CIUDADES

Nº 77
Revista Oficial de la
Cámara Inmobiliaria Uruguaya
Año 20. Enero / Febrero 2020

Inmobiliaria 4.0

Giovanna Lorenzi
¿Los operadores inmobiliarios van a la extinción?

Alfredo López Salteri
Experiencias del los clientes con el inmobiliario

João Teodoro da Silva
La Tecnología: del otro lado de la moneda

Bianca de Paula
Los secretos de negociar con empresarios chinos

UruguayNatural

ESSEN: SOLUCIONES CON VALOR AGREGADO

A través de los años hemos brindado soluciones para distintos sectores del mercado. Nuestros productos con estándares de fabricación de primer nivel han ayudado a las empresas a agregar valor a sus procesos, poniendo especial énfasis en aspectos como la calidad de los materiales, durabilidad, facilidad y seguridad en la operativa.

PUERTAS CORTAFUEGO

HOMOLOGADAS POR DNB

Nuestras puertas cortafuego combinan calidad, diseño y sobre todas las cosas, seguridad. Su certificación con estándares americanos y europeos de seguridad es una garantía para empresas de construcción y particulares.

Somos representantes exclusivos:

ASTURMADI DOORS

ESSEN
SOMOS SOLUCIÓN

Miguelete 1824
Tel.: +598 2929 0092
www.essenltda.com.uy
info@essenltda.com.uy

Staff

Cámara Inmobiliaria Uruguaya
Uruguay 820 - Montevideo
Tel. (+598) 2901 0485
ciu@ciu.org.uy
www.ciu.org.uy

Redactor Responsable:
Leon Peyrou
lpeyrou@adinet.com.uy

Editor:
Heraclio Labandera
heraclio.labandera.suarez@gmail.com

Contacto:
revistaciudadesciu@gmail.com

Diseño:
Mi Agencia de Comunicación
Tel. (+598) 2406 7409
www.miagencia.uy

Colaboran en este número:
Heraclio Labandera, Damián Tabaknan, Armando Pepe, Giovanna Lorenzi, Julio Farah, Sofía Milsev, Gastón Chiquiar, Santiago Arca Henón, Aníbal Durán, Mario Stefanoli, Alfredo López Salteri, Matías Medina, Jorge Aurelio Alonso, José Luis Pérez Collazo (España), Gerard Duelo Ferrer, João Teodoro Da Silva (Brasil), Bianca de Paula Machado, Alfredo Tortorella, Ricardo Domínguez.

Fotografía de tapa:
Shutterstock.com

Las notas y contenidos volcados en esta revista son responsabilidad exclusiva de sus autores.

Impresión:
El País
D. L. Nº 331.068

Revista bimestral
Distribución gratuita

UruguayNatural

CÁMARA INMOBILIARIA URUGUAYA

CIUDADES

Revista Oficial de la Cámara Inmobiliaria Uruguaya
Nro. 77 - Año 20 - Enero / Febrero 2020

Autoridades

Presidente
R. Wilder Ananikian

Vicepresidente
Leon Peyrou

Secretario
Santiago Borsari

Prosecretaria
Beatriz Carámbula

Tesorero
Juan José Roisecco

Protesorero
Álvaro Echaider

Directivos
Benigno Carballido
Jorge Alberti

Directivo (CAINPA)
Walter Garré

Directivo (CIM)
Eduardo Gutiérrez Larre

Directivo (ADIPECIDEM)
_____

Directivo (ADICCA)
_____

Comisión de Ética
Ruben Álvarez
Gustavo Iocco
Luis Silveira
Ricardo Frechou

Relaciones Internacionales
R. Wilder Ananikian

Comisión Fiscal
Luis Gómez Iribarne
Conrado Deambrosis
Nicolás Mignone
Álvaro Paulis

Comisión de Socios
Fernando Micucci
Leonardo Bordad
Laura Casatroja

Comisión Intergremial
Luis Silveira

Coordinador de Asuntos Legislativos
Luis Silveira

Comisión LIF (Comisión Ley de Inclusión Financiera)
Wilder Ananikian
Marcelo Nieto
Gabriel Conde
Luis Silveira

Comisión Interinstitucional de la Actividad Inmobiliaria
Wilder Ananikian
Santiago Borsari
Álvaro Echaider
Marcelo Nieto
Gabriel Conde
Luis Silveira
Gustavo Iocco

Comisión Prevención de Lavado de Activos
Wilder Ananikian
Leon Peyrou
Gabriel Conde
Luis Silveira

Consejo Consultivo
Fernando Reyes
Luis Silveira
Gabriel Conde
Gustavo Iocco
Juan José Fraga
Pedro Gava
Socorro Casatroja

Asesores
Cra. Tania Robaina
Dr. Alberto Puppo
Dr. Santiago Carnelli
Dr. Leonardo Costa

Depto. de Socios
Natalia Pena

Secretaría General
Natalia Martínez

CILA

Camara Nacional de Comercio y Servicios del Uruguay

Confederación de Cámaras Empresariales

National Association of Realtors

Sumario

7 Editorial: Logros y dudas para cerrar un año difícil

8 Análisis: de la Redacción de CIUDADES
Las primeras señales

10

Heraclio Labandera:
El nuevo idioma del negocio inmobiliario

16 Análisis: de la Redacción de CIUDADES
La valoración inmobiliaria comenzó a migrar al Blockchain

18 Damián Tabaknan:
Una mirada argentina a Uruguay

20 Análisis: de la Redacción de CIUDADES
Bancos uruguayos buscan captar capitales argentinos

22 Análisis: de la Redacción de CIUDADES
Operativa para presentar documentación en Bs As para apertura de cuenta en Brou de Uruguay

26 Armando Pepe:
El Mercado argentino está ante una fuerte caída

28 Giovanna Lorenzi:
¿Son los operadores inmobiliarios una especie en extinción?

32 Lic. Julio Farah:
La desaparición del operador inmobiliario

34 Dra. Sofía Milsev, Gastón Chiquiar y Lic. Santiago Arca Henón:
Uruguay recibe buena calificación en informe sobre lavado de activos

36 Esc. Aníbal Durán:
Esperanza, paz…

38 Mario Stefanoli:
Remates sin base: comentarios generales

40 Alfredo López Salteri:
Experiencias que tienen los clientes con el servicio inmobiliario

44 Matías Medina:
Tips a la hora de adquirir un inmueble en régimen de propiedad horizontal

46 Ricardo Domínguez:
Planificación de Inversiones en Uruguay, Residencia Fiscal & Optimización Tributaria

50 José Luis Pérez Collazo:
Hora de volver a comprar

52 Gerard Duelo Ferrer:
Ya es hora

56 Dr. João Teodoro Da Silva:
Tecnología: del otro lado de la moneda

58 Bianca de Paula Machado:
Negociar con chinos: una puerta para el centro del mundo

61 Esc. Aníbal Durán:
Cámara Inmobiliaria Uruguaya, pujante, vigente

62 Dr. Alfredo Tortorella:
EL MEJOR CONSEJO: "CONFÍA SÓLO en un Inmobiliario PROFESIONAL"

64 Prof. Jorge Aurelio Alonso:
Cambios!! Priorizar al cliente

Hay que enseñar deporte. Porque el deporte es la mejor metáfora de la vida. Ganás, perdés, estás arriba y abajo, te das contra tu propio límite. Y sólo lográs moverlo a base de sacrificio y amor propio. Entendiendo esto desde temprano es que luego seremos mejores construyendo comunidad.

KETLARK

HIGH URBAN SECURITY

ketlark.com | 0800 8008

Si usted quiere:

- Tasar
- Vender
- Comprar
- Alquilar

>

Asesórese con un operador inmobiliario formal

Proteja el valor de su dinero y asegure su tranquilidad con el asesoramiento profesional que sólo puede brindarle un operador inmobiliario formal.

Consulte el padrón de socios en **www.ciu.org.uy**

CÁMARA INMOBILIARIA URUGUAYA

Av. Uruguay 820 - Montevideo, Uruguay (+598) 2901 0485 ciu@ciu.org.uy www.ciu.org.uy

Logros y dudas para cerrar un año difícil

Wilder Ananikian
Presidente de la Cámara Inmobiliaria Uruguaya

Ya despejadas las dudas políticas sobre la principal cúpula del nuevo gobierno de Uruguay, restan aún por develar las incógnitas de los titulares de los 19 gobiernos departamentales, lo que ocurrirá en la primera mitad de 2020, lo que completará el escenario institucional que le tocará en suerte al país para los próximos cinco años.

La otra incertidumbre importante a despejar, es la suerte que corran las finanzas del nuevo gobierno de Argentina, ya que históricamente la salud del vecino ha sido importante para la salud de casa.

Por ahora no tenemos indicadores concretos que impacten sobre el negocio, pero dos datos permitirían augurar algunos indicios.

Uno es que el presidente electo afirmó, en una de muchas declaraciones, que el dólar en Uruguay acompasará el precio de las monedas de la región, lo que es un indicador directo de como impactarán algunos precios relativos.

La otra, es el dato del Banco Central del Uruguay (BCU), sobre el repunte de depósitos de no residentes en el sistema bancario nacional, lo que ha sido interpretado como el "efecto Fernández", en referencia al nombre del nuevo mandatario argentino, pero habrá que ver si eso es una golondrina de verano o una tendencia, porque de seguro lo que comienza como una migración de depósitos, puede terminar en inversión en ladrillos en el país.

De cualquier manera, en el horizonte del nuevo gobierno, ya se avizoran algunas medidas que podrían etimular al sector.

Lo cierto es que 2020 es un año bisagra en muchos sentidos, que exigirá lucidez de los operadores inmobiliarios para posicionar al sector.

Lo fue 2019, en buena media, con metas gremiales cumplidas a cabalidad y con un sentido de largo plazo.

Porque a pesar de los nubarrones que muchas veces oscurecieron el horizonte, logramos objetivos importantes y de alto valor estratégico.

Este año, como hace mucho se hace, la CIU estuvo presente distintas áreas del interior, asociando su labor con la de las gremiales hermanas departamentales asociadas.

Hubo incontables reuniones con parlamentarios para patrocinar, una vez más, la reclamada Ley del Operador Inmobiliario, de larga demanda.

En un tiempo de incertidumbres respecto a las nuevas modalidades de trabajo en un negocio tan vivo como es el inmobiliario, este año la CIU fue la anfitriona de un encuentro latinoamericano que dejará siembra por muchos años.

Otro logro importante, en un escenario donde los logros a veces tienen pasos lentos, ha sido el lanzamiento de la plataforma "Mi Lugar", de uso exclusivo para los socios de CIU, que es una auténtica ventana al futuro.

No se avanzó todo lo que hubiera sido necesario, pero se marcaron hitos para el camino.

Así que comienza un nuevo ciclo, que deberá ser una oportunidad en medio del panorama de las incertidumbres.

Todo indica que el "estado del Alma" del país, como alguna vez lo dijo el ex presidente Jorge Batlle para hablar sobre el estado de ánimo de la nación en un cierto tema, está en el cenit y es posible que las cosas salgan mejor de lo que todos esperan.

Esa es nuestra esperanza, y estamos seguros que así será.

Las primeras señales

El presidente electo Luis Lacalle Pou dio unas primeras pistas destinadas al sector inmobiliario en una actividad realizada en Punta del Este, organizada por la Asociación de Promotores Privados de la Construcción del Uruguaya (Appcu), a la que asistieron los principales referentes de la actividad..

La noticia que cobró mayor destaque en los medios y en las redes fue la de que se procurará atraer a ciudadanos extranjeros para que inviertan y vivan en Uruguay, con medidas que faciliten sus condiciones de acceso a la vivienda y de radicación en el territorio nacional.

También hubo otras definiciones de relevancia para el sector inmobiliario.

Señaló que la idea que maneja no es únicamente facilitar las condiciones de llegada y radicación a quiénes deben abandonar sus países de origen por razones económicas, sociales, o políticas, sino también alentar a los que estén interesados en invertir en el sector inmobiliario nacional.

Entre otros tópicos abordados exhumó su idea plasmada con anterioridad en la consigna de "Asentamientos Cero", mediante el reforzamiento de mecanismos de acceso a viviendas dignas y trató el problema que subsiste del déficit habitacional en determinadas franjas poblacionales del país.

El mandatario electo estimó que deben reformarse los mecanismos de acceso a la vivienda en el aspecto normativo y financiero. Entre los aspectos considerados estuvo la derogación en la Ley de Urgente Consideración, de los decretos de 2014 y 2017 de Vivienda Promovida.

Indicó que en su gestión mantendrá reglas de juego claras para los inversores, y añadió que las familias que elijan a Uruguay por destino, podrán hacerlo con certidumbres.

En tal sentido, propuso flexibilizar las condiciones de residencia legal y fiscal de los inmigrantes, y se comprometió a buscar esas condiciones en concordancia con todos los partidos políticos del país.

Prometió modificar las normas del Banco Central del Uruguay (BCU) vinculadas al flujo de capitales, flexilibilizando las normas que dificultan el ingreso de capitales, y agregó que en el paquete de soluciones por el que trabaja un punto fuerte será el de acceso a la vivienda.

Señaló que procurará impulsar un sistema de garantías para alquileres con menores requisitos, que le permita poder alquilar a jóvenes y familias que hoy no tienen acceso a los sistemas de garantía, entre otros tópicos, para dinamizar al sector.

En el encuentro, estuvieron presentes todas las cámaras empresariales afines al sector, entre las que estuvo la Cámara Inmobiliaria Uruguaya, cuyo presidente, Wilder Ananikian aseveró que con estas formulaciones, "en dos días el ánimo de los inversores cambió.

CÁMARA INMOBILIARIA URUGUAYA

Las 10 razones para ser socio CIU

1. **Para tener un Gremio fuerte que solucione la problemática del sector.** El sector inmobiliario debe lidiar a diario con un perfil peculiar de problemas, y sólo una gremial de peso es capaz de aportar soluciones reales de los operadores inmobiliarios.

2. **Para tener un vocero autorizado ante autoridades públicas en los asuntos de la profesión.** Muchos de los reclamos que abonan el desarrollo del sector, tienen su contraparte en el Estado y sólo una institución sólida puede trasladar nuestra voz.

3. **Para contar con asesoramiento profesional en el área legal y contable del negocio.**Una profesión tan dinámica como regulada, requiere de un permanente asesoramiento profesional especializado que la CIU brinda a sus asociados.

4. **Estar actualizado en lo referente a normas, indicadores y tendencias.** La formación permanente es uno de los grandes secretos para el desarrollo de nuevos negocios y la gremial brinda en forma constante ese servicio a sus asociados.

5. **Para tener normas que nos amparen del informalismo.** El problema de las inmobiliarias "en negro" requiere el trabajo conjunto de todos los operadores del país. en un ámbito que sea capaz de encauzar el impacto negativo de esa desleal práctica.

6. **Para tener una garantía propia de alquiler: FIDECIU.** Con este instrumento, la gremial logró una solución para un problema crónico, que daña de manera irremediable a uno de los pilares de nuestro negocio.

7. **Para contar con una sede para firmas y reuniones.** La sede de la CIU es amplia y ofrece comodidades para sus reuniones de temas empresariales y de todos aquellos temas que no pueden solucionarse en la inmobiliaria particular.

8. **Para estar en contacto directo con los operadores inmobiliarios de todo el país.** Con el desarrollo gremial en la CIU, quedan atrás los problemas de falta de información del operador, merced a una institución que es la mayor del país en su rubro.

9. **Para contar con un portal inmobiliario propio: www.milugar.uy.** Un sitio web para publicar ofertas de alquileres y ventas de su cartera de propiedades, con tarifas especiales y tecnología de última generación.

10. **Para dignificar la profesión y acrecentar la actividad inmobiliaria.** Y no por obvio, es menos importante: nuestra principal meta es dignificar la profesión y enfrentar con certidumbres los desafíos del futuro.

Heraclio Labandera • Periodista, especializado en prensa económica y financiera

El nuevo idioma del negocio inmobiliario

Casi al llegar al primer cuarto del siglo XXI, las novísimas tecnologías están instalando un nuevo lenguaje en el negocio inmobiliario. Los conceptos de moda son Domótica, Inmótica, Inteligencia Artificial (IA) y Big Data, entre otros de un nutrido vademécum, y en el marco de una nueva disciplina urbanística que habla de una ciudad y una vivienda sustentada en la Internet de las Cosas (IoT), inmersa en un metabolismo urbano inteligente, gestionada por controles a distancia, en medio de un diálogo entre sensores y hasta basada en la previsibilidad meteorológica.

La palabra inmobiliaria proviene de raíces latinas "in", "movere" y "bilis", que desde el punto de vista etimológico quiere decir "imposibilidad de mover", literalmente hablando, y en el diccionario de la Real Academia Española (RAE) se la define como lo "relativo a la industria de bienes raíces", término éste último que reafirma la idea de inmobilidad.

Antónimo de lo "mueble", que por etimología refiere a lo que se mueve, la voz "inmobiliario/a" tiene dos definiciones: una, como adjetivo, y refiere a lo "perteneciente o relativo a las cosas inmuebles", y dos, como nombre femenino, y habla de "la empresa o sociedad que se dedica a construir, arrendar, vender y administrar viviendas".

Pero debido a la actual edad tecnológica del mundo -lo que algunos llaman "Revolución de las Máquinas" y otros lisa y llanamente "Cuarta Revolución Industrial"- ese concepto pleno de solidez e inmovilidad abarcado dentro del término, está dando lugar a una noción más virtual, sutil e inmaterial del universo inmobiliario.

Uno de los nuevos conceptos que puso de moda este revulsivo diseño de la realidad, fue el de la Domótica.

Se llama de esa manera al arsenal de sistemas capaces de automatizar una vivienda o edificación de cual-

quier tipo, permitiendo el uso de servicios de gestión energética, seguridad, bienestar y comunicación, según indica la Wikipedia que, como se sabe, es el sucesor contemporáneo de la Enciclopedia Británica.

Por añadidura, tales prestaciones pueden gestionarse por redes de comunicación, cableadas o inalámbricas, y cuyo control goza de cierta ubicuidad -o sea, se puede realizar desde todas partes-, ya desde dentro, ya desde fuera del hogar.

En otras palabras, se trata de recintos cerrados a los que se integra tecnología para su control.

Casas con ventanas que se abren o cierran, de acuerdo a la mayor o menor eficiencia del flujo de luz solar, temperatura ambiental que se controla desde lejos con el celular o desde sensores que "conversan" con sensores en la casa, desde el auto que llega al domiciilo, cafeteras que se encienden o se apagan a varias cuadras de distancia del hogar con solo indicar que se está llegando a la vivienda, luces eléctricas que se ponen en acción en función de los sensores hogareños, ésta y otras funciones definen a la Domótica.

Muchas de estas prestaciones están a disposición en Uruguay.

En la Expo Prado de hace dos años, en el stand de Antel se armó una muestra de los programas de gestión que el organismo podría brin-

dar a los usuarios que los contrate, con subsidios interesantes destinados a promover su instalación en el hogar.

Otro de los conceptos que llegan de la mano de la gestión digital de las viviendas, es el de Inmótica, noción similar a la Domótica pero aplicada a los edificios.

Bajo el concepto de Inmótica, se define la automatización integral de inmuebles con alta tecnología.

La centralización de los datos del edificio o complejo posibilita supervisar y controlar confortablemente desde una PC, los estados de funcionamiento o alarmas de los sistemas que componen la instalación, así como los principales parámetros de medida.

Permite reducciones en los costos de energía y operación, además de mejoras en el confort y seguridad de los usuarios, útil para los administradores de edificios y práctico para el personal de mantenimiento, ya que la información cosechada permitirá un decantado estudio para deducir el surgimiento de tendencias y prevenir la eventualidad de desperdicios o desperfectos.

