

INFORME DE LA COMISIÓN DE CONTROL SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA REESTRUCTURACIÓN VIABLE DE LAS DEUDAS CON GARANTÍA HIPOTECARIA SOBRE LA VIVIENDA HABITUAL

1. CONSIDERACIONES GENERALES

Este informe obedece al mandato del apartado 4 del artículo 6 del Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios¹, referido a que la Comisión de Control recibirá y evaluará la información trasladada por el Banco de España, publicando semestralmente un informe evaluando el cumplimiento del Código de Buenas Prácticas.

El citado RDL entró en vigor el 11 de marzo de 2012, por lo que este informe, que es el segundo, recoge la información facilitada por las entidades adheridas al Código correspondiente al primer año de vigencia del mismo.

El número de entidades adheridas a 8 de enero de 2013 es de 97 entidades (Anejo 1), algo inferior al del informe anterior (101 entidades a 10 de julio de 2012), debido a que varias entidades han desaparecido como consecuencia de su fusión con otras, que también están adheridas.

2.- ACTIVIDAD DESARROLLADA DURANTE EL AÑO POR LAS ENTIDADES ADHERIDAS

2.1 Solicitudes recibidas

Del total de entidades adheridas, 27 bancos y 19 cooperativas (cajas rurales) declararon haber recibido, al menos, una solicitud de clientes para acogerse a las disposiciones del Real Decreto-ley.

Esas 46 entidades recibieron, durante el año de vigencia de la norma, un total de 4.385 solicitudes, con una deuda pendiente total de 582.783 miles de euros, provenientes de un

¹ Los deudores hipotecarios incluidos en el ámbito de protección del Real Decreto-ley son los titulares de préstamos o créditos con garantía hipotecaria, que se encuentran con dificultades sobrevenidas para hacer frente a los pagos de sus préstamos, por cuanto los miembros de su unidad familiar no tienen rentas derivadas del trabajo o actividades económicas y las cuotas a pagar superan el 60% de sus ingresos. El Real decreto-ley prevé que puedan solicitar una reestructuración de su deuda, una reducción de la misma de modo que disminuya el importe de sus cuotas o, en último término, entregar la vivienda quedando cancelada la deuda.

importe original de los préstamos, en la fecha de su formalización, de 635.754 miles de euros.

De estas 4.385 solicitudes, el 28,80% se encontraba al corriente de los pagos –a ellas corresponde un 34,06% de la deuda pendiente- mientras que un 71,20% se encontraban ya con cantidades vencidas pendientes de pago, correspondiéndoles a éstas un 65,94% de la deuda pendiente.

Por trimestres, podemos apreciar la evolución creciente del número de solicitudes. Así, en lo que concierne al año 2012, durante el segundo trimestre de este año (primero en el que estuvo vigente el código) se recibieron 564 solicitudes, durante el tercer trimestre del año se recibieron 722, y durante el último trimestre de 2012 se recibieron 1.132. En lo que se refiere al año 2013, durante el primer trimestre se han recibido 1.967 solicitudes.

En el Anejo 2 se detalla, por entidades, las solicitudes recibidas.

Si acudimos a criterios geográficos de estas solicitudes –el territorio donde residen los solicitantes- vemos que Andalucía (1.156 solicitudes), Cataluña (1.028), Comunidad Valenciana (755), Madrid (364) y Murcia (315) concentran el 82,51% de las peticiones recibidas. Únicamente en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla sus residentes no presentaron solicitudes, mientras que con treinta o menos solicitudes –además de las citadas ciudades autónomas- figuran Extremadura (30), La Rioja (23), Cantabria (22), País Vasco (20) y Navarra (20).

Les siguen, en número creciente, Asturias (32), Baleares (44), Galicia (77), Castilla-León (113), Aragón (114), Canarias (126) y Castilla-La Mancha (146).

Por provincias con solicitudes, los extremos son Barcelona, con 809 solicitudes y Huesca, con una única solicitud.

