



## **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. Este hecho supone la convivencia de dos Códigos de Buenas Prácticas durante el periodo a que se refiere este informe, desde abril hasta diciembre de 2013, lo que introduce una serie de particularidades que obligan a modificar el esquema de los anteriores informes.

Así, se analizarán los datos siguiendo una secuencia temporal. A partir del siguiente informe la periodicidad semestral se ajustará al año natural.

### **2.- ACTIVIDAD DESARROLLADA DURANTE EL SEGUNDO Y TERCER TRIMESTRE DE 2013 POR LAS ENTIDADES ADHERIDAS**

#### **2.1 Solicitudes recibidas**

El número de entidades adheridas a 5 de julio de 2013 es de 24 a la versión prevista por la Ley 1/2013 y 74 entidades a la versión anterior (Anejo 1), si bien, tal y como acordó la Comisión, todas ellas, 98 en total, han reportado la información del tercer trimestre de 2013 de la manera en la que se venía haciendo antes de la modificación del RDL.

Del total de entidades adheridas, 25 bancos y 19 cooperativas (cajas rurales) declararon haber recibido, al menos, una solicitud de clientes para acogerse a las disposiciones del Real Decreto-ley.

---

<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 60% 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 44 entidades recibieron, un total de 5.468 solicitudes, con una deuda pendiente total de 967.678 miles de euros, provenientes de un importe original de los préstamos, en la fecha de su formalización, de 1.097.085 miles de euros.

De estas 5.468 solicitudes, el 27,19% se encontraba al corriente de los pagos -a ellas corresponde un 51,05% de la deuda pendiente- mientras que un 72,81% se encontraban ya con cantidades vencidas pendientes de pago, correspondiéndoles a estas un 48,95% de la deuda pendiente.

Por trimestres, podemos apreciar la evolución creciente del número de solicitudes. Así, durante el segundo trimestre de este año se recibieron 2.357 solicitudes y durante el tercer trimestre del año se recibieron 3.111. Como dato añadido, durante el primer trimestre se recibieron 1.967 solicitudes.

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

Si acudimos a criterios geográficos de estas solicitudes –el territorio donde residen los solicitantes- vemos que Andalucía (1.475 solicitudes), Cataluña (1.429), Comunidad Valenciana (845), Madrid (342) y Murcia (382) concentran el 81,80% de las peticiones recibidas. Únicamente en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla sus residentes no presentaron solicitudes, mientras que con treinta o menos solicitudes –además de las citadas ciudades autónomas- figuran Cantabria (30) y País Vasco (23).

Les siguen, en número creciente, Asturias (31), Navarra (32), Extremadura (51), Baleares (52), La Rioja (61), Galicia (74), Aragón (107), Canarias (159), Castilla-La Mancha (168) y Castilla-León (207).

Por provincias con solicitudes, los extremos son Barcelona, con 1.170 solicitudes y Teruel, con 2 solicitudes.

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

- El tipo de interés medio de los préstamos –en términos de tasa anual equivalente- fue el 2,79%, oscilando los extremos entre el 0,04% y el 6,30%.
- El plazo residual medio de los préstamos fue de 22 años y medio, con quince entidades que se situaron debajo de esa media, con un extremo inferior de 24 meses -dos años-, y veintinueve entidades que se situaron por encima, con un límite superior de 420 meses -35 años-.



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

Si clasificamos las solicitudes por tramos de deuda pendiente, vemos que el 12,80% tenía una deuda pendiente que no superaba los 50.000 euros, un 11,01% rebasaba esa cifra pero no los 75.000, mientras que en un 14,12% de los casos la deuda se encontraba entre los 75.000 y los 100.000 euros.

El mayor porcentaje de solicitudes, un 28,86% 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 17,87% y el 15,34% que estaban por encima de los 200.000.

### **2.2. Solicitudes pendientes de resolver al final de septiembre**

De las 5.468 solicitudes recibidas, 2.234, que suponen el 40,86% de las solicitudes, se encontraban todavía pendientes de resolver a fin del tercer trimestre de 2013. Ante el plazo reducido para resolver del que disponen las entidades, cabe deducir que las pendientes serán, mayoritariamente, de las presentadas en el tercer trimestre de 2013.