La Inmótica ofrece la posibilidad de monitorear el funcionamiento general del edificio, la marcha de los ascensores, el balance energético, el riego, la climatización e iluminación de las áreas comunes, la sensorización de variables analógicas como temperatura y humedad, el control y alertas en función de parámetros determinados, el sistema de accesos, sistemas de detección de incendios, y otras varias funciones.

De igual modo, permite un mayor control de accesos y seguimiento continuo de las personas que ingresaron al edificio, lo que es de suma utilidad no solo en la seguridad de edificios residenciales, sino en edificios de alto tránsito o de oficinas, hospitales, hoteles, centros comerciales, centros de procesamiento de datos, o barrios cerrados, por apenas citar algunos ejemplos.

En tal sentido, Montevideo y Punta del Este ya cuentan con edificios con Inmótica instalada.

Calibrar la venta

En el reciente Congreso Inmobiliario Latinoamericano (CILA), celebrado a mediados de 2019, en Montevideo, el español Pepe Gutiérrez centró su exposición como mega-administrador de edificios, en su experiencia con unidades edilicias en países petroleros del Medio Oriente.

En su disertación explicó como era posible conocer datos que exceden lo puramente inmobiliario, como el estado del clima “para ir o no a la piscina del complejo en el que se vive” si está fresco o hay probabilidades de lluvia.

Y en ese punto, Gutiérrez habló de la Big Data, otro de los mantras

BRUM COSTA

ABOGADOS / LEGAL·TAX·COMPLIANCE

Somos una firma especializada en brindar servicios en asesoramiento en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

Dr. Alejandro Schroeder 6537 | Tel. 26017777 | info@brumcosta.com
www.brumcosta.com

sagrados dentro de esta emergente cultura tecnológica que termina por empapar a lo inmobiliario.

La Big Data son “activos de información de gran volumen, alta velocidad y/o gran variedad que exigen formas rentables e innovadoras de procesamiento de información que permiten una mejor comprensión, toma de decisiones y automatización de procesos”, en la ya clásica definición (2001) de Gartner, empresa global de investigación y asesoramiento en la arquitectura de estrategias centrada en datos.

La Big Data está formada por un conjunto de datos de mayor tamaño que los que puede procesar un único procesador, tan voluminosos que el software de procesamiento convencional de datos sencillamente no puede gestionarlos, que se almacena en “la nube” y son utilizados para abordar nuevos desafíos empresariales que hasta ahora eran imposible de solucionar.

Sobre este concepto es que reposa la doctrina del nuevo urbanismo.

Se definen como Ciudades Inteligentes al área urbana que mediante sensores electrónicos de Internet de las cosas (IoT), que recopilan datos y permite con ellos administrar de manera eficiente activos, recursos y servicios.

Ciudades inteligentes

La última generación del urbanismo aterriza en la pista de las llamadas Smart Cities, o -en castellano- Ciudades Inteligentes, marco dentro del cual se inscriben innovadores conceptos como el de Domótica e Inmótica.

Se definen como Ciudades Inteligentes al área urbana que mediante sensores electrónicos de Internet de las cosas (IoT), que recopilan datos y permite con ellos administrar de manera eficiente activos, recursos y servicios.

El funcionamiento de la ciudad está monitoreado por una especie de gran “tablero automático de control urbano”, bajo el cual se mensuran y controlan sistemas de tráfico y transporte, centrales eléctricas, servicios públicos, redes de suministro de agua, gestión de residuos , detección de delitos, sistemas de información, escuelas, bibliotecas, hospitales y cualquier otro servicio comunitario.

El concepto de Ciudad Inteligente nació en España y luego fue adoptado por Estados Unidos bajo la denominación de Smart Cities.

El modelo se vale de dispositivos integrados en red por tecnologías de la información y la comunicación (TIC), que reciben información de sensores conectados a la red de Internet de las Cosas (IoT).

Las TIC se utilizan para optimizar la calidad de las prestaciones, el rendimiento y la interactividad de los servicios urbanos, reducir los costos y el consumo de recursos, y aumentar el contacto entre los ciudadanos y la gestión gubernativa.

Algunos teóricos identificaron ocho aspectos claves que definen una ciudad inteligente: gobernanza inteligente, energía inteligente, construcción inteligente, movilidad inteligente, infraestructura inteligente, tecnología inteligente, atención médica inteligente y ciudadano inteligente.

Este es el munú que está en marcha. ■

Predictibilidad

A comienzos del siglo XXI se hizo evidente que el público y las redes estaban creando ingentes cantidades de datos provenientes de muy diversas fuentes.

Tal cosa sucedía con redes como Facebook, servicios como YouTube, y otras plataformas on line utilizadas por el público.

En 2005 se desarrolló Hadoop, un marco de código abierto creado para almacenar y analizar grandes conjuntos de datos.

Conocido por su marca Apache Hadoop, éste se definió como un framework de software que soporta varias aplicaciones y permite trabajar con miles de nodos y petabytes (PT).

Para que se entienda la potencia de la que se habla, 1.000 megabytes (MB) equivalen a 1 gigabyte (GB); 1.000 gigabytes equivalen a 1 terabyte (TB); y 1.000 terabytes equivalen a 1 petabyte (PT). [1]

Para su desarrollo, Hadoop se inspiró en los documentos Google para MapReduce y Google File System.

Años después surgió Apache Spark (2014), un motor de análisis unificado para el procesamiento de datos a gran escala, que sería unas 100 veces más eficiente que el Hadoop.

Estas herramientas permitieron que la información manejada por la Big Data fuera cada vez más fácil de usar y barato de almacenar.

A la producción humana de datos ahora se sumaron los insumos informativos aportados por la Internet de las Cosas (IoT), con la que se obtiene información sobre patrones de uso de los clientes, el rendimiento de los productos conectados a Internet y del aprendizaje automático entre objetos.

La Big Data permitió lograr respuestas más completas, ya que se dispuso de mayor cantidad de información, lo que implicó una mayor fiabilidad de los datos y un enfoque completamente distinto del abordaje de los problemas.

Dos casos corporativos de referencia fueron los de empresas como Netflix y Procter & Gamble (P&G), las que usaron Big Data para prever la demanda de los clientes.

Ambas construyeron modelos predictivos para sus nuevos productos y servicios, clasificando atributos clave de sus productos anteriores y actuales, y modelando la relación entre dichos atributos y el éxito comercial de las ofertas.

En el caso de P&G, se llegaron a utilizar datos y análisis de diferentes grupos de interés, redes sociales, mercados de prueba y avances de salida en tiendas, para planificar, producir y lanzar nuevos productos. El análisis de los factores predictivos permitió revalorizar la experiencia del cliente, al recopilar y evaluar los datos de redes sociales, visitas a páginas web, registros de llamadas y otras fuentes.

La Big Data permitió analizar y evaluar la producción, la opinión de los clientes, las devoluciones, y mejorar la toma de decisiones en función de la demanda del mercado.

Con estas variables sobre la mesa, será más fácil hacer del mercado, por definición impredecible, un factor más predecible.

---

1 Para completar la tabla de medidas, 1.000 petabytes equivalen a 1 exabyte (EB) y 1.000 exabytes (EB) equivalen a 1 zettabyte (ZB), que es 1.000 millones de terabytes (TB). Para dimensionar esta cifra, se estima que el peso aproximado de todo el internet en 2015 fue de 8 zettabytes y para 2018 habría superado los 10 zettabytes. Estas unidades son múltiplos del byte, que es una unidad de información digital y consta de ocho bits. El byte es el número de bits utilizados para codificar un solo carácter de texto en una computadora, y por esta razón es que se la considera como la unidad de memoria direccionable más pequeña en muchas arquitecturas de computadora.

La valoración inmobiliaria comenzó a migrar al Blockchain

La tecnología blockchain está abriéndose camino en el proceso de valoración inmobiliaria, lo que está simplificando y acelerando la actividad inversora.

Aunque aún se encuentran en fase de desarrollo, las herramientas de blockchain tienen el potencial de aportar claridad a las decisiones de inversión.

Eso es especialmente válido cuando se combinan con otras tecnologías, como la inteligencia artificial y el aprendizaje automático.

Al vincular grupos de datos de diferentes fuentes (principalmente documentos y otros formatos de información) con los activos inmobiliarios, la tecnología blockchain ofrece a los inversores una visión más transparente sobre un activo utilizando el formato digital.

Estas herramientas pueden ahorrar tiempo a los inversores durante el proceso de valoración "al incorporar sencillez y seguridad", sostuvo el director de Tecnología de JLL para el sur de Europa, Isaac Pernas.

Una de las áreas del inmobiliario en la que se ha utilizado esta tecnología es la de valoraciones. En 2018 esta práctica se aplicó por primera vez para realizar tasaciones inmobiliarias.

"Se trata de crear un contexto en el que la información sobre un inmueble pueda recopilarse de forma fiable, seguro e inalterable. En el mismo tiempo, la exactitud de la valoración puede verificarse de forma rápida y sencilla desde cualquier dispositivo conectado", añadió Pernas.

La autenticación de datos se llevó a cabo de forma automática en cadenas de bloques (de ahí su nombre, blockchain).

Con tal arquitectura, ninguna de

> “Se trata de crear un contexto en el que la información sobre un inmueble pueda recopilarse de forma fiable, seguro e inalterable. En el mismo tiempo, la exactitud de la valoración puede verificarse de forma rápida y sencilla desde cualquier dispositivo conectado”
>
> *Isaac Pernas*
> *Director de Tecnología de JLL*

las partes involucradas en la operación tiene posibilidad de manipular los datos.

Este tratamiento de los datos claro y objetivo puede “transmitir seguridad y confianza”. Además, “permite que las bases de datos se consideren un elemento fiable e innovador para el negocio de las valoraciones”, comentó Pernas.

“La tecnología blockchain no afecta a los estándares de valoración, pero puede influir en la forma de cotejar los distintos datos”, añadió.

La demanda de valoraciones por inversores particulares que solicitan una hipoteca, está aumentando en todo el mundo.

Se trata de un ámbito en el que blockchain previsiblemente será de gran ayuda.

Esta tecnología permite a las entidades bancarias acreedoras comprobar inmediatamente la exactitud de los informes, a diferencia de los procesos manuales actuales. Es una premisa que está beneficiando tanto a los compradores de viviendas como a los bancos.

“Cuando los préstamos o los activos se transfieren a los inversores, se dispone de una visión más clara sobre el activo en cuestión”, prosiguió Pernas.

“Los datos por sí mismos no cuentan con la integridad y la trazabilidad que puede ofrecer la tecnología blockchain”.

Sin embargo, esta tecnología está lejos todavía de ser la norma, al menos por ahora. La fiabilidad de los datos es solo uno de los grandes retos que debe superar.

Los procesos de valoración requieren datos fiables por parte de los vendedores, el registro catastral, los registros de propiedades y los inversores.

La clave para usar la tecnología blockchain de forma satisfactoria en las valoraciones inmobiliarias, es la cooperación entre todos los actores implicados.

La ventaja principal de esta tecnología es la conexión de las partes, según Stanislav Kreuzer, analista sénior en JLL.

“Puede conectar a las distintas partes implicadas y brinda un registro digital compartido y pruebas de manipulaciones o un informe diario de operaciones. Es algo que puede resultar especialmente interesante para el sector inmobiliario”.

“La información requerida -como los registros de propiedad- debe estar disponible en formato digital”, aseveró Kreuzer.

“El éxito de la tecnología blockchain depende en gran medida de la envergadura y la amplitud de la colaboración y el intercambio de datos. Los marcos legales actuales deberán actualizarse para brindar apoyo al uso de esta tecnología en el sector inmobiliario”.

De cara a que puedan materializarse estas mejoras, los organismos públicos, que se muestran algo reticentes, tendrán que modificar sus procesos.

Tras dos años de prueba, Suecia ha hecho exactamente eso con Lantmäteriet, su autoridad de cartografía y registro de suelos.

Así, ha probado el uso de la tecnología blockchain en el ámbito de las ventas de inmuebles residenciales.

“La mayor participación de los organismos públicos, al igual que en Suecia, generaría más valor en el uso de blockchain”, añadió Kreuzer.

Todas las partes, tanto de la esfera pública como de la privada, deben acogerse a esta tecnología.

Éstas deben “aceptar esta forma de monitorizar la información como avance positivo en la actividad de valoración”, sentenció Pernas.

El sector inmobiliario vigilará de cerca el ejemplo de Suecia -que ya completó su primera operación inmobiliaria con blockchain- en esta época previa a la verdadera revolución de monedas virtuales. ■

Damián Tabaknan • Presidente de la Cámara Empresaria de Desarrolladores Urbanos

Una mirada argentina a Uruguay

© Jimmy Baikovicius

En los últimos tiempos tuve la oportunidad de visitar Uruguay varias veces para ver a los desarrolladores inmobiliarios y comercializadores líderes en esa plaza.

Es notable el interés que hoy en día están depositando en los inversores argentinos temerosos del porvenir en nuestro país.

Por nuestra parte, miramos mayoritariamente con atención los proyectos de vivienda social (ahora llamada "promovida") en Montevideo, sobre todo para alquilar.

Son emprendimientos con beneficios impositivos muy sustanciales.

Y también evaluamos los desarrollos premium en Punta del Este para vacacionar, que cada vez son más lujosos y de nivel internacional, con marcas exclusivas que los engalanan.

Punta del Este ha sabido convertirse en el destino vacacional más aspiracional del Cono Sur, y proba-

blemente de Latinoamérica.

Hoy día cuenta con visitante de todas partes que encuentran en las playas de José Ignacio, por ejemplo, su “lugar en el mundo”.

Lo cierto es que las consultas de los argentinos a las inmobiliarias de Uruguay en los últimos meses han crecido mucho de la mano de los cambios de gobierno en ambas márgenes del Río de la Plata.

Vale la pena recordar que en Uruguay, a diferencia de Argentina, hay hipotecas, y eso tonifica el mercado.

Pero lamentablemente no son aptas para extranjeros.

Las rentas, sobre todo en Montevideo, son sustancialmente más elevadas que en Buenos Aires.

No tanto por razones del mercado local, sino porque en nuestro país, con la devaluación han quedado muy bajas y en pesos.

Quien invierta en Uruguay para alquilar logrará rendimientos que duplicarán los que se obtienen en nuestro medio, y en moneda extranjera.

Es interesante señalar, además, que el nuevo gobierno uruguayo ha recibido una serie de pedidos de los developers locales para que corrija la mencionada ley de vivienda promovida, para hacerla más atractiva, y esperan ansiosos su implementación, dado que los requerimientos fueron muy bien recibidos.

Hay muy buenos productos y proyectos que vale la pena evaluar, aunque cabe tener en consideración la cuestión cambiaria: Uruguay ha quedado mucho más caro que Argentina, y también que Brasil.

Ello se ve en los gastos de la vida cotidiana y también en los costos de construcción, mucho más elevados que en nuestro medio.

Se habla de una devaluación progresiva más importante que la que ya han tenido. Nadie puede pronosticar el “quantum”.

Algunos economistas locales sostienen que Uruguay, en la actualidad, ya tiene una economía desenganchada de la de sus países vecinos más grandes, y en consecuencia podrá controlar la cuestión del dólar.

Visto desde nuestra óptica, donde al respecto estamos muy sensibilizados y acostumbrados a estar prevenidos en este sentido, sabemos que es mejor invertir nuestros ahorros en moneda dura después de las devaluaciones para aprovechar costos abaratados.

Consecuentemente, quien hoy considere entrar en un pozo en Uruguay, es muy posible que a futuro se vea beneficiado por esta variable.

Al respecto cabe recordar que la manera de computar los metros vendibles “sobre planos” es diferente de como lo hacemos en nuestro país, de modo que al calcular el valor por metro cuadrado y compararlo con Buenos Aires, siempre hay que homogeneizar los criterios.

Lo bueno de Uruguay es que tienen un universo de empresas desarrolladoras e inmobiliarias muy serias, con trayectoria y prestigio, muy profesionales y a su vez muy acostumbradas a trabajar con argentinos.

Incluso el nuevo presidente Lacalle ha anunciado que quiere incentivar la migración de argentinos al Uruguay, facilitándonos las inversiones y los trámites migratorios. ■

Damián Tabaknan
Presidente de la Cámara Empresaria de Desarrolladores Urbanos (Cedu), que agrupa a los prinicipales desarrolladores inmobiliarios de Argentina.
Fundador y primer presidente de la Asociación Argentina de Profesores y Consultores de Real Estate (APPI).
Autor de seis libros sobre negocios inmobiliarios (editorial BRE y editorial CP67).
Director de los postgrados de Real Estate de la Universidad de Buenos Aires y de la Universidad Torcuato Di Tella.
Rector en Real Estate.
Director independiente de empresas públicas con cotización bursátil en Buenos Aires y en Wall Street.
Director académico de Expo Real Estate, el evento más importante del sector.

Bancos uruguayos buscan captar capitales argentinos

La incierta situación argentina, más los recaudos adoptados por las nuevas autoridades económicas de ese país para gestionar la creciente iliquidez de la economía vecina, ha provocado un inmediato arco-reflejo entre los operadores financieros uruguayos.

Asesores financiero ya hacer circular por e-mail y por vía de la mensajería de whatsapp, indicaciones de como pueden lograr los extranjeros su residencia legal en Uruguay.

Ciertamente que los informes hablan de modo inespecífico sobre lo que deben hacer "los extranjeros" para obtener documentación uruguaya -ya residencia temporal, permanente, legal o fiscal- o como deben hacer los residentes para lograr abrir cuentas bancarias en el país, explicando los criterios aptos para lograr la radicación en el país de personas jurídicas y entidades, así como las exigencias para la apertura de cuentas bancarias en instituciones financieras locales.

En algunos casos, como es el del Scotianbank, la información lanzada al ruedo incluye datos de las ventajas y requerimientos para la apertura de cuentas para no residentes, y en paralelo, la información llega acompañada de una fuerte campaña para la colocación de préstamos inmobiliarios.

En el caso de las cuentas para no residentes, tanto los costos de apertura para los clientes normales y preminun es de US$ 50, el costo fijo mensual para los primeros es de US$ 40 y para los segundos de US$ 20, y las tarjetas de débito clásica (roja) y preferencial (negra) no tienen cargo alguno para ninguno de los dos tipos de clientes.

En cuanto a los promedios mínimos mensuales exigidos para la apertura de cajas de ahorro, tanto en pesos como en dólares, éstas no tendrán promedio exigido.

Sin embargo, las diferencias más relevantes serán para los casos de cuentas en dólares, cuyo promedio exigido será de US$ 10.000, en el caso de los clientes normales, y US$ 100.000 para los clientes considerados e la categoría premiun, con recargos de US$ 50 en ambos casos en la eventualidad de que posean bajos promedios.

En cuanto a los depósitos a plazo fijo exigidos, será de US$ 40.000 para los clientes normales y sin condicionamiento alguno para que sean clientes premiun, en ambos casos renovables cada 60 días de modo automártico mientras dure la vigencia de la cuenta.

En cuanto a los créditos inmobiliarios ofrecidos por la institución, los ingresos mínimos exigidos de los clientes serán de $ 30.000 líquidos, con un promedio de edad de entre 18 y 70 años al finalizar la prestación, y con una antigüedad laboral de dos años.

En cuanto a los créditos para la construcción de vivienda personal (inmobiliarios), se podrá obtener financiamiento de hasta 70% de la obra, en la construcción de la primera vivienda y de 50% para segunda opción.

Otra disposición importante es que el solicitante tiene que ser dueño del terreno de la construcción, tanto zonas urbanas o en urbanizaciones.

El valor mínimo del terreno en garantía debe ser de US$ 25.000 o más, el proyecto mínimo debe ser de una inversión mínima de US$ 100.000 y el importe mínimo del préstamos debe ser de US$ 30.000.

