

IX 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 2016, y conforme a las resoluciones de 22 de abril de 2016 y de 27 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de 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 2016 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 27 de octubre de 2016 es de 93 entidades (Anejo 1).

Del total de entidades adheridas, 24 bancos, una caja de ahorros, 37 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 63 entidades recibieron un total de 9.239 solicitudes, con una deuda pendiente total de 1.127.771 miles de euros, provenientes de un importe original de los préstamos, en la fecha de su formalización, de 1.250.305 miles de euros.

De estas solicitudes, el 28,69% se encontraba al corriente de los pagos -a ellas corresponde un 39,72% de la deuda pendiente- mientras que un 71,31% se encontraban ya con cantidades vencidas pendientes de pago, correspondiéndoles a estas un 60,28% 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 (3.235), Cataluña (1.741), Comunidad Valenciana (1.297), Madrid (588), Canarias (470) y Murcia (410) concentran el 83,79% de las solicitudes recibidas.

Les siguen en número Castilla y León (333), Castilla-La Mancha (272), Galicia (262) Baleares (164), Aragón (134), País Vasco (94), Extremadura (66), Asturias (52), Navarra (52), La Rioja (41), Cantabria (27), Melilla (1) y Ceuta (ninguna solicitud).

Por provincias, aquéllas con más solicitudes son Barcelona con 1.278, Sevilla con 882, Valencia con 662, Madrid con 588, Cádiz con 529, y Alicante con 491 (estas seis provincias concentran el 47,95% de las solicitudes), 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 9.239 solicitudes recibidas, tenemos que:

- El tipo de interés medio de los préstamos –en términos de tasa anual equivalente- fue el 2,13%, oscilando los extremos entre el 0,01% y el 4,86%.
- El plazo residual medio de los préstamos fue de casi 22 años (260 meses), con un extremo inferior de 73 meses y uno superior de 396 meses.

2.1.2. Deuda pendiente: clasificación por tramos

Si clasificamos las solicitudes por tramos de deuda pendiente, vemos que el 20,16% de los solicitantes tenía una deuda pendiente que no superaba los 50.000 euros, un 13,12% rebasaba esa cifra pero no los 75.000 €, mientras que en un 14,71% de los casos la deuda se encontraba entre los 75.000 y los 100.000 euros.

El mayor porcentaje de solicitudes, un 25,37% 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 14,92%, el 6,94% entre

200.000 y 250.000, el 2,90% entre 250.000 y 300.000 euros y el 1,88% que estaban por encima de los 300.000 euros.

2.2. Solicitudes pendientes de resolver al final del semestre

Existen un total de 4.879 operaciones, tanto solicitadas en este semestre como en periodos anteriores, que se encuentran pendientes de resolver, esto es, que no se han clasificado como aceptadas, rechazadas o como desistimientos del solicitante.

2.3. Solicitudes resueltas en el semestre

De las 10.016 solicitudes cuya tramitación concluyó en el segundo semestre de 2016, 5.223 fueron realizadas, y 3.686 denegadas. En 1.107 casos los clientes desistieron de su solicitud.

De las 5.223 operaciones realizadas, en 4.806 casos –el 92,02% de las realizadas- se llegó a una reestructuración viable de la deuda pendiente (apartado 1 del Código de Buenas Prácticas); en 417 casos -7,98% de las realizadas- se acordó la dación en pago y consiguiente extinción de la deuda, y en ninguno de los casos la operación finalizó con una “quita” de la deuda por parte de la entidad.

De las 417 daciones en pago acordadas en el semestre, 60 provienen de una previa reestructuración viable de la deuda.

Como antes señalábamos, el resto de solicitudes -3.686- fueron denegadas por las entidades, correspondiendo el tramo mayor, 945 (25,64%) a deudas de 100.000 a 150.000 euros; 733 (19,89%) a deudas de hasta 50.000 euros; 546 (14,81%) a deudas entre 150.000 y 200.000 euros; 526 (14,27%) a deudas entre 75.000 y 100.000 euros; 472 (12,81%) a deudas hasta 75.000 euros, 266 (7,22%) a deudas hasta 250.000 euros, 115 (3,12%) a deudas hasta 300.000 euros y 83 (2,25%) a deudas de más de 300.000 euros.

