

# Marco de actuación en materia social de vivienda en España

Madrid, Abril 2021

# Índice

<b>Índice</b>	<b>2</b>
<b>Resumen ejecutivo</b>	<b>3</b>
<b>Introducción</b>	<b>5</b>
<b>Medidas legales</b>	<b>6</b>
3.1 Código de Buenas Prácticas	6
3.2 Moratoria de lanzamientos	6
3.3 Fondo Social de Viviendas	7
<b>Medidas adicionales y voluntarias adoptadas por BBVA</b>	<b>8</b>
4.1 Acuerdos de refinanciación	8
4.2 Acuerdos de dación en Pago	8
4.3 Comité de Protección del Deudor Hipotecario	9
4.4 Alquiler Social	10
4.5 Cesión de Viviendas	10
4.6 Acuerdo BBVA – Fundación Adecco	10
4.7 Diálogo con Grupos de Interés	10

## 1. Resumen ejecutivo

BBVA cuenta con un Compromiso con los Derechos Humanos que busca garantizar el respeto a la dignidad de todas las personas y los derechos que les son inherentes. Con el fin de cumplir con los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, y con la responsabilidad de prevenir, mitigar y remediar los potenciales **impactos a los derechos humanos** se llevó a cabo en 2017 un proceso de diligencia debida en el que se identificaron los impactos potenciales sobre los derechos humanos de las operaciones que lleva a cabo el Banco y se diseñaron mecanismos dentro de la Entidad para prevenirlos y mitigarlos. En este proceso se identificaron algunas cuestiones claves que podrían servir como palancas para la mejora del sistema de gestión dentro del Grupo y que se agrupan en cuatro áreas que sirven como base y fundamento del **Plan de Acción de Derechos Humanos 2018-2020** del Grupo, que es público y se actualiza cada año.

Así mismo, BBVA en línea con su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, integra no solo los riesgos medioambientales sino también los sociales en todas sus decisiones. BBVA está comprometido en apoyar un desarrollo económico inclusivo, tanto a través de su negocio como de los diversos programas sociales que el Grupo impulsa.

Además, teniendo en cuenta la relevancia del mercado hipotecario en España, BBVA tiene articulada, dentro de la estrategia de Negocio Responsable, un marco de actuación social en materia de vivienda que va más allá de lo legalmente establecido e incide en este Compromiso con los Derechos Humanos y con los objetivos de Desarrollo Sostenible, principalmente en cuanto a los ODS 1: Fin de la Pobreza y ODS 10: Reducción de las desigualdades.

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

El marco de actuación social en materia de vivienda en España en BBVA se orienta a ofrecer soluciones adaptadas a los clientes titulares de préstamos hipotecarios, con dificultades en el pago de sus cuotas. BBVA busca todas las posibilidades de refinanciación disponibles en función de la capacidad de pago del cliente, con el principal objetivo de que pueda mantener su vivienda y acordando la dación en pago en el caso de que su situación financiera no lo permita.

Además, cualquier situación puede ser llevada a estudio al Comité de Protección del Deudor Hipotecario, que analiza cualquier circunstancia de riesgo de exclusión no protegida por la Ley que concurren en el cliente o su familia, dando soluciones individuales en función de las circunstancias particulares de cada familia.

En febrero de 2012, BBVA decidió adherirse voluntariamente al Código de Buenas Prácticas aprobado por el Gobierno, que tenía como objetivo conceder facilidades a aquellas familias en riesgo de exclusión que tuviesen contratado un préstamo hipotecario. Con motivo de la aprobación del Real Decreto-Ley (RDL) 27 / 2012, de la Ley 1 /2013 y, finalmente, del RDL 1/2015 y la Ley 9/2015,

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.

En 2018, BBVA traspasó su negocio inmobiliario en España a Cerberus Capital Management. En consecuencia, el alcance de este marco de actuación en materia social de vivienda se adaptó a esta nueva situación, aunque continuó orientada a ofrecer soluciones adaptadas a los clientes titulares de préstamos hipotecarios con dificultades en el pago de sus cuotas.

