15 años |
| 9 | Villahermosa | 50 | Individual | Bancomer tasa fija de 7%, plazo 15 años |
| 10 | Villahermosa | 51 | Individual | Banbajío tasa fija de 7%, plazo 15 años |
| 11 | Guadalajara | 35 | Individual | Caja Popular mexicana, tasa variable 10%, plazo 20 años |
| 12 | Guadalajara | 52 | Individual | HSBC tasa fija de 8%, plazo 15 años |



Riesgos de impago de un crédito hipotecario

Dificultades al pagar un crédito hipotecario

A lo largo del pago del crédito hipotecario, independientemente de la institución con que se tenga contratado o del nivel socioeconómico, surgen y se acentúan las preocupaciones respecto al pago constante del crédito. El deudor busca estrategias para minimizar el riesgo de impago y su impacto negativo en la economía familiar.

Miedos y dificultades

Pérdida de empleo

- **Preocupación:** al no pagar el crédito pueden perder la propiedad, pese a la inversión que ya hayan en la vivienda.

Estrategias:

- Buscar hipotecarios que integren el seguro de desempleo para evitar los impagos.
- Compartir o ceder la responsabilidad de los pagos del crédito a su pareja.

Enfermedades / muerte

- **Preocupación:** al enfermar o morir el titular del crédito hipotecario, la responsabilidad de los pagos pasaría al cónyuge.

Estrategias:

- Buscar créditos hipotecarios que integren seguro de vida para garantizar que el crédito quede saldado en caso de muerte del titular.

Deuda interminable

- **Preocupación:** genera frustración ver un avance lento en el pago de la deuda, principalmente si la tasa de interés es variables y/o los plazos son muy largos.

Estrategias:

- Cuando tienen un excedente realizan pagos a capital.
- Buscan traspasar su deuda a otras instituciones financieras con mejores tasas de interés para pagar en menor tiempo.

"Para mí es importante que un crédito tenga seguro de vida, por si yo falto mi esposa no tenga que hacerse cargo de la deuda." Hombre, 50 años, Villahermosa.



Propuestas de nombre

Ideas a considerar en el diseño del nombre

Aunque se solicitaron sugerencias sobre cómo nombrar al nuevo producto crediticio, hubo algunas propuestas concretas y más bien varias sugerencias sobre palabras o ideas a considerar en el diseño del nombre, como utilizar conceptos claros y que en pocas palabras transmitieran el objetivo del nuevo producto.

Lenguaje claro y directo

- Usar palabras coloquiales y directas para relacionar el objetivo del crédito hipotecario.

Sustituir la palabra PASIVOS

- Un acreditado o acreditada pueden tener cierto conocimiento o experiencia sobre conceptos financieros (a causa del crédito adquirido), pero **la palabra PASIVOS no siempre es entendida** y surge la necesidad de **sustituirla por otros conceptos**:
 - ✓ **DEUDA**: es más fácil de entender
 - ✓ **CRÉDITO**: hace referencia al tipo de producto del que se trata

Sustituir la palabra PAGO

- **PAGAR es un concepto muy extenso y poco preciso**. Persiste la necesidad de **sustituir esta palabra por un verbo más contundente**:
 - ✓ **LIQUIDAR o SALDAR**: son palabras más usadas en temas financieros, y