Soñá con tu lugar ideal, nosotros te ayudamos a conseguirlo.

Sabemos lo importante que es encontrar
el mejor hogar, por eso te damos la garantía
y facilitamos los trámites para que lo tengas.

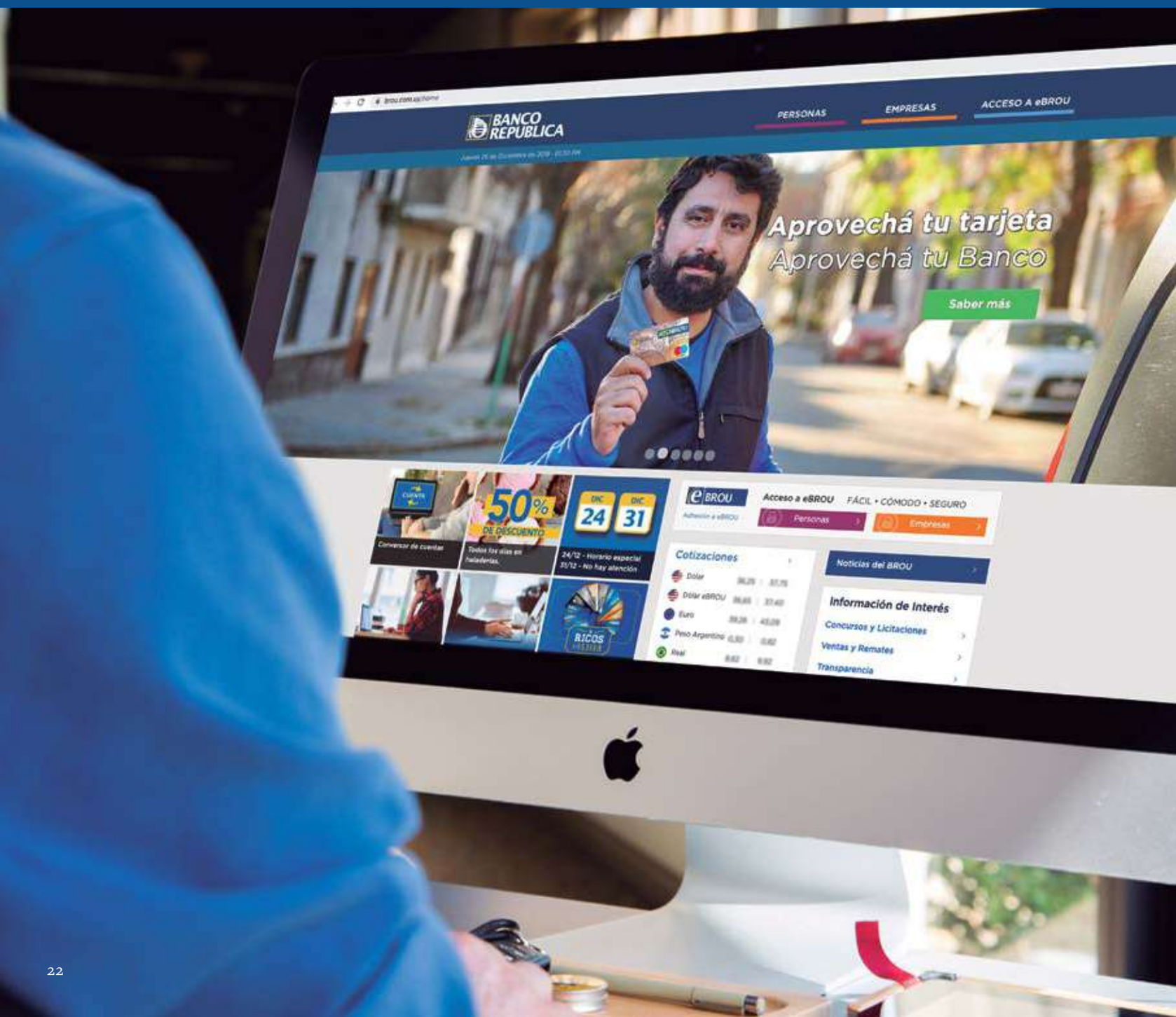
www.fideciu.uy / Tel.: 2909 1111
Al servicio de inmobiliarios, propietarios e inquilinos

comag
Un lugar abierto a todos los uruguayos

Tu GARANTÍA DE ALQUILER

FIDECIU
GARANTÍA DE ALQUILER

Operativa para presentar documentación en Bs As para apertura de cuenta en Brou de Uruguay



Requisitos válidos para:

1- Aceptación como nuevo Cliente.

2- Actualización de Clientes ya operativos.

3- Apertura de Cuentas.

En todos los casos, debe cumplir con los siguientes requisitos:

Documentos de identidad.

-Presentar dos documentos válidos y vigentes que tengan fotografía; por ejemplo, DNI, Pasaporte, Libreta de conducir, etc.

-En caso de estado civil CASADO/CONCUBINO, presentar fotocopia de documento de identidad del cónyuge/pareja.

-Para clientes que ACTUALIZAN información y cambiaron número de pasaporte, deben exhibir pasaporte nuevo y pasaporte anterior u otro documento que esté vigente y haya sido presentado al darse de alta en el Banco.

Comprobante de domicilio.

-Factura o recibo a su nombre, en el cual conste el domicilio y corresponda al mes en curso o del último mes. Puede corresponder a un servicio, por ejemplo, luz, teléfono, agua, gas, medicina prepaga, o estado de cuenta de tarjetas de crédito.

-Comprobante de ingresos o documento de respaldo de la actividad económica o profesión desarrollada y del volumen de ingresos.

-Empleados y jubilados, último recibo de haberes (del mes inmediatamente anterior a la presentación).

-Si es trabajador independiente, titular de empresa unipersonal, monotributista responsable inscripto o profesional, presentar certificación de ingresos promedio mensual de los últimos 12 meses.

De la certificación, debe surgir que los ingresos corresponden a la persona física y no a la empresa, es decir INGRESOS TOTALES – EGRESOS = INGRESOS PRESONALES. Tener presente que a los ingresos de la empresa se le deben deducir gastos, impuestos etc., para obtener los ingresos reales del titular. Este certificado deberá ser confeccionado por Contador Público o Escribano Público inscripto, debiendo especificar el rubro de actividad del declarante y dejando constancia que el mismo es para ser presentado ante el Banco de la República Oriental del Uruguay. *

-Si sus ingresos provienen de utilidades generadas por ser accionista o integrante de otro tipo de empresa, deberá presentar certificado en iguales condiciones al anterior, estableciendo por qué motivo fueron generados estos ingresos, por ejemplo, distribución de utilidades de la empresa, etc, detallando rubro de actividad e información para su correcta identificación. *

-En caso de Contratos trabajo: si su redacción está en otro idioma distinto al español, corresponde presentar traducción realizada por Traductor Público.

-Contratos de alquiler, arrendamiento, venta de inmuebles: copia certificada por Escribano Público. *

-Herencias: certificado de autos sucesorios debidamente legalizado por el profesional interviniente, Escribano Público/Abogado. *

-Despidos o juicios laborales. Constancia del acuerdo u oficio legal, mediante copia del original y última liquidación abonada por el empleador, debidamente legalizado por el profesional interviniente, Escribano Público/Abogado. *

** Todos los documentos antes descritos, en caso de ser confeccionados por profesional extranjero, deberán ser intervenidos (legalizado, apostillado) por el Colegio correspondiente a cada uno de ellos, para dotarlos de validez, por haber sido emitidos en el exterior del país. Este requisito rige para Contadores, Escribanos, Abogados y cualquier otro profesional que intervenga. En caso de estar redactados en idioma distinto al español, deberán ser traducidos por Traductor Público. Posteriormente el documento traducido deberá ser intervenido (legalizado, apostillado) por el Colegio de Traductores correspondientes.*

-Ahorros Anteriores, en todos los casos, presentar documentación que compruebe el ORIGEN ECONÓMICO de los fondos (cómo fueron generados).

Domicilio Fiscal.

-Declarar dirección y número de identificación fiscal (en Argentina CUIT o CUIL según corresponda).

Trámite.

-Opción 1: Se realiza personalmente en cualquiera de nuestras Sucursales en Uruguay, donde deberá presentar los recaudos antes detallados para su evaluación. La mera presentación de los mismos, no confirma la aceptación como cliente, esta gestión puede demo-

rar hasta 72 hs hábiles.

Una vez confirmada el alta de cliente y apertura de la cuenta, deberá presentarse en la Sucursal donde inició trámite.

-Opción 2: Puede presentar la documentación detallada en la Sucursal Buenos Aires, sita en Esmeralda 111 esq. Bartolomé Mitre, la cual se será evaluada y enviada a la Sucursal de Uruguay que indique el cliente. La Sucursal de Uruguay se contactará con el cliente para fijar fecha y hora para firmar el alta de cliente y apertura de la cuenta. Para comenzar la gestión en la Suc. de Buenos Aires, debe solicitar turno a: buenos.aires@brou.com.ar y tiene un costo de U$S 20 + IVA (abona en pesos argentinos).

Completar y firmar el siguiente formulario

-Solicitud de vinculación comercial PF. Puede ser descargado desde www.brou.com.uy

IMPORTANTE:

No se podrá canalizar actividad comercial de una Empresa (Monotributista, Unipersonales, etc), a través de cuentas personales. Para registrarse como empresa, la misma deberá estar inscripta en Uruguay con el correspondiente número de RUT otorgado por DGI. (Dirección General Impositiva- en Uruguay).

En la cuenta personal no podrá recibir acreditaciones provenientes de la actividad empresarial declarada en la Certificación.

En caso de ser necesario, el Banco se reserva el derecho a solicitar documentación complementaria a la mencionada anteriormente.

Por mayor información
www.brou.com.uy ■

¡AHORRO PLATA PUBLICANDO EN EL NUEVO PORTAL MI LUGAR! ¿PROBASTE?

Publicar en Mi Lugar es lo más conveniente para los operadores inmobiliarios formales.
Porque es el nuevo portal web desarrollado por la CIU para garantizar a sus socios la máxima transparencia en protección de datos, última tecnología y los precios más bajos del mercado.
Sea parte de **www.milugar.uy** y comience a ganar en tranquilidad mientras ahorra dinero.

- SU INFORMACIÓN PROTEGIDA
- RESPALDO CIU
- EL MEJOR PRECIO

Asóciese a www.milugar.uy y ¡PUBLIQUE GRATIS HASTA MARZO 2020!

Solicite asesoramiento: Tel. 2901 0485 / ciu@ciu.org.uy

CÁMARA INMOBILIARIA URUGUAYA

milugar inmobiliario

Armando Pepe • Argentina

El Mercado argentino está ante una fuerte caída

El 2019 finaliza como el peor año de la historia del que tengamos registro para la ciudad de Buenos Aires, con menos de 30.000 escrituras en el año.

Los últimos datos registran 2.600 escrituras solo en octubre, lo que representa menos de una operación por escribanos inscripto en la ciudad.

Hoy contamos con 2.900 profesionales, un número más que preocupante, y que pone en alerta al sector.

Sin embargo vemos con optimismo el futuro, la posibilidad de que el gobierno lance un plan de viviendas generará dinamismo, pero lo cierto es que no sabemos como lo van a hacer, porque el país no tiene dinero hoy para invertir, no hay medidas concretas en cuanto al mercado inmobiliario.

Pedidos

Hace algunos meses nos juntamos con el ahora ex secretario de vivienda, Iván Kerr, y le presentamos un proyecto de viviendas sociales masivo en donde se puede desgravar ganancias con la obligación por ocho años de alquilar el inmueble, lo que generaría mayor oferta para la renta y precios más accesibles.

Eso no avanzó durante el macrismo.

Ahora pedimos una audiencia con la nueva funcionaria para volver a poner el tema en el centro del debate.

Consideramos que el país lo tenemos que hacer entre todos.

Por eso estamos dispuestos a ponerle el hombre a las nuevas medidas y trabajar a la par con el nuevo presidente.

La gran duda para nosotros son los créditos hipotecarios, consideramos que con este escenario no habrá hipotecas por mucho tiempo, por lo que es algo que nos preocupa.

El anuncio de las nuevas medidas económicas generó una fuerte disparada del blue y eso afecta a todas las industrias, no solo al mercado inmobiliario.

Es un tema que nos preocupa y que nos pone más trabas en un mercado en caída.

Fue muy larga la transición y estados ansiosos por medidas que saquen adelante la industria.

Este diciembre nos encuentra con un mercado paralizado. A pocos días de la Navidad no hay clima de alegría.

Las inmobiliarias más chicas está complicadas.

En Capital Federal no podemos cobrar honorarios a los inquilinos y eso hace que el escenario sea más difícil.

Lo único que hoy se está moviendo son las inversiones en el pozo; se empieza a hacer operaciones porque son en pesos que se ajustan por el índice la CAC y se dolariza a la inversión.

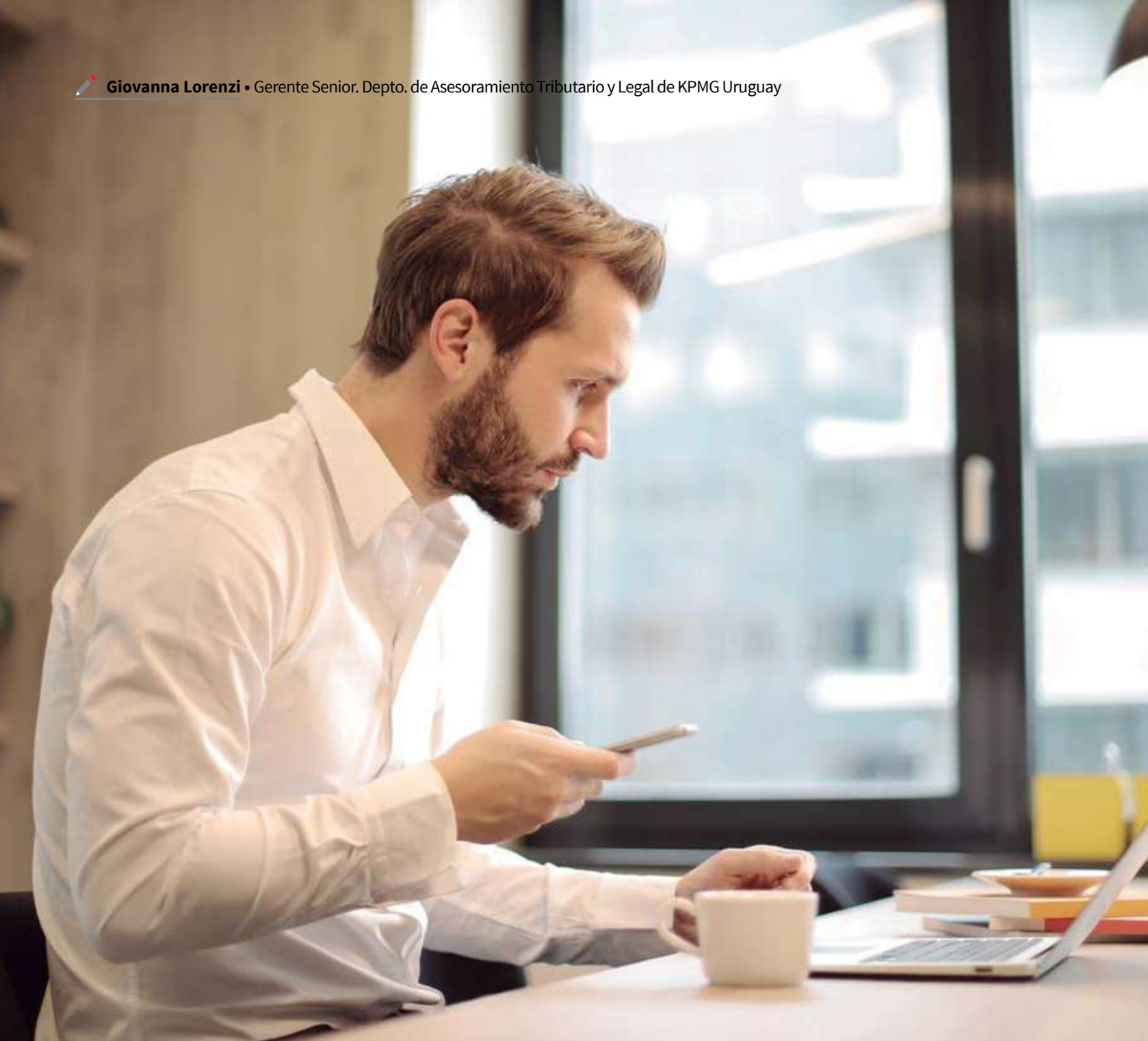
No hay dudas de que está ante un escenario muy complicado.

Estamos expectates ante lo que suceda, pero con la esperanza de que el futuro puede ser mejor que lo que pasó.

Solo pasaron pocos días del gobierno de Alberto Fernández, es pronto para sacar conclusiones. ■

Armando Pepe
Presidente de CUCICBA, Colegio Único de Corredores Inmobiliarios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Martillero y Corredor Público Nacional. Fundador de la Cámara Inmobiliaria Argentina (CIA). Primer Presidente de la Federación Inmobiliaria de la República Argentina (FIRA). Miembro de la Corporación de Rematadores y Corredores. Miembro del Colegio de Martilleros y Corredores Inmobiliarios de San Isidro. Miembro del Colegio Único de Corredores Inmobiliarios de Buenos Aires. CEO & Founder de Armando Pepe S.A. Disertante en la mayoría de las instituciones inmobiliarias de Argentina y en Congresos Internacionales en Ecuador, El Salvador, Uruguay, Paraguay y Brasil, entre otros.

Giovanna Lorenzi • Gerente Senior. Depto. de Asesoramiento Tributario y Legal de KPMG Uruguay



¿Son los operadores inmobiliarios una especie en extinción?

La utilización de sistemas robóticos avanza a gran velocidad en todas las áreas de servicios profesionales, donde diversos procesos repetitivos van siendo automatizados, sin dejar que el corredor inmobiliario sea una excepción.

En la medida que la Inteligencia Artificial es un camino sin retorno, ocupando un espacio cada vez más importante a diario, cabe preguntarse si estos actores del sector inmobiliario que tradicionalmente han ocupado un lugar de importancia a la hora de conectar la oferta y la demanda, serán realmente necesarios en un futuro no tan lejano.

Como es más que sabido, la automatización de procesos y utilización de Inteligencia Artificial se está dando hace varios años a distintos niveles, habiéndose aceptado pacíficamente la idea de automatización en procesos básicos y primarios, lo que ha sustituido al humano en las tareas repetitivas.

En este contexto, ya no es un secreto que, en la actualidad, alineados con los procesos de automatización, un vasto número de prestadores de servicios en el sector inmobiliario están apostando e invirtiendo en innovación y en tecnología blanda que incremente rápidamente la eficiencia de todos los procesos involucrados.

¿Y por qué lo están haciendo?

¿Es un verdadero suicidio en masa al que se someten los profesionales del sector, conscientes de que la utilización a gran escala de tecnología, machine learning mediante, podría poner en riesgo su fuente de ingresos?

Entendemos que no.

La incorporación paulatina de Inteligencia Artificial se está haciendo a conciencia de que, bien hecha, puede posicionar a los operadores inmobiliarios en un sitio de mayor profesionalidad, mitigación de riesgos e incremento de la cartera de clientes.

No estamos hablando solamente de ventajas económicas a corto plazo, derivadas de un menor costo impositivo y de cargas sociales y laborales, sino también de razones de eficiencia y competitividad en un sector que ha sido atacado por una creciente informalidad y por competidores con modelos de negocios basados únicamente en sistemas de software (como es el caso de Airbnb).

