

INFORME SOBRE MALAS PRÁCTICAS BANCARIAS



La forma de organizarnos en la Pah de Zaragoza es a través de la asamblea y por grupos bancarios.

Los grupos bancarios se han ido creando según ha sido necesario al haber un número importante de afectados de la misma entidad bancaria. Esto suele coincidir, lógicamente, con entidades que sus malas prácticas, sobre todo en el boom inmobiliario, les han llevado a tener muchos afectados y por otro lado en este momento no dan soluciones a las familias afectadas.

Tenemos grupo bancario de :IBERCAJA CX/BBVA,SANTANDER/UCI, CAJA DUERO, KUTXA y CAIXA

De estos bancos hacemos un informe de cada uno de ellos por tener un conocimiento mayor de sus malas prácticas. Sin duda, IBERCAJA/CAI ,KUTXA y CADA DUERO son las tres entidades que en estos momentos no sólo desahucian sino que no están dando soluciones viables a sus afectados, utilizando todas las tretas legales y no legales a su alcance.

Hay que reflejar que son muy escasos los casos en los que se da alquiler social, en la mayoría de las entidades se utiliza como moneda de cambio en las negociaciones. Sí se da alquiler social, es a cambio de un remanente o simplemente la Dación no se concede, por lo que la mayoría de afectados prefiere quedarse sin deuda y aceptar la Dación.

El único banco que ha dado alquiler social de forma amplia fue CX hasta su venta a BBVA, en estos momentos tampoco concede.

Reseñar también que esta plataforma sólo tiene acceso a los casos de desahucio en los que llegan los afectados que en el último momento a pedir ayuda. Los afectados que llevan un tiempo en la PAH antes de su subasta o del lanzamiento, estos no se producen. Se podría decir que los bancos desahucian con “nocturnidad y alevosía “

Finalmente, decir que las posiciones de todos los bancos frente a la población más desfavorecida y con problemas hipotecarios, solo tiene que ver con la política que esa entidad a nivel mediático o contable, nunca con la situación del afectado.

Aunque en todos los bancos encontramos malas prácticas, tanto las reflejadas en escrituras, refinanciaciones, mal uso del código de buenas prácticas, etc., como en el tratamiento que se les da a los afectados si no van acompañados por alguien de la plataforma, los bancos que pasamos a mencionar a continuación cuando se negocia a través de la Pah se suelen encontrar acuerdos acordes con la situación del afectado, eso sí, no sin esfuerzo y movilizaciones.

En este informe se mencionan los desahucios de los últimos meses, por no tener un elaborado un trabajo sistemático a este respecto.

CAJA LABORAL

En este mes octubre de 2015 se ha paralizado un desahucio. La entidad parece haber cambiado de política y si hasta ahora resultaba relativamente sencillo llegar a acuerdos razonables para ambas partes, con este desahucio y dos negociaciones que hay pendientes están demostrando que sus posturas se están endureciendo.

BAN TIERRA

Esta entidad, aunque encontramos malas prácticas, tanto las reflejadas en escrituras, refinanciaciones, intereses abusivos, mal uso del código de buenas prácticas, etc., como en el tratamiento que se les da a los afectados si no van acompañados por alguien de la plataforma, cuando se negocia a través de la Pah se suelen encontrar acuerdos acordes con la situación del afectado, eso sí, no sin esfuerzo y movilizaciones.

SUBASTAS: Se han paralizado 7 subastas.

DESAHUCIOS: Paralizado 1 lanzamiento.

BANKIA

Esta entidad rescatada e intervenida, aunque sus malas prácticas en la época del boom inmobiliario se pueden igualar a las que reflejamos para Cx, en este momento se suelen llegar a acuerdos razonables.

DESAHUCIOS: Paralizado 1 lanzamiento.

BBVA

Malas prácticas, en escrituras, intereses abusivos, refinanciaciones. A través de esta plataforma y siempre con acciones y movilizaciones, se negoció con llegando a soluciones acordes con la situación del afectado, hasta principio de este año, que la entidad no negocia en sus oficinas de Zaragoza y debemos hacerlo vía teléfono con Bilbao. Por lo que en este momento y por poner un ejemplo de una afectada con crédito de más de un 115% del valor de compra se hipoteca su vivienda y la de sus padres, el acuerdo que propone BBVA es dejar un remanente inasumible bajo amenaza de ejecución y subasta de las dos viviendas.

DESAHUCIOS: Paralizado 1 lanzamiento.

SABADELL

Los pocos casos que han llegado a la Pah, han sido resueltos.

BANKINTER

Los pocos casos que han llegado a la Pah, han sido resueltos.

IBERCAJA Y CAI (también Caja3)

- Nº afectados: 23

4 Desahucios paralizados (mayo y octubre de 2015)

2 Subastas paralizadas

5 ya subastados y desahuciados, con deudas entre 60 y 80 mil euros

Resto en negociación

Desde Octubre de 2014 se hace evidente la separación entre los dos movimientos sociales, PAH y Stop Desahucios, las personas afectadas por procesos hipotecarios de Stop, que mantienen una negociación abierta con Ibercaja, al no encontrar una solución a sus problemas (esta entidad "dice que no " daciones en pago") deciden venir a la PAH e intentamos abrir otro proceso de negociación colectiva, que no sea negociado

por una sola persona y en el que no exista secretismo, desde el primer momento se nos han negado la posibilidad de este tipo de negociación. En este momento tenemos que realizar las negociaciones oficina a oficina, dónde los directores no tienen ningún tipo de capacidad de decisión, demorando todos los acuerdos durante meses y siguen viviendo un sufrimiento innecesario.