### **2.3. Solicitudes resueltas en el segundo y tercer trimestre**

De las 4.302 solicitudes cuya tramitación concluyó en el periodo analizado, 2.559 fueron denegadas y 1.400 realizadas. En otros 343 casos el cliente desistió de su solicitud, sin que puedan determinarse cuáles fueron las razones de dichos desistimientos.

De las 1.400 operaciones realizadas, en 1.081 casos –el 77,21% de las realizadas, y el 25,13 de los expedientes tramitados- se llegó a una reestructuración viable de la deuda pendiente (apartado 1 del Código de buenas prácticas); en 315 casos -22,50% de las realizadas y el 7,32% de los expedientes tramitados- se acordó la dación en pago y consiguiente extinción de la deuda, y en cuatro casos la operación finalizó con una “quita” de la deuda por parte de la entidad con el fin de poder reestructurar la deuda de modo viable.

Diecisiete de las daciones en pago provienen de una previa reestructuración viable de la deuda, si bien posteriormente finalizaron con la dación de la vivienda en pago de la deuda.

Como antes señalábamos, el resto de solicitudes -2.559- fueron denegadas por las entidades, correspondiendo el tramo mayor -706, el 27,59%- a deudas de 100.000 a 150.000 euros; 460 (17,98%) a deudas a partir de los 200.000 euros; 453 (17,70%) a deudas entre 150.000 y 200.000 euros; 346 (13,52%) a deudas hasta 50.000 euros; 315 (12,31%) a deudas entre 75.000 y 100.000 y el resto, 279 (el 10,90%) a deudas entre 50.000 y 75.000 euros . En 51 casos los solicitantes propusieron una quita, que no les fue aceptada por la entidad.



Los motivos de la denegación son muy diversos. En 905 casos (el 35,37%) la denegación se debió, mayoritariamente, a la falta de entrega de la documentación que la norma exige a los deudores para acreditar ante la entidad; 787 denegaciones (el 30,75%) fueron debidas a que el préstamo o crédito no reunía los requisitos exigidos en la norma; en; 733 denegaciones (el 28,64%) fueron debidas a incumplimientos de los requisitos exigidos a los miembros de la unidad familiar o codeudores; y en 83 casos (3,24%) a casos en los que existiendo avalistas, no concurrían en estos los requisitos exigidos en el Código.

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

#### **2.4. Reclamaciones ante las entidades y ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.**

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 servicio de 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 segundo y tercer trimestre de 2013 se presentaron 336 reclamaciones ante los Servicios de Atención al Cliente de las entidades (órgano con el que deben contar obligatoriamente las entidades) y 6 ante los Defensores del Cliente (órgano de designación voluntaria por parte de las entidades).

De las 336 presentadas ante el SAC, 43 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 283 resueltas (otras 10 estaban pendiente de resolver a final de año). De las resueltas, 96 de ellas concluyeron con opinión favorable al cliente. El plazo medio de resolución fue de 10 días.

Con respecto a las 6 presentadas ante los DC, ninguna fue rechazada por quedar fuera de su competencia el objeto de la reclamación. Todas las solicitudes fueron objeto de resolución, siendo 2 de ellas favorables a los intereses del cliente. El plazo medio de resolución fue de 1 día.



### **3.- ACTIVIDAD DESARROLLADA DURANTE LOS TRES ULTIMOS MESES DE 2013 POR LAS ENTIDADES ADHERIDAS AL CODIGO EN SU VERSION MODIFICADA POR LA LEY 1/2013**

#### **3.1 Solicitudes recibidas**

El número de entidades adheridas a 3 de octubre, teniendo en cuenta la corrección de errores de 5 de diciembre de 2013 es de 44 entidades (Anejo 5). No obstante hay que tener en cuenta que en noviembre se incorpora otra entidad.

Del total de entidades adheridas, 21 bancos y 9 cooperativas (cajas rurales) declararon haber recibido, al menos, una solicitud de clientes para acogerse a las disposiciones del Real Decreto-ley.

