

VII 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, y ha sido modificado por la Ley 1/2013, de 14 de mayo y por el Real Decreto-ley 1/2015, de 27 de febrero, de mecanismo de segunda oportunidad, reducción de carga financiera y otras medidas de orden social. En el período a que se refiere este informe, desde julio hasta diciembre de 2015 y conforme a la resolución de 23 de octubre de 2015, de la Secretaría de Estado y Economía y apoyo a la Empresa, la totalidad de las entidades adheridas a la versión original, se adhirieron al código en la versión modificada por el Real Decreto-ley 1/2015.

2. ACTIVIDAD DESARROLLADA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2015 POR LAS ENTIDADES ADHERIDAS AL CODIGO EN LA VERSION DEL REAL DECRETO LEY 1/2015.

2.1 Solicitudes recibidas

El número de entidades adheridas a 23 de octubre es de 95 entidades (Anejo 1).

Del total de entidades adheridas, 24 bancos, 1 caja de ahorros, 35 cooperativas de crédito y un establecimiento financiero de crédito declararon haber recibido, al menos, una solicitud de clientes para acogerse a las disposiciones del Real Decreto-Ley.

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 50% o 40% 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.

Esas 61 entidades recibieron un total de 12.900 solicitudes, con una deuda pendiente total de 1.494.474 miles de euros, provenientes de un importe original de los préstamos, en la fecha de su formalización, de 1.698.959 miles de euros.

De estas solicitudes, el 25,33% se encontraba al corriente de los pagos -a ellas corresponde un 35,47% de la deuda pendiente- mientras que un 74,67% se encontraban ya con cantidades vencidas pendientes de pago, correspondiéndoles a estas un 64,53% de la deuda pendiente.

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

Si acudimos a criterios geográficos –el territorio donde residen los solicitantes- vemos que Andalucía (4.380), Cataluña (2.940), Comunidad Valenciana (1.523), Madrid (835), Murcia (630), Castilla-León (509) y Canarias (489) concentran el 87,64% de las solicitudes recibidas. Únicamente en la ciudad autónoma de Melilla sus residentes no presentaron solicitudes, mientras que con cincuenta o menos solicitudes –además de las ciudades autónomas- no figura ninguna otra Comunidad.

Le siguen en número Galicia (349), Castilla-La Mancha (318), Aragón (216), Baleares (211), País Vasco (135), Extremadura (99), La Rioja (82) y Navarra y Asturias (67) y Cantabria (49).

Por provincias, las ciudades con más solicitudes son Barcelona con 2.243, Sevilla con 1.008 y Madrid con 835, estando el resto repartidas.

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 12.900 solicitudes recibidas, tenemos que:

- El tipo de interés medio de los préstamos –en términos de tasa anual equivalente- fue el 2,59%, oscilando los extremos entre el 0,05% y el 5,38%.
- El plazo residual medio de los préstamos fue de casi 24 años (288 meses), con un extremo inferior de 21 meses y uno superior de 402 meses.

2.1.2. Deuda pendiente: clasificación por tramos

Si clasificamos las solicitudes por tramos de deuda pendiente, vemos que el 17,75% tenía una deuda pendiente que no superaba los 50.000 euros, un 13,03% rebasaba esa cifra pero no los 75.000 €, mientras que en un 14,43% de los casos la deuda se encontraba entre los 75.000 y los 100.000 euros.

El mayor porcentaje de solicitudes, un 26,44% 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 16,74%, el 7,34% entre 200.000 y 250.000, el 2,97% entre 250.000 y 300.000 euros y el 1,29% que estaban por encima de los 300.000 euros.

2.2. Solicitudes pendientes de resolver al final del semestre

De las 12.900 solicitudes recibidas, 4.471, que suponen el 34,66% de las solicitudes, se encontraban pendientes de resolver a finales del mes de diciembre.

2.3. Solicitudes resueltas en el semestre

De las 12.708 solicitudes cuya tramitación concluyó en el segundo semestre de 2015, 3.712 fueron denegadas y 7.299 realizadas. En 1.697 casos los clientes desistieron de su solicitud.

De las 7.299 operaciones realizadas, en 6.282 casos –el 86,07% de las realizadas, y el 49,43% de los expedientes tramitados- se llegó a una reestructuración viable de la deuda pendiente (apartado 1 del Código de Buenas Prácticas); en 1.017 casos -13,93% de las realizadas y el 8% de los expedientes tramitados- se acordó la dación en pago y consiguiente extinción de la deuda, y en ningún caso la operación finalizó con una “quita” de la deuda por parte de la entidad.

Sesenta y una de las daciones en pago provienen de una previa reestructuración viable de la deuda.

Como antes señalábamos, el resto de solicitudes -3.712- fueron denegadas por las entidades, correspondiendo el tramo mayor, 981 (26,43%) a deudas de 100.000 a 150.000 euros; 627 (16,89%) a deudas de 150.000 hasta 200.000 euros; 598 (16,11%) a deudas hasta 50.000 euros; 538 (14,49%) a deudas entre 75.000 y 100.000 euros; 519 (13,98%) a deudas de 50.000 hasta 75.000 euros, 261 (7,03%) a deudas hasta 250.000 euros, 118 (3,18%) a deudas de 250.000 hasta 300.000 euros y 70 (1,89%) a deudas de más de 300.000 euros.