Modelos de negocios que, por otra parte, prosperan cada vez más vertiginosamente en un contexto cultural proclive a renunciar al contacto personal en pos de lograr los objetivos más rápidamente o con mayor margen de rentabilidad para las partes involucradas en los negocios, ya sea que estemos hablando de compraventa o de arrendamiento de inmuebles.

¿Cuál sería la lógica de resistirse a la incorporación de un robot que pueda predecir mejor y más rápido las fluctuaciones de precio en el mercado inmobiliario o que pueda predecir más certeramente los patrones de comportamiento tanto de inversores como de vendedores o que pueda estimar con gran margen ▶

Giovanna Lorenzi
Doctora en Derecho y Ciencias Sociales, egresada de la Facultad de Derecho, Universidad de la República (UDELAR). Se ha especializado en temas de Derecho Comercial, Societario y de Habeas Data. Ha cursado Master en Derecho Tributario dictado por la Universidad de Montevideo. Master en Programación Neuro Lingüística. Se desempeña profesionalmente hace más de 15 años en el Depto. de Asesoramiento Tributario y Legal de KPMG. Docente universitaria tanto en la Universidad de la República como en la Universidad ORT. Autora de importantes artículos publicados en diversas revistas de difusión nacional.

de acierto los tiempos que llevará concretar las transacciones una vez que el inmueble está en condiciones de ser vendido?

Ninguna.

Tampoco es cierto que, al menos por ahora, estas capacidades y funcionalidades impliquen una sustitución del humano por el robot.

Se trata más bien de una relación de complementariedad.

¿Por qué?

Por el simple hecho de que los sistemas de Inteligencia Artificial no se diseñan por sí mismos, no se alimentan por si mismos ni se auto reparan cuando el daño estructural es grave.

Específicamente, en el área inmobiliaria, ya hay experiencias de utilización de Inteligencia Artificial en la que mediante la utilización de algoritmos y Big Data se reconocen patrones de comportamiento de compradores, vendedores, arrendadores y arrendatarios de inmuebles, permitiendo al operador inmobiliario estandarizar preferencias por ejemplo por el relevamiento de negocios previos, poder adquisitivo de los oferentes o inversores, etc.

Mediante el uso de estas herramientas es más fácil y rápido identificar inversores con capacidad de satisfacer la oferta que llega al corredor.

Se optimiza además en materia de atención al cliente que puede no solo recibir informes estadísticos de las probabilidades de venta o compra de un inmueble en determinada zona, en forma casi instantánea, así como informes sobre costos y demoras de cada transacción que proyecte, sino también ser atendido en sus consultas a través de "chatbots" programados en forma previa para dar respuesta a las interrogantes que se le presenten en cualquier momento del día, sin importar que sea día hábil, inhábil, si es de día o a mitad de la madrugada.

En definitiva, para un operador contemporáneo que ha logrado incorporar la tecnología a su quehacer diario, es cada vez más fácil diseñar los perfiles de clientes detectando cada vez con mayor celeridad y grado de precisión las ofertas adecuadas a su cartera.

Esto, además de una mayor satisfacción del cliente, le permite ajustar a la baja los tiempos involucrados en la concreción de una operación, incrementar el volumen de operaciones todo lo cual, al final del camino, lo conduce a un mayor margen de rentabilidad.

Algo similar está sucediendo en el ámbito de la administración de inmuebles, automatizándose tareas como la de vigilancia de edificios, mantenimiento de áreas comunes, etc.

En efecto, en este sector mediante el uso de tecnología y obtención de datos personales de los propietarios y/o arrendatarios de PH se ha logrado predecir con un alto grado de precisión sus necesidades, minimizando los tiempos de gestión que pueden ser redirigidos a cumplir con otros objetivos.

Ahora bien, el uso de la tecnología a gran escala en la prestación de los servicios en el sector inmobiliario tiene aún un talón de Aquiles y es el hecho que todavía queda una generación que prefiere la atención y el contacto personal, no resultándole amigable un asesoramiento a distancia o a través de medios de comunicación electrónicos o mediante chat bots.

Esta brecha, que tenderá en el futuro a desaparecer, representa hoy un desafío para los operadores inmobiliarios que tienen que tener la flexibilidad suficiente para lidiar con ambos públicos.

Superada esta etapa de transición, parece ser que el contacto personal con los clientes será cada vez menor.

En ese futuro cercano el valor agregado de los operadores inmobiliarios radicará en la calidad del asesoramiento que vendrá de la mano de la fiabilidad de los sistemas de Inteligencia Artificial que utilice.

A menor contacto personal, mayor será la importancia que el mercado dará a la reputación de los operadores, por lo que es lógico concluir que para no dejar de existir en el mundo de los negocios inmobiliarios habrá que invertir en sistemas seguros, fiables y respetuosos de los derechos de los clientes, brindando un asesoramiento experto a medida y ajustado a las necesidades particulares de cada cliente. ■

Dimensión360

Como si estuvieras ahí

Con tecnología
SAMSUNG

- Más de 200 oportunidades para elegir
- Sitio seguro con imágenes reales
- Tecnología desarrollada en nuestro país

PRIMER Y ÚNICO
PORTAL INMOBILIARIO
CON
IMÁGENES **360°**

www.dimension360.com.uy

Julio Farah • Lic. en Comunicación Social / Operador Inmobiliario

La desaparición del operador inmobiliario

La profesión del Operador Inmobiliario ha sido nominada como una profesión a desaparecer en los próximos años.

La tecnología de las nuevas formas de comunicación harán que las partes de una operación de compraventa o un contrato de locación, puedan contactarse directamente.

El comprador -o inquilino- podrá ver todas las ofertas, con fotografías, descripciones y filmaciones para conocer al detalle todos los inmuebles que se asemejan a lo que busca.

Las condiciones contractuales se podrán especificar en forma directa, y acordar la transacción sin mediador alguno.

Hasta aquí, una proyección irrefutable de la dinámica tecnológica sobre las empresas inmobiliarias que ejercían la loable función de acercar a las partes insertándolas en el marco del mercado inmobiliario.

No es posible discutir con demasiado fundamento la desaparición del Operador Inmobiliario, tal como lo conocemos hoy.

La proyección de los estudios científicos, tecnológicos y de mercado específicamente así lo señalan.

Sin embargo, hay un elemento sustancial que estos estudios no han considerado, porque aún no se ha consolidado en la realidad de toda América Latina.

Es un proceso en desarrollo, con avances dispares en los distintos países, pero con un elemento común.

Es la profesionalización de la Operación Inmobiliaria.

Distintos países de América están dictando leyes que exigen que para ser Operador Inmobiliario es necesario cursar una carrera universitaria y estar sometidos a la Colegiación Profesional, y por ende, a un Tribunal de Ética que controle la actividad profesional.

¿Y esto por qué?

Porque nuestros pueblos latinoamericanos van tomando conciencia de que quien ejerce esta actividad, está operando con cuestiones vinculadas a valores humanos de trascendencia: la vivienda digna, el hábitat, el urbanismo, el medioambiente.

Es decir, el lugar en el mundo donde cada persona puede expresarse, expresar lo mas profundo de su ser, lo que hace a su esencia, su familia, su trabajo, su arte, sus hijos, sus padres.

En definitiva, el lugar en el mundo donde expresa su amor, expresándose a sí mismo.

El lugar de su reflexión, donde se encuentra a sí mismo, donde expresa sus sentimientos más íntimos.

Esto no puede trabajarlo un comerciante: debe ser un profesional.

Es aquí donde toma sentido la responsabilidad y en secreto profesional, la ética de la concordia en el correcto e inteligente reparto de la tierra, entendida ésta como los bienes inmuebles que posibilitan la expresión única e irrepetible de cada ser humano en la historia de la humanidad, en la historia de los pueblos.

Cada latinoamericano deberá tener su lugar en la Patria Grande, y por eso esos pueblos se están dictando leyes que crean profesionales que custodian esos valores.

Ése es el profesional que no desaparecerá.

Por el contrario, se desarrollará en nuevos conocimientos y especializaciones, desarrollará una ética profesional propia, pondrá al ser humano en el centro y objeto de su actividad, y no en el mercado y las mercancías, como la nuevas tecnologías y las transnacionales suponen.

El desafío está planteado.

Es una cuestión de ser o no ser.

Y de un acto de inteligencia para percibir, diagnosticar y actuar en consecuencia. ■

CI Lic. Julio Farah
Presidente del Colegio de Corredores Inmobiliarios de la Provincia de Santa Fe – Sede Rosario (COCIR).

¿Envíos? ¿Cobranzas? Nos encargamos de toda la gestión.

GESTORÍA - CADETERÍA

- Envío de documentos
- Trámites y pagos a entes públicos
- Cadetes por hora, semana, mes, a pie, moto o camioneta
- Gestiones en el día: La Paz, Las Piedras, Costa de Oro y Pando
- Seguimiento en tiempo real de su gestión mediante nuestro servicio de Tracking

CORRESPONDENCIA

- Distribución en toda la república
- Modalidad:
  Contra Firma – Simple – Urgente

E-COMMERCE

- Entregas en toda la república
- En La Paz, Las Piedras, Zonamérica, Pando y Pinar hasta el peaje, dos salidas diarias

LOGÍSTICA

- Logística liviana
- Almacenamiento
- Gestión y administración de stock
- Armado de pedidos
- Armado de promociones

SERVICIO COURIER

- Entregas en todo el mundo de documentos
- Envío de muestras y paquetes
- Seguimiento de los envíos

Cuente con un servicio seguro y confiable

www.marcopostal.com.uy
informes@marcopostal.com.uy
Tel. 2900 4277*

MarcoPostal
DISTRIBUCIÓN & LOGÍSTICA

Dra. Sofía Milsev, Gastón Chiquiar y Lic. Santiago Arca Henón • Brum & Costa Abogados

Uruguay recibe buena calificación en informe sobre lavado de activos

A principios de diciembre se llevó a cabo la XL Reunión del Pleno de Representantes del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT), en Perú. La reunión fue particularmente importante para Uruguay porque en ella se aprobó el Informe de Evaluación Mutua correspondiente a nuestro país, en el marco de la cuarta ronda de evaluaciones.

El nuevo informe será publicado en febrero de 2020, sucediendo al informe de 2009.

Los informes de evaluación mutua son realizados por equipos técnicos de los países miembros de GAFILAT y constituyen evaluaciones de los sistemas nacionales de combate al lavado de activos y el financiamiento del terrorismo (LA y FT).

Principalmente, la evaluación mutua consiste en analizar el cumplimiento técnico de las 40 recomendaciones y la efectividad en la que se aplica el marco normativo adoptado.

En lo que respecta al cumplimiento técnico de las 40 Recomendaciones de GAFI, los informes emplean cinco niveles (cumplido, mayormente cumplido, parcialmente cumplido y no cumplido, o no aplicable, si ese fuera el caso) para medir la adecuación del marco jurídico e institucional y los poderes de las autoridades competentes del país evaluado.

Por otra parte, las evaluaciones también miden la efectividad (en niveles alto, sustancial, moderado y bajo) de los llamados "resultados inmediatos".

Estos versan, en líneas generales, sobre el desempeño del país en la comprensión de riesgos, cooperación internacional, supervisión de sujetos obligados, nivel de reportes de operaciones sospechosas de los sujetos obligados, el uso de indebido de personas jurídicas y la transparencia sobre la titularidad en las mismas, la competencia en inteligencia financiera, eficacia judicial contra el LA y FT, confiscación de bienes del delito, el combate al financiamiento del terrorismo y a la proliferación de armas de destrucción masiva.

Los niveles de cumplimiento técnico y efectividad de un país determinan su inclusión o no en una lista de alto riesgo o jurisdicción monitoreada.

Si bien el Informe de Evaluación Mutua de Uruguay aún no fue publicado, el gobierno ha adelantado que recoge "muchos logros y avances en materia de cumplimiento de los estándares de LA/FT" y que evita la inclusión de nuestro país en dichas listas.

En notas de prensa, el secretario nacional para la lucha contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo, Cr. Daniel Espinosa, manifestó que las leyes

integrales de combate al lavado de activos, contra el financiamiento del terrorismo, de identificación del beneficiario final de las sociedades anónimas y de inclusión financiera contribuyeron para la buena evaluación de nuestro país.

Según ha trascendido de manera informal, las Recomendaciones cuentan con calificación "Cumplida" o "Mayormente cumplida" mientras que las calificaciones de efectividad en particular los Resultados Inmediatos han obtenido calificación de "Moderados".

Esto significaría que existen áreas para mejorar, como ser, la investigación y procesamiento de esos delitos y dotar de mayores recursos y autonomía a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) del Banco Central del Uruguay.

Además, se deberá continuar fortaleciendo la compresión del riesgo y las obligaciones del sector obligado no financiero, particularmente de los nuevos sujetos incorporados en la Ley 19.574 (asociaciones civiles, fundaciones, partidos políticos, agrupaciones, organizaciones sin fines de lucro, abogados, contadores).

Como sujetos obligados, es esperable que el sector inmobiliario deba mejorar su participación en el sistema de prevención del LA y FT.

En este sentido, la autoevaluación de riesgos, la debida diligencia del cliente, el monitoreo y el reporte de situaciones u operaciones sospechosas continúan siendo la mejor herramienta para cumplir con la normativa.

A pesar de haber aumentado la cantidad general de reportes de operaciones sospechosas enviadas a la UIAF por parte de los sujetos obligados no financieros en los últimos años, las cifras permanecen por debajo de lo deseado o esperado. Consecuentemente, se estima que el Informe de GAFILAT haga hincapié en la necesidad de mejorar las cifras de reporte, así como la calidad de los mismos, apuntando a reportes íntegros, precisos y oportunos.

En conclusión, la próxima publicación del Informe de Evaluación Mutua de Uruguay servirá no solamente para contemplar los avances que ha tenido nuestro país para prevenir y combatir el LA y FT, sino también para comprender y asumir la permanente responsabilidad de estar a la vanguardia en esta materia, intentando así quebrantar las siempre ingeniosas modalidades del ciclo económico delictivo. ■

Esc. Aníbal Durán • Gerente Ejecutivo de APPCU

Esperanza, paz...

Finalizando el año y con un gobierno que asumirá en marzo, déjenme referirme a la esperanza, esa necesidad intrínseca que tenemos de esperar tiempos mejores, más venturosos, donde prime la hombría de bien.

"La esperanza diferida, enferma al corazón" dice la sentencia del Libro de Proverbios.

Es difícil para muchos sobrellevar la idea de algún desencanto cuando se les niega la esperanza.

Se toma como verdad de Perogrullo que la esperanza es esencial para la vida…porque ¿como seria creer que las cosas pueden empeorar, esperar el fracaso y anticipar la derrota?

Eso es apenas concebible. Durante los buenos tiempos, quienes se inclinan por el optimismo dicen que la esperanza es indicadora de tiempos aún mejores; en los malos tiempos es consuelo, porque nos sostiene la idea del alivio o del rescate, de una recompensa o por lo menos, de justicia.

La rígida concepción que interpreta la esperanza como debilidad y no como virtud afirma que hay que mantener la compostura y enfrentar la verdad.

Pero a su vez la única verdad indiscutible de la condición humana, es que podremos sufrir o no y moriremos, el resto lo creamos nosotros…

Sin duda la esperanza es una virtud independientemente de sus resultados ; es un valor intrínseco, un fin en si mismo, aliada del coraje y la imaginación, una actitud positiva llena de posibilidades y aspiraciones.

Esa esperanza vigente que anida en el corazón de los compatriotas, es la que nos debe mantener enhiestos y expectantes por los cambios que se deberían procesar…

Esperanza para que la educación se transforme; esperanza en que la calidad de vida no se erosione, sabedores que la pérdida de seguridad constriñe nuestra libertad.

No nos acostumbremos a "festejar" los males menores en materia de seguridad; reivindiquemos nuestros derechos y colaboremos siendo buenos ciudadanos.

Esperanza en las reformas estructurales que se deberían hacer…y que debatidas eternamente, alguna vez puedan concretarse: así la reforma del estado que incluya una gestión profesional de sus servidores, así una diligente y beneficiosa inserción internacional, así mejorar la infraestructura existente, así e imprescindiblemente una actitud de tolerancia y respeto hacia el otro…que debe de primar como premisa previa a todo relacionamiento humano.

Y que esta esperanza, nos traiga paz.

La paz es la condición necesaria para la educación, las artes, la formación de relaciones humanas.

Es cuando se puede crear música, levantar las cosechas, construir viviendas y monumentos.

La paz le brinda a la sociedad un tiempo para reflexionar que es cuando la mayoría de las cosas buenas tienen su comienzo.

Debemos aprender a convivir, que no refiere simplemente a una situación de trato frecuente o un hecho físico de proximidades en intercambio.

Debemos profundizar dicha convivencia que exige una decisión marcada para lograr un trato sin fricciones, una buena voluntad decidida y firme para evitar el choque a veces involuntario y espontáneo de los reflejos anímicos.

Es de desear que el año entrante nos encuentre imbuidos de una predisposición hacia el otro, por lo menos, amistosa; identifiquemos al radicalismo como un enemigo a desterrar e incorporemos la buena fe en nuestros actos, siempre portadora de un haz luminoso en la búsqueda del encuentro.

Y qué construyamos muchas viviendas (con la profesional intermediación): eso es inversión, eso es generación de empleo tan necesitado, eso dinamiza la economía, eso es virtuoso. ■

[YO ME CAMBIÉ PARA EL NUEVO PORTAL MI LUGAR. ¿YA LO VISTE?]

Publicar en Mi Lugar es lo más conveniente para los operadores inmobiliarios formales.
Porque es el nuevo portal web desarrollado por la CIU para garantizar a sus socios la máxima transparencia en protección de datos, última tecnología y los precios más bajos del mercado.
Sea parte de **www.milugar.uy** y comience a ganar en tranquilidad mientras ahorra dinero.

✓ SU INFORMACIÓN PROTEGIDA ✓ RESPALDO CIU ✓ EL MEJOR PRECIO

Asóciese a www.milugar.uy y ¡PUBLIQUE GRATIS HASTA MARZO 2020!

Solicite asesoramiento: Tel. 2901 0485 / ciu@ciu.org.uy

CIU CÁMARA INMOBILIARIA URUGUAYA

milugar inmobiliario

Mario Stefanoli • Secretario General de la ANRTCI

Remates sin base: comentarios generales

A partir de la aprobación de las modificaciones al Código General del Proceso, la mayor parte de los remates judiciales son decretados SIN BASE.

Anteriormente recordamos que se daba la situación opuesta, salvo las ejecuciones de hipoteca y las ejecuciones de prenda, los remates se efectuaban sobre una base que podía ser las 2/3 partes de la cédula catastral o de una tasación efectuada por un perito y que fuera sido solicitada a los efectos.

Pero con las modificaciones del CGP los remates, salvo excepciones, deben efectuarse sin base y al mejor postor.

Ahora bien, es común, en el contacto previo o incluso durante el acto de remate, que la gente tenga la idea equivocada que SIN BASE quiere decir cualquier valor, por irrisorio que sea.

El artículo 386 del Código dice: "El remate se realizará sin base y al mejor postor, sin perjuicio de la facultad del martillero de suspenderlo por precio incompetente o manifiestamente inadecuado, y sin que se pueda reclamarse por quien hubiera hecho postura, la cual quedará sin efecto.

Ya la ley 15508 contempla, en su artículo 2do letra d la posibilidad que tiene el rematador de suspender o diferir el remate cuando no se alcance un precio competente, haciendo referencia al término de "precio vil".

Es fundamental entonces, que el rematador que está promocionando un remate judicial que fue decretado sin base, ponga en conocimiento de los interesados que podrá, ante la falta de ofertas que, a su juicio, no sean aceptables, suspender el remate.