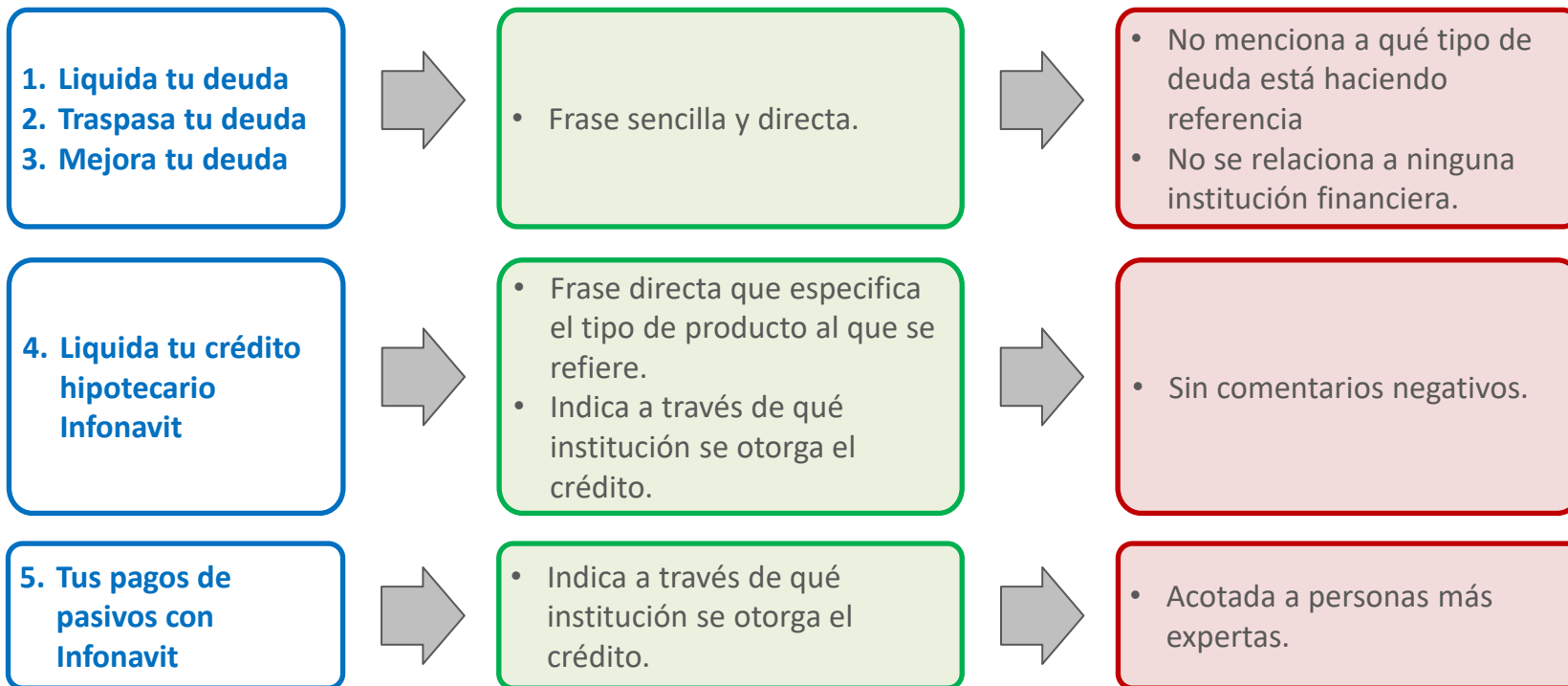
Agregar la marca INFONAVIT

- Resulta **obligado sumar a la denominación del nuevo producto, el nombre de la Institución que financiera que lo ofrece**, en este caso Infonavit.

“Debería ser un nombre más coloquial, sobre todo por el perfil al que van ustedes [Infonavit], si les dices “Pago de Pasivos” no van a entender nada.” Hombre, 53 años, CDMX.

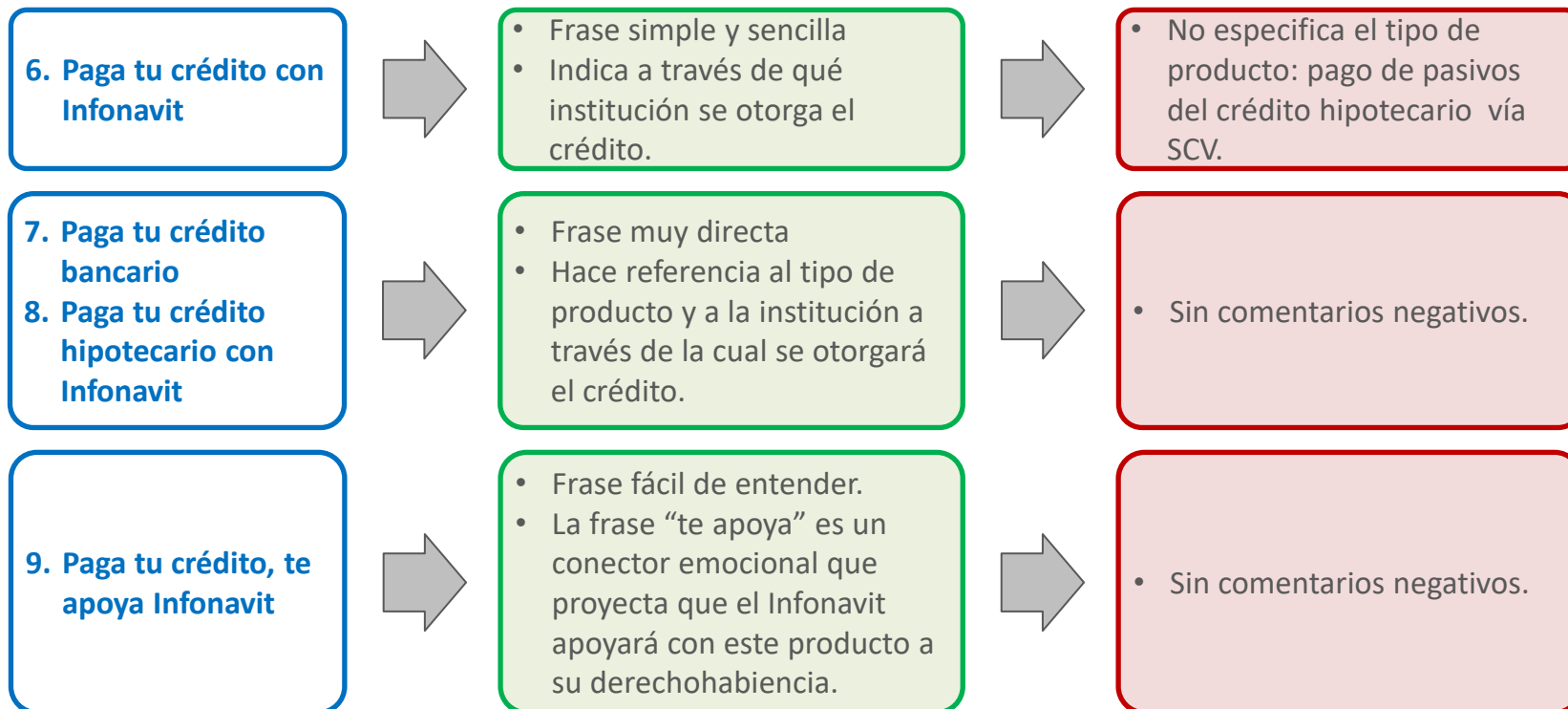
Nombres propuestos para el nuevo producto