En el año 2019, con motivo de la entrada en vigor de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de la ley de crédito inmobiliario el banco decidió ratificar su adhesión al Código de Buenas Prácticas en la redacción dada en esta ley que amplía el ámbito de aplicación de las especiales medidas de protección a todos los contratos de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria cuyo deudor se encuentre situado en el umbral de exclusión y que estén vigentes a la fecha de entrada en vigor o que se suscriban posteriormente. Las medidas previstas en este Real Decreto-Ley se aplicarán igualmente a los fiadores y avalistas hipotecarios del deudor principal, respecto de su vivienda habitual y con las mismas condiciones que las establecidas para el deudor hipotecario.

**Desde el inicio de la crisis y hasta diciembre de 2020, 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 en la que había sido su vivienda y las viviendas cedidas a la Generalitat de Catalunya y Cáritas Barcelona. Actualmente BBVA tiene firmados convenios de colaboración con entidades públicas por más de 1.000 viviendas.

Adicionalmente, **BBVA** tiene establecidos **mecanismos internos** que permiten ejecutar un marco de actuación en material social 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:** más de 85.000 refinanciaciones en vigor a 31 de diciembre de 2020 que han servido para ayudar a las familias desde inicio de la crisis
- **Daciones en pago** más de 29.600 en Grupo BBVA desde el inicio de la crisis hasta diciembre de 2020
- **Comité de Protección al Deudor Hipotecario**, más de 2.200 situaciones analizadas para dar respuesta a los deudores hipotecarios o sus familias.

## 2. Introducción

Desde el inicio de la crisis en España en 2008, **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 un marco de actuación social en materia de vivienda integral, que tiene como objetivo principal **ofrecer soluciones** a todos los clientes de BBVA titulares de hipotecas en situación de vulnerabilidad.

Este marco permite ofrecer **soluciones a todos sus clientes deudores hipotecarios** en dificultades a través de refinanciaciones, quitas, daciones en pago y, cuando es posible, concediendo alquileres sociales a las familias en situación de especial vulnerabilidad y que se encuentran en riesgo de exclusión social. Así mismo, el Banco tiene establecidos mecanismos internos que garantizan que en estos casos las familias no sean desahuciadas.

El marco de actuación social en materia de vivienda en BBVA en España 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. Al cierre de 2020 BBVA tiene más de 85.000 refinanciaciones en vigor
  - En los casos en los que las circunstancias económicas no permitían la refinanciación se ha acordado más de 29.600 daciones en pago permitiendo de esta forma a las familias eludir los procedimientos de ejecución hipotecaria
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, en función de la disponibilidad de las viviendas que BBVA tiene adheridas al Fondo Social de Vivienda o, en su caso, en cumplimiento de la legislación vigente en materia de arrendamiento social en situaciones de vulnerabilidad.
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

## 3. Medidas legales

### 3.1 Código de Buenas Prácticas

BBVA se adhirió al **Código de Buenas Prácticas** para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual»,

- regulado en el Anexo del Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos,
- de conformidad con la redacción dada por la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social,
- modificado 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,
- y por el Real Decreto-ley 5/2017, de 17 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo,
- así como por la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario

El Código incluye tres fases de actuación.

La **primera**, dirigida a procurar la reestructuración viable de la deuda hipotecaria, a través de la aplicación a los préstamos o créditos de una carencia en la amortización de capital y una reducción del tipo de interés durante cinco años y la ampliación del plazo total de amortización.

En **segundo** lugar, de no resultar suficiente la reestructuración anterior, las entidades podrán, en su caso, y con carácter potestativo, ofrecer a los deudores una quita sobre el conjunto de su deuda.

Y, **finalmente**, si ninguna de las dos medidas anteriores logra reducir el esfuerzo hipotecario de los deudores a límites asumibles para su viabilidad financiera, estos podrán solicitar, y las entidades deberán aceptar, la dación en pago como medio liberatorio definitivo de la deuda. En este último supuesto, las familias podrán permanecer en su vivienda durante un plazo de dos años satisfaciendo una renta asumible.

### 3.2 Moratoria de lanzamientos

Con motivo de la aprobación de la **Ley 1 /2013**, modificada por el RDL 1/2015 y la Ley 9/2015, **que incluía la posibilidad de solicitar la suspensión de lanzamientos** en el caso de colectivos especialmente vulnerables 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.**

La ley 1/2013 fue modificada por el **Real Decreto-ley 5/2017** con el fin de **ampliar por un plazo adicional de tres años hasta mayo del año 2020** la suspensión de los lanzamientos sobre viviendas habituales de recursos, e incluir 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.