Malas prácticas:

- A raíz de la fusión de y creación de Ibercaja Banco, se está intentado que los afectados firmen un acuerdo de rebaja de cláusulas suelo, nunca se eliminan y además renunciar a realizar cualquier tipo de reclamación posterior. Transcribo una estipulación que firmó un compañero de la plataforma obligado a ponerlo de su puño y letra "*Soy consciente y entiendo que el tipo de interés de mi préstamo nunca bajará de 2,50% nominal anual*" y además "*se comprometen a que las conversaciones, negociaciones y términos de este contrato tengan un carácter confidencial, la infracción de este deber de confidencialidad podrá dar lugar a la reclamación de daños y perjuicios y la resolución del contrato*"

- En ningún momento han hecho uso de los Reales Decretos que les obligaban a informar por escrito de las posibilidades a las que podían acogerse. Ahora lo utilizan para denegar cualquier tipo de negociación que se contemple dentro de dichos Decretos.

- Así mismo Ibercaja, como mala práctica bancaria, vincula todo tipo de seguros de sus aseguradoras a cambio de reducir mínimamente los diferenciales.

- Desde octubre de 2014 es sistemática la práctica de no contestar por escrito a ninguna solicitud que realizan los afectados. Cualquier oferta que se aparte de los citados Códigos siempre es verbal.

- Estos acuerdos verbales, independientemente de la situación económica del afectado siempre pasan por dejar un remanente condicionado al pago de los dos o tres primeros años.

- Tenemos varios afectados que llevan más de tres años intentando llegar a un acuerdo razonable.

- También se constituyeron dos hipotecas para ocultar que se daba el 100% o más del valor de la compra.

- Tenemos varios casos que "el estudio de viabilidad" hecho por la Entidad no valoró que ningún solicitante del préstamo hipotecario tenía trabajo estable e incluso hasta sin trabajo.

- Se refinanciaba una y otra vez aún sabiendo que la situación económica familiar hacía imposible ningún pago.

- Un buen número de afectados están sin vivienda y con grandes deudas impagables a los que no dan contestación, cada día nos llegan más ya desahuciados que estuvieron en la negociación colectiva y no se les dio solución.

Para ilustrar estas malas prácticas nos limitaremos a contar algún caso.

Elisabet y José con tres hijos. Le dieron un préstamo hipotecario en 2006, sin ingresos fijos y poniendo como garantía hipotecaria la vivienda de sus padres. A partir del 2009 y a pesar de la situación límite de la familia, le vuelven a formalizar dos novaciones del préstamo, y en 2013 un nuevo contrato de novación modificando la cláusula abusiva del 4,25% al 2,5%, a pesar de haber pagado hasta hace poco tiempo ahora están en riesgo dos viviendas por que la deuda en este momento es similar a la del 2006.

Guadalupe y Eduardo, préstamo de CAI, en 2009 empezaron los problemas económicos, pidieron anulación de cláusulas abusivas y no tuvieron contestación. en 2011 la situación se agrava por un accidente y a Eduardo le dan la invalidez total. Presentaron hasta seis solicitud ad de dación en pago y le subastan dejándoles una deuda de 65.000 Euros. Ha recibido del juzgado la orden de lanzamiento de su vivienda para el 20 de noviembre aún estando con la moratoria.

Fany, ingresos de 400 euros, discapacidad reconocida del 35%, madre de dos hijos, uno de ellos con discapacidad del 37%. Situación límite. Ha solicitado dación en pago y alquiler social, tiene avalistas que a su

vez están pagando sus hipotecas. La contestación verbal de Ibercaja, que no la quiere dar por escrito es "concedida dación en pago pero le queda un resto de 25.000 euros a negociar la forma de pago".

Nancy y Wilson. Cuando empezaron los problemas económicos de la familia en 2012 y tras el despido de Wilson, la Cai se apropió del plan de pensiones e incluso de las cantidades que Fogasa pago para pagar cuotas atrasadas.

UCI Y SANTANDER

CASOS: 18 UCI, 9 SANTANDER

- Aparecen indicios de estafa en la concesión de préstamos al provocar endeudamientos durante décadas con falta de información y engaño acerca del riesgo contraído

- UCI incluye cláusulas abusivas en las hipotecas que han concedido, entre ellas el IRPH sobre el que se concedieron las hipotecas en lugar de EURIBOR, forzaron la firma de avales, y realizaron altas tasaciones de las viviendas, operaciones que constan de un préstamo con hipoteca y otro préstamo personal, los hipotecados manifiestan que era una imposición para que financiaran la operación. El engaño de esta entidad es sutil, utiliza todas las artimañas posibles para lograr aumentar sustancialmente la deuda inicial de sus clientes, mediante soluciones que suponen capitalización de intereses, el cobro de una cuota progresiva.... La no amortización de capital y la acumulación de intereses y gastos hacen de esta hipoteca un auténtico saco roto. UCI ha concedido hipotecas a familias con bajas garantías de pago.