Las 12 propuestas de nombre sugeridas son:



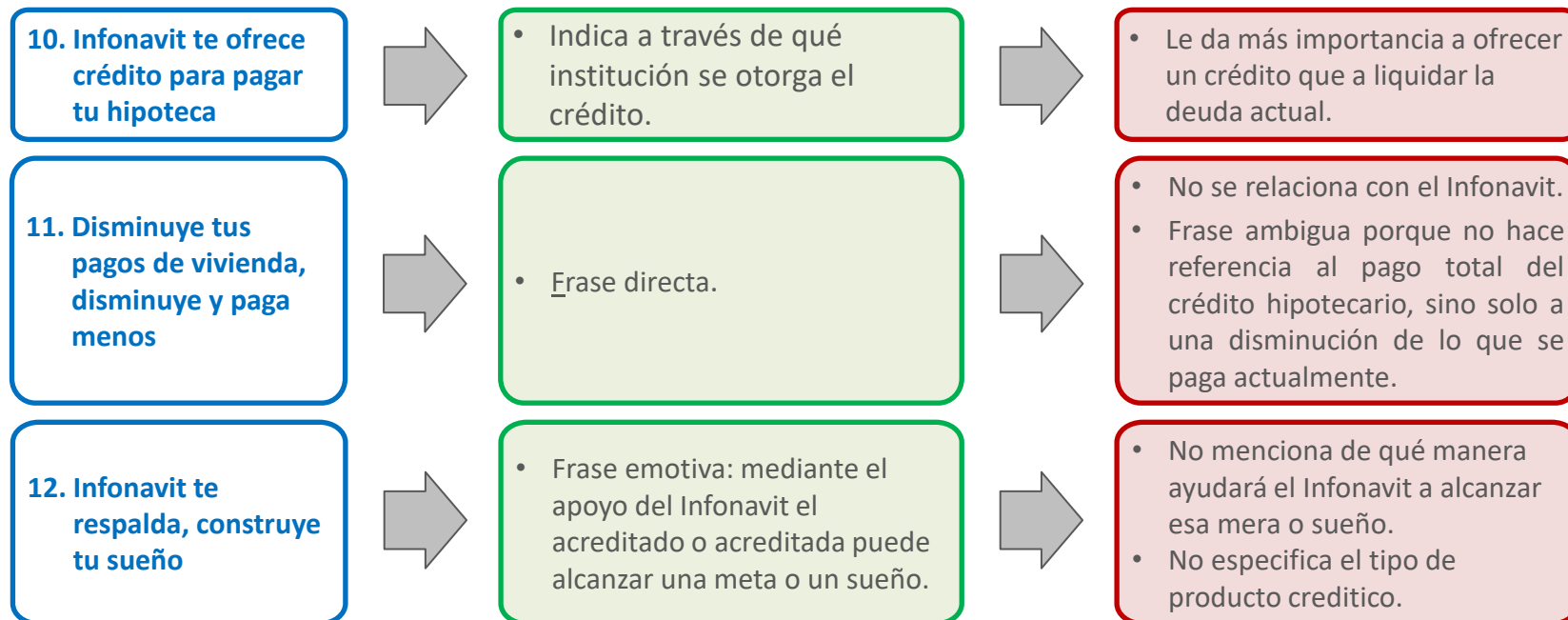
Nombres propuestos para el nuevo producto

Las propuestas de nombre que se obtuvieron fueron:



Nombres propuestos para el nuevo producto

Las propuestas de nombre que se obtuvieron fueron:



“Debe ser “Infonavit te respalda”, “Construye un sueño” o algo así. “Pago de pasivos Infonavit” ¡qué horror!” Mujer, 51 años, Villahermosa.