Esas 44 más una entidades recibieron, un total de 4.523 solicitudes, con una deuda pendiente total de 632.492 miles de euros, provenientes de un importe original de los préstamos, en la fecha de su formalización, de 686.787 miles de euros.

De estas 4.523 solicitudes, el 21,76% se encontraba al corriente de los pagos-a ellas corresponde un 23,01% de la deuda pendiente- mientras que un 78,24% se encontraban ya con cantidades vencidas pendientes de pago, correspondiéndoles a estas un 76,99% de la deuda pendiente.

Teniendo en cuenta que las declaraciones anteriores corresponden a la primera versión del código, podemos apreciar la evolución creciente del número de solicitudes. Así, durante el segundo trimestre de este año se recibieron 2.357 solicitudes y durante el tercer trimestre del año se recibieron 3.111. Como dato añadido, durante el primer trimestre se recibieron 1.967 solicitudes.

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

Si acudimos a criterios geográficos de estas solicitudes –el territorio donde residen los solicitantes- vemos que Cataluña (1.525), Andalucía (1.057 solicitudes), Comunidad Valenciana (606), Madrid (285) y Murcia (256) concentran el 82,45% de las peticiones recibidas. Únicamente en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla sus residentes no presentaron solicitudes, mientras que con treinta o menos solicitudes –además de las citadas ciudades autónomas- figuran Asturias (24), Extremadura (20), País Vasco (20) y Cantabria (13).

Les siguen, en número creciente, Navarra (36), Galicia (47), Baleares (50), La Rioja (62), Aragón (64), Castilla-La Mancha (119), Canarias (121), y Castilla-León (218).



Por provincias con solicitudes, los extremos son Barcelona, con 1.250 solicitudes y Teruel, con ninguna solicitud.

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

- El tipo de interés medio de los préstamos –en términos de tasa anual equivalente- fue el 3,15%, oscilando los extremos entre el 0,01% y el 5,00%.
- El plazo residual medio de los préstamos fue de algo menos de 28 años, con veintiuna entidades que se situaron debajo de esa media, con un extremo inferior de 84 meses –siete años-, y cuatro entidades que se situaron por encima, con un límite superior de 385 meses – 32 años-.

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

Si clasificamos las solicitudes por tramos de deuda pendiente, vemos que el 8,51% tenía una deuda pendiente que no superaba los 50.000 euros, un 9,42% rebasaba esa cifra pero no los 75.000, mientras que en un 13,09% de los casos la deuda se encontraba entre los 75.000 y los 100.000 euros.

El mayor porcentaje de solicitudes, un 29,39% 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 20,54%, el 11,32% entre 200.000 y 250.000, el 4,93% entre 250.000 y 300.000 euros y el 2,79% que estaban por encima de los 300.000 euros.

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

De las 4.523 solicitudes recibidas, 2.904, que suponen el 64,21% de las solicitudes, se encontraban todavía pendientes de resolver a fin del mes de diciembre de 2013. Ante el plazo reducido para resolver del que disponen las entidades, cabe deducir que las pendientes serán, mayoritariamente, de las presentadas en el último mes de 2013.

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

De las 3.849 solicitudes cuya tramitación concluyó durante estos tres meses, 1.529 fueron denegadas y 1.624 realizadas. En otros 696 casos el cliente desistió de su solicitud, siendo las principales causas tanto la falta de documentación como la renuncia por abandono del cliente.



De las 1.624 operaciones realizadas, en 1.227 casos –el 75,55% de las realizadas, y el 31,88% de los expedientes tramitados- se llegó a una reestructuración viable de la deuda pendiente; en 397 casos -24,45% de las realizadas y el 10,31% 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 con el fin de poder reestructurar la deuda de modo viable.

Treinta y dos de las daciones en pago provienen de una previa reestructuración viable de la deuda, si bien posteriormente finalizaron con la dación de la vivienda en pago de la deuda.