2.1.1. Características de las operaciones a que se refieren las solicitudes

Si nos fijamos en aspectos tales como el tipo de interés de los préstamos y el plazo residual de las 4.385 solicitudes recibidas durante el primer año de vigencia del Código, tenemos que:

- El tipo de interés medio de los préstamos –en términos de tasa anual equivalente- fue el 3,44%, oscilando los extremos entre el 1,40% y el 5,00%.
- El plazo residual medio de los préstamos fue de 25 años y medio, con veintiocho entidades que se situaron debajo de esa media, con un extremo inferior de 21 meses –menos de dos años-, y dieciocho entidades que se situaron por encima, con un límite superior de 400 meses –algo más de 33 años-.

2.1.2. Deuda pendiente: clasificación por tramos

Si clasificamos las solicitudes por tramos de deuda pendiente, vemos que el 8,96% tenía una deuda pendiente que no superaba los 50.000 euros, un 10,14% rebasaba esa cifra

pero no los 75.000, mientras que en un 14,98% de los casos la deuda se encontraba entre los 75.000 y los 100.000 euros.

El mayor porcentaje de solicitudes -32,29%- afectaba a deudas entre 100.000 y 150.000 euros, mientras que superando esta última cantidad distinguimos entre las recibidas con una deuda entre 150.000 y 200.000 euros (un 18,08%) y el 15,55% que estaban por encima de los 200.000.

2.2. Solicitudes pendientes de resolver al final del año

De las 4.385 solicitudes recibidas, 1.063, que suponen el 24,24% de las solicitudes, se encontraban todavía pendientes de resolver a fin del primer trimestre de 2013. Ante el plazo reducido para resolver del que disponen las entidades, cabe deducir que las pendientes serán, mayoritariamente, de las presentadas en el primer trimestre de 2013.

2.3. Solicitudes resueltas en el año

De las 3.322 solicitudes cuya tramitación concluyó en el primer año de vigencia del Código, 2.190 fueron denegadas y 894 realizadas. En otros 238 casos el cliente desistió de su solicitud, sin que puedan determinarse cuáles fueron las razones de dichos desistimientos.

De las 894 operaciones realizadas, en 594 casos –el 66,44% de las realizadas, y el 17,88 de los expedientes tramitados- se llegó a una reestructuración viable de la deuda pendiente (apartado 1 del Código de buenas prácticas); en 298 casos -33,33% de las realizadas y el 8,97% de los expedientes tramitados- se acordó la dación en pago y consiguiente extinción de la deuda, y en dos casos la operación finalizó con una “quita” de la deuda por parte de la entidad con el fin de poder reestructurar la deuda de modo viable.

Nueve de las daciones en pago provienen de una previa reestructuración viable de la deuda, si bien posteriormente finalizaron con la dación de la vivienda en pago de la deuda.

Como antes señalábamos, el resto de solicitudes -2.190- fueron denegadas por las entidades, correspondiendo el tramo mayor -674, el 30,78%- a deudas de 100.000 a 150.000 euros; 493 (22,51%) a deudas a partir de los 150.000 hasta los 200.000 euros; 349 (15,93%) a deudas entre 75.000 y 100.000 euros; 281 (12,83%) a deudas superiores a 200.000 euros; 197 (9%) a deudas entre 50.000 y 75.000 euros; y el resto, 196 (el 8,95%) a deudas de hasta 50.000 euros . En siete casos los solicitantes propusieron una quita, que no les fue aceptada por la entidad.

Los motivos de la denegación son muy diversos. 986 denegaciones (el 45,02%) fueron debidas a que el préstamo o crédito no reunía los requisitos exigidos en la norma; en 644 casos (el 29,41%) la denegación se debió, mayoritariamente, a la falta de entrega de la documentación que la norma exige a los deudores para acreditar ante la entidad; 472 denegaciones (el 21,55%) fueron debidas a incumplimientos de los requisitos exigidos a

los miembros de la unidad familiar o codeudores; y en 88 casos (4,02%) a casos en los que existiendo avalistas, no concurrían en estos los requisitos exigidos en el Código.

En los Anejos 3 y 4 se detallan, por entidades, las solicitudes aceptadas y rechazadas.