- Banco Santander. Llegan casos de familias que no pueden hacer frente a los pagos porque no tienen ingresos o ingresos muy bajos de ayudas y prestaciones, que contactan con sus sucursales en busca de soluciones y les ofrecen carencias que engordan sus préstamos hipotecarios, novaciones para incluir nuevos titulares, y llegado el momento de impago se les informa que deben dejar sus viviendas antes de que se haya fijado fecha de alzamiento.

Se han firmado daciones totales, condonación de deuda de familias que se han quedado sin casa y con una deuda impagable que les empuja hacia la exclusión social, y alquileres sociales que son los menos. Encontramos que ofrecen daciones con reconocimiento de deuda informando que el Banco no tiene porqué reclamar y puede hacerlo en cualquier momento.

- Intereses de demora del 18%.
- Acuerdo-Carencia, que capitaliza los intereses sumándole un 18% y añadiéndolo al capital pendiente de pagar. Así, estas entidades cuadruplican la tasa de morosidad en comparación con otras entidades.

- Utilizaron, entre otras, las inmobiliarias Tecnocasa y Quirón para conceder hipotecas a familias con bajas garantías de pago. Las ventas fueron opacas en cuanto a las condiciones: intereses de demora del 18-20%, hipotecas sobre tasadas (mediante tasadoras propias), avalistas que fueron incluidos sin saberlo.

- Obligación de contratar seguros de vida, hogar, de garantía hipotecaria, CAPS (protección fluctuación Euribor).

- Numerosos clientes creen estar gestionando un préstamo hipotecario al uso creyendo que era un préstamo con garantía hipotecaria cuando en realidad el producto escondía la condición de crédito.

- Utilizan distintos métodos a través de la capitalización de intereses, el cobro de una cuota progresiva y un cálculo de intereses a través de subfórmulas. La no amortización de capital y la acumulación de intereses y gastos hacen de esta hipoteca un auténtico saco roto.

- Hipotecas puentes poco claras y que engordan la deuda.

- Utilizan como índice el IRPH, lo que supone una media de 2 puntos o más por encima del Euribor.

- En algunos casos no se ha presentado oferta vinculante con antelación para revisar y estudiar. La oferta vinculante se firmaba en la misma notaría con muchísimos otros documentos.

- Comisiones abusivas.

- Han vendido productos financieros tóxicos que muchas veces se han colocado a personas que no cumplirían los requisitos técnicos adecuados para contraer un préstamo. A estos afectados se les han concedido préstamos casi sin solicitarles información de su vida laboral ni documentación, requisitos por los cuales en otras entidades les habrían denegado préstamos. El resultado de este tipo de prácticas financieras fraudulentas es el encadenamiento de la persona hipotecada de por vida.

- Incluyen cláusulas en las que hacen renunciar a los avales a derechos.

- Préstamos personales además del hipotecario para dar el 100% del préstamo sin avalistas.

- Inclusión en sus hipotecas otras cláusulas abusivas además de las ya detalladas, como:

➤ Cesión del crédito hipotecario: “ ...Podrá ceder el crédito que se derive de este contrato a un tercero, o emitir una participación hipotecaria que lo represente, sin necesidad de notificación de la cesión a la Parte Prestataria, quien renuncia expresamente a este derecho.”

Una imposición más que obliga a renunciar al derecho de ser informado, además de ir contra la buena fe y normativa de transparencia bancaria y buenas prácticas.

➤ Comisión por ejercicio de la opción de modificación del calendario de amortización.

Una cláusula que va a conllevar un aumento del coste efectivo del préstamo debido a que, al sustituir el pago de la cuota por su capitalización, al contener la cuota los intereses y capital, se sumarán al total pendiente de amortización la suma de aquellos intereses no pagados y vencidos por lo cual la cuantía aumenta, unido a la comisión que impone la entidad.

Cláusula abusiva que está limitando el derecho legal que tiene el prestatario de modificar el calendario de amortización, además de contraviene la buena fe y el justo equilibrio entre los derechos de la entidad y la Parte Prestataria

➤ Comisiones de apertura. No es un servicio verdaderamente prestado al consumidor, ya que no corresponden a ninguna otra prestación diferente a la entrega de dinero a título del préstamo. Por lo que, en definitiva se incurre en falta de transparencia en el precio total del préstamo, y se crea un perjuicio de desequilibrio para el consumidor, que no tiene la obligación de soportar

➤ Comisión por subrogación. Cláusula abusiva dado que vulnera los principios de buena fe y justo equilibrio imperantes entre los derechos y obligaciones de las partes establecidos en el Art. 80.1.c TRLGDCU. Además puede observarse que, dependiendo de la situación concreta, la imposición del pago de esta comisión puede resultar desproporcionado en relación con el servicio prestado por la entidad financiera, por lo que existirá un desequilibrio que sin tener la obligación de soportarlo el consumidor.

➤ Comisión por reclamación de posiciones deudoras. La comisión por posición deudora no se corresponden a un servicio prestado por el banco.

