

## **VI 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 hipotecarios<sup>1</sup>, 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. Este hecho supone la convivencia de dos Códigos de Buenas Prácticas durante el primer trimestre del periodo a que se refiere este informe, desde enero hasta junio de 2015, lo que obliga analizar los datos por separado.

### **2. ACTIVIDAD DESARROLLADA DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2015 POR LAS ENTIDADES ADHERIDAS AL CODIGO EN SU VERSION ORIGINAL**

#### **2.1 Solicitudes recibidas**

El número de entidades adheridas a 8 de enero de 2015, es de 19 entidades (Anejo 1).

Del total de entidades adheridas, 3 cooperativas (cajas rurales) declararon haber recibido, al menos, una solicitud de clientes para acogerse a las disposiciones del Real Decreto-ley.

Esas 3 entidades recibieron, un total de 5 solicitudes, con una deuda pendiente total de 520 miles de euros, provenientes de un importe original de los préstamos, en la fecha de su formalización, de 623 miles de euros.

De estas 5 solicitudes, el 20% se encontraba al corriente de los pagos -a ellas corresponde un 22,5% de la deuda pendiente- mientras que un 80% se encontraban ya

---

<sup>1</sup> 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.

con cantidades vencidas pendientes de pago, correspondiéndoles a estas un 77,5% de la deuda pendiente.

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

Si acudimos a criterios geográficos, las solicitudes se presentaron en las provincias de Barcelona, Castellón y León con una solicitud cada una, y Zamora con 2.

### **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 5 solicitudes recibidas, tenemos que:

- El tipo de interés medio de los préstamos –en términos de tasa anual equivalente- fue el 2,31%.
- El plazo residual medio de los préstamos fue de algo menos de 23 años.

### **2.1.2. Deuda pendiente: clasificación por tramos**

Si clasificamos las solicitudes por tramos de deuda pendiente, vemos que 1 solicitud no superaba los 50.000 euros, otra los 75.000, 2 correspondían a deudas entre 100.000 y 150.000 euros, otra con una deuda entre 150.000 y 200.000 euros.

### **2.2. Solicitudes pendientes de resolver al final del año**

Al final del trimestre, tres solicitudes se encontraban pendientes de resolver.

### **2.3. Solicitudes resueltas en el año**

De las 3 solicitudes cuya tramitación concluyó durante estos tres meses, 2 fueron denegadas y en un caso el cliente desistió de su solicitud.

Las denegaciones se debieron a que no reunían los requisitos exigidos en la norma.

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

### **2.4. Reclamaciones ante las entidades.**

Durante el primer trimestre de 2015 no se presentaron reclamaciones ante los Servicios de Atención al Cliente de las entidades ni ante los Defensores del Cliente.

### **3. ACTIVIDAD DESARROLLADA DURANTE PRIMER SEMESTRE DE 2015 POR LAS ENTIDADES ADHERIDAS AL CODIGO EN LA VERSION DEL REAL DECRETO LEY 1/2015<sup>2</sup>.**

#### **3.1 Solicitudes recibidas**

El número de entidades adheridas a 7 de abril es de 95 entidades (Anejo 5).

Del total de entidades adheridas, 26 bancos, 36 cooperativas (cajas rurales) y un establecimiento financiero de crédito declararon haber recibido, al menos, una solicitud de clientes para acogerse a las disposiciones del Real Decreto-ley.

Esas 63 entidades recibieron, un total de 13.431 solicitudes, con una deuda pendiente total de 1.569.116 miles de euros, provenientes de un importe original de los préstamos, en la fecha de su formalización, de 1.778.317 miles de euros.

De estas solicitudes, el 28,41% se encontraba al corriente de los pagos -a ellas corresponde un 32,66% de la deuda pendiente- mientras que un 71,59% se encontraban ya con cantidades vencidas pendientes de pago, correspondiéndoles a estas un 67,34% de la deuda pendiente.

En el Anejo 6 se detalla, por entidades, las solicitudes recibidas.

Si acudimos a criterios geográficos –el territorio donde residen los solicitantes- vemos que Andalucía (4.752), Cataluña (3.089), Comunidad Valenciana (1.518), Castilla-León (731), Murcia (676), Madrid (648), concentran el 84,98% de las solicitudes recibidas. Únicamente en la ciudad autónoma de Ceuta sus residentes no presentaron solicitudes, mientras que con cincuenta o menos solicitudes –además de las ciudades autónomas- figura Cantabria (37).