Los motivos de la denegación son diversos. En 2.358 casos (el 63,52%) la denegación se debió a que no reunía los requisitos exigidos en la norma, mayoritariamente, por no cumplir el art. 3.1.c); en 1.299 casos la denegación es por otras causas, siendo la falta de entrega de la documentación que la norma exige a los deudores para acreditar ante la entidad la principal causa; y en 55 casos se producen denegaciones propias de la entidad (art. 2.c) del CBP). En los Anejos 3 y 4 se detallan, por entidades, las solicitudes aceptadas y rechazadas.

2.4. Reclamaciones ante las entidades.

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 Departamento de Conducta de Mercado y 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 Real Decreto-ley, durante el segundo semestre de 2015 se presentaron 533 reclamaciones ante los Servicios de Atención al Cliente de las entidades (órgano con el que deben contar obligatoriamente las entidades) y 63 ante los Defensores del Cliente (órgano de designación voluntaria por parte de las entidades).

De las 533 presentadas ante el SAC, 63 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 479 resueltas (otras 69 estaban pendiente de resolver a final de año). De las resueltas, 146 de ellas concluyeron con opinión favorable al cliente. El plazo medio de resolución fue de 32 días.

Con respecto a las 38 presentadas ante los DC, se resolvieron 30 (otras 5 estaban pendiente de resolver), siendo 4 de ellas favorables a los intereses del cliente. El plazo medio de resolución fue de 36 días.

3. RECLAMACIONES ANTE EL DEPARTAMENTO DE CONDUCTA DE MERCADO Y RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA

A fecha de hoy, y con independencia de la versión del Código al que se refieran, no ha finalizado la tramitación y resolución de todas las reclamaciones presentadas ante el Banco de España durante el año 2015, a efectos ilustrativos y con las cautelas necesarias en estos casos, informamos de que se han presentado 486 reclamaciones en las que los reclamantes solicitaban la aplicación del Código de Buenas Prácticas, en 173 casos se solicitó información al reclamante y este no contestó, en 32 supuestos la entidad se allanó y en otros 8 casos la reclamación se refería a aspectos ajenos a la competencia del Departamento. En 168 reclamaciones se procedió a emitir el correspondiente informe, de

ellos en 36 se resolvió a favor de la entidad y en 132 a favor del reclamante. Están pendientes de resolución 105 expedientes.

4. CONCLUSIONES

Este séptimo informe es el primero en el que todas las entidades que proporcionan datos están adheridas al Código de Buenas Prácticas en la versión del Real Decreto-ley 1/2015, de 27 de febrero, de mecanismo de segunda oportunidad, reducción de carga financiera y otras medidas de orden social. Por lo tanto, las cifras son más homogéneas y permiten una lectura más consistente del impacto de las medidas impulsadas por la normativa de protección de los deudores hipotecarios.

Estos informes semestrales permitirán, a partir de ahora, la realización de un análisis evolutivo más homogéneo de la aplicación del Código de Buenas Prácticas. Así, tras un análisis comparativo de lo sucedido en los dos semestres del año 2015 (ver tabla 1), observamos que las cifras son muy similares. No hay incrementos ni disminuciones significativas si bien las cifras siguen siendo considerablemente elevadas.

En el segundo semestre de 2015 se han recibido 12.900 solicitudes, de las cuales se han realizado un total de 7.299 operaciones. Entre estas últimas, 6.282 casos concluyeron con una reestructuración viable de la deuda pendiente, mientras que en más de 1.000 casos se acordó la dación de la vivienda en pago de la deuda hipotecaria. En este semestre, como en anteriores, ninguna operación finalizó con una quita.

Tabla 1. Comparación semestres 2015.

	1S 2015	2S 2015
Solicitudes recibidas	13.436	12.900
Operaciones realizadas	7.141	7.299
Reestructuración deuda	6.000	6.282
Dación en pago	1.100	1.017
Quitas	-	-

Geográficamente, tampoco existen grandes cambios. Las Comunidades Autónomas en las que más solicitudes se reciben siguen siendo Andalucía, Cataluña y la Comunidad Valenciana. Por ciudades, en Barcelona y Sevilla se siguen registrando el mayor número de solicitudes, seguidas en esta ocasión de Madrid.

Desde la aprobación de la primera norma de protección a deudores hipotecarios especialmente vulnerables, Real Decreto-ley 6/2012, las operaciones realizadas han alcanzado un volumen considerable. En estos tres años se han registrado 63.752 solicitudes. De las más de 31.000 operaciones realizadas en todo este tiempo, aproximadamente 25.000 finalizaron con una reestructuración de la deuda pendiente, 6 con una quita y en más de 6.000 casos se acordó la dación en pago, con la consiguiente extinción de la deuda. En este séptimo informe semestral se mantienen las elevadas cifras de las operaciones realizadas y, dentro de estas, de las reestructuraciones de deuda y daciones en pago efectuadas.