

INFORME PROGRAMA DE MEDIACIÓN EN DEUDA HIPOTECARIA ZARAGOZA 2014

.....

Mediación **en Deuda** **Hipotecaria**

.....



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. REQUISITOS Y METODOLOGÍA
3. DATOS GENERALES 2014
4. ANÁLISIS DE ENTIDADES FINANCIERAS Y SOLICITANTES
5. RESUMEN AÑO 2014

1.- INTRODUCCIÓN

Tras iniciar su actividad en junio de 2012, el programa de Mediación en deuda hipotecaria de Zaragoza, que surgió a iniciativa del Ayuntamiento de Zaragoza y en el que participa el Gobierno de Aragón siguió operativo en 2014 y continuará en 2015, siendo Zaragoza Vivienda la entidad gestora del programa.

Se renovó convenio con el Real e Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza para la asignación de letrados especializados en mediación al programa, asignándose siete mediadores para este ejercicio, más la disposición de tres trabajadoras sociales de Zaragoza Vivienda para su intervención en fase previa de informe socio-económico o posterior si se precisa realojar.

2- REQUISITOS Y METODOLOGÍA

Para poder acogerse al programa los [requisitos](#) a cumplir siguen siendo:

- **Las personas físicas y sus unidades de convivencia residentes en Zaragoza**, que sean propietarios/as de una **única vivienda** que constituye su **domicilio habitual**.
- **Que tengan dificultades socioeconómicas por causas sobrevenidas** (tales como pérdida de trabajo, cierre de negocio,, enfermedad, dependencias, viudedad, separaciones o divorcios, etc..) que les impidan afrontar sus obligaciones del pago de la deuda hipotecaria contraída para la adquisición de la vivienda.
- **Que acepten voluntariamente la mediación y el compromiso de participación activa** en la formulación del Plan de Viabilidad
- **Que puedan acreditar coherencia en sus actos patrimoniales** anteriores, siendo un endeudamiento pasivo, **deudores de buena fe**.

No obstante ha habido casos en que se ha atendido y asesorado supuestos en que no cumplían a rajatabla los requisitos en atención a determinadas circunstancias especiales que concudiesen en el caso (fiadores de hijos, préstamos no 100 % para adquisición de vivienda, etc.)

El programa mantiene la [metodología](#) inicial contando con un equipo multidisciplinar compuesto por administrativos, trabajadores sociales y abogados mediadores:

En la primera de las fases en la Unidad de Información y Atención al Ciudadano se produce la primera atención de información y asesoramiento adecuada a la situación del supuesto, solicitando la documentación necesaria para su estudio.

Posteriormente intervienen trabajadoras sociales que con cita personalizada valoran la situación socio económica de la familia, sus posibilidades, las causas, las medidas inmediatas a tomar, los recursos a los que puede tener derecho como ayudas sociales, etc., que queda plasmado en un plan de viabilidad socio-económico, que servirá de base firme para la intervención coordinada de los abogados mediadores asignados al programa por el **Colegio de Abogados de Zaragoza**, con formación especializada en mediación, que elaboran, tras estudiar conjuntamente la situación jurídica y financiera, la mejor propuesta de mediación posible, consideradas las circunstancias, para ambas partes y acompañan y asesoran al afectado ante la entidad acreedora y el Juzgado en su caso.

En el caso de las entrevistas sociales, sin olvidar los objetivos del Programa de informar, asesorar y capacitar a las familias para la toma de decisiones, intentamos “mimar” la acogida de las personas que acuden. Resulta más o menos evidente que la situación de deuda les afecta en otras esferas de su vida personal por lo que facilitar la comunicación, parar y hacer un relato de la situación es muy importante, ayuda al desbloqueo de las personas y ellas lo valoran positivamente.

Tras este contacto, con esa información general de las familias que se ofrece a los mediadores, importante para afrontar la mediación, no solo desde el punto de vista económico y/o legal sino teniendo también muy presente el ámbito más personal y

sociofamiliar, se programa cita con los mediadores para que intervengan ante las entidades financieras.