Finalmente, el **Real Decreto-ley 6/2020**, de 10 de marzo, por el que se adoptan determinadas medidas urgentes en el ámbito económico y para la protección de la salud pública, amplía el plazo de suspensión de los lanzamientos cuatro años más, **hasta el 15 de mayo del año 2024**, y ajustar el concepto de colectivo vulnerable para que se proteja a deudores que, a pesar de encontrarse en una situación de especial vulnerabilidad, no eran beneficiarios hasta este momento de la suspensión, como es el caso de las familias monoparentales con un hijo.

### 3.3 Fondo Social de Viviendas

Desde marzo de 2013, el Grupo BBVA está adherido al Fondo Social de Viviendas (FSV) impulsado por el Ministerio de Economía y las Entidades Financieras. 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 se recibían a través de la red de oficinas o de la web, **facilitando una vivienda a más de 1.800 familias**. 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.

**Prórroga FSV (2021):** A principios de 2021 se renovó por séptima vez la vigencia del Fondo Social de Viviendas, gracias al cual más de 9.500 familias han tenido acceso a un alquiler de mensualidad reducida. Esta ampliación se prolonga hasta enero de 2022 y **BBVA se ha adherido a la misma con 965 viviendas**. En la actualidad, las viviendas del fondo están prácticamente alquiladas en su totalidad, siendo los inquilinos en todos los casos 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.

## 4. 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 el marco de actuación social en materia de vivienda en España.

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

### 4.1 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 a sus nuevas capacidades de pago a través de refinanciaciones. Actualmente, más de 85.000 familias tienen una refinanciación en vigor de su deuda con BBVA.

Estas 85.000 familias pueden seguir manteniendo la propiedad de sus viviendas, principal objetivo del marco de actuación en materia social de vivienda y cumplir con sus obligaciones como deudor.

Para conseguirlo, la anticipación es fundamental. 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 las consecuencias de la crisis económica. Las soluciones ofrecidas a los clientes son fundamentalmente: bonificaciones en los tipos de interés, carencias de capital o quitas de deuda.

### 4.2 Acuerdos de dación en Pago

La iniciativa de dación en pago sobrepasa también los límites legales establecidos en el código de buenas prácticas, lo que permite incrementar significativamente su número. 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 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 las incertidumbres que genera en las familias la carga hipotecaria.

Las iniciativas 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 de 2020, BBVA ha formalizado más de 29.600 acuerdos de dación en pago con sus clientes.

### 4.3 Comité de Protección del Deudor Hipotecario

BBVA garantiza a través del Comité de Protección del Deudor Hipotecario que ninguna familia en situación de grave vulnerabilidad y riesgo de exclusión pueda ser desahuciada de su vivienda aun cuando no esté protegida por la ley.

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 concurran - en él o en su familia -, cualquier circunstancia de riesgo de exclusión grave 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 2020, se han analizado más de 2.200 casos.

## 4.4 Alquiler Social

BBVA garantiza un techo a las familias que hayan perdido su vivienda habitual como consecuencia de una ejecución hipotecaria del Banco siempre que cumplan los criterios del Fondo Social de Viviendas respecto a situaciones de especial vulnerabilidad y riesgo de exclusión, en viviendas disponibles de carácter social.

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 acceder a un alquiler social en la propia vivienda, siempre y cuando la misma tenga perfil social.

## 4.5 Cesión de Viviendas

BBVA mantiene 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 los poderes públicos (Gobierno, CCAA y organismos locales).

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 afrontar la emergencia social en el ámbito de la vivienda de personas y unidades familiares en situación de exclusión residencial.

En virtud de este acuerdo el Banco adquirió un compromiso de cesión temporal del usufructo a favor de la Generalitat de hasta 1.800 viviendas y la Generalitat se comprometió a adoptar medidas concretas de acompañamiento destinadas a la integración e inserción social de las familias que se alojen en esas viviendas.

## 4.6 Acuerdo BBVA – Fundación Adecco

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. 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 de integración laboral acompañado de una ayuda económica. Al amparo de este Plan Fundación Adecco-

BBVA, 1.484 personas fueron beneficiarias de las ayudas y un 57% encontraron trabajo en algún momento desde su inicio.

## 4.7 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.