Como antes señalábamos, el resto de solicitudes -1.529- fueron denegadas por las entidades, correspondiendo el tramo mayor -434, el 28,38%- a deudas de 100.000 a 150.000 euros; 313 (20,47%) a deudas a partir de los 150.000 a 200.000 euros; 199 (13,02%) a deudas entre 75.000 y 100.000 euros; 198 (12,95%) a deudas entre 200.000 y 250.000 euros; 124 (8,11%) a deudas entre 50.000 y 75.000, 110 (7,19%) a deudas de hasta 50.000 euros, 95 (6,21%) a deudas de entre 250.000 y 300.000 euros y el resto, 54 (el 10,90%) a deudas de más de 300.000 euros.

Los motivos de la denegación son diversos. En 847 casos (el 55,40%) la denegación se debió a que no reunía los requisitos exigidos en la norma, mayoritariamente, por no cumplir el art.31c; en 662 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 tan sólo 20 casos se producen denegaciones propias de la entidad.

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

### **3.4. Reclamaciones ante las entidades y ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.**

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 Servicio de 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 los tres últimos meses de 2013 se presentaron 148 reclamaciones ante los Servicios de Atención al Cliente de las entidades (órgano con el que deben contar obligatoriamente las entidades) y 2 ante los Defensores del Cliente (órgano de designación voluntaria por parte de las entidades).



De las 148 presentadas ante el SAC, 9 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 119 resueltas (otras 20 estaban pendiente de resolver a final de año). De las resueltas, 31 de ellas concluyeron con opinión favorable al cliente. El plazo medio de resolución fue de 25 días.

Con respecto a las 2 presentadas ante los DC, las dos se resolvieron, no siendo ninguna de ellas favorables a los intereses del cliente. El plazo medio de resolución fue de 3 días.

En este momento no se ha finalizado la tramitación y la resolución de todas las reclamaciones presentadas ante el Banco de España durante el año 2013. A efectos ilustrativos y con las cautelas necesarias en estos casos, informamos de que hasta este momento hay 283 reclamaciones archivadas, en 151 casos se solicitó información al reclamante y este no contestó, en un supuesto el reclamante desistió y en 12 la entidad se allanó y en otros nueve casos la reclamación se refería a aspectos ajenos a la competencia del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones. En 110 reclamaciones se procedió a emitir el correspondiente informe, de ellos en 57 se resolvió a favor de la entidad y en 53 a favor del reclamante.

#### **4.- ACTIVIDAD DESARROLLADA DURANTE EL ÚLTIMO TRIMESTRE DE 2013 POR LAS ENTIDADES ADHERIDAS AL CODIGO EN SU VERSION ORIGINAL**

##### **4.1 Solicitudes recibidas**

El número de entidades adheridas a 3 de octubre, teniendo en cuenta la corrección de errores de 5 de diciembre de 2013 es de 55 entidades (Anejo 5).

Del total de entidades adheridas, 4 bancos y 9 cooperativas (cajas rurales) declararon haber recibido, al menos, una solicitud de clientes para acogerse a las disposiciones del Real Decreto-ley.

Esas 13 entidades recibieron, un total de 42 solicitudes, con una deuda pendiente total de 4.398 miles de euros, provenientes de un importe original de los préstamos, en la fecha de su formalización, de 4.641 miles de euros.

De estas 42 solicitudes, el 21,43% se encontraba al corriente de los pagos -a ellas corresponde un 24,58% de la deuda pendiente- mientras que un 78,57% se encontraban ya con cantidades vencidas pendientes de pago, correspondiéndoles a estas un 75,42% de la deuda pendiente.





No parece tener sentido comparación alguna por trimestres, al ser el colectivo de entidades para este cuarto trimestre diferente de los anteriores. Se aprecia que el número de solicitudes es poco significativo.

En el Anejo 9 se detalla, por entidades, las solicitudes recibidas.

Si acudimos a criterios geográficos de estas solicitudes –el territorio donde residen los solicitantes- vemos que tienen solicitudes Andalucía (12 solicitudes), Castilla-León (8), Extremadura (5) y Aragón (4), Comunidad Valenciana (3), Castilla-La Mancha (3), Cantabria (2), Asturias (2), Cataluña (1), Madrid (1) y Murcia (1). En el resto de comunidades y en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla sus residentes no presentaron solicitudes.

Por provincias, la ciudad con más solicitudes es Sevilla con 7, estando el resto repartidas.