Por ello, el rematador comienza la puja pidiendo un valor determina-

Mario Stefanoli
Secretario General de la ANRTCI y de la Asociación Americana de Rematadores, Tasadores y Corredores Inmobiliarios.

do o espera del público una oferta que considere razonable para comenzar, y eventualmente vender, el bien que está subastando.

Obviamente que en la determinación de ese valor, el rematador que está llevando adelante la subasta, habrá contemplado una serie de aspectos vinculados al bien (características del mismo, estado de conservación, estado de ocupación) y eventuales deudas que puedan ser de cargo del mejor postor (caso de Montevideo: tributos municipales, Tasa de Saneamiento, etc).

Pero lo importante es destacar la importancia que tiene el dar a conocer a los interesados que sin base no implica poder ofertar cualquier precio.

De ese modo, se contará al momento de la subasta con interesados que conocen las condiciones y no con gente que le tiente la posibilidad de poder comprar un inmueble a un precio irrisorio.

Obviamente que para la gente remate es sinónimo de precio bajo. Y en la mayor parte de los casos es así.

Cuando nos enteramos que un bien se vendió a un valor muy bajo, es bueno preguntarse si no existían motivos para que ello sucediera: un estado de conservación muy malo, existencia de deudas que afectaban al comprador, una mala ubicación del bien.

Por eso, al momento de pensar en participar en una remate, es fundamental el contacto con el profesional que llevará adelante la subasta, pero también nosotros recomendamos que un profesional de confianza del interesado tome contacto con el expediente, para dar tranquilidad a su cliente.

Recordemos que también la coyuntura económica del momento así como la situación en los países vecinos juegan un papel importante al momento de rematar un inmueble.

Los vaivenes de la economía argentina impactan directamente en los valores de los bienes en la zona costera, y fundamentalmente en los balnearios de Maldonado.

Entonces, el rematador debe conocer previo al remate los valores pedidos por inmuebles de similares características al que está subastando.

El rematador debe asimismo, durante el remate, informar que el anteúltimo mejor postor, es decir quien haga la oferta anterior a la de la venta, acercarse al Alguacil del Juzgado para proporcionar sus datos.

De acuerdo con la ley de Inclusión Financiera, el comprador deberá, si el bien adquirido superó las 40.000 UI efectuar el pago mediante los medios de pago previstos en dicha ley.

Asimismo integrará el saldo de precio dentro de los 20 días posteriores a la aprobación del remate.

En todo acto de remate judicial quien preside el mismo es la Alguacil del Juzgado, quien representa al Juez en el acto.

Como comentario final, destacar la importancia que en nuestro país tiene el remate como instrumento de venta de bienes.

Como se ha visto en los últimos años, gran cantidad de bienes muebles e inmuebles pertenecientes al Estado han sido subastados con éxito, transformándose el remate en una herramienta de gran importancia, por su rapidez, cristalinidad y seguridad.

> Es fundamental entonces, que el rematador que está promocionando un remate judicial que fue decretado sin base, ponga en conocimiento de los interesados que podrá, ante la falta de ofertas que, a su juicio, no sean aceptables, suspender el remate.

Uruguay tiene una rica tradición en materia de remates, donde los remates ganaderos tienen una significativa importancia al concentrar una gran parte de las ventas de ganado a traves de remates efectuados en locales feria o por pantalla.
Desde tiempos de la Banda Oriental, la figura del rematador vendiendo diversos bienes aparece en nuestra rica historia.

El remate está, entonces, ligado a la historia y tradición de nuestro país. ■

Alfredo López Salteri • Director de ALS Consultants. Desarrollo para la Transformación

Experiencias que tienen los clientes con el servicio inmobiliario

> “Como usted cree que lo percibe el cliente y cómo lo percibe realmente el cliente, con frecuencia pueden ser cosas que están muy distantes. Entender las percepciones del cliente puede ser algo definitivo para el éxito de un negocio. No basta con dar un buen servicio; el cliente debe darse cuenta de que está recibiendo un buen servicio.”
>
> *Carl Albrecht en su libro “Gerencia de Servicio”*

Jan Carlzon, ex presidente de Scandinavian Airlines System (SAS) a comienzo de la década del 80 acuño la expresión “momentos de la verdad”, para describir las experiencias que tienen los clientes con los servicios.

Cuando los prospectos o clientes en su negocio inmobiliario reciben al prestación de sus servicios, perciben la forma y los resultados de ese servicio.

Sus decisiones futuras están determinadas por como hallan vivido esa experiencia. Cuanto más satisfechos sienta su interacción con su inmobiliaria, más predispuestos estarán de tomar sus servicios en una situación futura.

Jan Carlzon define “un momento de verdad” como “ese preciso instante en que el cliente se pone en contacto con nuestro negocio y, sobre la base de ese contacto, se forma una opinión acerca de la calidad del servicio”.

Piense en cuanto momento de la verdad se dan en su inmobiliaria cada día, a partir de los contactos de clientes, prospectos, referidos, proveedores, colegas, etc.

Por otra parte no todos los momentos de la verdad implican un contacto con las personas de su inmobiliaria.

Los avisos que usted publica de las propiedades, los carteles en las propiedades producen una impresión y son por lo tanto momentos de la verdad.

También lo son el mensaje grabado en su contestador automático, la correspondencia que usted envía y la calidad de su papelería y

de sus tarjetas personales.

El aspecto más relevante de estos momentos de la verdad se ve representado por las personas que brindan el servicio de forma directa a los prospectos y clientes.

Sus capacidades y habilidades y su sensibilidad para proporcionar el servicio son rápidamente evaluadas por el cliente respecto de la calidad del servicio.

Es en esos momentos en que los integrantes de la inmobiliaria son evaluados.

Allí es donde se ganan o se pierden clientes.

La mayor parte de los momentos de la verdad son manejados por lo que Carlzon llama "el personal de primera línea" y no por los directivos razón por la cual el personal tiene que ser capacitado para brindar un servicio de calidad ya que de lo contrario le estaremos proporcionando potenciales clientes a los competidores.

Resulta importante comprender que los momentos de la verdad no son situaciones aisladas, sino que suceden como una secuencia de hechos o situaciones por las que pasa el prospecto o cliente cada vez que toma contacto con algún aspecto de la inmobiliaria.

La suma de todos los posibles momentos de la verdad que experimentan los clientes, intervengan o no personas de la Organización determina lo que llamamos la imagen de servicio.

El servicio debe orientarse a la satisfacción de las necesidades del cliente.

Cuando éstas no son satisfechas en

un momento de la verdad no encontramos con lo que se conoce como “un momento crítico de la verdad”.

Éstos son los que tienen impacto crítico sobre las percepciones de los clientes y pueden ser determinantes para la pérdida del cliente.

Resulta por lo tanto significativo tomar acción para resolverlos; ya que si no se manejan, esto conduce invariablemente a la pérdida de la confianza y con ello muchas veces la del cliente.

En la medida en que usted entabla la relación con cada uno de los prospectos o clientes, resultará entonces importante descubrir cuáles son los criterios para identificar requerimientos de los momentos de la verdad.

¿Qué es lo importante de ese momento de la verdad para el propietario o para el comprador?

Por ejemplo:

¿La puntualidad?

¿La precisión de la información?

¿La información actualizada?

¿La capacidad para comunicarse en lenguaje no técnico?

¿La formación y la experiencia del personal que presta el servicio al cliente?

¿El tratamiento amistoso?

¿El tiempo de respuesta?

¿Estar disponibles en el momento que nos requieran?

¿Como influye nuestro servicio en sus operaciones?

¿Qué problemas especiales tienen que debemos comprender?

Momentos de la verdad en el negocio inmobiliario

Veamos algunas situaciones correctas e incorrectas.

El vendedor inmobiliario acuerda con el cliente encontrarse en la puerta de un edificio a las 3 de la tarde para mostrar un departamento y llega a las 3.15.

¡Pésimo!

El vendedor inmobiliario, luego de haber realizado una completa y correcta calificación del comprador, muestra propiedades que responden a sus requerimientos.

¡Excelente!

El propietario solicita a la inmobiliaria una tasación de su propiedad, se acuerda un día y hora y el vendedor no concurre.

¡Pésimo!

Habiéndose cerrado una operación con un comprador el vendedor inmobiliario acompaña a los compradores al momento de la escrituración.

¡Excelente!

El vendedor se compromete con el

comprador a buscarle propiedades que respondan a sus requerimientos y éste nunca lo llama.

¡Pésimo!

El inmobiliario luego de haberse cerrado una operación con el comprador lo invita a cenar.

¡Excelente!

El prospecto o cliente llama por teléfono a la inmobiliaria, y hay una larga demora en ser atendido.

¡Pésimo!

Un vendedor llama al comprador a los treinta días de que éste realizó la compra, para conocer el grado de conformidad y satisfacción.

¡Excelente!

El potencial comprador desea ver una propiedad en un horario especial y se le informa que ello no será posible.

¡Pésimo!

La inmobiliaria le hace llegar puntualmente a sus clientes puntualmente un saludo para el día de su cumpleaños.

¡Excelente!

Los prospecto o cliente entra en el local de su inmobiliaria y nadie toma contacto con él.

¡Pésimo!

El vendedor inmobiliario prepara un informe detallado sobre la que se sustenta la tasación.

¡Excelente!

El prospecto o cliente llama a la inmobiliaria para averiguar por una propiedad y el vendedor inmobiliario al terminar su conversación no agradece el llamado.

¡Pésimo!

El vendedor inmobiliario al tomar contacto con propietarios o compradores le entrega su tarjeta personal.

¡Excelente!

Se le informa al propietario que su propiedad será publicada semanalmente y de la inmobiliaria nadie le llama para mantenerlo informado sobre los avisos y la situación de los posibles interesados.

¡Pésimo!

El vendedor inmobiliario durante la mayor parte del tiempo de la entrevista con propietarios y compradores hace muy buenas preguntas para detectar necesidades, gustos y deseos y preocupaciones y tiene una muy buena escucha.

¡Excelente!

El vendedor inmobiliario se encuentra con un potencial comprador al que le va a mostrar una propiedad y el vendedor no conoce la propiedad.

¡Pésimo!

El vendedor inmobiliario al trabajar con propietarios y compradores construye primero una fuerte relación y luego asesora convenientemente.

¡Excelente!

Estos son solo algunos ejemplos de los muchos que usted podrá seguir agregando tanto positivos como negativos.

Todos ellos son momentos de la verdad y en muchos casos se transforman en momentos críticos de la verdad. ■

(Prohibida su reproducción parcial o total sin autorización expresa del autor)

Alfredo López Salteri
Director de ALS Consultants.
Desarrollo para la Transformación
Ex Gerente de Capacitación del Club de Inmobiliarias S.A. (SOM)-Buenos Aires. Argentina.
Autor del libro "El Servicio al cliente en la actividad inmobiliaria, Ediciones "Bienes Raíces", Buenos Aires, Argentina, 2006.
Autor del Capítulo 1, "Acciones Proactivas para la Captación de Propiedades y Clientes", del libro "Captación de Propiedades y Clientes de Darío Sokolowski, Ediciones ""Bienes Raíces", Buenos Aires, Argentina, 2009.

Matías Medina • Rematador Público, Tasador, Operador Inmobiliario y Asesor de Seguros

Tips a la hora de adquirir un inmueble en régimen de propiedad horizontal

El objetivo del siguiente informe es proporcionar un listado de tips relevantes a la hora de adquirir un inmueble bajo el régimen de propiedad horizontal.

Todos somos diferentes a la hora de tomar decisiones.

Hay personas que en el momento en que visitan el inmueble realizan una propuesta concreta de compra; otros van con familiares para poder tener otro punto de vista y tomar una decisión en consenso; algunas personas llevan a un Arquitecto o Constructor para que realice una inspección ocular y les brinde una opinión desde el punto de vista constructivo.

Pero todas evalúan, con mayor o menor prisa, diferentes aspectos que van a ser relevantes cotidianamente y allí vamos hacer foco en nuestro análisis.

1 - Orientación del inmueble: Con el término orientación nos referimos al punto cardinal en el que se localiza la unidad; es importante saber en qué horarios recibe luz solar directa y en que ambientes, impacto del viento dependiendo de la zona y el piso.

2- Servicios que brinda el edificio: muchos edificios construidos bajo el régimen de propiedad horizontal cuentan con servicios tales como portería, cámaras de seguridad, limpieza de espacios comunes, vigilancia, servicio de sanitaria, ascensores, administración, barbacoa, gym, calefacción, lavadero, espacio destinado a cowork entre otros. Esto es importante saberlo previamente a iniciar la negociación. Se recomienda obtener la información de funcionamiento y horarios de los servicios, liquidación de gastos comunes y como se compone la misma (fondo de obra, de reserva, costos adicionales por utilizar servicios no contemplados dentro de los gastos comunes).

Parece un tema poco relevante, pero la forma de liquidación de los gastos comunes puede ser un punto clave a la hora que las personas pongan en la balanza si están en la disyuntiva entre dos inmuebles.

Generalmente se prefiere una estabilidad en los gastos mediante un prorrateo anual (con el aumento legal correspondiente), que tener fluctuaciones mensuales según los gastos y consumos.

3 - Solicitar al Operador Inmobiliario que le proporcione un plano de la unidad o la medida de cada uno de los ambientes; para poder tener una noción exacta de las dimensiones de cada uno de los ambientes.

4 - Reglamento de copropiedad: si bien el escribano interviniente debe estudiar el reglamento de copropiedad previamente al realizar la escritura de compraventa, es de buena práctica solicitarlo previamente a la firma del boleto de reserva para que sea estudiado y que estén claras las reglas que rigen el funcionamiento del edificio. Lo aconsejable es solicitarlo previamente a la firma del boleto de reserva, así se evitan riesgos al no haber una seña de por medio.

5 - Aspectos técnicos: dentro de este punto nos enfocamos en diversos factores claves:

- Presión del agua, realizar pruebas.
- Estado de conservación de frente, contrafrente, pasillos, pallier, cocheras, humedades, filtraciones, posibles gritas, escaleras, azotea entre otros.
- Ubicación de la "Caja del Ascensor". Con este término nos referimos a la ubicación específica del motor de los ascensores (electroimán de freno, reductor, polea, cables de tracción, contrapeso).

Gran parte de los futuros compradores, los cuales nunca tuvieron un problema de esta índole, no toman los recaudos necesarios a la hora de visitar una unidad, pero en la práctica vemos que muchas veces puede ser un factor decisivo.

Habitualmente se encuentran en el último piso o en la azotea. Sucede que puede ocasionar ruidos molestos y repercutir en las unidades.

Para evitar este problema, se podría pedir a la administración información sobre qué empresa realiza el mantenimiento de los ascensores y también brindar plano del edifico para saber su ubicación exacta.

Como solución a este posible problema, en algunos edificios utilizaron aislación acústica, forrar el ascensor y de esta forma se disminuyó la intensidad de los ruidos.

6 - Factores extrínsecos: en primer lugar observar los padrones linderos al edificio.

Según el caso en concreto evaluar las diversas posibilidades de: negocios, Club Deportivos, tiendas, oficinas, Pub, futuras construcciones etc. Futurología no es posible hacer, pero sí en cierto grado, manejar un abanico de situaciones que pueden llegar a acontecer tomando como referencia (retiros, altura, metraje de frente, normativa vigente).

A continuación ilustraremos dos ejemplos para ser más prácticos:

a- El padrón lindero se compone de una casa, padrón único que está sujeta a patrimonio histórico con un grado de protección elevado, en esta hipótesis se puede determinar parcialmente que destinos puede tener el inmueble.

b- En caso contrario si el padrón lindero hay un padrón único con muy buen metraje de frente, altura considerable para construir un edificio y gran superficie, seguramente a corto o mediano plazo se construya, lo cual puede llegar a incidir de forma negativa o positiva.

Si miramos aspectos favorables puede dinamizar la zona, generar servicios, tiendas, supermercados, valorizar indirectamente al propio inmueble.

Aspectos negativos: quitar vistas, molestias durante la construcción, medianera compartida posibilidad de sonidos linderos.

7 - Impositivamente: costo de tributos domiciliarios, contribución inmobiliaria, primaria, tarifa de saneamiento, liquidación de gastos comunes, si hay alguna cuota extra por concepto de obras (solicitar copia del acta de la asamblea para saber la resolución).

8 - BPS, DGI, Intendencia: solicitar los aportes a tales organismos según la obra que se realizó; generalmente son reformas de baños, cocinas o ampliaciones de ambientes lo que implica realizar el trámite correspondiente y pagar los aportes.

9 - Garajes: este punto es un tema complejo, incluso discutido doctrinariamente por juristas expertos en la materia; desde mi humilde punto de vista lo que se recomienda es que el profesional interviniente estudie en la titulación, que derecho tiene el futuro comprador respecto de ese bien.

Aquí entra el juego si la cochera tiene padrón individual (lo que permitiría a futuro venderlo independiente de la unidad), o si está vinculado a la unidad lo que hace que si se desea enajenar se tendría hacer en conjunto con el inmueble o se lo podrá adquirir un vecino para poder vincularlo con su unidad actual.

Respecto al arrendamiento de la cochera, hay que recurrir al reglamento de copropiedad (o resolución de asambleas) el cual determinara si se permite alquilar a un individuo que no integre la copropiedad o si solamente se puede alquilar a personas que no vivan en el edificio.

10 - Gastos que va generar la operación: desglose de impuestos que va ocasionar realizar la operación, honorarios profesionales del Operador Inmobiliario interviniente y Escribano Público actuante.

Para finalizar estos breves consejos concluimos con la frase del Arquitecto neerlandés Rem Koolhaas "un edificio tiene dos vidas. La que imagina su creador y la vida que tiene. Y no siempre son iguales". ■

Ricardo Domínguez • Socio Director de RICA Consultores

Planificación de Inversiones en Uruguay, Residencia Fiscal & Optimización Tributaria

En un mundo globalizado, adquiere especial relevancia el concepto de "Residencia Fiscal", elemento base para que un Estado pueda cobrar impuestos a una persona. Conocer los criterios que determinan la residencia fiscal y aplicarlos adecuadamente al momento de planificar inversiones o desarrollar negocios, permite lograr una planificación tributaria óptima y más conveniente económicamente.

Residencia Fiscal en Uruguay

Hoy es muy común encontrarnos con personas que se trasladan de un lado a otro o tienen intereses económicos en más de un país, con las consecuencias que ello genera en cuanto al pago de impuestos. En muchos de esos casos no residen en un país más de 183 días en el lapso de un año, siendo dicha cantidad de días la medida "estándar" que ha definido la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) para establecer la residencia de una persona, junto con otros criterios.

En el caso de Uruguay, son dos las hipótesis para la configuración de la residencia fiscal, por lo que en caso de cumplirse alguna de ellas estaremos frente a un contribuyente que será considerado "Residente

Fiscal en Uruguay" a los efectos tributarios.

Es importante señalar que no basta con tener la residencia legal para poder ostentar la residencia fiscal, siendo conceptos diferentes, tal como veremos más adelante.

Ante esta realidad, es un problema común la denominada "doble residencia" situación en la cual una persona verifica la condición de residente en dos o más países, de acuerdo con los criterios que apliquen los mismos.

En tales casos, si entre los países involucrados existen convenios para evitar la doble tributación (CDI) (Uruguay tiene varios CDI), podrán aplicarse las denominadas "reglas de desempate" para que en definitiva sea uno de los países el que considere cumplida la condición de residente fiscal y pueda cobrar impuestos a esa persona.

De no existir convenios vigentes de tal naturaleza, la persona involucrada podría verse afectada por la imposición (cobro de tributos) en dos o más países en forma simultánea. Existe un convenio entre Argentina y Uruguay de intercambio de información fiscal y para evitar la doble imposición, este último muy resumido e incompleto si lo comparamos con el Modelo OCDE respecto a la doble tributación.