➤ Otras como: comisión por modificación de condiciones contractuales o de garantías, gastos a cargo de la parte prestataria (“Serán a cargo de la Parte Prestataria el pago de todos los gastos originados por la presente operación, tanto los que se hayan originado como los que se originen en el futuro o que se encuentren pendientes de pago”), intereses de demora y resolución anticipada.

SITUACIÓN ACTUAL DE NEGOCIACIÓN DESDE LA PLATAFORMA CON LA ENTIDAD BANCARIA:

- Carecemos de interlocutor permanente y válido que de una atención apropiada, con capacidad de gestión, escucha y análisis, así como receptivo en la entrega de documentación.
- Desde hace ya bastante tiempo existen una serie de casos que no reciben ninguna solución aceptable. Exigimos que todos esos casos sean resueltos lo antes posible y de acuerdo con las peticiones de los afectados ya que toda esta situación les está llevando al borde de la desesperación y no consentiremos que acaben trágicamente como ya ha ocurrido en otras ocasiones.
- Dan la misma respuesta a los casos planteados teniendo situaciones distintas de empleo, familiares...
- Pérdida de documentos presentados para estudio de la situación.
- Tardanza en la contestación a los escritos presentados, más de dos meses y no se da contestación por escrito aun cuando se ha solicitado reiteradamente.
- Cartas y llamadas amenazantes.
- Pedir documentación absurda o que ya se ha entregado incluso en varias ocasiones.

SE SOLICITA:

- Que se acepte el principio de adecuación de las deudas a las circunstancias económicas y sociales actuales tal y como operan para otras realidades societarias y con ello se admitan las QUITAS O REDUCCIONES DE DEUDA en la justa proporción como se devaluaron los Valores de las garantías hipotecarias. Exigimos que exista la solución de reestructuración de la deuda de acuerdo a unos intereses lógicos, con una quita de un alto porcentaje de la deuda pendiente para familias que no quieren perder su casa pero le es inviable una deuda tan alta como plantea la entidad bancaria y a sabiendas que venderán esos pisos por precios irrisorios.
- Solución de los casos enquistados.
- Un interlocutor válido con capacidad de gestión y negociación.
- Que en los casos que se solicite, por ser la solución precisa, se agilicen las DACIONES EN PAGO TOTALES. Exigimos una solución para aquellas personas que se le ha concedido la dacio en pago y no pueden firmarla por embargos en la vivienda, haciéndose cargo la entidad de dicho embargo.
- Que el derecho a la vivienda se respete, posibilitando la permanencia y la continuidad en nuestros hogares, pudiendo pagar las deudas legítimas en función de las rentas familiares reales.
- Exigimos que liberar a una garantía sea algo posible, dando una oportunidad a esos avalistas de recuperar esas viviendas que ya estaban pagadas y han puesto como aval con engaños.
- Exigimos que cuando se esté en negociación se pare el proceso judicial, sea subasta o lanzamiento, hasta llegar a un acuerdo
- Exigimos el cese de llamadas de teléfono amenazantes a los afectados una vez se sepa que van a negociar con la plataforma. Y establecer un mecanismo de aviso que informe también a Atención al Cliente, ya que a veces ni saben que los afectados están negociando con la entidad ya.
- Y por último, exigimos que se pongan al día con las necesidades de las afectadas y que dejen de jugar con el agotamiento y desgaste físico y psicológico de las personas.

KUTXA

En este momento contamos con 25 afectados

En primer lugar señalar que es la entidad que más dificultades ha puesto para cualquier tipo de negociación, tanto individual como colectiva. Ha sido la entidad que más nos ha obligado a ejercitar el derecho de manifestación

Es el único banco que hace alarde de no dar daciones en pago en todo el estado español, sin embargo es el que más desahucia en el País Vasco. Esto es posible porque para la concesión de una dación solo se atienden al mal llamado Código de Buenas Prácticas, que llevado al extremo consigue que ningún afectado este dentro de esta posibilidad

El intento de negociación con esta entidad data de principios de 2012, y los afectados que aún persisten por luchar por una segunda oportunidad siguen sin soluciones.

Malas prácticas:

1. Pese a aferrarse al citado Código para no dar soluciones viables, el banco no cumple ninguna de las obligaciones que este señala como el de informar por escrito, tampoco de forma oral, de que pueden acogerse a él.

2. La mayoría de afectados tiene innumerables solicitudes de dación en pago/búsqueda de soluciones, de ADICAE, Zgz vivienda y de la Pah, todas sin respuesta. Esto les ha permitido que aunque en algún momento cumplieran ellos y todos los avalistas el umbral de exclusión y demás requisitos, el paso del tiempo hace que su situación se modifique y haya que volver a empezar.

3. Si los afectados van solos no les recogen/sellan ningún tipo de documentación

4. No facilitan ningún tipo de información solicitada, ni tan si quiera el saldo deudor, que sólo lo aportan de forma verbal o escrito a máquina sin ser el modelo estándar para cualquier cliente.