#### **4.1.1. 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 42 solicitudes recibidas, tenemos que:

- El tipo de interés medio de los préstamos –en términos de tasa anual equivalente- fue el 2,99%, oscilando los extremos entre el 1,83% y el 4,57%.
- El plazo residual medio de los préstamos fue de 22 años, con siete entidades que se situaron debajo de esa media, con un extremo inferior de 42 meses -tres años y medio-, y seis entidades que se situaron igual o por encima, con un límite superior de 338 meses –a más de 28 años-.

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

Si clasificamos las solicitudes por tramos de deuda pendiente, vemos que el 4,76% tenía una deuda pendiente que no superaba los 50.000 euros, un 21,43% rebasaba esa cifra pero no los 75.000, mientras que en un 16,67% de los casos la deuda se encontraba entre los 75.000 y los 100.000 euros.

El mayor porcentaje de solicitudes, un 40,48% afectaba a deudas entre 100.000 y 150.000 euros, mientras que superando esta última cantidad tenemos un 16,67%, sin que haya ninguna solicitud por encima de los 200.000 euros.



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

De las 42 solicitudes recibidas, 36, que suponen el 85,71% de las solicitudes, se encontraban todavía pendientes de resolver a fin del tercer trimestre de 2013. De ellas, 27 son de las presentadas en el cuarto trimestre de 2013.

#### **4.3. Solicitudes resueltas en el trimestre**

De las 31 solicitudes cuya tramitación concluyó en el primer año de vigencia del Código, 15 fueron denegadas y 15 realizadas. En 1 caso el cliente desistió de su solicitud.

De las 15 operaciones realizadas, en 11 casos –el 73,33% de las realizadas, y el 35,48% de los expedientes tramitados- se llegó a una reestructuración viable de la deuda pendiente (apartado 1 del Código de buenas prácticas); en 4 casos -26,67% de las realizadas y el 12,90% 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.

Ninguna de las daciones en pago proviene de una previa reestructuración viable de la deuda.

Como antes señalábamos, el resto de solicitudes -15- fueron denegadas por las entidades, correspondiendo el tramo mayor -8, el 53,33%- a deudas de 100.000 a 150.000 euros; 4 (26,67%) a deudas hasta 75.000 euros; 2 (13,33%) a deudas hasta 50.000 euros y 1 (6,67%) a deudas entre 150.000 y 200.000 euros. En ningún caso los solicitantes propusieron una quita.

Los motivos de la denegación son diversos. En 8 casos (el 53,33%) la denegación se debió a incumplimientos de los requisitos exigidos a los miembros de la unidad familiar o codeudores; 4 denegaciones (el 26,67%) fueron debidas a que el préstamo o crédito no reunía los requisitos exigidos en la norma; y en 3 casos (el 20,00%) la denegación fue debida a la falta de entrega de la documentación que la norma exige a los deudores para acreditar ante la entidad.

En los Anejos 10 y 11 se detallan, por entidades, las solicitudes aceptadas y rechazadas.

#### **4.4. Reclamaciones ante las entidades y ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.**

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 Servicio de 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 segundo y tercer trimestre de 2013 se presentaron 33 reclamaciones ante los Servicios de Atención al Cliente de las entidades (órgano con el que deben contar obligatoriamente las entidades) y ninguna ante los Defensores del Cliente (órgano de designación voluntaria por parte de las entidades).

De las 33 presentadas ante el SAC, 15 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 15 resueltas (otras 3 estaban pendiente de resolver a final de año). De las resueltas, 2 de ellas concluyeron con opinión favorable al cliente. El plazo medio de resolución fue de 19 días.

## **5.- CONCLUSIONES**

Este tercer informe es el primero que se elabora tras la 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. Con la entrada en vigor de esta norma se reforzaron los mecanismos de protección de deudores hipotecarios especialmente vulnerables.

Con la Ley 1/2013 se ha equilibrado la posición de las partes respecto a la existencia de determinadas cláusulas; se ha logrado una ejecución hipotecaria más ágil y se han introducido medidas de prudencia financiera.