Le siguen en número Canarias (451), Castilla-La Mancha (316), Galicia (266), Aragón (261), Baleares (207), Navarra (127), País Vasco (106), Extremadura (99), La Rioja (78) y Asturias (68).

---

<sup>2</sup> Se hace notar que en el segundo trimestre de 2015, y conforme a la resolución de 7 de abril 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 RDL 1/2015. Si bien tal y como acabamos de relatar dichas entidades declararon el primer trimestre de 2015 conforme a los requerimientos del código en su versión original, debido a la escasa incidencia de los datos de dichas entidades, analizaremos este punto tercero como si todas las entidades hubiesen declarado el periodo de seis meses completo.

Por provincias, las ciudades con más solicitudes son Barcelona con 2.466, Sevilla con 1.173 y Cádiz con 964, estando el resto repartidas.

### **3.1.1. 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 13.431 solicitudes recibidas, tenemos que:

- El tipo de interés medio de los préstamos –en términos de tasa anual equivalente- fue el 2,98%, oscilando los extremos entre el 0,03% y el 5%.
- El plazo residual medio de los préstamos fue de casi 24 años y medio, con un extremo inferior de 26 meses y uno superior de 391 meses.

### **3.1.2. Deuda pendiente: clasificación por tramos**

Si clasificamos las solicitudes por tramos de deuda pendiente, vemos que el 15,72% tenía una deuda pendiente que no superaba los 50.000 euros, un 12,75% rebasaba esa cifra pero no los 75.000, mientras que en un 15,26% de los casos la deuda se encontraba entre los 75.000 y los 100.000 euros.

El mayor porcentaje de solicitudes, un 27,73% 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 17,08%, el 7,75% entre 200.000 y 250.000, el 2,52% entre 250.000 y 300.000 euros y el 1,18% que estaban por encima de los 300.000 euros.

### **3.2. Solicitudes pendientes de resolver al final del semestre**

De las 13.431 solicitudes recibidas, 4.218, que suponen el 31,4% de las solicitudes, se encontraban pendientes de resolver a finales del mes de junio.

### **3.3. Solicitudes resueltas en el semestre**

De las 12.469 solicitudes cuya tramitación concluyó en el primer semestre de 2015, 3.884 fueron denegadas y 7.141 realizadas. En 1.444 casos los clientes desistieron de su solicitud.

De las 7.141 operaciones realizadas, en 5.970 casos –el 83,6% de las realizadas, y el 47,88% de los expedientes tramitados- se llegó a una reestructuración viable de la deuda pendiente (apartado 1 del Código de buenas prácticas); en 1.171 casos -16,4% de las realizadas y el 9,39% 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.

Ciento cincuenta y cuatro de las daciones en pago provienen de una previa reestructuración viable de la deuda.

Como antes señalábamos, el resto de solicitudes -3.884- fueron denegadas por las entidades, correspondiendo el tramo mayor, 1.110 (28,58%) a deudas de 100.000 a 150.000 euros; 672 (17,3%) a deudas de 150.000 hasta 200.000 euros; 583 (15,01%) a deudas hasta 100.000 euros; 521 (13,41%) a deudas entre 50.000 y 75.000 euros; 491(12,64%) a deudas de 50.000 hasta 75.000 euros, 335 (8,63%) a deudas hasta 250.000 euros, 106 (2,73%) a deudas de 250.000 hasta 300.000 euros y 66 (1,7%) a deudas de más de 300.000 euros.

Los motivos de la denegación son diversos. En 2.230 casos (el 57,42%) la denegación se debió a que no reunía los requisitos exigidos en la norma, mayoritariamente, por no cumplir el art. 3.1.c); en 1.521 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 133 casos se producen denegaciones propias de la entidad (art. 2.c del CBP).

En los Anejos 7 y 8 se detallan, por entidades, las solicitudes aceptadas y rechazadas.

### **3.4. 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 RD, durante el primer semestre de 2015 se presentaron 535 reclamaciones ante los Servicios de Atención al Cliente de las entidades (órgano con el que deben contar obligatoriamente las entidades) y 33 ante los Defensores del Cliente (órgano de designación voluntaria por parte de las entidades).

De las 535 presentadas ante el SAC, 30 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 474

resueltas (otras 31 estaban pendiente de resolver a final de año). De las resueltas, 124 de ellas concluyeron con opinión favorable al cliente. El plazo medio de resolución fue de 24 días.