Los criterios vigentes en Uruguay para verificar la residencia fiscal de las personas físicas son los siguientes:

A) Que permanezca más de 183 (ciento ochenta y tres) días durante el año civil, en territorio uruguayo.

Para determinar dicho período de permanencia en territorio nacional se computan las ausencias esporádicas en las condiciones que establece la reglamentación, salvo que el contribuyente acredite su residencia fiscal en otro país.

Se consideran "ausencias esporádicas" aquellos períodos de tiempo en los cuales una persona no esté en el país más de 30 días.

Recientemente el Tribunal de lo Contencioso Administrativo estableció que el concepto de "ausencia esporádica" debe aplicarse en un contexto de razonabilidad y no como el mero cumplimento de esos 30 días, siendo necesario considerar el ánimo de permanencia de la persona (Sentencia TCA 179/19).

A efectos de acreditar su permanencia en Uruguay y justificar adecuadamente el cumplimiento del criterio de permanencia en el territorio, el contribuyente (persona física) debe presentar el "Certificado de Llegada" emitido por la Dirección Nacional de Migración u otra documentación que se entienda pertinente o adecuada para acreditar tal extremo.

B) Que radique en el territorio nacional el núcleo principal o la base de sus actividades o de sus intereses económicos o vitales.

En este caso se presume, salvo prueba en contrario, que el contribuyente tiene sus intereses vitales en Uruguay cuando residan habitualmente en el país el cónyuge y sus hijos menores de edad (siempre que estos dependan del contribuyente).

A continuación, repasaremos el contenido y alcance de dichos conceptos, y los casos en los cuales una vez verificados se tendrá por configurada la residencia fiscal en Uruguay.

Intereses vitales: De acuerdo con lo establecido en la normativa, se presumirá salvo prueba en contrario, que el contribuyente tiene sus intereses vitales en territorio nacional cuando residen habitualmente en el país el cónyuge y los hijos menores de edad que dependen de él.

Núcleo principal o bases de sus actividades: Se entiende que una persona radica en territorio nacional el núcleo principal o base de sus actividades, cuando genere en Uruguay rentas de mayor volumen que en cualquier otro país.

Es importante señalar que no estará configurada la existencia de la base de sus actividades por la obtención exclusivamente de rentas puras de capital, aun cuando la totalidad de su activo esté radicado en Uruguay.

Se deben acreditar las rentas de mayor volumen a través de un certificado notarial o contable de los ingresos totales, donde se detalle el tipo de ingreso, en qué país fue generado y el importe correspondiente.

Asimismo, deberá adjuntarse a la declaración del contribuyente donde se deberá aclarar que los ingresos generados en nuestro país no son exclusivamente del factor capital.

La administración tributaria realiza la comparación de ingresos país por país a los efectos de determinar en qué país se generó el mayor ingreso para el contribuyente.

Por otro lado, la radicación del centro de intereses vitales podrá acreditarse a través de toda la documentación que se entienda pertinente como, por ejemplo, la inscripción de los hijos en instituciones de enseñanza en Uruguay, entre otros.

Intereses económicos: Se ha definido el concepto de intereses económicos teniendo en cuenta la propiedad de ciertos activos en Uruguay, pero salvo que el contribuyente acredite su residencia fiscal en otro país, se considerará que una persona radica la base de sus intereses económicos cuando tenga en territorio nacional una inversión con las siguientes características:

1) Bienes inmuebles, valuados de acuerdo con las normas del IRPF, por un valor superior a 15.000.000 de Unidades Indexadas (U$S 1.700.000 aproximadamente).(*)

2) Directa o indirecta, en una empresa por un valor superior a 45.000.000 de Unidades Indexadas (U$S 5.200.000 aproximadamente) con actividades o proyectos declarados de interés nacional en virtud de la Ley 16.906. La valuación de la empresa debe realizarse de acuerdo con las normas del Impuesto a la Renta de las Actividades Económicas.(**)

(*) Corresponde señalar que, a nuestro entender, una persona podría tener una inversión en Uruguay financiada con pasivo, y estaría cumpliendo con el requisito de inversión, ya que la norma hace referencia a la "inversión" y no al "Patrimonio" (activo – pasivo).

(**) Un aspecto importante a tener en cuenta es que en Uruguay para que una empresa sea declarada de interés nacional debe presentar un Proyecto ante la Comisión de Aplicación de la Ley de Inversiones (COMAP) y obtener dicha promoción.

Constancia de residencia fiscal en Uruguay

En Uruguay no existe la inscripción de la "residencia fiscal", sino el registro que debe realizar el contribuyente ante la DGI a efectos de administrar correctamente los impuestos que le corresponda pagar.

Es decir, en Uruguay la condición de residente fiscal se adquiere de pleno derecho sin previa inscripción, no existiendo tampoco así la baja del registro correspondientes a los residentes fiscales, a diferencia de lo que ocurre, por ejemplo, en Argentina, donde se realiza la inscripción de los residentes fiscales y también se registran las bajas.

A modo de ejemplo, si una persona viaja a nuestro país y no es residente en primera instancia, pero luego configura dicha condición por cumplir con alguno de los requisitos señalados anteriormente, y no tuviera que pagar ningún impuesto en Uruguay al no haber configurado el hecho generador de los mismos, esta persona no tendría obligación de registrarse ante la administración tributaria.

De cualquier forma, la persona física que verifique algunas de las hipótesis que le haga configurar la residencia fiscal en nuestro país, por más que no deba registrarse en DGI por rentas gravadas, podrá solicitar la residencia fiscal acreditando que ha cumplido con los criterios establecidos en la ley.

La Dirección General Impositiva es la autoridad competente a efectos de emitir los Certificados que acrediten la residencia fiscal en nuestro país, para lo cual analizará la documentación que presente el interesado, relevando que se cumplan las condiciones establecidas en la normativa vigente, relevadas anteriormente, para que se configure la residencia fiscal.

Opción de no pagar IRPF por rentas pasivas del exterior

En Uruguay, a partir del año 2011, se grava con el Impuesto a la Renta de las Personas Físicas los rendimientos por rentas pasivas del exterior que sean el resultado de colocaciones. El gravamen es del 12 % sobre los rendimientos (intereses, dividendos y otros rendimientos).

Dado que Uruguay mantiene una política activa de recibir extranjeros que quieran vivir en el país, principalmente personas que ya están jubiladas y que por lo general puedan tener patrimonio en el exterior y perciben rentas por los rendimientos mencionadas anteriormente, se estableció que por única vez aquel no residente que se convierta en residente en dicho año podrá solicitar la exoneración.

Las personas físicas que adquieran la calidad de residente fiscal en la República podrán optar por no tributar el Impuesto a la Rentas de las Personas Físicas por las rentas pasivas del exterior, por el ejercicio fiscal en que se verifique el cambio de residencia a territorio nacional y durante los cinco ejercicios fiscales siguientes.

Dicha opción podrá realizarse por única vez y exclusivamente con relación a los rendimientos del capital mobiliario y sugerimos que sea presentada en el primer año donde se configura la residencia fiscal.

Residencia Legal en Uruguay

Como dijimos, no debe confundirse el concepto de residencia fiscal con el de residencia legal, los que presentan características sustancialmente distintas. La residencia legal refiere a aspectos migratorios y de radiación de la persona, mientras que la residencia fiscal busca establecer criterios objetivos de determinación a efectos del pago de impuestos.

No obstante, es importante que los extranjeros decididos a realizar inversiones, desarrollar una actividad empresarial o promover negocios en Uruguay, tengan presente la exigencia y conveniencia de cumplir correctamente las disposiciones normativas referidas a su radicación legal en el país.

Si bien la legislación uruguaya asegura a los extranjeros la igualdad de trato, derechos y oportunidades, sin discriminación alguna, también establece el cumplimiento de ciertas exigencias u obligaciones al momento de radicarse en el país, lo que deriva en ventajas prácticas y operativas, como ser la obtención de un documento de identidad uruguayo, que a su vez facilita trámites como la apertura de una cuenta bancaria, contratación de servicios públicos, alta en nómina de empresas, etc.

Una adecuada planificación tributaria, ponderando las ventajas y oportunidades de configurar la residencia fiscal en Uruguay, debería en muchos casos complementarse con la tramitación de la residencia legal, considerando las facilidades que luego tendrá obtener la cédula uruguaya. ■

Ricardo Domínguez
Contador Público. Máster en Derecho y Técnica Tributaria en la Universidad de Montevideo. Postgrado en Tributación Internacional en la Universidad de Montevideo. Ex-Docente en materia tributaria en la Universidad de la Empresa. Integrante de las Comisiones de Tributaria y Prevención para el Lavado de Activos del Colegio de Contadores del Uruguay. Integrante del Instituto Uruguayo de Estudios Tributarios. Presidente y Vicepresidente de la Comisión de Tributaria del Colegio de Contadores, Economistas y Administradores del Uruguay (ejercicio 2014).

[TENÉS QUE BUSCAR EN EL NUEVO PORTAL MI LUGAR. ¡ES AHÍ!]

Lo que buscás está en el nuevo portal de ofertas inmobiliarias Mi Lugar.

Casas, apartamentos, locales, garajes, terrenos, galpones, campos y más, encontralo en la nueva web **www.milugar.uy**. Es el único portal inmobiliario que te asegura ser atendido con idoneidad, con una vasta variedad de ofertas y servicio profesional, de la mano de Operadores Inmobiliarios formales asociados a la Cámara Inmobiliaria Uruguaya. Viví una nueva experiencia.

✓ TECNOLOGÍA 360° ✓ CONFIABILIDAD ✓ LA MAYOR VARIEDAD

Ingresá a www.milugar.uy ¡y encontrá lo que buscás!

CÁMARA INMOBILIARIA URUGUAYA

milugar inmobiliario

José Luis Pérez Collazo • Corresponsal en España

Hora de volver a comprar

Todo hace indicar que la historia vuelve a repetirse y comprar resulta más rentable que alquilar, en la actual situación que se está viviendo en España.

El arrendamiento ha disparado el esfuerzo necesario para la compra de un inmueble, en el centro de ciudades como Madrid y Barcelona, lo que ha obligado a muchas familias y jóvenes a buscar alternativas de vivienda en la periferia de las ciudades, en municipios aledaños y en ciudades secundarias.

En ambas ciudades la tasa de esfuerzo para comprar una vivienda de 90 metros cuadrados supera el 33% de los ingresos familiares, cosa que no ocurre con el alquiler, en el caso de que una familia destinara ese máximo del 33% de los ingresos a la compra de una vivienda, en la mayoría de ciudades españolas sería posible adquirir más metros cuadrados que los que permite el alquiler de una casa similar.

Con el mismo presupuesto la compra permite acceder a unos cuarenta metros cuadrados más, que el arrendamiento en el caso de Madrid.

Los estudios de mercado se basan en las rentas brutas medias por hogar y tiene en cuenta exclusivamente la cantidad destinada a pagar la cuota de la hipoteca o el alquiler mensual.

No contempla otros gastos que se derivan del régimen de tenencia (como los diferentes impuestos que deben pagar propietarios o inquilinos) ni tiene en cuenta que para pedir un préstamo hipotecario es necesario tener ahorrada una importante parte del importe total.

En Madrid si tomamos como pro-

medio un valor de 3.400 euros por metro cuadrado, la compra cuesta a cada hogar 960 euros al mes, siempre que se tenga en cuenta una renta media mensual por unidad familiar de 3.550 euros.

Por un piso de unos 90 metros cuadrados supone un esfuerzo de un 27%.

Si decidimos alejarnos veinte kilómetros del centro de la ciudad, las cuentas mejoran, porque esa tasa de esfuerzo pasa a ser de un 18% en zonas como San Sebastián de los Reyes o del 11% en lugares como Las Rosas. En cambio, alquilar dispara el endeudamiento.

La renta que se paga por una casa de 90 metros en Madrid asciende a 1.350 euros mensuales, lo que supone un esfuerzo del 40%, por encima de lo aconsejable.

Palma de Mallorca es la capital que más se aproxima a Madrid y Barcelona en términos de revalorización del mercado residencial, presentando un precio medio de venta de 2.600 euros por metro cuadrados y una renta de 11 euros por metro y mes.

Volviendo al ejemplo de la casa con 90 metros, en caso de compra la mensualidad que se paga es de 720 euros, lo que se traduce en una tasa de endeudamiento del 25%, es decir, se mantiene dentro del presupuesto recomendado.

En el alquiler, el escenario es bien diferente, ya que esa misma casa implica pagar una mensualidad cercana a 1.000 euros.

El aumento de precios de los alquileres en España, sobre todo, en las grandes ciudades, está movilizando a diferentes partidos políticos a proponer una serie de medidas que se encuentran en fase de estudio, con el fin de hacer un parón en la escalada de los precios de los arrendamientos. ■

Gerard Duelo Ferrer • *Presidente del Consejo General de los COAPIS de España*

Ya es hora

La situación del sector profesional inmobiliario en España requiere un cambio importante.

Desde el Real Decreto ley 4/2000 del 23 de junio, en el que se dictaminaron medidas urgentes de liberalización para los profesionales del sector inmobiliario, y por el que la reserva de actividad fue suprimida (tramitada a Ley 10/2003 el 20 de Mayo de 2003), eliminando el reconocimiento de una titulación oficial de carácter profesional de la que gozaban solo los colegiados a los Colegios Oficiales de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria (APIS), desde el Decreto de diciembre de 1948 (cuando se crearon los Colegios Profesionales).

Es decir, durante estos cincuenta años los colegiados disfrutaban de poder ejercer esta profesión tras la superación de unos exámenes especialmente convocados por el Ministerio competente en materia de vivienda para la obtención del mencionado título.

Desde entonces, la situación del mercado inmobiliario ha pasado del orden al desorden, y en cierta medida al desamparo y al caos.

Actualmente, cualquier persona, con excepciones en determinadas Comunidades autónomas que han visto la necesidad de intervenir en ese descontrol y crear registros de carácter obligatorio y exigir requisitos de formación y solvencia (con solo una alta censal frente a

la administración tributaria), puede actuar en España ejerciendo la profesión de intermediación y asesoramiento en transacciones de compra, venta, valoración o alquiler de bienes inmuebles, sin garantizar formación profesional adecuada o suficiente (pues no es obligatoria, salvo las excepciones comentadas), sin probar experiencia mínima (pues no es obligatoria, salvo las excepciones comentadas), o sin disponer de una cobertura de seguros de responsabilidad civil para cubrir potenciales perjuicios a los clientes (salvo las excepciones comentadas), entre otras necesidades que protejan a los consumidores en lo que posiblemente va a ser la inversión más importante que haga una familia en su vida.

Esta falta de regulación profesional contrasta, por ejemplo, con los cocineros que sí requieren unos estudios mínimos y un certificado de manipulador de alimentos, tras el examen correspondiente.

En el año 2000, el número de APIS colegiados en España eran 4.400; hoy, son 4.300, prácticamente los mismos, si bien estimamos que hay aproximadamente 45.000 profesionales más dedicados a la intermediación inmobiliaria, a tiempo parcial o completo.

Sin embargo, ya desde antes de la eliminación de la reserva de actividad, empezaron a surgir asociaciones profesionales que cuestionaron la exclusividad de los colegiados obteniendo sentencias a su favor y negando el intrusismo, como la del TC en 1993 que dijo que ejercer la profesión inmobiliaria sin estar colegiado no era delito y dio amparo a un condenado previamente por intrusismo.

Las asociaciones que se habían creado antes se mantuvieron en su mayoría y aparecieron nuevas asociaciones profesionales y empresariales (ámbitos jurídicos distintos), que ofrecían y ofrecen formación profesional, asesoría jurídica, y servicios y herramientas de gestión a sus miembros (en compensación de una cuota mensual), que permitían y permiten garantizar frente a los consumidores una preparación profesional, en muchos casos casi igual que los colegiados.

No obstante, todas las asociacio-

Gerard Duelo Ferrer
Presidente del Consejo General de los COAPIS de España
Presidente de la Asociación de Inmobiliarios de Cataluña
Presidente del COAPI de Barcelona y del Consell Catalá de COAPIS
Presidente de la Federación Nacional de Agentes Profesionales Inmobiliarios
Vicepresidente de la Federación Internacional FIABCI SPAIN

nes están muy dispersadas y utilizan criterios locales, independientes o transversales, lo que hace difícil articularlas en una estructura común que pueda centralizar conceptos, principalmente como interlocutor único, solido, fuerte y suficientemente representativo del sector ante las entidades gubernamentales nacionales e internacionales.

Dentro de este universo profesional, institucional y empresarial inmobiliario, bastante anárquico, sino caótico, acaba de aparecer una iniciativa interesante que dice BASTA.

YA ES HORA de cambiar esto.

Bajo el liderazgo del actual Presidente del Consejo General de los COAPIS de España, que a su vez es también Presidente de la Asociación de Agentes Inmobiliarios de Cataluña -AIC- (la más numerosa del país), se ha iniciado un plan encaminado a conseguir la máxima unión de todo el sector inmobiliario nacional.

Actualmente los colegiados solo representan un 10% del numero de profesionales inmobiliarios que se estima existen en estos momentos en España; sin embargo, el Presidente de los APIS entiende que, aprovechando las ventajas del derecho publico que ampara a los COAPIS (amparo y tutelaje del Estado español) es conveniente que sean estos quienes inicien esta necesaria unión, haciendo a su vez honor a su recorrido his-

tórico, hoy en pleno proceso de reconversión.

Para conseguir este objetivo, se está conversando con los dirigentes de todas las asociaciones profesionales y asociaciones empresariales en el ámbito inmobiliario, para invitarles a ir juntos y ordenados hacia una estructura de unión nacional (CONFEDERACIÓN NACIONAL DE AGENTES Y EMPRESAS INMOBILIARIAS) que facilite un interlocutor global y potente ante gobiernos y entidades internacionales con el objetivo de defender la ordenación de la actividad profesional en el sector, en beneficio del interés general, y en defensa de los derechos de los consumidores de bienes inmuebles, muy indefensos actualmente ante la falta de una regulación para los profesionales que les asesoran.

El interés general hace evidente la necesidad de regular todo esto.

Sin embargo, "interés general" no son unas palabras bonitas sino un término jurídico que se encuentra debidamente refrendado -se menciona mas de doce veces- en la propia Constitución Española de 1978.

Así, por ejemplo, el articulo 47, dice: "Todos los españoles tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada. Los poderes públicos promoverán las condiciones necesarias y establecerán las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho, regulando la utilización del suelo de acuerdo con el interés general para impedir la especulación".

El interés general es un concepto jurídico que requiere concreción en la aplicación de la norma jurídica al supuesto de hecho y excluye por tanto la discrecionalidad en la actuación administrativa. Pero, no es solo un concepto jurídico más, sino que opera también como principio de actuación de las Administraciones Públicas y como principio general del Derecho o criterio para la interpretación de las normas jurídicas.

En este sentido, el concepto de interés general está íntimamente ligado a la idea de justicia, pero también al de necesidad.

Otros artículos defienden la cuestión, como el derecho de propiedad (art. 3 de la CE), la defensa de los consumidores y usuarios (art. 51 de la CE), y la seguridad jurídica (art. 9.3 de la CE) en el ámbito precontractual.

La propia CNMC (Comisión Nacional de Mercados y Competencia), que tan celosamente vela por el derecho a la independencia profesional de todas aquellas profesiones que no afecten directamente a la salud, y que por ello viene censurando muchas iniciativas legislativas para regular u ordenar de algún modo la profesión inmobiliaria, ha aceptado en Europa el modelo de Francia, donde, desde la ley Hoguet de 1970 (modificada posteriormente en 2018 por la Ley Elan) el sector inmobiliario está bien ordenado a través de las tres grandes asociaciones históricas que representan a todos los agentes inmobiliarios del país: la FNAIM (6.500 agentes); la SNPI (12.000 agentes); y la UNIS (1.700 agentes).