5. Para las negociaciones con los afectados de la plataforma han contratado un servicio privado de mediación, que pese a ser legal?, no recoge a todos los afectados sino sólo a cinco de ellos

6. Todas las hipotecas se concedieron por un valor de más del 100% del valor de compra, siendo que la media es del 120% sobre el precio de la vivienda y con unos gastos de compra entre el 20 y 30%, nunca se ha facilitado el expediente inicial de la hipoteca. En algún caso que lo tiene el afectado hemos comprobado que se había pactado Euribor y en la hipoteca consta IRPH

7. El interés aplicado siempre ha sido EL IRPH, pese a haberse declarado nulo y abusivo el de entidades, lo han mantenido hasta el periodo final de revisión de la hipoteca. Este interés implica hasta 300€ más al mes en una hipoteca de 150.000€ que si hubiera tenido Euribor y en algunos casos se les ha mantenido casi un año después de haber desaparecido.

8. Tampoco se consigue modificar el IRPH y poder seguir pagando la hipoteca, al comienzo de la crisis hubiese sido una posible solución para algunos afectados el rebajar a Euribor, además si finalmente no hubiesen podido seguir pagando al menos la deuda no hubiese sido totalmente impagable como en este momento, que se ha visto artificialmente inflada.

9. Al comienzo de la crisis lo único que ofertaban a los clientes con problemas eran refinanciaciones, sin tener en cuenta su situación económica (paro,...), que lo único que hacía era aumentar la deuda. En algún caso se aprovechó la refinanciación para modificar el interés al IRPH si no lo tenían

10. Como práctica común esta entidad manda a los empleados a las viviendas y trabajos de sus clientes amenazando y realizando un acoso psicológico a los afectados, dejan de realizarla cuando pertenecen a la PAH ya que se les advierte con denunciarlos

Conceden préstamos a clientes de alto riesgo, siendo la casi totalidad de afectados de origen ecuatoriano, y que en ese momento tenían poco arraigo en España. Esto forma parte de la estrategia de expansión de esta entidad en Aragón, afianzándose las garantías de hasta cuatro avalistas todos ellos igual de poco solventes.

12. Presentan, proponen y firman hipotecas con avalistas cruzados, es decir, un hipotecante avala a otro hipotecante y viceversa, en muchas ocasiones se conocen en el acto de la firma.

La política de la entidad ha pasado por varias fases

1. No contestar ni atender ningún tipo de solicitud, simplemente sellar una solicitud era pasar un par de horas en la sucursal; negarse a recoger documentación que presentaban los clientes o a aportar datos que sus clientes les pedían sobre el estado de su deuda.

2. Después de numerosas protestas, presiones y reclamaciones contestaban exclusivamente con reestructuración de la deuda si se cumplía el código, sin embargo sus reestructuraciones no cumplían lo señalado en la norma, después de los dos años de carencia se volvía al interés inicial ,IRPH

En este momento se dieron reestructuraciones a personas que solo cobraban los 426€ de ayuda , varios miembros en la familia, y un plazo de 40 años, con lo que había varios afectados que pasaban de los noventa años para terminar de pagar. A estos mismos les ofrecían un acuerdo ,que según ellos cumplía con el código de buenas practicas, y consistía en una reestructuración en la que pagaban 200€/mes y que como contempla dicho código es perfectamente viable ya que no supera el 50% de sus ingresos, de 425€.

En otro caso ofrecían reestructurar la deuda de una persona que cobraba 400€ y llevaba dos años viviendo sin luz en casa.

3)En este momento Kutxa lo que ofrece es poner en venta la vivienda por cualquier valor cercano a mercado, sí se vende al afectado se le hace una quita de lo que le queda pendiente que se convierte en un préstamo personal y la quita esta condicionada a pagar este remanente,si no se vuelve a tener la deuda inicial. Los precios de venta son ridículos, ya que el banco quiere venderlo rápido, así que la diferencia entre la deuda y el precio de venta es grande y queda una cantidad alta de deuda que kutxa tiene muy en cuenta a la hora de calcular la quita.

Durante el periodo que este en venta el afectado tiene que pagar una cuota mensual que va reduciendo el remanente, pero el banco se niega a realizar un precontrato donde queden reflejadas estas condiciones. Así mismo, no da la opción de hacer una quita al afectado teniendo en cuenta el valor de mercado más el remanente, sino que prefiere venderla aún tercero y dejar sin vivienda a al afectado y con deuda.

Las tres han sido posturas que se han mantenido independientemente de la situación de cada afectado, no hay otra posibilidad.

En el momento de escribir este informe hay anunciado un desahucio y dos subastas. Kutxa se ha negado en paralizar pese a estar implicadas en la negociación la oficina de mediación de la DGA y ZGZ Vivienda.

El servicio de mediación contratado por Kutxa nos ha “aconsejado” que los afectados que están en la mediación no participen en las protestas que se están llevando a cabo para parar este desahucio.

Después de casi cuatro años intentando negociar con esta Entidad, solo se han firmado dos condonaciones de deuda residual no totales.

A día de hoy son 29 los afectados.

Se abre negociación colectiva en Noviembre de 2013 siendo aún Catalunya Banc, tras diferentes acciones de presión, que evidenciaban las malas prácticas de una entidad rescatada e intervenida por el estado.

En Abril de 2014 coincidiendo con su tercer intento de venta esta vez a BBVA y FONDOS BUIETRE, y aprovechando la coyuntura política de ese momento, las diversas irregularidades detectadas y la presión que ejércitos nos permite conseguir 25 daciones en pago.