Los motivos de la denegación son diversos. En 2.404 casos (el 65,22%) la denegación se debió a que no reunía los requisitos exigidos en la norma, mayoritariamente, por no cumplir el art. 3.1.b) -que se refiere a la alteración significativa de las circunstancias económicas de la unidad familiar-, o el art. 3.1.c) –referido al importe de la cuota hipotecaria con respecto a los ingresos de la unidad familiar-; en 1.211 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 71 casos se producen denegaciones a solicitudes de quita por deudores que no proceden de una reestructuración inviable -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 transcurrido dicho plazo 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 2016 se presentaron 567 reclamaciones ante los Servicios de Atención al Cliente de las entidades (órgano con el que deben contar obligatoriamente las entidades) y 36 ante los Defensores del Cliente (órgano de designación voluntaria por parte de las entidades).

De las 567 presentadas ante el SAC, 56 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 542 resueltas, 128 de ellas con opinión favorable al cliente. El plazo medio de resolución fue de 35 días.

Con respecto a las 36 presentadas ante los DC, se resolvieron 26, siendo 2 de ellas favorables a los intereses del cliente. El plazo medio de resolución fue de 21 días.

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

En total, en el año 2016 se presentaron 329 reclamaciones en las que los reclamantes solicitaban la aplicación del Código de Buenas Prácticas, de las cuales 60 se encuentran en tramitación a la fecha de elaboración del presente informe. De las 269 reclamaciones finalizadas, en 136 casos los reclamantes no han aportado la documentación necesaria para poder tramitar la reclamación ante el Banco de España (fundamentalmente no habían acudido con carácter previo al Servicio de Atención al Cliente de la entidad reclamada). En 8 supuestos la entidad se allanó, en 3 se acreditó desistimiento del reclamante, y en otros 14 casos la reclamación se refería a aspectos ajenos a la competencia del Departamento. En 104 reclamaciones se procedió a emitir el correspondiente informe, de los cuales en 91 (87,5%) se resolvió a favor del reclamante.

4. CONCLUSIONES

En este noveno informe corresponde al segundo semestre de 2016 y con los datos presentados (Tabla 1. Comparación semestres) podemos realizar un doble análisis; por un lado, valorar las magnitudes más destacables en relación con los informes precedentes; por otro, observar la evolución de los principales datos a lo largo de los dos últimos.

Tabla 1. Comparación semestres

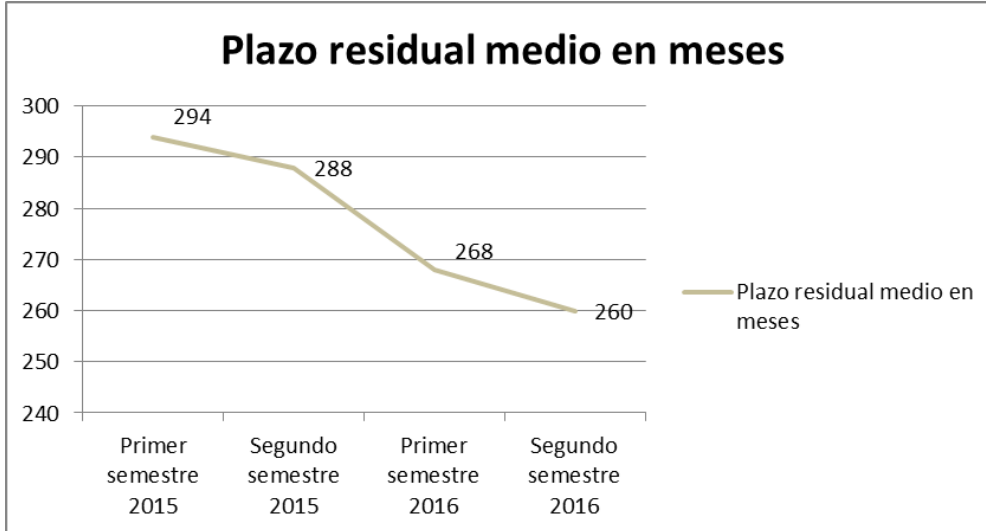
| | 1S 2015 | 2S 2015 | 1S 2016 | 2S 2016 |
|-------------------------------|---------|---------|---------|---------|
| Solicitudes recibidas | 13.436 | 12.900 | 17.306 | 9.239 |
| Operaciones realizadas | 7.141 | 7.299 | 9.507 | 5.223 |
| Reestructuración deuda | 5.970 | 6.282 | 8.863 | 4.806 |
| Dación en pago | 1.171 | 1.017 | 643 | 417 |
| Quitas | - | - | 1 | - |