Las tres operan juntas bajo la CNTGI.

En Francia, para operar como agente inmobiliario debe tenerse una licencia, que se renueva cada tres años, y que exige un mínimo de estudios, un mínimo de años de experiencia, estar cubierto por ciertos seguros de responsabilidad civil, disponer de un fondo de garantías, y demostrar la asistencia a un mínimo de horas de formación profesional al año.

Con esta regulación profesional, el consumidor tiene garantizada una buena asistencia profesional en su compraventa inmobiliaria. Dicho todo lo dicho, la iniciativa emprendida de crear una Confederación Nacional de agentes y empresas inmobiliarias ya ha empezado a rodar.

Se están creando asociaciones que se integran dentro de federaciones, para integrarse posteriormente en la gran Confederación, y de este modo conseguir ser el interlocutor válido, creíble y potente ante el gobierno y las entidades internacionales.

No es objetivo de la Confederación ofrecer ningún otro servicio salvo el de actuar como lobby conductor de la legítima reivindicación del sector.

No obstante, ¿será suficiente la creación de una plataforma reivindicativa desde el sector profesional, institucional y empresarial, siempre acusado de buscar privilegios para si mismos?

Pues no.

Es imprescindible apoyar otros caminos que deben emprender paralela e independientemente los legisladores.

Deberemos convencer a los políticos que es necesaria una ley que defienda y proteja al consumidor y usuario de una vivienda.

Se trata, como ya se ha dicho, de demostrar entre todos que es un tema de "interés general". ■

Tecnología: del otro lado de la moneda

En agosto de 2019, Veja Magazine, uno de los principales medios de comunicación de Brasil, publicó una entrevista con el ex político Nick Clegg.

Antropólogo, esperto en filosofía política, Clegg llegó a viceprimer ministro del Reino Unido, pero perdió las elecciones al Parlamento inglés en 2017 y entonces comenzó a dedicarse a la actividad privada.

Por invitación de Mark Zuckerberg, en 2018 asumió el cargo de vicepresidente de políticas públicas de Facebook. Con más de dos mil millones de usuarios en todo el mundo, más de 127 millones de ellos en Brasil, el Facebook somete todos a ciertas reglas, como no transmitir mensajes falsas o con contenido político, sexual, etc.

La misión de Clegg será redefinir estas reglas y hacerlas cumplir para minimizar los efectos negativos de las acciones de la compañía, como el reciente descubrimiento de que ella había transcrito audios privados de los usuarios.

La preocupación de Facebook está en línea con la Ley General de Protección de Datos, que ya está en vigencia en Brasil, pero su parte más contundente entrará en vigencia a partir de agosto de 2020.

La nueva ley requiere un cuidado severo de quienes manipulan datos de terceros.

La tecnología, si bien proporciona grandes avances para la humanidad, a menudo choca con preceptos sociales fundamentales como la proteccion de datos personales.

La idea de que la tecnología resolvería todos nuestros problemas de repente se revirtió y ahora llega a ser vista como la raíz de muchos de nuestros males.

El mayor escándalo atribuido a la Internet fue el uso irregular de datos privados por parte de la consultora inglesa Cambridge Analytica, que habría influido en las elecciones en todo el mundo, incluido la que llevó a Donald Trump a la victoria en los Estados Unidos en 2016.

El escándalo dejó en claro que la tecnología, a través de de una red social, puede usarse tanto para bien como para mal.

Dependiendo del concepto de bien y mal de quienes la usan.

Organizaciones como Facebook hace unos años vigilaron de cerca y a menudo las informaciones personales que recibieron.

Sin embargo, bajo la presión de su propia gente creativa, decidieron abrirlas para desarrolladores y académicos.

El resultado fue positivo, con la creación de numerosos dispositivos que favorecen en muchos aspectos las relaciones sociales. Pero, como era previsible, muchos aprovecharon esta apertura con fines turbios.

Por eso, la provisión de datos ahora está mucho más controlada. Por lo tanto, ya que la tecnología ya no se puede descartar, nuestro papel es trabajar por su uso bueno y racional.

La otra cara de la moneda, es decir, la tecnología utilizada para malos fines, debe ser fuertemente rechazada y denunciada.

Solo así contribuiremos al desarrollo saludable de las relaciones sociales y, en consecuencia, de nuestro mercado. ■

João Teodoro Da Silva
Gerente de la Industria de la Construcción en Curitiba. Licenciado en Derecho y Ciencias Matemáticas. Técnico en Edificios y Procesamiento de Datos.

ACTUALIZACIONES ECONÓMICAS

ÍNDICES - MONEDAS • 2016-2020

CÁMARA INMOBILIARIA URUGUAYA

Mes y año	Coeficiente de Alquileres (D. Ley 14.219)	I.P.C (Base Dic 2010 = 100)			U.R.	U.I.**	U$S***
		Número Índice	Mensual	Acum. 12 meses			
2020							
ENERO	1.0879	-	-	-	1198.78	4.3653	-
2019							
DICIEMBRE	1.0840	203.02	-0.03	8.79	1198.59	4.3435	37.308
NOVIEMBRE	1.0834	203.08	0.42	8.40	1197.13	4.3140	37.840
OCTUBRE	1.0778	202.23	0.75	8.34	1195.70	4.2890	37.416
SETIEMBRE	1.0776	200.72	0.52	7.78	1193.47	4.2526	36.939
AGOSTO	1.0754	199.69	0.88	7.76	1168.25	4.2213	36.642
JULIO	1.0736	197.94	0.76	7.54	1167.67	4.1960	34.350
JUNIO	1.0773	196.44	0.64	7.36	1166.93	4.1792	35.182
MAYO	1.0817	195.19	0.40	7.73	1165.14	4.1604	35.252
ABRIL	1.0778	194.42	0.43	8.17	1163.97	4.1349	34.981
MARZO	1.0749	193.59	0.55	7.78	1161.96	4.0855	33.484
FEBRERO	1.0739	192.53	0.98	7.49	1105.23	4.0166	32.667
ENERO	1.0738	190.67	2.17	7.39	1099.42	4.0270	32.491
2018							
DICIEMBRE	1.0708	186.62	-0.38	7.96	1095.32	4.0134	32.406
NOVIEMBRE	1.0693	187.34	0.36	8.05	1088.52	4.0025	32.197
OCTUBRE	1.0723	186.66	0.23	8.01	1083.08	3.9814	32.827
SETIEMBRE	1.0769	186.23	0.50	8.26	1081.54	3.9555	33.214
AGOSTO	1.0821	185.31	0.67	8.31	1073.10	3.9294	32.339
JULIO	1.0811	184.07	0.60	8.41	1072.44	3.8919	30.553
JUNIO	1.0721	182.98	0.99	8.11	1071.71	3.8654	31.466
MAYO	1.0649	181.19	0.81	7.21	1069.99	3.8613	31.190
ABRIL	1.0665	179.73	0.07	6.49	1068.67	3.8469	28.610
MARZO	1.0707	179.61	0.28	6.65	1067.02	3.8005	28.349
FEBRERO	1.0667	179.11	0.88	7.07	1021.37	3.7198	28.356
ENERO	1.0655 (*)	177.55	2.71	6.67	1021.11	3.7275	28.414
2017							
DICIEMBRE	1.6300	172.86	-0.31	6.55	1021.04	3.7141	28.807
NOVIEMBRE	1.0604	173.39	0.34	6.30	1015.33	3.6967	28.998
OCTUBRE	1.0575	172.81	0.46	6.04	1014.49	3.6753	29.176
SETIEMBRE	1.0545	172.02	0.54	5.75	1012.37	3.6501	28.980
AGOSTO	1.0524	171.10	0.77	5.45	992.52	3.6394	28.849
JULIO	1.0531	169.79	0.32	5.24	991.72	3.6350	28.251
JUNIO	1.0558	169.25	0.15	5.31	988.98	3.6288	28.495
MAYO	1.0646	169.00	0.13	5.58	988.03	3.6180	28.292
ABRIL	1.0671	168.78	0.22	6.46	987.11	3.5947	28.123
MARZO	1.0709	168.41	0.68	6.71	984.26	3.5633	28.544
FEBRERO	1.0827	167.28	0.50	7.09	946.06	3.4921	28.245
ENERO	1.0810	166.45	2.60	8.27	936.63	3.5077	28.245
2016							
DICIEMBRE	1.0810	162.23	-0.55	8.10	929.87	3.5037	29.340
NOVIEMBRE	1.0845	163.12	0.10	8.10	927.12	3.4971	29.014
OCTUBRE	1.0890	162.96	0.18	8.45	925.66	3.4865	28.336
SETIEMBRE	1.0938	162.66	0.25	8.90	922.59	3.4678	28.437
AGOSTO	1.1005	162.26	0.57	9.38	907.60	3.4556	28.848

(*) Indicador sujeto a confirmación una vez publicado el decreto oficial. Nota: el coeficiente de ajuste que se tomará para los alquileres que reajustan en el mes de enero 2020 corresponderá a la menor de las variaciones entre el IPC y la URA

(**) Valor a fin de cada mes. (***) Cotización valor interbancario. Fuente: Instituto Nacional de Estadística (www.ine.gub.uy)

Nota: por indicadores de años anteriores, solicitarlos a administracion@ciu.org.uy

Bianca de Paula Machado • Director of the Latin America and Southern Europe Divisions

Negociar con chinos: una puerta para el centro del mundo

Todos compartimos cosas en común. Pero cuando se habla de negociaciones con los chinos, hay más cosas para aprender que ya aprendidas.

¿Cómo puede un país ser tan diferente en términos de cultura, creencias, educación, maneras y valores morales?

Sí, China lo puede ser y lo es.

Hay una serie de reglas para que uno pueda negociar con los chinos.

A diferencia de nosotros, los occidentales, los chinos no negocian con cualquier persona.

Hay una serie de pre-requisitos y pasos esenciales, hasta que el momento de la negociación pueda ocurrir.

China es hoy el centro del mundo. Pero ellos ya lo sabían hace mucho tiempo.

El nombre del país significa país del centro 中国 (Zhōngguó), con los radicales 中 (centro) y 国 (país).

El verbo “negociar” en mandarín 談判 (Tánpàn), es compuesto por dos radicales: 談 (discusión) y 判 (juez), que significa hablar y juzgar al mismo tiempo.

Entonces, en negociaciones, nuestras palabras y comportamientos están siempre siendo observados y juzgados por los chinos con el objetivo de construir nuestro perfil.

Muchos lectores podrán pensar que lo que escribo aquí es demasiado filosófico y abstracto, pero los fundamentos del pensamiento chino son así.

Si no está dispuesto a ver el mundo con nuevos ojos, nunca podrá adentrarse en este mundo tan bello y diferente.

Debemos preguntarnos si un país tan grande y que pasó por tantos conflictos, se unificó en un solo idioma y una sola cultura, ¿no hay lecciones importantes que podemos aprender con ellos?

A mí, me gustaría hablar sobre dos grandes conceptos junto a una sencilla explicación de la base de la filosofía de vida china, con ejemplos de sus mayores y más importantes libros clásicos.

Primero, del concepto de Wu wei. Después, de los conceptos de Guanxi y luego del concepto de Mianzi. Y por fin, algunos consejos prácticos que pueden ayudarnos a no cometer errores imperdonables para esta cultura.

En primer lugar, intentemos comprender wu wei (no hacer).

Podemos traducir ese concepto por dejar las cosas ocurrir naturalmente.

Wu wei es adaptarse a los ciclos y a los movimientos naturales de las cosas, y no forzar las situaciones o intentar cambiarlas, pero aceptar y respetar el desarrollo natural de todas las cosas.

Es a partir de wu wei que los chinos se relacionan con la familia, con los amigos y con el trabajo.

Ese concepto explica perfectamente porque los chinos actúan sin prisa, de forma receptiva, esperando por los momentos propicios para dar continuidad a sus emprendimientos.

Cuando se comprende wu wei, no se habla de plazos, no se crea expectativas, no se espera resultados y no se acelera el proceso de negociación.

Así, se comprende que a veces lleva mucho tiempo hasta que los chinos se sientan seguros y lleguen a una decisión.

El clásico Tao Te Ching de Lao Tzu, un libro sobre el cual los chinos construyeron su base de pensamiento, esclarece muy bien este concepto de wu wei:

“El hombre superior no toma ninguna actitud, si sabe de todo no habla de nada. Sus actitudes son como el agua, paciente, gentil y no confronta nada. El agua se cambia a la forma de su vaso, es siempre humilde y se pone en los niveles más bajos. El hombre superior sabe que todo lo que fue fuertemente establecido, no se puede arrancar de su raíz, y todo lo que se fue fuertemente abrazado no puede írsele de las manos.”

El segundo concepto más importante es guanxi 关系.

Guanxi significa relaciones, networking y, conexión.

En cuanto el mundo occidental cree en una fuerte división entre la amistad y los negocios, los chinos se creen lo inverso.

En portugués, por ejemplo, se dice “Amigos, amigos, negocios aparte”, lo que en ingles se dice “Business is business”, y en español “Cuentas claras conservan amistades”.

Todos esos dichos nos hacen creer que la amistad no puede estar presente en las negociaciones, y así es la cultura occidental.

> Para los chinos, cuanto mayor la amistad, mejores las negociaciones, y por esta razón nunca se negocia con una persona en la que no pueda confiar, como se confía en un amigo.

Guanxi es el largo periodo de introducción entre las personas y para poder desarrollarlo es necesario hablar de la familia, de los valores personales, de las creencias y filosofías de vida, de los conocimientos e intereses, de la espiritualidad, de la cultura, de la profesión, etc.

Esté listo para recibir preguntas hasta un tanto personales, que nosotros occidentales no estamos acostumbrados a hacer en ambientes de negocios.

Hay un dicho chino que dice que no se puede confiar en una persona antes que coma un balde de arroz con ella.

Eso significa que para confiar en alguien se necesita mucho tiempo. Guanxi también se refiere a reciprocidad, cuanto más se recibe de una persona, más se le debe a ella.

Todos los favores deben ser retribuidos de forma justa, y para retribuir un favor tiene que tener en mente el tiempo cierto de hacerlo, pensar en wu wei para que la retribución no parezca forzada.

Forzar una retribución puede parecer el término de una relación, porque cuando se devuelve un favor, se terminan las expectativas.

Guanxi también depende de respeto: respeto por la edad, por la posición en el trabajo y por la posición social.

Ese respeto es el resultado de un pensamiento confuciano, doctrina dogmática china dotada de un conjunto de enseñanzas sobre la ética social y los valores sobre la jerarquía, el orden, la familia, el gobierno, la posición social, y el capital intelectual.

Estas diferentes variables, son importantes para saber cómo saludar y hasta como entregar una tarjeta de presentación a un posible cliente.

Para el señor José Ricardo dos Santos Luz Jr., CEO de LIDE China, un grupo de empresarios en Brasil que actúa con los principales líderes y autoridades gubernamentales chinos, "la peor cosa para los chinos, es cometer un error o exponer un fracaso en público y por eso nunca dicen "no" en una reunión de negocios. Muchas veces ellos van a parar una reunión, llamar a todos para comer o continuar la reunión en otro día u horario, para que no haya errores en la comunicación. Ellos tienen un poder de ver las cosas dos pasos adelante y no dicen lo que piensan, porque hacen todo para no sentirse confrontados, presionados o persuadidos. Todo eso es fruto del mianzi (面子), esto es la cultura de no confrontación, respecto y preservación del prestigio o status social, de forma que no pierdan la reputación en la sociedad (diulian 丢脸)", concepto muy valorizado, incluso en la cultura de negocios china.

Para explicar mejor esta idea, usaré otro libro clásico del pensamiento chino, "La Arte de la Guerra" de Sun Tzu, que trata de estrategias de lucha para que uno siempre pueda vencer.

"El enemigo debe ser evaluado a la distancia". Antes de conocer alguien con quien hará negocios, investigue todo lo que pueda sobre la persona, la cultura de la empresa y del país de origen. Nunca vaya desprevenido.

"Aquel que me trata bien, será mi líder; aquel que me trata con crueldad, es mi enemigo". Por eso los chinos pasan tanto tiempo charlando sobre diferentes asuntos, antes de negociar.

Ellos quieren saber cómo serán tratados en diferentes momentos y si el buen tratamiento que dio, será devuelto como se hace en guanxi.

"Esconde tu arma atrás de una sonrisa". Todos los encuentros con los chinos parecen positivos, aunque no haya negociación. De esa forma se evita que la conexión se rompa.

"Cuando hay muchas charlas prolongadas, es porque la lealtad se perdió".

Las charlas de introducción son largas para construir confianza, pero las charlas de negociación son cortas, directas y prácticas.

Si ellos desvían del asunto de negociación, es posible que no haya más interés.

En resumen, lo más importante para los chinos son los relacionamientos.

Si pasan tiempo con usted, apréciello y tenga paciencia hasta que la confianza sea construida.

El señor José Ricardo también recomienda que se practique una conversación clara y directa, hablando menos y escuchando más, que es un desafío a los occidentales, principalmente a los latinoamericanos.

Es conveniente que los occidentales, en particular si es de América Latina, cuenten preferentemente con un intérprete que conozca profundamente su cultura y la de ellos.

Ese interprete debe ser preferentemente de la región donde el negocio sea realizado, para que éste pueda comprender los numerosos dialectos y lenguas regionales, porque puede ser habitual que los empresarios chinos entre ellos deseen debatir asuntos específicos, sin que entienda su interlocutor extranjero, y tampoco el traductor tome conocimiento.

También evite bromas, expresiones idiomáticas y siempre que pueda, pase también la información por escrito.

Haga todo lo que pueda para buscar informaciones sobre la cultura de sus posibles clientes.

Además, si planea viajar a China, muchos websites y apps son prohibidos, como Google, Facebook, Instagram, Whatsapp, Gmail, Twitter, Youtube y otros más.

Recuerda también que Hong Kong y China son extremamente diferentes en términos de escritura, lengua y moneda.

Por fin, construir un relacionamiento con este pueblo fascinante y que hoy está en el centro del mundo, será una tarea muy gratificante.

Recomiendo que lean los clásicos de la filosofía china, no solo para poder negociar con ellos sino para traer riqueza a su vida y profundidad de reflexión y pensamiento. ■

Esc. Aníbal Durán • Gerente Ejecutivo de APPCU

Cámara Inmobiliaria Uruguaya, pujante, vigente

La Cámara Inmobiliaria Uruguaya cumplió 32 años y quiso la casualidad que quien ejerce la presidencia (ya la ha ejercido en otras oportunidades), es un querido amigo personal.

32 años fecundos, protagonistas, vigentes.

Estar tantos años defendiendo los intereses del sector inmobiliario, con el respeto y la galanura con que lo ha hecho la Cámara Inmobiliaria Uruguaya (CIU), no exento del vigor y énfasis en proteger sus postulados, es un palmarés intransferible y que se debe exhibir con orgullo.

Nacimos prácticamente juntos a la vida pública, APPCU y CIU, nuestra gremial que lleva casi 30 años, y en el decurso de todo este tiempo hemos tenido un denominador común, con matices lógicos pero que constituye una verdadera impronta: el diálogo fluido entre ambas gremiales, la defensa de los intereses comunes, el respeto por el trabajo de cada uno, que por otra parte es complementario uno del otro.

La buena convivencia nos ha caracterizado.

Cómo no recordar en estos momentos a Julio Villamide, el primer Presidente de la CIU, asesor de nuestra gremial, señor de señores, versado, conciliador, impregnado de una sana modestia en su accionar.