En este momento la situación es la siguiente los 28 afectados se reparten en **13 de CX filial de BBVA. 2 de CX directo filial BBVA. 14 BLACKSTONE/ANTICIPA representados por GESTICAIXA.**

A partir del momento que se formaliza la venta a BBVA, las condiciones cambian notablemente, son 14 afectados (CX y CX Directo). Que provienen todos ellos de una forma u otra de las malas prácticas derivadas de CX.

Malas prácticas detectadas en la mayoría de afectados (25+29):

1. Suscritas la mayoría de las hipotecas con interés IRPH (en algún caso con un diferencial de 0.50%) en la actualidad aplican sustitutivo CECA.
2. Los gastos superan en la inmensa mayoría de los casos con creces el 10% (Entre un 15% y un 29%). Concediendo un crédito que superaba el 100% del valor de compra, llegando hasta el 120%.
3. No se nos facilita la información de si están titulizados y el expediente financiero inicial o cualquier otra información que no sea la deuda.
4. En general todos ellos han sufrido refinanciaciones que les ha aumentado la deuda lo suficiente para que en subasta quede deuda. En la mayoría de los casos, y cuando acudieron a la entidad al comenzar sus problemas económicos si hubieran llevado a subasta hoy estarían sin deuda.
5. Se dan casos de tanto avales cruzados (se conocieron el día de la firma) como familias enteras implicadas en varias hipotecas. Adquiriendo deudas impagables ya en el momento de la firma.
6. Al firmar se las obligaba a suscribir varios seguros.
7. Cuando los afectados se dirigen a la entidad para requerir alguna información se les pretende cobrar hasta 30,-€ por la gestión.
8. En ningún momento han hecho uso del R.D. 2012/2015 que les obligaba a informar por escrito de las posibilidades a las que pudieran acogerse. Sin embargo si se han utilizado para denegar cualquier tipo de negociación que se contempla dentro del ellos.

Con estos antecedentes CX/BBVA no se está haciendo responsable de la herencia recibida y en este momento la única opción que nos dan, independientemente de la situación del afectado, es quita condicionada, consistente en el pago de 5 mensualidades a cuenta de la de mora, único compromiso mientras se cumpla el pago es de no iniciar o continuar procedimiento hipotecario, sea cual sea la situación económica y social del afectado.

Una vez cumplido este requisito, se novara hipoteca actual, ampliando el plazo a 40 años (hay afectados que superan la edad de 40 años).

Reduciendo interés a un fijo de 1,50 por un periodo entre 1 y 3 años. En algún caso los intereses contratados son IRPH cajas más diferencial de 0.40% 0.50%.

El capital de la novación **lo marca la entidad**, con una única condición, no será inferior a tasación actual.

La quita es condicionada sobre la deuda patrimonial actual, mediante formalización de un préstamo personal, que se condonara si se devuelve **puntualmente** el préstamo hipotecario.

Estamos en este atasco, sin poder salir. Hemos intentando e insistido en negociar, interés EURIBOR más diferencial, hemos propuesto soluciones para la quita y la novación, razonables para ambas partes. CX filial BBVA se han negado.

DESAHUCIOS

Han llegado a la PAH **5 lanzamientos**. El último de fecha Julio pasado, siendo Catalunya Caixa filial de BBVA. Las hemos paralizado.

SUBASTAS

Se han paralizado 7 y hay pendientes con fecha fijada en este momento 6.

No podemos por menos que denunciar que

Los afectados estén o no en umbral de exclusión social, lo estarán en futuro próximo por deudas hipotecarias como titulares o avalistas.

Que en la inmensa mayoría de los casos, aun sin haber causa sobrevenida no hubiera sido posible llegar a pagar las hipotecas suscritas.

Que el propio ministro de economía actual, ha denunciado públicamente alguna de las malas prácticas relacionadas, pero dejan a los afectados en la más absoluta indefensión, condenándolos a un futuro de exclusión social. Han permitido la venta de la entidad intervenida por el estado al BBVA y a un fondo buitre sin imponer ninguna condición que pudiera ayudar a la ciudadanía

FONDOS BUITRE (BLACKSTONE)

En este bloque hay afectados que inician la negociación en el 2012 sin respuesta ninguna pese a tener negociación directa, en 2014 cuando se produjo la venta al fondo buitre se mantuvo el oscurantismo de que habían sido vendidos hasta el mes de mayo 2015, que les remiten cartas informativas de que han sido vendidos e indicándole que pueden llamar a un núm. De tfno... de contacto.

En este momento CX en los juzgados mantienen que siguen siendo titulares de dichas hipotecas, sin embargo en la oficina nos dicen que no pueden facilitar los saldos puesto que han desaparecido de su base de datos. Pero desde que han pasado al fondo buitre se han reactivado en los juzgados todos los procedimientos, en este momento **son 6 afectados que tenemos subasta anunciada**.

La negociación se tiene que realizar vía teléfono y teniendo en cuenta que este fondo se constituye con miles de hipotecas el contacto resulta muy dificultoso, ya que las llamadas acaban en una centralita hablando cada vez con operadores telefónicos y diferentes.

No podemos imaginar los afectados que no estén dentro de una Pah, como pueden llegar a una salida pactada de su caso.

