



Human Rights Watch Correspondence with Banks Operating in Spain

Content

1. Human Rights Watch letter to eleven Spanish banks

List of Banks that were contacted:

Bankia, Bankinter, BBVA, CaixaBank, CatalunyaCaixa, Citibank España, IberCaja, Kutxabank, Novagalicia, Sabadell, Santander

2. Reply from Bankia
3. Reply from BBVA
4. Reply from CaixaBank
5. Reply from Citibank
6. Reply from Novagalicia
7. Reply from Sabadell
8. Reply from Santander

HUMAN RIGHTS WATCH

Neue Promenade 5
10178 Berlin
Tel: +49 30 259 30 610
Fax: +49 30 722 399 588

HUMAN
RIGHTS
WATCH

HRW.org

EUROPE AND CENTRAL ASIA DIVISION

Hugh Williamson, *Director*
Rachel Denber, *Deputy Director*
Benjamin Ward, *Deputy Director*
Jane Buchanan, *Associate Director*
Veronika L. Szente Goldston, *Advocacy Director*
Tanya Lokshina, *Russia Program Director*
Inna Khodzhaeva, *Moscow Office Director*
Giorgi Gogia, *Senior Researcher*
Emma Sinclair-Webb, *Senior Researcher*
Judith Sunderland, *Senior Researcher*
Tanya Cooper, *Researcher*
Lydia Gall, *Researcher*
Yulia Gorbunova, *Researcher*
Izza Leghtas, *Researcher*
Mihra Rittmann, *Researcher*
Steve Swerdlow, *Researcher*
Eva Cosse, *Research Assistant*
Viktoriya Kim, *Coordinator*
Kaitlin Martin, *Associate*
Annkatrin Tritschoks, *Associate*
Maria Kunineva, *Natalya Estemirova Fellow*

ADVISORY COMMITTEE

Catherine Zennström, *Chair*
Jean Paul Marthoz, *Vice-chair*
Henri Barkey
Gerhart Baum
Rudolf Bindig
Alexander Cooley
Stephen Del Rosso
Felice Gaer
Michael Gellert
William Gerrity
Alice H. Henkin
Jeri Laber
Walter Link
Masha Lipman
Helena Luczywo
Kimberly Marteau Emerson
Jane Olson
László Jakab Orsós
Arjan Overwater
Can Paker
Signe Rossbach
Colette Shulman
Leon Sigal
Malcolm Smith
Mark von Hagen
Joanna Weschler

HUMAN RIGHTS WATCH

Kenneth Roth, *Executive Director*
Michele Alexander, *Deputy Executive Director, Development and Global Initiatives*
Carroll Bogert, *Deputy Executive Director, External Relations*
Iain Levine, *Deputy Executive Director, Program*
Chuck Lustig, *Deputy Executive Director, Operations*

Walid Ayoub, *Information Technology Director*
Emma Daly, *Communications Director*
Barbara Guglielmo, *Finance and Administration Director*
Peggy Hicks, *Global Advocacy Director*
Babatunde Olujobi, *Deputy Program Director*
Dinah PoKempner, *General Counsel*
Tom Porteous, *Deputy Program Director*
James Ross, *Legal & Policy Director*
Joe Saunders, *Deputy Program Director*
Frances Sinha, *Human Resources Director*

February 6, 2014

Dear Sir/Madam,

We are writing to inquire about current and past policies adopted by your bank with respect to mortgage credit lines, foreclosures, debt relief and debt cancellation, and social rent. We are planning to publish a detailed report on these issues in the coming months and we want to reflect your views.

Human Rights Watch is a leading international human rights organization (www.hrw.org). We are dedicated to protecting the human rights of people around the world through rigorous, objective investigations and targeted advocacy.

I would be grateful for a detailed response to the following questions:

1. Does your bank have an established policy setting forth the actions to be undertaken when a creditor is unable to meet mortgage payments? If so, could you please outline these actions? We would be grateful for a copy of any written policy.
2. Does your bank have a specific policy with respect to negotiations with couples who share the mortgage but are separated or divorced and cannot agree on the course of action to be undertaken, and when one of the parties is living in the property with children? Similarly, does your bank have a specific policy in situations where there is alleged or documented domestic violence, beyond government-mandated suspension of evictions?
3. What is your bank's policy with respect to *datio in solutum* (*dación en pago*)? Has your bank ever negotiated *datio in solutum*, and if so, on how many occasions?
4. What is your bank's policy with respect to allowing creditors to remain in a property, or relocate to an unoccupied property owned by the bank, paying an affordable rent (*alquiler social*) upon negotiation of a

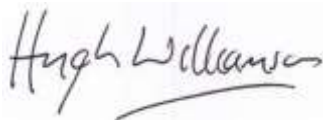
settlement over mortgage default? What criteria does your bank take into consideration in responding to a request for such an arrangement and in determining the property to provide for such purposes?

5. Has your bank in the past and does your bank have currently formal relationships with real estate agencies for the purposes of identifying clients for mortgages?
6. Have your bank **procedures for determining a person's creditworthiness changed over time**, and if so, when and how?
7. Has your bank undertaken any internal investigations into inappropriate mortgage lending?