Nuestro recuerdo para él ya está incorporado a nuestra esencia.

La convivencia perfecta reclama un denominador común de fundamentos espirituales, un idéntico punto de apoyo en la órbita de la sensibilidad, pero sobre todo exige una decisión marcada para lograr un trato sin fricciones, una buena voluntad decidida y firme para evitar el choque a veces involuntario y espontaneo de los reflejos anímicos.

Y esos atributos los exhibe la CIU, representada por sus directivos en el correr de todos estos años.

Es de esperar y abogamos por ello, que pronto tengamos Ley del Operador Inmobiliario, viejo postulado de la gremial, transparentando la gestión, ayudando a consolidar la confianza que se debe tener entre las partes, condición medular e intransferible en negocios inmobiliarios.

Salud CIU; salud Presidente, señor con toda la galanura, Wilder Ananikián, todo un honor compartir tantos momentos de trabajo conjunto, unidos por un derrotero común, donde las eventuales discrepancias que podamos tener, no tienen relevancia ante la recíproca consideración y afecto que nos prodigamos.

Dr. Alfredo Tortorella • Socio Fundador de la CIU (1987) y Socio HONORARIO (2017)

EL MEJOR CONSEJO: "CONFÍA SÓLO en un Inmobiliario PROFESIONAL"

» Los APOCALÍPTICOS andan diciendo:
"En pocos AÑOS, el Operador Inmobiliario, dejará de ser necesario"
"En pocos MESES, el simple inter-mediario, desaparecerá"

» Los REALISTAS y PRO-ACTIVOS decimos:
"EL GENUINO PROFESIONAL, SOBREVIVIRÁ, SIN DUDA,
AL DURO JAQUE DE ESTOS TIEMPOS"

Hace mucho más de una década que vengo prendiendo luces amarillas intermitentes, respecto a este tema... Siempre fue IMPORTANTE, al menos para mi... Pero, ahora además, se ha vuelto URGENTE. Porque, nos va la vida en ello... Se trata de la sobrevivencia de nuestra actividad... ¡Y entonces, ya tenemos una fulminante y permanente luz roja que atender!

Nuestra actividad comercial, paradojalmente, dejará de existir, si seguimos empecinados en que se ejercerá en forma "comercial"... como meros inter-mediarios entre la oferta y la demanda... Ya estamos siendo desplazados por la Tecnología (en una de sus secuelas "negativas")... Y pronto, seremos sustituidos totalmente por ella, como dicen rudamente los apocalípticos.

"EL GENUINO PROFESIONAL, SOBREVIVIRÁ, SIN DUDA, AL DURO JAQUE DE ESTOS TIEMPOS"

Quien no comprenda ya esto y actúe en consecuencia, en poco tiempo, tendrá que reciclar su empresa o actividad. O sea, dedicarse a otra cosa.

El Mercado, que ha sido endiosado desde hace muchas décadas, es muy poderoso e implacable, pese a quien pese y duela a quien duela. Por lo tanto, es obvio que EL CLIENTE ES EL REY.

El "mero inter-mediario", ya es fácilmente sustituible por el CLIC en uno de los tantos dispositivos portátiles de acceso a Internet. Por lo tanto, la oferta se hizo pública y ya no es secreta. Además, de momento que ya casi ningún cliente propietario ("comitente") acepta otorgar la venta de su propiedad "en exclusividad", la abultada Cartera de propiedades dejó de ser un valioso activo, como lo era hace pocos años.

Ahora, ya no se compite por el PRODUCTO, sino por el SERVICIO... El antes, durante y después del negocio, pasó a ser más determinante para lograr la preferencia del cliente, que el propio inmueble... Pero, el PRECIO, sigue siendo el quid fundamental ("al rojo vivo") de toda nuestra negociación.

Por lo tanto, hay TRES acciones claves (entre otras) que debemos hacer bien: TASAR con la mayor precisión y realismo, más una extensa gama de ASESORAMIENTO al propietario y también al posible comprador.

Y luego, encontrar el "ANILLO AL DEDO", es decir el "candidato para la cosa y la cosa –adecuada- para el candidato.

Y por último, saber NEGOCIAR el precio y demás variables que están en juego en la etapa de culminación del proceso en un ACUERDO que sea beneficioso (y de ser posible, para todas las

partes involucradas).

¿QUÉ BUSCA EL CLIENTE DE HOY?

En mi libro "Venta Inmobiliaria Profesional" (2011), página 78, hacía un largo elenco de varias aspiraciones del Cliente actual. Hoy en día, ellas se han reducido, por el crudo fenómeno del incremento de la conciencia de autosuficiencia que tienen la mayoría de los clientes de hoy.

Esta soberbia se hace ostensible, cotidianamente, tanto en propietarios-vendedores, como en candidatos-compradores. Y es el resultado de la miopía de muchos clientes que creen ya no necesitar ASESORAMIENTO, sino sólo OPORTUNIDADES VENTAJOSAS, "gangas"...!

Por lo tanto, los CLIENTES de hoy buscan lograr básicamente:

SI SON LOS VENDEDORES:

» Alguien que consiga rápido un comprador -ingenuo o estúpido- que pague el alto precio que él tiene en su mente (o necesita). Y si se trata de un producto en desarrollo o nuevo a estrenar: el precio que le calculó su asesor financiero para poder obtener una ganancia porcentual adecuada (y no el verdadero valor real del mercado).

» NO incrementar más sus costos, que ya son altos (impuestos, etc.).

SI SON LOS COMPRADORES:

» EL PRODUCTO DE SUS SUEÑOS, EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE, Y AL PRECIO MÁS BAJO Y CON LA FÓRMULA MÁS CÓMODA, Y SIN PAGAR GASTOS "SUPERFLUOS", NI IMPUESTOS EVITABLES (por lo tanto, no quieren saber nada con respetar un ARANCEL)

Es por todo ello que, ha entrado en un proceso de DESVALORIZACIÓN, nuestra sagrada tarea específica e insustituíble: el ASESORAMIENTO PROFESIONAL.

Es por todo ello que, ha entrado en un proceso de DESVALORIZACIÓN, nuestra sagrada tarea específica e insustituíble: el ASESORAMIENTO PROFESIONAL.

En suma: debemos insistir y difundir adecuadamente a todo el Mercado, que nuestra tarea esencial, específica e INSUSTITUÍBLE, es la de ASESOR, en múltiples aspectos del complejo negocio inmobiliario.

O sea, que nos ganamos la vida por lo que SABEMOS y también por lo que HACEMOS.

Y que nuestra meta principal y final NO ES SOLO la de mostrar varias veces una propiedad ("abriendo puertas") y luego, cerrar un negocio (a veces, a toda costa y como sea!)... Sino, la de lograr que "LOS CLIENTES HAGAN SU MEJOR NEGOCIO POSIBLE", SIEMPRE...!!

En buen romance, nuestro accionar debe reposar sobre estos principios:

- ÉTICA y TRANSPARENCIA EN TODOS LOS PROCEDIMIENTOS
- RESPETO Y EMPATÍA DURANTE TODO EL PROCESO NEGOCIAL
- TÉCNICA IDÓNEA PARA EL ASESORAMIENTO "INTEGRAL"
- EXPERIENCIA Y TRAYECTORIA PRESTIGIOSA (VALOR DE "GRIFA")
- HABILIDAD PARA UNA NEGOCIACIÓN "WIN-WIN"
- AGILIDAD PARA EL DESPLIEGUE MUSCULAR, ATENDIENDO AL PARTICULAR, "TIMING" DE CADA CLIENTE Y A SU CONFIGURACIÓN PSICOLÓGICA y/o TEMPERAMENTAL: "hacer el traje a SU medida".

Éstos son los atributos infaltables y esenciales del PROFESIONALISMO GENUINO

Aplaudo calurosamente a la CÁMARA INMOBILIARIA URUGUAYA, por iniciar con valentía una potente campaña de difusión hacia toda la masa de Consumidores o público objetivo de nuestros servicios, consagrada en un tan simple como postergado sticker, que dice con pocas palabras, pero con gran elocuencia:

Si Usted quiere: TASAR, VENDER, COMPRAR o ALQUILAR, CONSULTE SIEMPRE - Y SOLO- CON UN OPERADOR INMOBILIARIO FORMAL: SOCIO de la CIU.

Claro que, la última palabra la tendrán los CLIENTES... quienes olvidan torpe y fácilmente que: "LO BARATO, SUELE SALIR MUY CARO". ■

Jorge Aurelio Alonso • Argentina

Cambios!! Priorizar al cliente

Estamos frente a cambios significativos.

Nuevo gobierno; nueva década; nuevos comportamientos socio-culturales; nuevas tecnologías comunicacionales; avance de la robótica; mayor esperanza de vida; nuevas preferencias habitacionales; crecimiento de solas y solos; más parejas informales; distintas conformaciones de familia; nueva administración del tiempo de ocio; empoderamiento femenino, entre otros que se originan como consecuencia de todos éstos.

Y además debemos tener en cuenta la velocidad con las que se producen.

Todo ello debe enfrentar en el "día a día" la empresa inmobiliaria y su personal.

A todas las que operen en la clásica compra, venta y alquiler de inmuebles residenciales usados; el rural; el de los emprendimientos inmobiliarios; el de los remates y subastas; el de los fondos de comercio; el de los parques industriales; el de los barrios cerrados; el del turismo inmobiliario; el de las tasaciones, el de los condohoteles o el tradicional de loteos.

Y en todos ellos haciendo frente a la competencia directa é indirecta.

Aquella es la que corresponde a diversas ofertas similares por producto o servicio que se exponen en el mercado por competidores que operan en el mercado de oferta.

Muchos de los cuales en proceso de adecuación a los cambios mencionados.

La indirecta es más amplia y comple-

ja. La compra de un automóvil compite con el cambio de una vivienda.

Un viaje al exterior lo hace con el deseo de querer ampliar la vivienda.

Una fiesta de cumpleaños de 15 atenta contra el mudarse a otro barrio más propicio.

Y así podremos imaginarnos otros "competidores" ajenos al sector inmobiliario. En el mercado doméstico y también en el bursátil.

Mientras tanto, hay propietarios que necesitan vender e inquilinos que buscan mudarse: por crecimiento o decrecimiento del grupo familiar, por cambio de empleo, por status; hay inversores que disponen de capital y necesitan activarlo; hay público que requiere un inmueble para renta.

Comerciantes que necesitan ampliarse o cambiar de barrio.

Empresas manufactureras que buscan radicarse en parques industriales.

En este mercado siempre hay quien compra, vende, alquila o permuta.

¡¡Solo que hay que ir a buscarlo!!
¡¡La efectiva proactividad!!

¿Cómo hacerlo?

En primer lugar: hacernos presentes.

¡¡Que nuestras relaciones, clientes activos, prospectos y toda persona que tengamos registrada en nuestro banco de datos sepan que estamos en actividad!!

La información sobre nuestras actividades o novedades que haya en el sector, servirá para estar presentes en "la mente del público".

En otro orden, ni bien se reciba un inmueble tanto para su venta como para su alquiler, se deberá concurrir a los listados de clientes y prospects, previo análisis según detalle:

a) Conocer bien el inmueble y su situación administrativo-legal con el fin de categorizarlo y diseñar un "plan de marketing" para su comercialización (presupuestando el mismo según valor del inmueble y medios a aplicar).

b) Seleccionar a qué público de los registrados corresponde dirigir la oferta.

De este modo serán seleccionados el o los medios para promocionarla.

c) Diseñar un plan de seguimiento.

C1) Aplicado a completar toda la documentación.

C2) La "puesta a la venta".

C3) Evaluación de las consultas recibidas.

C4) A los llamados, consultas, entrevistas y visitas al inmueble.

d) Evaluar la marcha del "plan de marketing".

e) Analizar los motivos de "no compra o alquiler".

Los nuevos emprendimientos inmobiliarios requieren programas de lanzamiento, promoción y ventas "a medida", según zonas; categoría del inmueble; planes financieros disponibles, etc.

El mercado inmobiliario tal como lo anticipamos en el título de esta nota, debe priorizar a sus clientes, sean estos tanto activos como prospects.

Y lo hará entre aquellos que podemos detallar:

1. Clientes radicados en el Interior que envían sus hijos a estudiar a instituciones educativas, necesitando comprar o alquilar inmueble.

2. Parejas que deciden convivir.

3 Familias con nacimientos o decesos.

4 Traslados por cambios originados por nuevos o distintos trabajos.

5 Gestionar desde el domicilio (homeworker).

6 Aprovechamiento del "co-working".

7 Deseo de mejora habitacional.

8 Preferencia barrial o zonal.

9 Modificación de estatus barriales.

10 Jóvenes que se emancipan.

11 Invertir para renta.

12 Empresas que modifican sus estructuras.

La información sobre nuestras actividades o novedades que haya en el sector, servirá para estar presentes en "la mente del público".

13 Demanda de estacionamientos para automóviles.

14 Capitalizarse en inmuebles, entre otros.

Surge aquí la necesidad de fortalecer la "venta relacional", sistema que condice con la natural predisposición de toda gestión inmobiliaria: LA VINCULACIÓN, cultivada desde el primer contacto que se concrete mediante un estudiado y sistemático plan de comunicación.

Es sabido que una mala atención expulsa a los clientes.

La función relacional del personal de contacto constituye el rol más destacado y trascendente a su cargo.

Es lo que genera imagen.

Es lo que percibe el cliente.

Es el medio por el cual se inicia una vinculación que derivará en la venta del producto o servicio.

Por lo tanto, además de lo que venimos sosteniendo en cuanto a la ambientación del local, el aroma que se percibe, los sonidos, será cuidadosamente preparado el personal, su aspecto y presentación, tanto en su manejo corporal como en su vestimenta.

Las expresiones orales serán cuidadas para fortalecer la vinculación.
No es común recibir un "bienvenido" al ingresar a un negocio o empresa.

Al igual que no es habitual que nos reciban con un "en qué puedo ayudarle". Generalmente se utilizan saludos más bien de carácter social y no comercial.

De la misma forma, incidirá el tono de voz que se utilice.

Una voz firme -no fuerte- demostrará seguridad y otorgará quizás más confiabilidad al cliente.

Además, se tendrá en cuenta que el personal de contacto sabe, conoce y domina el lenguaje de los servicios que su empresa ofrece. Pero no así el cliente, que de algún modo se encontrará con códigos y entorno desconocidos.

Habrá que transmitir los conceptos con la velocidad de expresión acordes con la velocidad de comprensión que tenga a quien se esté recibiendo.

Esencial que se conozcan a que nivel socio-económico-cultural pertenece el cliente; motivos de su búsqueda; dónde vive en la actualidad y quien lidera la decisión.

En cuanto a la atención telefónica, debe estar a cargo de personal competente y debidamente preparado, no solo para evitar que el teléfono no suene más de tres veces, sino para derivar las comunicaciones en forma adecuada y registrar los llamados.

De este modo, el personal de contacto alcanza una posición de suma importancia en la gestión empresaria.

El cliente se sentirá privilegiado, atendido, comprendido y confiado.

¡¡Priorizar al cliente!!

Generaremos negocios.

Ganaremos prestigio.

Optimizaremos rentabilidad.

Les deseo una Feliz Navidad junto a sus seres queridos y un Próspero Año 2020, proyectándose a una similar década. ■

Profesor Jorge Aurelio Alonso

Director del Departamento de Capacitación Empresarial de la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales (UCES) y Profesor de sus Programas.

Director de la Cátedra España de la citada Universidad.

Asesor Académico del Instituto de Capacitación Inmobiliaria de la Cámara Inmobiliaria Argentina y Profesor titular de diversas asignaturas del Area Técnica Comercial.

Consultor en retail marketing.

Consultor en área comercial inmobiliaria.

Profesor invitado en las Universidades Nacional de La Plata; Ciencias Empresariales y Sociales (UCES) y Del Salvador (USAL).

Conferencista sobre temas referentes al mercado de productos de consumo masivo, al sector inmobiliario y al de Administración de Consorcios en Congresos Nacionales é Internacionales realizados en Buenos Aires; Córdoba; Montevideo y Punta del Este (Uruguay); Santiago de Chile; Porto Alegre y Curitiba (Brasil); Asunción (Paraguay) y Cartagena de India (Colombia).

Consultorías en supermercados de Buenos Aires; Córdoba; Entre Ríos; Santa Fé; Neuquén; Formosa.

Consultorías en inmobiliarias de CABA y Suburbano.

Autor del libro Marketing inmobiliario aplicado – Ediciones BRE, Año 2007.

Co-autor del libro Principios de la Gestión del Administración de Consorcios (2da. edición actualizada) – Ediciones BRE, Año 2016.

Co-autor del libro Principios de la Gestión del Administración de Consorcios – Ediciones BRE, Año 2008.

Co-autor del libro Principios de la gestión inmobiliaria, Ediciones BRE, Septiembre 2006.

Autor de innumerables artículos de su especialidad publicados en distintos medios gráficos.

Diploma de Honor otorgado por la Cámara Inmobiliaria Argentina – Año 1981.

Desiderata conferida por la Federación de Autoservicios, Supermercados y Afines de la Provincia de Buenos Aires al cumplir 25 años de colaboración en la formación y capacitación de sus asociados – Año 2003.

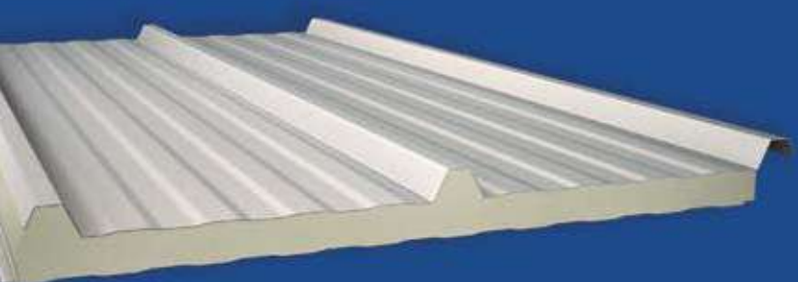
Reconocimiento de la Cámara Inmobiliaria Argentina por la "invalorable dedicación en la formación de profesionales inmobiliarios" – Año 2016.

Reconocimiento de la Casa de Madrid por "su aporte a la difusión de la cultura hispano-argentina" – Año 2010.

Medalla de la Hispanidad otorgada por la Federación de Sociedades Españolas de Argentina y la Asociación Patriótica y Cultural Española de Argentina por el aporte al sostenimiento de la cultura hispano-argentina – Año 2015

EMPRESA LÍDER EN EL MUNDO, AHORA CON VENTAS EN URUGUAY.

Kingspan ISOESTE



Nuestros paneles de cubierta y fachadas proporcionan a las obras:

- Rapidez en las construcciones
- Eliminación de las pérdidas
- Reducción significativa de los costes de las obras
- Reducción importante en los equipos de refrigeración
- Reducción en el costo de la energía eléctrica
- Resistencia al fuego
- Mejora en el confort térmico

Para más información y ventas, contactar:

Essen Ltda
ventas@essenltda.com.uy
Tel. (598) 292-900-92

ESSEN SOMOS SOLUCIÓN

www.isoeste.com.br

El tiempo de mudarte es ahora

PRÉSTAMOS INMOBILIARIOS

Tu casa propia es posible

Desde

5,25% TEA*

Hasta el **90%** de la financiación	Hasta **25** años	6 meses de vigencia del crédito	Tasación y seguro de incendio sin costo	Primera cuota a los 90 días

Pedí tu préstamo en una de nuestras sucursales
o en scotiabank.com.uy

Scotiabank®

®Marca registrada de The Bank of Nova Scotia, utilizada bajo licencia. *Ver bases y condiciones en scotiabank.com.uy. Sujeto a aprobación crediticia.