Por llevar poco tiempo no podemos aportar más datos que:

Conociendo que se han traspasado los expedientes de CX al fondo, nos vuelven a solicitar documentación que hay que enviar vía e-mail digitalizando, porque las tienen en cajas y no las encuentran por el volumen que hay.

Desde la firma de compra por BBVA, solo se ha firmado una condonación de deuda de BLACKSTONE.

(BANCO CEISS-Unicaja)

Banco Ceiss (fusión Caja España/Caja Duero), pertenece a la malagueña Unicaja, rescatada con más de 1.530 millones de euros con dinero público.

Se ha desprendido de todas las oficinas de España, actuando actualmente en Castilla y León.

En Zaragoza se tenía previsto su cierre en diciembre 2014, pero finalmente se prorrogó.

Actualmente la única oficina que queda en Zaragoza es la de Plaza Aragón, 5.

Los afectados de Huesca y Teruel tienen que desplazarse a Zaragoza como única vía de negociación, la entidad no les atiende y se ha puesto a su disposición una línea de atención telefónica, con lo cual cualquier tipo de negociación es imposible. Esto mismo ocurrirá en Zaragoza si finalmente se cierra.

Ni los empleados de esta oficina, saben si va a cerrar o continuar.

En este intervalo de tiempo los clientes no tenían atención alguna.

En abril y después de presión por parte de la PAH, la Entidad envió a un interlocutor para sus clientes que forman parte de la PAH en Zaragoza, que estudiaría todos los casos y propondría “soluciones a medida” para cada uno de estos clientes deudores de buena fe.

Hay 12 familias pendientes de que se les ofrezcan soluciones viables, algunos pendientes desde hace 3 años.

Constando en sus hipotecas, todo tipo de Cláusulas abusivas **y malas prácticas:**

-La relación entre el precio de la compra de la vivienda y la cantidad que les concede el banco aumenta en un porcentaje del 45% al 50% más.

-Cláusulas suelo más del 3,50% en todas ellas, se niegan a rebajarlas o quitarlas. Solo ofrecen quitarlas o rebajarlas, si es por un periodo limitado de tiempo, lo que supone que una vez finalizado este periodo dejaría de ser abusiva porque el cliente aceptaría expresamente las condiciones y se daría por informado. Lo abusivo de esta cláusula reside en que no se proporcionó información a los clientes en su momento.

-Seguros obligatorios en la propia Entidad. De Vida, Multiriesgos, etc.

-No entregar la oferta vinculante en la mayoría de casos.

-Tasaciones hipervaloradas.

-Préstamos personales, que en realidad eran para la misma hipoteca a un intereses muchísimo más elevado.

-En esta entidad prácticamente todas las deudas quedarían saldadas en subasta, debido a su valor de tasación, pero la entidad se niega a continuar el procedimiento y ni concede soluciones ni ejecuta, de esta forma las deudas se están inflando artificialmente debido a costas judiciales e intereses de mora.

-Comisiones por cada cuota impagada de entre 20 y 30€ de las posiciones deudoras

-Intereses de demora abusivos.

-Cláusula de vencimiento anticipado, reclamando el banco la totalidad del préstamo pte de pago.

-No ofrecen propuestas realistas a sus clientes, solo dilatar el problema e inflar la deuda, suelen ser carencias consecutivas en las que los afectados tienen que pagar los intereses sin amortizar la deuda durante periodos de 2 años, les hacen firmar varias carencias.

-No se informa sobre el Código de Buenas Prácticas, esto es obligatorio según el R.D 6/2012 de 9 de marzo para la protección de los deudores hipotecarios.

-Explicación por parte de los empleados de la Entidad, que es mejor que abandonen su vivienda habitual y regresaran a su país, porque así se tendría más posibilidades de que les concedieran la dación.

Así como invitar a que se fueran y dejaran aquí la deuda, diciéndoles que en su país no se las podrían cobrar.

-Otra propuesta de la Entidad, en vez de aceptar la Dación en pago, venta de las viviendas habituales, en este momento en que la valoración es mínima, y el resto se quedaría pendiente. Por supuesto, ellos se hacen cargo de poner la venta en marcha, cuando con una entrega de la vivienda estaría totalmente solucionado, según Escrituras de Hipoteca.

-Piden continuamente a los afectados que presenten todo tipo de documentación para continuar con las negociaciones, aunque luego no hacen ninguna propuesta ni se valora. No obstante cada dos o tres meses les presionan para que la traigan de nuevo.

-Los afectados han solicitado a la Entidad ejecución del procedimiento (subasta), negándose a ello.

-Hipotecas de vivienda habitual para los avales de los titulares. Ahora se encuentran que los avales, responden directamente con su vivienda, también en proceso judicial. En vez de avales se han convertido en titulares

-Pese a entrar en el Código de Buenas Practicas y no siendo viables ningún otro tipo de resolución que no sea la Dación en Pago, negación por parte de la Entidad, porque su postura, según Director, es NO conceder ninguna Dación en Pago.

-Entrega de tarjetas de crédito para poder pagar las cuotas hipotecarias

-Solicitud de anulación de la cláusula suelo, negándose a ello la Entidad

-Se niegan a dar información de su deuda a los afectados.