3.- DATOS GENERALES y RESULTADOS 2014

En el ejercicio 2014 se atendieron en la Unidad de Información y Atención al Ciudadano 609 personas que vinieron a informarse sobre el programa o a realizar consultas puntuales; siendo muchos los ciudadanos derivados desde los Centros Municipales de Servicios Sociales, también desde otras entidades como Gobierno de Aragón, desde plataformas como Stop desahucios e incluso desde Juzgados y entidades financieras.

Con documentación administrativa necesaria aportada completa para iniciar proceso de mediación hipotecaria en 2014 hasta la fecha indicada se han abierto **125 expedientes o solicitudes de mediación en deuda hipotecaria**, (un 33 % menos en relación con las 187 de 2013); se han realizado 84 entrevistas socio-económicas con las trabajadoras sociales y 131 entrevistas con los letrados mediadores.

Además dentro de la labor de asesoramiento del Programa se han atendido y redactado:

- **8 solicitudes a Juzgados de suspensión de lanzamientos por vulnerabilidad y**
- **64 solicitudes a Ayuntamiento de Zaragoza de exención de pago de Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU/plusvalía)** como consecuencia de transmisiones de vivienda habitual motivada por deuda hipotecaria, destacando en esta cuestión **la encomienda municipal a la oficina de mediación hipotecaria de la gestión de la convocatoria de ayudas económicas del Ayuntamiento de Zaragoza para pago de Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana** en casos de deudores de buena fe que hubiesen tenido que transmitir su vivienda habitual y que no estuvieran exentos del pago por normativa (no daciones en pago ni ejecuciones hipotecarias), conforme convocatoria de ayudas publicada en BOP de 12/09/14. 25 solicitudes de ayudas.

También son frecuentes otros asesoramientos complementarios sobre contenidos de préstamos hipotecarios, cláusulas abusivas, etc.

Se han tenido que retomar y atender por las trabajadoras sociales **varios** casos en los que, como consecuencia de que en el resultado del proceso de mediación (daciones o compraventas sin dar posibilidad de alquiler o de lanzamiento tras subasta) se ha precisado gestionar alternativas de vivienda, produciéndose entre ellos **6 realojos** en viviendas sociales municipales gestionadas por Zaragoza Vivienda.

Se sigue pretendiendo por los mediadores buscar soluciones de mediación óptimas para las partes, con la premisa principal de mantener a las familias en sus viviendas y tratando de ir más allá del marco de la restrictiva normativa de protección de deudores hipotecarios ineficaz y rigurosa en requisitos y documentación, planteando propuestas creativas en casos complejos, obteniendo diferentes respuestas por las entidades financieras dado que el margen de negociación es reducido en muchas ocasiones y dependiente en última instancia de la predisposición y buena voluntad de la entidad acreedora, con actitudes de algunas absolutamente cerradas a buscar soluciones o completamente rigurosas a que se cumplan los requisitos y acreditaciones documentales que establece la normativa de protección de deudores hipotecarios.

En el resultado final de las mediaciones influyen múltiples factores, algunos condicionantes invariables dificultan los resultados, pero en la gran mayoría de los casos se valora positivamente por los solicitantes el apoyo social y profesional recibido en un momento personal crítico.

Los resultados de las mediaciones culminadas durante 2014 , algunas de ellas iniciadas en el curso anterior y resueltas en 2014, son los siguientes:

- **62 acuerdos de refinanciaciones de las condiciones hipotecarias más favorables para los solicitantes que las suscritas y admitidas por las entidades financieras, como carencias, moratorias, reducción o eliminación de cláusulas suelo, etc.,**
- **17 daciones en pago o figuras jurídicas asimiladas como compraventa con subrogación que extinguen la deuda principal;**
- **9 resueltas mediante alternativas como anulación del procedimiento por defectos o errores en las demandas, cláusulas abusivas, acuerdos de ventas con condonación o quita, etc.**
- **31 finalizados sin acuerdo por una u otra parte y**
- **69 se mantienen en trámite varios de ellos en espera de contestaciones, análisis o contrapropuestas de las entidades o bloqueados por alguna cuestión intrínseca al caso.**

4.- ANÁLISIS DE ENTIDADES FINANCIERAS Y SOLICITANTES:

4.1. ENTIDADES FINANCIERAS

Ha seguido siendo un período convulso para las entidades financieras como consecuencia de procesos internos de fusiones, absorciones, cierre de oficinas, etc. que han reducido el número de entidades y complicado y demorado en muchos casos la toma de decisiones, cambios de criterios, de interlocutores responsables, etc. afectando considerablemente al desarrollo del programa.

