

# Política Social de Vivienda de BBVA en España

Mayo 2018

## Resumen Ejecutivo

**BBVA**, dentro del marco de las **políticas de Negocio Responsable**, tiene definida una **política social de vivienda** que supera los criterios legalmente establecidos y que permite:

- **Ofrecer** soluciones adaptadas a todos los clientes titulares de préstamos hipotecarios con dificultades en el pago de sus préstamos hipotecarios.
- **Garantizar un techo a las familias** en situación de especial vulnerabilidad que sean clientes hipotecarios de BBVA y se encuentren en riesgo de exclusión social siempre y cuando el Banco cuente con vivienda de perfil social
- **Implementar** medidas adecuadas a cada situación para aquellos casos en que fiadores, avalistas e hipotecantes no deudores se encuentren en riesgo de exclusión social

En la actualidad más de 750.000 familias viven en viviendas financiadas por BBVA en España.

**Hasta Diciembre 2017**, el Grupo **BBVA** puso a disposición de la sociedad española casi **7.000 viviendas destinadas a alquiler social** entre las aportadas al Fondo Social de Vivienda, los alquileres concedidos a clientes y las viviendas cedidas a Generalitat de Catalunya y Cáritas Barcelona. El proyecto social con la Generalitat de Catalunya por el que BBVA ha puesto a disposición de la sociedad catalana más de 1.000 viviendas tiene una duración de **5** años, pudiendo la Generalitat adquirir las viviendas durante la vigencia del Convenio o ejercitar a su vencimiento el derecho de tanteo y retracto frente a terceros.

Adicionalmente, **BBVA** tiene establecidos **mecanismos internos** que permiten ejecutar una política real de vivienda social, con especial atención a las familias en situación de especial vulnerabilidad que sean clientes hipotecarios de BBVA y se encuentren en riesgo de exclusión social:

- **Acuerdos de refinanciación** vigentes: 54.696 de refinanciaciones en vigor a 31 diciembre 2017, que han servido para ayudar a las familias desde inicio de la crisis
- **Comité de Protección al Deudor Hipotecario** (1.937 casos analizados)
  - i. Política de **daciones en pago** (28.391 acuerdos de dación en pago de Grupo BBVA desde el inicio de la crisis hasta diciembre 2017)
- **Acuerdo entre BBVA y la Fundación Adecco** (1.484 beneficiarios y un 57% encontraron empleo)

## Introducción

Desde el inicio de la crisis en España, **BBVA** fue **consciente de la difícil situación** económica y social que, por circunstancias sobrevenidas, viven algunos de sus clientes. Muy especialmente aquellos con dificultades de pago en la cuota de sus préstamos hipotecarios de vivienda habitual. En este sentido, y dentro del marco de las políticas de Negocio Responsable que conforman la actividad diaria del Banco, BBVA ha **adoptado numerosas iniciativas** que han ido más allá de las legalmente establecidas, y que conforman una política social de vivienda integral, que tiene como objetivo principal **ofrecer soluciones** a todos los clientes de BBVA titulares de hipotecas.

La política social de vivienda de BBVA se articula en base a tres grandes ejes:

**1. Ofrecer soluciones adaptadas** a todas las familias con dificultades en el pago de su cuota hipotecaria.

- La refinanciación a sus clientes es una prioridad para BBVA, ya que permite a los primeros adaptar las cuotas a las nuevas capacidades de pago y mantener la propiedad de las viviendas.
- Desde el inicio de la crisis, el Grupo BBVA ha refinanciado a clientes con dificultades lo que les ha permitido mantener su vivienda. Actualmente tiene 54.696 refinanciaciones en vigor
- En los casos en los que las circunstancias económicas no lo permitían se ha acordado más de 28.391 daciones en pago<sup>1)</sup> permitiendo de esta forma a las familias eludir los procedimientos de ejecución hipotecaria

1) Daciones en pago incluye las realizadas por BBVA y CX, dato hasta diciembre 2017

**2. Garantizar un techo a las familias vulnerables** en situación de especial vulnerabilidad que sean clientes hipotecarios de BBVA y se encuentren en riesgo de exclusión social, siempre y cuando el Banco cuente con vivienda de perfil social

**3. Implementar medidas adecuadas** a cada situación para aquellos casos en que fiadores, avalistas e hipotecantes no deudores se encuentren en riesgo de exclusión social

Esta política permite ofrecer **soluciones a todos sus clientes deudores hipotecarios** en dificultades a través de refinanciaciones, quitas, daciones en pago y, cuando es posible, mediante alquileres sociales, prestando **especial atención** a las familias que se encuentran en situación de especial vulnerabilidad y se encuentren en **riesgo de exclusión social**.