3.- RECLAMACIONES ANTE LAS ENTIDADES Y ANTE EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA

En caso de discrepar de la decisión de la entidad, los interesados pueden optar por presentar una reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente (SAC) o el Defensor del Cliente (DC) de la entidad implicada, los cuales disponen de un plazo de dos meses para resolver. Si transcurre dicho plazo y no han resuelto, o bien lo han hecho pero su resolución no satisface al reclamante, pueden acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

A tenor de la información facilitada, por no estar los clientes conformes con la decisión de la entidad sobre su solicitud de acogerse a las medidas y disposiciones del RD, durante 2012 se presentaron 361 reclamaciones ante los Servicios de Atención al Cliente de las entidades (órgano con el que deben contar obligatoriamente las entidades) y 13 ante los Defensores del Cliente (órgano de designación voluntaria por parte de las entidades).

De las 361 presentadas ante el SAC, 66 fueron rechazadas, mayoritariamente porque los Servicios de Atención al Cliente consideraron que el objeto de la reclamación quedaba fuera del ámbito de su competencia determinada en sus Reglamentos de actuación, y 273 resueltas (otras 19 estaban pendiente de resolver a final de año). De las resueltas, 64 de ellas concluyeron con opinión favorable al cliente. El plazo medio de resolución fue de 20 días.

Con respecto a las 13 presentadas ante los DC, 4 fueron rechazadas por quedar fuera de su competencia el objeto de la reclamación, y el resto se resolvieron, si bien ninguna de ellas favorablemente a los intereses del cliente. El plazo medio de resolución fue de 16 días.

Durante el año 2012, es decir sin tener en cuenta los datos del primer trimestre de 2013 de los que aún no se dispone, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España recibió 28 reclamaciones. De los 25 expedientes finalizados, en 9 casos el Servicio resolvió a favor del reclamante y en 10 a favor de la entidad, archivándose los 6 restantes, bien por no aportar el cliente la documentación correspondiente a su reclamación (3 casos), no acreditar haberla presentado previamente ante la entidad (1 caso), desistir de la reclamación (1 caso) o por referirse la reclamación a aspectos ajenos a la competencia del Servicio (1 caso).

4.- CONCLUSIONES

En primer lugar debe hacerse señalarse que las entidades con un mayor volumen de préstamos hipotecarios a los hogares se encuentran adheridas al Código, tal y como se decía en el primer trimestre, y que el volumen de negocio hipotecario que gestiona el

conjunto de entidades adheridas implica que la mayor parte de los clientes a los que se dirigen las medidas del RDL quedan amparados por el mismo.

Con las cifras de los cuatro trimestres puede verse que, aunque el número de solicitudes no es aún muy elevado, se está produciendo una evolución creciente en las solicitudes desde el reducido número inicial. Así, las cifras del primer trimestre de 2013 suponen, por sí solas, más del 44% de las recibidas en el primer año de vigencia del Código, posiblemente como consecuencia de un cada vez mayor conocimiento por los ciudadanos de las medidas del Código.

En relación con las denegaciones, a la vista de sus causas, y aunque no se disponga de datos muy detallados al respecto sino tan solo de datos agregados, puede determinarse que las medidas propuestas en el proyecto de Ley de Protección de Deudores Hipotecarios conllevarán una ampliación relevante del colectivo de personas que podrá acogerse a las medidas del Código y, consecuentemente, que el porcentaje de denegaciones calculado sobre solicitudes pueda reducirse. Además, a raíz de las modificaciones previstas en el proyecto de Ley de Protección de Deudores Hipotecarios, esta Comisión podrá tener acceso a una información más detallada sobre las causas de las denegaciones.

Respecto a los expedientes que han dado lugar, bien a una reestructuración de la deuda, bien a la dación de la vivienda en pago de la deuda existente, las cifras también son significativamente crecientes. Así, de las 44 reestructuraciones que se formalizaron durante el primer trimestre de vigencia del Código (una de ellas, en el trimestre siguiente acabó en dación en pago), se pasó a 126 en el segundo, 161 en el tercero y 263 en el primer trimestre de 2013. Y respecto a las daciones en pago, de las 8 del primer periodo de vigencia del Código, se pasó a 33 en el siguiente, 76 en el último trimestre de 2012 y 181 en el primer trimestre de 2013