Sobre la consideración del programa por las entidades financieras, se sigue notando una predisposición positiva en la mayoría de las entidades, considerando la profesionalidad y objetividad de los abogados y derivando en ocasiones desde las propias entidades al servicio para ser asesorados. No obstante, algunas son más reacias solicitan acreditación de los mediadores, más información del programa, esgrimen protección de datos, no facilitan interlocutores únicos, etc. siendo más complicadas las actuaciones de mediación.

La distribución por entidades financieras de las solicitudes de mediación hipotecaria es la siguiente:

ENTIDAD	Nº EXPEDIENTES	ENTIDAD	Nº EXPEDIENTES
IBERCAJA GRUPO	42	BANCO SABADELL	5
CAJA ESPAÑA/ DUERO	16	LABORALKUTXA	5
CATALUNYA BANC	11	CAIXABANK	4
KUTXABANK	9	BARCLAYS	3
BANTIERRA	8	BANCO POPULAR	2
BANCO SANTANDER	6	UCI	2
BANKIA	5	BANKINTER	1
BBVA	5	CAJA RURAL SORIA	1

4.2 SOLICITANTES / SITUACIÓN ECONÓMICA/ SITUACIÓN DEUDA / PROCEDENCIA:

Los perfiles de los afectados que acuden al programa tienen en común que, consecuencia de la crisis económica y financiera, son deudores de buena fe a los que ha sobrevenido una causa económica o familiar que ha derivado en no poder atender su deuda hipotecaria, han perdido trabajos, han visto reducidos sus ingresos por reducciones salariales o bajas, los trabajos son precarios, a veces afectados por ERES, han cerrado negocios, etc. y rara vez consiguen reincorporarse a la vida laboral; las prestaciones por desempleo, subsidios o ayudas sociales que perciben son insuficientes y una vez finalizadas no disponen de recursos, precisando de apoyo de sus redes familiares cuando es posible.

En muchos casos también han cambiado sus circunstancias personales al cesar relaciones de pareja, separaciones, divorcios, enviudado, enfermedades, discapacidades, etc.

Las **situaciones de las deudas hipotecarias** cuando acuden al programa son:

- En fase de previsión sin cuotas aún pendientes pero con problemas para su pago son 32 (26 %);
- Con cuotas pendientes sin procedimiento de ejecución hipotecaria 73 (58 %) y
- 20 (16 %) con procedimiento de Ejecución Hipotecaria en curso antes de fecha de subasta.

Siendo mayoritarios los casos de matrimonios o parejas (50 %), se atienden todo tipo de perfiles, solteros, viudos, familias monoparentales, violencia de género, enfermos, discapacitados, etc., con viviendas ubicadas indistintamente en cualquier zona de la ciudad, varios jóvenes con préstamos sobre VPA.

La **situaciones económicas** de los solicitantes son de mucha necesidad, en el caso menos desfavorable únicamente un 35 % tiene algún integrante de la unidad familiar trabajo y en muchas de esas ocasiones de forma precaria, con ingresos insuficientes para atender las cuotas hipotecarias y las necesidades básicas familiares; un 8 % son pensionistas; el 40 % percibe prestaciones por desempleo o ayudas sociales con vigencia limitada y con búsqueda infructuosa de empleo y en un 17 % de los casos las unidades familiares no tienen ningún tipo de ingreso oficial, dependiendo directamente de ayudas de urgencia o del apoyo familiar.