Así mismo, el Banco tiene establecidos mecanismos internos que garantizan que en estos casos las familias no sean desahuciadas.

## Medidas legales

- BBVA se adhirió al **Código de Buenas Prácticas establecido por el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo**, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos y a las modificaciones introducidas por la ley 1/2013, de 14 de mayo por el Real Decreto-Ley 1/2015, de 27 de febrero.
  - Link público en BBVA.es: [www.bbva.es/particulares/subhome/negocio-responsable/codigo-buenas-practicas.jsp](http://www.bbva.es/particulares/subhome/negocio-responsable/codigo-buenas-practicas.jsp)
- **Real Decreto 27/2012 y RDL 1/2015:** Con motivo de la aprobación del Real Decreto Ley 27/2012, de la Ley 1 /2013, y finalmente del RDL 1/2015 y la Ley 9/2015, **que incluía la posibilidad de solicitar la suspensión de lanzamientos** –durante cuatro años - en el caso de familias con determinadas circunstancias de exclusión, BBVA decidió, de forma proactiva, informar a todos sus clientes, inmersos en un proceso de ejecución hipotecaria, de la existencia de las citadas normas y la extensión de sus efectos, con el fin de que pudieran acogerse a los beneficios descritos en las mismas. **Respecto de la suspensión del lanzamiento, corresponde al deudor solicitar al juez acogerse a dichos beneficios y a este último concederlos.**
- **Real Decreto-ley 5/2017**, de 17 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, reestructuración de deuda y alquiler social.

En el segundo artículo, **se plantea la ampliación, por un plazo adicional de tres años hasta mayo del año 2020**, de la suspensión de los lanzamientos sobre viviendas habituales de recursos, y la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los colectivos especialmente vulnerables contenido en la Ley 1/2013. Esta norma incluye la posibilidad de que tras la concesión de la prórroga del lanzamiento hasta Mayo de 2020 se solicite por quien la ocupa - en un plazo determinado por la ley - un alquiler social al propietario de la vivienda.
- **Fondo Social de Viviendas (2013):** Desde marzo 2013, Grupo BBVA ha aportado 1.716 viviendas al Fondo Social de Viviendas (FSV). El FSV se creó con el fin de poder ofrecer alquiler social a aquellas familias que desde 2008 hubiesen perdido su vivienda como consecuencia de un procedimiento de ejecución hipotecaria instado por un banco. Desde su constitución, BBVA ha estado atendiendo todas aquellas peticiones que, a través de la red de oficinas o de la web se recibían. Las viviendas se encuentran distribuidas a lo largo de todo el territorio nacional, con especial atención a aquellas geografías en las que el problema de vivienda es mayor. Actualmente prácticamente la totalidad de las viviendas están alquiladas a familias vulnerables.
- **WEB del Fondo Social de Vivienda: [www.fondosocialdeviviendas.es](http://www.fondosocialdeviviendas.es)** Se acordó la creación de una página web común, junto a 12 entidades, para poner en común de las viviendas disponibles de todas las entidades financieras y permite la solicitud de viviendas de cualquier entidad sin importar la entidad origen del préstamo hipotecario. Esta web también permite que las AAPP y Tercer Sector puedan solicitar viviendas para un deudor hipotecario facilitando así la gestión.
- **Prórroga FSV (2018):** En 2018 se prorrogó por cuarta vez, la adhesión al Fondo Social de Viviendas, gracias al cual más de 9.500 familias han tenido acceso a un alquiler reducido. Esta ampliación tendrá vigencia hasta enero de 2019.

## Medidas adicionales y voluntarias adoptadas por BBVA

BBVA, a lo largo de la crisis ha decidido adoptar, de forma voluntaria, **medidas adicionales** que van más allá de las legalmente establecidas y que conforman la política social de vivienda de BBVA.

A continuación, se recoge una relación y descripción de las citadas medidas:

1. **Acuerdos de refinanciación**
2. **Acuerdos de Dación en Pago**
3. **Comité de Protección del Deudor Hipotecario**
4. **Alquiler Social**
5. **Cesión de Viviendas**
6. **Acuerdo BBVA - Fundación Adecco**
7. **Diálogo con Grupos de Interés**

### 1. Acuerdos de refinanciación

**La prioridad de BBVA es evitar procedimientos de ejecución hipotecaria y, por tanto, ayudar a que los clientes mantengan la propiedad de sus viviendas**

Desde el inicio de la crisis BBVA está ayudando a sus clientes a ajustar sus cuotas de préstamos hipotecarios con el Banco a sus nuevas capacidades de pago a través de acuerdos de refinanciación. Actualmente **54.696 familias tienen una refinanciación de su deuda con BBVA.**

Estas **54.696 familias** pueden seguir **manteniendo la propiedad de sus viviendas, principal objetivo de la política social de vivienda de BBVA**, y cumplir con sus obligaciones como deudor.