Con respecto a las 33 presentadas ante los DC, se resolvieron 26 (otras 7 estaban pendiente de resolver), siendo una de ellas favorable a los intereses del cliente. El plazo medio de resolución fue de 32 días.

#### **4. 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 primer semestre del año 2015, a efectos ilustrativos y con las cautelas necesarias en estos casos, informamos de que se han presentado 272 reclamaciones en las que los reclamantes solicitaban la aplicación del Código de Buenas Prácticas, en 112 casos se solicitó información al reclamante y este no contestó, en 12 supuestos la entidad se allanó y en otros 2 casos la reclamación se refería a aspectos ajenos a la competencia del Departamento. En 100 reclamaciones se procedió a emitir el correspondiente informe, de ellos en 22 se resolvió a favor de la entidad y en 78 a favor del reclamante. Están pendientes de resolución 46 expedientes.

Finalizado el ejercicio 2014, los datos definitivos son los siguientes:

| <b>TIPO RESOLUCIÓN RECLAMACIONES</b> | <b>EXPEDIENTES</b> |
|--------------------------------------|--------------------|
| Solicitud Información                | 245                |
| Informe Favorable al Reclamante      | 135                |
| Informe Favorable a la entidad       | 92                 |
| No Competencia                       | 18                 |
| Allanamiento                         | 10                 |
| Desistimiento                        | 2                  |
| <b>Total general</b>                 | <b>502</b>         |

Hay que destacar que del total de informes emitidos por el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones en el 61,20% de los casos la resolución fue favorable al reclamante.

#### **5. CONCLUSIONES**

Este sexto informe es el cuarto que se elabora tras entrada en vigor de la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social y el primero tras las entrada en vigor 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.

Este último RDL supuso una importante modificación del Código de Buenas Prácticas (CBP) para deudores hipotecarios, haciéndolo más accesible para un conjunto más amplio de beneficiarios. Se flexibilizaron los criterios que permiten acceder a los beneficios del CBP:

- Se incrementa el límite anual de renta familiar hasta tres veces el IPREM (Indicador Público de Rentas Múltiples). Hasta ahora se calculaba por 12 pagas y ahora se hará por 14, con lo que pasa de 19.170,39 euros a 22.365,42 euros en 2015.
- Se amplían también los supuestos de especial vulnerabilidad, para incluir a los mayores de 60 años.
- Se eleva el límite de precio de adquisición de los inmuebles que podrán beneficiarse del CBP. Este podrá superar en un 20% el precio medio arrojado por el índice elaborado por el Ministerio de Fomento con un límite de 300.000 euros (250.000 euros para la dación en pago), antes 250.000 euros.
- Se establece la inaplicación definitiva de las cláusulas suelo, cuando las hubiere, para aquellos deudores situados en el nuevo umbral del Código de Buenas Prácticas.

Con la entrada en vigor de esta norma, por tanto, se amplía la protección a aquellos colectivos más vulnerables por la crisis. Además, desde un punto de vista práctico, se logra aunar a todas las entidades bajo un único Código, puesto que a la entrada en vigor de este real decreto-ley, las entidades que no manifestasen su voluntad en contra, se considerarán adheridas al mismo.

Las cifras que arroja este sexto informe siguen la senda ascendente marcada por los anteriores. En este primer semestre de 2015, se han recibido 13.436 solicitudes, de las cuales se han realizado un total de 7.141 operaciones. Entre estas últimas, casi 6.000 casos concluyeron con una reestructuración viable de la deuda pendiente, lo cual supone un incremento del 15% respecto a las realizadas en el segundo semestre del año 2014 y mientras que en más de 1.100 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.

La suma total desde que se adoptó la primera norma de protección a deudores hipotecarios especialmente vulnerables no es baladí. En estos dos años y medio, se han

registrado 50.852 solicitudes. De las 23.640 realizadas en todo este tiempo, 18.620 finalizaron con una reestructuración de la deuda pendiente, 6 con una quita y en 5.014 casos se acordó la dación en pago, con la consiguiente extinción de la deuda.

En definitiva, este sexto informe semestral confirma la tendencia positiva de informes anteriores, incrementándose tanto el número de solicitudes como de operaciones concluidas, lo que revela la incidencia beneficiosa que sucesivas reformas han operado en la aplicación del Código de Buenas Prácticas. Sin bien hay algunos datos que sufren cierto retroceso como son los acuerdos de dación en pago, la tendencia es positiva pues el número de solicitudes siguen en aumento lo que demuestra que se ha ampliado de manera considerable el ámbito subjetivo de aplicación del Código.