La **procedencia** de los 125 casos de este año es:

- 72 casos, (57,60 %) de españoles,
- 6 casos (4,80 %) de Europa del Este (Rumania),
- 26 (20,80 %) Sudamérica (mayoritariamente Ecuador), y
- 20 casos (16 %) africanos (Magreb y países subsaharianos).
- 1 caso de Asia (0,80 %)

5.- RESUMEN AÑO 2014

ANUAL 2014

ACUMULADOS HASTA FECHA	TOTAL 2014
31/12/2014	
ATENCIONES DE CONSULTA/ASESORAMIENTO	609
PLUSVALIAS: EXENCIONES/AYUDAS	64
SUSPENSIONES LANZAMIENTOS	8
EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN HIPOTECARIA	125
PERFIL UNIDADES FAMILIARES	
CASADOS	62
PAREJA DE HECHO	5
SEPARACIÓN/DIVORCIO	24
VIUEDAD	2
OTROS (SOLTEROS)	32
SITUACIÓN ECONÓMICA	
INGRESOS TRABAJO	43
INGRESOS PENSIONES	10
INGRESOS DESEMPLEO	34
AYUDAS SEGURIDAD SOCIAL	17

San Pablo, 61. 50003 Zaragoza. Tfno 976-28-26-59. Fax 976-28-10-62. www.zaragozavivienda.es

SIN INGRESOS	21
SITUACIÓN DEUDA HIPOTECARIA	
PREVISIÓN, SIN CUOTAS PTES.	32
CON CUOTAS PTES. SIN DEMANDA	73
DEMANDA EJECUCIÓN HIPOTECARIA	20
PRECIO VIVIENDA	
INFERIOR 180.000 €	117
SUPERIOR 180.000 €	8

RESULTADOS ACUMULADOS

Desde el inicio del Programa, la Unidad de Información y Atención al Ciudadano ha atendido a **1.724** personas que vinieron a informarse sobre el Programa o a realizar consultas puntuales.

Los datos relativos a 2014 y los datos acumulados a origen del Programa, son los siguientes:

ATENCIONES Y SOLICITUDES	DATOS ABSOLUTOS 2014	ACUMULADOS 2012-2013- 2014
Solicitudes de mediación	125	399
Atenciones Unidad Información	609	1.724

UNIDADES FAMILIARES	DATOS ABSOLUTOS 2014			ACUMULADOS 2012-2013-2014		
	HUOS A CARGO	SIN HUOS	TOTAL	HUOS A CARGO	SIN HUOS	TOTAL
Matrimonios	52	10	62	162	32	194
Parejas de hecho	3	2	5	26	4	30
Separación/divorcio	17	7	24	50	23	73
Viudedad	0	2	2	3	9	12
Solteros	6	26	32	24	66	90
TOTAL			125			399

ORIGEN DE LOS SOLICITANTES	DATOS ABSOLUTOS 2014	ACUMULADOS 2012-2013-2014
España	72	221 (55,39 %)
Europa	6	21 (5,26 %)
América	26	96 (24,06 %)
África	20	60 (15,04 %)
Asia	1	1 (0,25 %)

SITUACION ECONOMICA	DATOS ABSOLUTOS 2014	ACUMULADOS 2012-2013-2014
ingresos trabajo	43	119 (29,82 %)
ingresos pensiones	10	30 (7,52 %)
ingresos desempleo	34	110 (27,57 %)
prestaciones sociales	17	68 (17,64 %)
sin ingresos	21	72 (18,05 %)
TOTAL	125	399

VALOR COMPRA VIVIENDAS	DATOS ABSOLUTOS 2014	ACUMULADOS 2012-2013-2014
inferior a 180.000 €	117	347
superior a 180.000 €	8	52

SITUACION DEUDA HIPOTECARIA	DATOS ABSOLUTOS 2014	ACUMULADOS 2012-2013-2014
previsión, sin cuotas pendientes	32	122 (30,58 %)
cuotas pendientes, sin demanda	73	201 (50,38 %)
con demanda de ejecución hipotecaria	20	76 (19,05 %)

RESULTADOS MEDIACIONES	ACUMULADOS 2012-2013- 2014
Refinanciaciones hipotecas	123 (40,73 %)
Daciones en pago/similares	40 (13,25 %)
otras soluciones	28 (9,27 %)
En trámite	69
Fallidas y Renuncias	111 (36,61 %)

Zaragoza, a 21 de enero de 2015

Sergio Castells, Coordinador Programa Mediación en deuda Hipotecaria de Zaragoza
Pilar Aguerri, Jefa Programa Mediación en deuda Hipotecaria de Zaragoza
Eloísa García, Sonia León, M^a Carmen Nueno, Trabajadoras Sociales Zaragoza Vivienda
Programa Mediación en deuda Hipotecaria de Zaragoza