-Subasta y posterior desahucio de una cliente sin ninguna información. Venta de la deuda pendiente y . Embargo de cuentas. Siendo familia numerosa, e ingresos mínimos.

No obstante a fecha de hoy, queda todo estancado pues este negociador del Banco Ceiss, lo traslada todo a un comité, que sigue decidiendo que es mejor en todos los casos de estos clientes, años de carencia, aun no teniendo ingresos o estos sean mínimos.

La mayoría están en desempleo y con hijos menores a su cargo. Además, de los años de carencia que ya han pagado. Las viabilidades son menores que cuando empezaron con sus hipotecas.

Luego de bastante tiempo de lucha, dentro de los integrantes de nuestro grupo los datos son los siguientes:

1 Desahucios

2 Daciones en pago

0 Subastas

1 Condonación con deuda residual

GRUPO DE TRABAJO LA CAIXA – CAIXABANK

El grupo de trabajo Caixabank, dentro de PAHZARAGOZA, se inicio en septiembre-octubre de 2013, teniendo la primera reunión de afectados con el banco en diciembre de 2013

En ella, se estipularon las bases de una posterior negociación, que aunque no están escritas, siempre nos han respetado:

-Paralización inmediata de las actuaciones en cualquier momento de un procedimiento judicial, ya abierto cuando se comienza a negociar

-No reclamar hasta tener un mínimo de 4 meses impagados – (el mínimo que nos consta en los casos vistos en la Plataforma es de un año)

-Si un afectado empieza a negociar antes de tener procedimiento judicial, el compromiso de no iniciarlo mientras duren las negociaciones

-Suspender las subastas programadas, cuando se va con la Plataforma, e intentar encontrar una salida negociada.

-Suspensión de los lanzamientos (aquí, ya nos comentan que la entidad desde inicio de 2013 no ha realizado ningún lanzamiento con violencia)

-Suspensión de embargos judiciales para el cobro de residuales (tenemos un afectado que ya había salido de su casa en 2011, y al que le embargaban mensualmente, a él a su esposa y a su cuñado, pequeñas cantidades –todos titulares del préstamo- y efectivamente cesaron los embargos.

Durante varios meses estuvimos un poco ralentizados, ya que coincidió con la absorción o compra, tanto de Caja Navarra como del Banco de Valencia, de donde es el mayor porcentaje de afectados que tenemos.

-Desde el primer momento nos dejaron claro que, por política interna, no había condonaciones de residuales, ni quitas de deuda a excepción de realizar una venta a terceros

-Tiene un interés de mora de 20,50% pero rebajado desde 2013 al 12,50%

-La Caixa, tiene un porcentaje de IRPH, no muy elevado, y los ha ido cambiando a Euribor +0,50 hasta el 1,25 – o dejando fijos sin llegar a un 3%

Considerando que el mayor porcentaje de casos que tenemos provienen del Banco de Valencia, nos encontramos con otras prácticas:

-Mora al 29% y hasta el 31%

-Carencias hasta de 17 años, en un préstamo a 40 años, pagando solo intereses

-Dos hipotecarios de la misma fecha, sobre la misma vivienda, con valoraciones distintas

-Cobros al inicio de la hipoteca, de tres años de seguro de incendios y a veces también de vida.

-Capitalización de los intereses

El total de los casos tramitados es de 28, resueltos de la siguiente manera:

1 - Venta y Quita, del 50% de la deuda

4 - Daciones, una de ellas con alquiler en la vivienda de 150,-€

1 - Código Buenas Prácticas

2 - Subastas + Condonación de pequeños residuales (+ - 5.000 €) + alquiler social

2 - Subastas por el importe de la deuda (+ 1 de ellas con alquiler social)

4 - Casos que cuando llegaron ya tenían los procedimientos terminados y son:

2 - Adeudan unos 70.000 € - Solución: préstamo de 12.000 y condonación + . alquiler para uno de ellos, desde hace ya un año, x 90 €

1 – Deuda con financiera Credifimo. Este no salió de la vivienda y ahora ya está con los contratos de alquiler social.

1 – Este es el mencionado de los embargos. Se está negociando un alquiler social y un pago sobre 5 o 6.000 € (debe unos 60.000 €) y condonación del resto

1 –Hipoteca sin problemas, tenía IRPH y le cambiaron a Euribor + 0,80

5 – Afectados que no encontraron solución aceptable a su caso, después de asistir a varias Asambleas e incluso alguno, después de iniciar negociación

1 – Vivía en la casa adjudicada al ex esposo, que llego por su cuenta a un arreglo con el banco y después de vivir en ella 8 años, fue él y no la entidad, quien la desahució.

En la actualidad tenemos abiertas las siguientes negociaciones:

- 1 Dación
- 1 Código Buenas Prácticas
- 2 Reestructuraciones
- 1 Afectado por aval-herencia solicita cambien finca a embargar
-tiene un menor con minusvalía- y el banco acepta

Y presentamos dos casos nuevos:

- 1 Avalista con residual y que los titulares han regresado a Ecuador
- 1 Subasta en 12-2015, vamos a pedir cuentas, ya que parece que cubre
Deuda con subasta + 3 menores. Divorciada con problemas
Solicitaremos alquiler social.

En Zaragoza a 27 de octubre de 2015

PAH ZARAGOZA