El número de solicitudes recibidas ha experimentado un acusado descenso durante el último semestre de 2016: más de 8.000 solicitudes menos que en el primer semestre de este mismo año (9.239 frente a 17.306). Como consecuencia de esto, tanto la deuda pendiente total de los solicitantes, como el importe original de sus préstamos se han visto notablemente reducidos (en torno a 700.000 y 900.000 millones de € menos, respectivamente, en este último semestre respecto del anterior)

A nivel geográfico destaca que, durante los cuatro últimos informes (desde el primer semestre de 2015), las Comunidades Autónomas con mayor número de solicitudes han sido siempre Andalucía, Cataluña y Comunidad Valenciana, en este orden.

Al igual que en el caso de las Comunidades Autónomas, se han experimentado pocas variaciones en las provincias con mayor número de solicitudes. Durante los cuatro últimos informes las dos primeras han sido siempre Barcelona y Sevilla. Solo ha habido variaciones en la tercera, sustituyendo Valencia a Madrid en el último semestre de 2016.

Dos de los datos en los que se ha constatado una tendencia más clara son, por un lado, el tipo de interés medio (en este último informe situado en un 2,13% frente al 2,98% del primer semestre de 2015); pero, sobre todo, el plazo residual medio, que ha ido descendiendo progresivamente hasta situarse en 260 meses de acuerdo al siguiente gráfico:

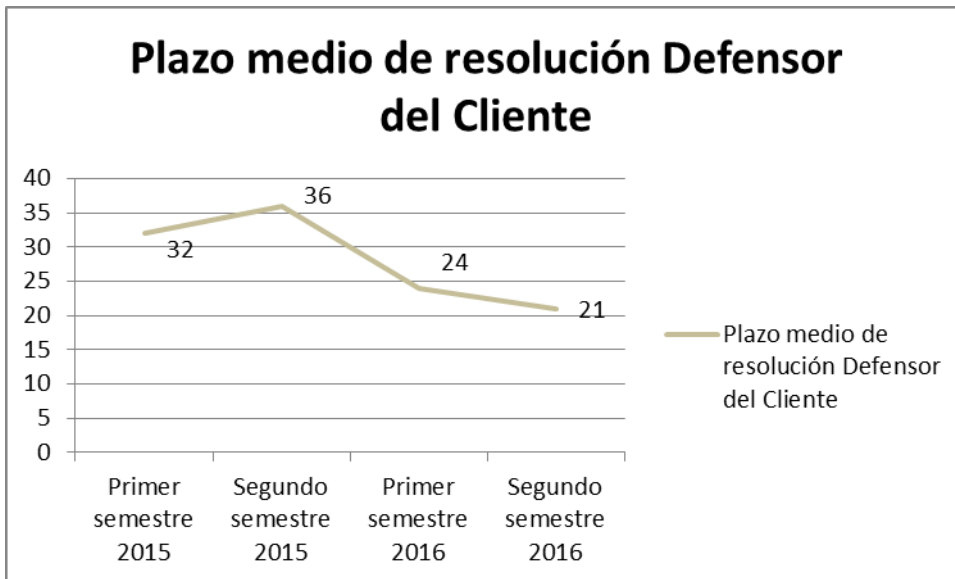
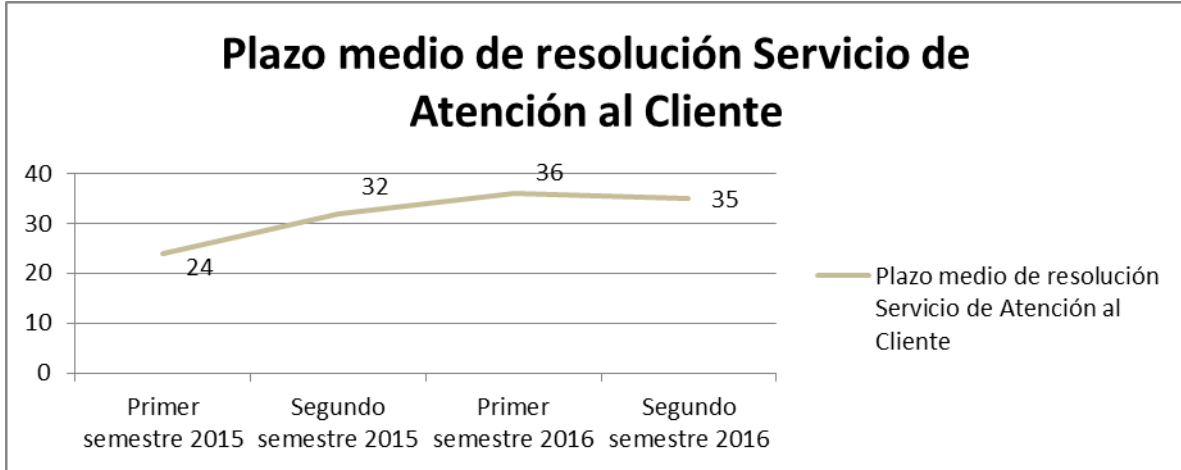