Además, esta norma ha perfeccionado el Código de Buenas Prácticas:

- El Código es ahora más inclusivo, puesto que se amplía el colectivo situado en el umbral de exclusión. Se han modificado los requisitos que debe cumplir la unidad familiar para acogerse el Código:
  - Antes de la modificación la unidad familiar debía carecer de rentas y ahora se introduce un límite de rentas hasta tres veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples.
  - La unidad familiar ha debido sufrir una alteración significativa de las circunstancias económicas, en términos de esfuerzo de la vivienda durante los últimos 4 años, o alternativamente haya sobrevenido en ese periodo a circunstancias familiares de especial vulnerabilidad.



- La cuota hipotecaria debe ser superior al 50% de los ingresos netos de la unidad familiar.
- Para la aplicación de las medidas complementarias y sustitutivas que prevé el Código se deben de cumplir, además, las siguientes circunstancias: única vivienda propiedad del deudor, que la unidad familiar carezca de otros bienes y derechos patrimoniales suficientes, que el préstamo o crédito carezca de otras garantías reales o personales, y en caso de codeudores, que se encuentren dentro del umbral de exclusión.
- La Comisión de Seguimiento se modificó, ampliando su número de miembros hasta once, para dar cabida a más instituciones, logrando así una Comisión más representativa y plural.
- La Comisión publicará un informe semestralmente con la información que las entidades remitan al Banco de España, con carácter mensual.

Este informe se caracteriza también por la particularidad de ser el primero que aporta datos de los dos Códigos que conviven en estos momentos, el creado por el RD-ley 6/2012 y el mismo, pero modificado por la Ley 1/2013.

Los datos de la actividad desarrollada durante el segundo y tercer trimestre de 2013 por las 98 entidades adheridas al Código del real decreto-ley muestran una evolución significativa del número de solicitudes. Del primer al segundo trimestre del año 2013 el incremento de solicitudes fue de un 16%; del segundo al tercero el incremento ascendió hasta un 24%; y del tercero al cuarto trimestre el incremento fue del 47%. La tendencia, por tanto, es positiva.

Los casos en que las solicitudes fueron denegadas por las entidades es numeroso, sin embargo, hay que tener presente que un gran número de denegaciones se debe a que los solicitantes no entregaron toda la documentación exigida y a que los préstamos no cumplían los requisitos exigidos en la norma.

El dato más significativo y el primero a tener en cuenta para valorar este informe es el hecho de que de las 98 entidades que se adhirieron al Código del RD-ley 6/2012, las 45 más significativas han optado por adherirse al nuevo Código.

Y son las más significativas porque las solicitudes de clientes recibidas por estas entidades para acogerse al Código ascienden a 4.523, lo que supone el 99% de las solicitudes recibidas en los tres últimos meses de 2013, si se tienen en cuenta las solicitudes recibidas por las entidades adheridas aún al Código del Real Decreto Ley.



Este dato es el que mejor muestra la positiva evolución y la buena acogida de este nuevo Código, puesto que a lo largo de su primer año de vigencia, previo a la reforma acometida por la Ley 1/2013, las 97 entidades adheridas, recibieron 4.385 solicitudes. Es decir, en un plazo de un año 97 entidades recibieron 138 solicitudes menos que 45 entidades en tan solo tres meses, lo que demuestra que el nuevo Código permite extender sus efectos a un mayor número de deudores hipotecarios.

Si bien hay un número considerable de entidades que todavía no han optado por acogerse al nuevo Código, hay que tener presente que el tráfico de préstamos hipotecarios en estas entidades es poco significativo, puesto que en el plazo de tres meses, las 55 entidades que no se han adherido al Código modificado por la Ley 1/2013 han registrado solamente 42 solicitudes.

Por último, otro aspecto a valorar positivamente es el dato acumulado de los expedientes resueltos hasta la fecha que han dado lugar bien a la reestructuración de la deuda, bien a la dación de la vivienda en pago de la deuda existente.

En el primer año de vigencia del Código, se formalizaron un total de 594 reestructuraciones y en el plazo que abarca este informe (abril-diciembre de 2013), se pasó a 2.319. Este incremento se repite en el caso de las daciones en pago que pasaron de 298 en el primer año de vigencia del Código a un total de 716 en los tres últimos trimestres de 2013”.