#### → **Anticipación beneficiosa para los deudores hipotecarios**

La **anticipación** en la búsqueda de soluciones dialogadas con los deudores está permitiendo que a un elevado número de deudores se les ofrezcan facilidades en el pago de sus cuotas, que les permita afrontar sus deudas de acuerdo al nuevo calendario de amortización y, todo ello, pese al deterioro económico y laboral de los acreditados, motivado por la grave crisis económica actual.

Las soluciones ofrecidas a los clientes son fundamentalmente: bonificaciones en los tipos de interés, carencias de capital o quitas.

#### → **Bonificación frente a carencia (más transparente y beneficiosa para el deudor)**

BBVA ha utilizado de forma proactiva la **bonificación de tipo de interés** en las refinanciaciones, medida que entendemos **más transparente** para los clientes frente a la carencia de capital, ya que, una vez finalizada ésta, los clientes tienen que afrontar un incremento muy relevante en la cuota a pagar.

#### → **Quitas**

La estrategia de refinanciación de BBVA se ha centrado en **ajustar la cuota** a pagar por los clientes a **su nueva capacidad de pago**, pero sobre todo el objetivo ha sido conseguir que los clientes refinanciados **amorticen capital, única forma real de que vayan rebajando su exposición.**

En los casos en que como consecuencia del análisis de las circunstancias de los clientes resulte necesario, aplicamos reducciones de deuda que permitan establecer cuotas ajustadas a la capacidad de pago de clientes.

BBVA mantiene una inequívoca apuesta por posibilitar que todo cliente con voluntad y cierta capacidad de pago puedan seguir viviendo con sus familias en sus viviendas.

→ **Alternativas para los clientes que no pueden atender refinanciaciones**

Aquellos clientes que, a pesar de la refinanciación han seguido teniendo problemas en el pago de sus cuotas, se pueden beneficiar del resto de iniciativas que BBVA tiene en marcha y que se recogen a continuación.

## 2. Daciones en Pago

**Los deudores liberan su deuda a través de los acuerdos de dación en pago y, además, pueden beneficiarse de otras medidas como el alquiler social, siempre y cuando el banco disponga de viviendas de perfil social**

BBVA ha sido activo en la política de cerrar acuerdos de dación con sus clientes, ya que esta opción permite a las familias cancelar su deuda entregando la vivienda objeto de la deuda hipotecaria, eliminando así la incertidumbre que genera en las familias, el mantenimiento de la deuda.

La política de daciones en BBVA responde a un **modelo** en el que se tienen en cuenta diversas variables tales como la deuda pendiente, el valor de la garantía hipotecaria y, por supuesto, las condiciones personales y familiares de los deudores y, en su caso, de los garantes de la operación. Todo ello, conforma un modelo que permite tomar **decisiones personalizadas** para llegar a acuerdos con nuestros clientes.

Desde el inicio de la crisis, hasta diciembre 2017, BBVA ha formalizado **28.391 acuerdos de dación en pago** con sus clientes.

## 3. Comité de Protección del Deudor Hipotecario

**BBVA garantiza a través del Comité de Protección del Deudor Hipotecario que ninguna familia en situación de especial vulnerabilidad y riesgo de exclusión pueda ser desahuciada de su vivienda.**

BBVA constituyó en enero de 2013 el **Comité de Protección del Deudor Hipotecario** que tiene como principal función **analizar** los casos en los que existe un deudor hipotecario cliente del Banco en el que concurren - en él o en su familia -, **cualquier circunstancia de riesgo de exclusión no protegida por la Ley**.

En este comité se estudian **los casos** que así lo requieran y se buscan soluciones individuales, en función de las circunstancias particulares de cada familia.

Las resoluciones de este comité son amplias y variadas y contemplan, entre otras, medidas:

- **Nuevas refinanciaciones**
- **Quitas de deuda**
- **Daciones en pago**
- **Alquiler social en propia vivienda o en viviendas de perfil social disponibles**

El comité se reúne de forma periódica y analiza los casos con carácter de **urgencia** si es requerido para ello.

