

# Política Social de Vivienda de BBVA en España

Enero 2017

A decorative horizontal bar at the bottom of the page, consisting of several horizontal stripes of varying shades of blue, from dark to light, creating a gradient effect.

## Resumen Ejecutivo

- BBVA, dentro del marco de las políticas de Negocio Responsable, tiene definida una política social de viviendas que supera los criterios legalmente establecidos y que permite:
  - 1. Ofrecer soluciones a todas las familias con dificultades en el pago de sus préstamos hipotecarios.**
  - 2. Garantizar que cualquier familia cliente hipotecario de BBVA en riesgo de exclusión tenga un techo.**
  - 3. Apostar por el acompañamiento de familias a través de programas de integración que permiten a los clientes recuperar confianza y autoestima.**
- Grupo BBVA dispone de 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.
- Adicionalmente, tiene establecidos diferentes **mecanismos internos** que permiten ejecutar una política real de vivienda social, con especial atención a las familias en riesgo de exclusión:
  - ✓ Acuerdos refinanciación vigentes (66.772) de familias ayudadas desde el inicio de la crisis.
  - ✓ Comité de Protección del Deudor Hipotecario (3.581 casos analizados desde 2013)
  - ✓ Política de Daciones en Pago (15.667 acuerdos de dación en pago desde inicio de la crisis)
  - ✓ 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 ha sido 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 a todas las familias con dificultades en el pago de sus préstamos hipotecarios.**
- 2. Garantizar que cualquier familia cliente hipotecario de BBVA en riesgo de exclusión tenga un techo.**
- 3. Apuesta por el acompañamiento de familias a través de programas de integración que permiten a los clientes recuperar confianza y autoestima.**

## Medidas legales

- **Código de Buenas Prácticas**

En febrero de 2012, BBVA decidió adherirse **voluntariamente** al Código de Buenas Prácticas aprobado por el Gobierno, que tenía como objetivo conceder beneficios (refinanciación, quita, dación...) a aquellas familias en riesgo de exclusión que tuviesen contratado un préstamo hipotecario.

- **RDL 27/2012 (RDL 1/2015) y Ley 1/2013 (Ley 9/2015)**

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 implicaban 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.

En ambos casos, corresponde al deudor solicitar al juez acogerse a dichos beneficios y a este último concederlos.

- **Fondo Social de Viviendas**

Desde marzo de 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 está atendiendo todas aquellas peticiones que, a través de la red de oficinas o de la web, se están recibiendo.

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.

# Medidas adicionales y voluntarias adoptadas por BBVA

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

## 1. 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.

Más allá de ello, BBVA es sensible a la situación que viven familias que no son clientes de BBVA y por ello, se impulsan 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. El Grupo BBVA ha puesto a disposición de la Generalitat de Catalunya **1.800 viviendas propiedad del grupo**, en un convenio que tiene 8 años de duración.

Además, BBVA suscribió un acuerdo con **Cáritas Barcelona** en 2013 para la cesión **de 50 viviendas** durante un período de cinco años.

## 2. Acuerdos de refinanciación

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

Desde el inicio de la crisis, BBVA está ayudando actualmente, a través de acuerdos vigentes, a más de **66.700 familias** a ajustar sus cuotas de préstamos hipotecarios con el Banco a sus nuevas capacidades de pago.

Estas 66.772 familias pueden seguir **manteniendo la propiedad de sus viviendas, principal objetivo de la política social de vivienda de BBVA**, y cumpliendo 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.

### 3. 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***

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 ágiles** para llegar a acuerdos con nuestros clientes.

Desde el inicio de la crisis, BBVA ha formalizado **15.667 acuerdos de dación** con sus clientes.

### 4. Comité de Protección del Deudor Hipotecario

***BBVA garantiza a través del Comité de Protección del Deudor Hipotecario que ninguna familia en 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** todos 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 **todos los casos** 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 disponibles del Banco**

El comité tiene una **periodicidad semanal** y analiza los casos con carácter de **urgencia**, ya que en ellos concurren circunstancias que se califican como de riesgo de exclusión.

Existe máxima **flexibilidad** en las decisiones adoptadas en el comité, lo que permite **combinar decisiones**.

Desde el inicio del Comité de Protección al Deudor Hipotecario hasta finales de 2016 se han analizado **3.281 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 situación de exclusión social, de la posibilidad de beneficiarse de otras medidas adoptadas por BBVA como el alquiler social en la propia vivienda.

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.

## **5. 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 integrarles en un **plan de empleo** que les permita reincorporarse al mercado de trabajo y que contempla, además, **ayudas económicas** de hasta 400 euros al mes durante un plazo máximo de 24 meses. Este plan se articulaba en base 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 de **1.484 personas** beneficiarias de las cuales **un 57% han encontrado trabajo** en algún momento desde su inicio.

## **6. Alquiler Social**

### ***BBVA garantiza techo a cualquier familia con deuda hipotecaria del Banco en riesgo de exclusión***

Como medida adicional a las 1.716 viviendas que Grupo BBVA aportó al FSV, se ofrece, dentro del ámbito del Comité de Protección del Deudor Hipotecario, **alquiler social en la propia vivienda** a aquellas familias que por sus circunstancias personales (menores de edad, personas mayores, enfermedad, minusvalía, violencia de género...) o sociales tienen dificultad en encontrar una vivienda, una vez han perdido la propiedad y posesión de su vivienda.

De esta forma, BBVA responde a la necesidad de algunas familias de poder permanecer en sus propias viviendas en un régimen de alquiler social a un precio normalmente **por debajo de los 150 euros** mensuales. El importe de este alquiler se fija en función del **valor de la vivienda** y, especialmente, en función del **importe que cada familia puede pagar**.



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

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

La web [fondosocialdeviviendas.es](http://fondosocialdeviviendas.es) se lanzó con más de 2.000 viviendas. 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.

## **7. Diálogo con Grupos de Interés**

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 negociar con todas aquellas familias que se encuentren en dificultades para atender sus pagos. BBVA considera que toda fórmula de diálogo transparente y pacífico configura el espacio adecuado para el natural entendimiento con sus clientes o representantes.

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.