En relación al tramo de deuda en que se sitúan los solicitantes, la distribución ha permanecido bastante estable. El tramo donde se sitúan la mayoría de los solicitantes es el que se sitúa entre los 100.000 y los 150.000 € (oscilando en torno a un 23-27% del total de solicitudes durante los 4 últimos semestres).

El número de reclamaciones al Servicio de Atención al Cliente (SAC) ha tenido cifras constantes durante los 4 últimos semestres oscilando entre las 533 y 596, siendo 567 el último dato. Del mismo modo se ha mantenido relativamente constante el porcentaje de resoluciones favorables sobre el total (entre un 20,81% y un 30,48%, siendo en este último informe el dato de un 23,62%). No obstante, se ha producido un incremento en el tiempo medio de resolución, que ha pasado de los 24 días, en el primer semestre de 2015, a los 35 días.

Al igual que el número de reclamaciones al SAC, las reclamaciones a los defensores del cliente de las entidades han experimentado pocas oscilaciones (entre 33 y 40, siendo el último dato de 36). El porcentaje de resoluciones favorables de los defensores del cliente se ha mantenido en cifras muy bajas (el último dato las sitúa en el 7,69%, con un valor máximo alcanzado en el segundo semestre de 2015 del 13,33%).

En este caso, sin embargo, se ha producido una reducción progresiva del tiempo medio de resolución, hasta situarse en la actualidad en 21 días.



Por último, el número de reclamaciones realizadas ante el Banco de España a lo largo de todo el año 2016, con los datos disponibles a fecha de emisión de este informe, ha sido de 329 reclamaciones.

Se mantiene constante el hecho de que la mayoría de los informes son favorables al reclamante en detrimento de la entidad, alcanzando su máximo porcentual en este último semestre, con un 82,98% de informes favorables al reclamante. El siguiente gráfico muestra la distribución:

Segundo semestre 2016



Cuatro años y medio después de que en el año 2012 se aprobara la primera norma de protección a deudores hipotecarios especialmente vulnerables, un repaso de los datos recopilados en los informes publicados desde entonces nos permite constatar que hasta la fecha se han realizado un total de 45.697 operaciones, de las cuales, 38.595 finalizaron con una reestructuración de la deuda pendiente, 7 con una quita y en 7.095 casos se acordó la dación en pago.