Existe máxima **flexibilidad** en las decisiones adoptadas en el comité, lo que permite **combinar soluciones de todo tipo**. Desde el inicio del Comité de Protección al Deudor Hipotecario hasta finales de 2017 se han analizado **1.937 casos**.

**Compatibilidad de la dación en pago con otras medidas**

Adicionalmente, las familias que acuerdan con el Banco una dación en pago disponen, si se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad y riesgo de exclusión social, de la posibilidad de beneficiarse de otras medidas adoptadas por BBVA como el alquiler social en la propia vivienda, siempre y cuando se disponga de viviendas de perfil social adecuada para el caso concreto.

La política de dación en pago **sobrepasa también los límites legales** establecidos en el código de buenas prácticas, lo que permite incrementar significativamente su número.

## 4. Alquiler Social

**BBVA garantiza techo a las familias que hayan perdido su vivienda habitual como consecuencia de una ejecución hipotecaria del Banco siempre que cumpla los criterios del Fondo respecto a situaciones de especial vulnerabilidad y riesgo de exclusión siempre y cuando el Banco cuente con vivienda de perfil social**

### Creación página web común de Fondo Social de Viviendas

En marzo de 2016, 12 entidades financieras aunaron toda su oferta de alquiler social proveniente del Fondo social de Viviendas en una única web con el objetivo de ampliar las soluciones existentes para los clientes hipotecarios.

La web va dirigida tanto a familias como a entidades sociales u organismos públicos que colaboren en la gestión y tramitación de las solicitudes. Además, proporciona información unificada sobre el stock de viviendas sociales de alquiler existente en las 12 entidades financieras.

## 5. Cesión de Viviendas

**Acuerdos de colaboración con terceros para ayudar a las familias más necesitadas en el ámbito de la vivienda**

La responsabilidad para materializar el derecho a la vivienda a todos los ciudadanos corresponde esencialmente a poderes públicos (Gobierno, CCAA y organismos locales). Los bancos juegan un rol relevante en esta materia en relación a los clientes que se ven afectados por circunstancias sobrevenidas y las medidas legales y voluntarias explicadas hasta aquí responden a este compromiso.

**Además**, BBVA ha sido sensible a la situación que viven familias que no son clientes de BBVA y por ello, se han impulsado otras medidas como muestra de nuestra responsabilidad social.

En **julio de 2016**, el Grupo BBVA firmó **un acuerdo con la Generalitat de Catalunya** con el objetivo de facilitar el acceso a la vivienda a familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad social.

Además, BBVA suscribió un acuerdo con **Cáritas Barcelona en 2015** para la cesión **de 50 viviendas** durante un período de cinco años.

## 6. Acuerdo BBVA - Fundación Adecco

**Acuerdo que ha permitido incorporar al mercado laboral a los deudores hipotecarios en paro, abriendo un nuevo horizonte personal y familiar**

Entre marzo de 2013 y abril de 2016, BBVA suscribió un acuerdo con la Fundación Adecco, que tuvo como objetivo ayudar a aquellos clientes del Banco que perdían su primera y única vivienda a partir del 1 de enero de 2013 como consecuencia de un proceso judicial hipotecario instado por el Banco. La iniciativa consistía en integrarlos en un **plan de empleo** que les permitiese reincorporarse al mercado de trabajo y que contemplaba, además, **ayudas económicas** de hasta 400 euros al mes durante un plazo máximo de 24 meses. Este plan se articulaba en torno a **dos ejes: un plan integración laboral** acompañado de una **ayuda económica**.

Los datos más significativos del Plan Fundación Adecco- BBVA han sido las **1.484 personas** beneficiarias de las cuales **un 57% encontraron trabajo** en algún momento desde su inicio.

## 7. Diálogo con Grupos de Interés

**BBVA considera que toda fórmula de diálogo transparente y pacífico configura el espacio adecuado para el natural entendimiento con sus clientes o representantes.**

- BBVA mantiene **abierto diálogo directo** con las administraciones públicas tanto a nivel estatal, de comunidad autónoma y local, así como con diferentes asociaciones y organizaciones, con el fin de **comprender mejor las necesidades** y **ofrecer soluciones** a aquellos clientes que recurren a estas organizaciones para asesorarse y canalizar sus peticiones.
- BBVA apuesta por el diálogo y las soluciones negociadas con todos sus clientes, y está abierto a **estudiar el caso** de aquellas **familias que se encuentren en dificultades** para atender sus pagos.
- En este sentido, en aquellas geografías donde la crisis ha sido más severa y donde el problema de la vivienda es mayor, la intensidad de diálogo entre el Banco y otras organizaciones es superior.