Thank you in advance for your attention and response to our queries. I would be grateful to receive your reply by February 19, 2014, in order to be able to reflect it in our work on these issues. Your replies may be included in our forthcoming report. Please feel free to respond in Spanish.

Should you have any questions, please do not hesitate to contact my colleague Judith Sunderland, senior researcher in the Europe and Central Asia Division, who also speaks Spanish (telephone; email).

Sincerely,

A handwritten signature in black ink that reads "Hugh Williamson". The signature is written in a cursive style with a horizontal line underneath the name.

Hugh Williamson
Director
Europe and Central Asia Division
Human Rights Watch

Bankia

**D. Hugh Williamson
Director, Europe and Central Asia Division
Human Rights Watch**

Neue Promenade 5
10178 Berlin

Madrid, 19 de febrero de 2014

Estimado Sr. Williamson,

En respuesta a su carta del pasado 6 de febrero, pasamos a contestar las cuestiones que nos plantean en la misma.

Does Bankia have an established policy setting forth the action to be undertaken when a creditor is unable to meet mortgage payments? if so, could you please outline these actions? We would be grateful for a copy of any written policy

Bankia es consciente del grave problema social de las ejecuciones hipotecarias y los desahucios. Por esta razón, el banco ha intensificado sus esfuerzos para eliminar al máximo los casos de impago que terminan en desahucio.

La entidad ha renovado y reforzado su protocolo interno para atender a los casos de impago y salida de su vivienda para colectivos de alta vulnerabilidad social. El nuevo protocolo pone especial énfasis en el estudio de la situación de cada cliente y los esfuerzos en la fase previa a la pérdida de la propiedad de la vivienda, mediante una negociación individualizada. La fase de negociación o adecuación del préstamo acaba en solución en la mayoría de los casos.

La entidad analiza en primera instancia la situación del deudor y los motivos que han originado el impago. Una vez detectadas las dificultades, se ofrece primero una negociación de las condiciones hipotecarias con el objetivo de adaptar la cuota mensual a la capacidad de pago, lo que satisface a un gran número de clientes.

En los casos en los que no conseguimos una solución viable, se estudia la dación en pago de la deuda, del activo que actúa como garantía del préstamo. Sólo una vez agotadas estas vías de negociación, se procede a la reclamación judicial que finalizaría con la subasta y adjudicación. Incluso durante este proceso, la entidad sigue negociando y buscando soluciones amistosas.

Desde 2009, Bankia ha evitado que 101.997 familias hayan tenido que abandonar su vivienda. Además, el banco ha firmado más de 4.946 daciones en pago en los ejercicios 2012 y 2013, en los que la situación de crisis económica ha empeorado. Con el fin de contribuir a minimizar el efecto de este problema social, la entidad ha aportado 1.000 inmuebles al Fondo Social de Vivienda, creado por el Gobierno para tratar de atender situaciones de familias con riesgo de exclusión social.

Does Bankia have a specific policy with respect to negotiations with couples who are share the mortgage but are separated or divorced and cannot agree in the course of action to be undertaken, and when one of the parties is living in the property with children? Similarly, does Bankia have a specific policy in situations where there is alleged or documented domestic violence, beyond government-mandated suspension of evictions?

Bankia estudia cada caso de forma individual, atendiendo especialmente a los colectivos de especial vulnerabilidad social como es el caso de las familias con menores en la vivienda y la violencia de género.

Bankia se encuentra adherida al Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual, con el fin de poner en marcha mecanismos que permiten la reestructuración de deudas, para poder adoptar medidas encaminadas a la protección del deudor.

El Código de Buenas Prácticas al que Bankia se ha adherido se incluye en el Real Decreto-Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes para la reestructuración de la deuda hipotecaria inmobiliaria.

Este código establece diferentes medidas a las que podrán acogerse las familias en “umbral de exclusión”.

What is Bankia’s policy with respect to allowing creditors to remain in a property, or relocate to an unoccupied property owned by the bank, paying an affordable rent upon negotiation of a settlement over mortgage default? What criteria does Bankia take into consideration in responding to a request for such an arrangement and in determining the property to provide for a such purposes?

La entidad le ofrece una vivienda del Fondo Social de Vivienda, en el caso de que las personas hayan sido desalojadas de su vivienda habitual y se encuentre en uno de los siguientes supuestos de especial vulnerabilidad:

- Familia numerosa, de conformidad con la legislación vigente.
- Unidad familiar monoparental con dos o más hijos a cargo.
- Unidad familiar de la que forme parte, al menos, un menor de tres años.
- Unidad familiar en la que alguno de sus miembros tenga declarada discapacidad superior al 33 por ciento, situación de dependencia o enfermedad que le incapacite para realizar una actividad laboral.
- Unidad familiar en la que el deudor hipotecario se encuentre en situación de desempleo y haya agotado las prestaciones por desempleo.
- Unidad familiar en que exista alguna víctima de violencia de género, conforme a lo establecido en la legislación vigente.

Bankia es la entidad que más inmuebles ha aportado al Fondo Social de Viviendas (FSV), unas 1.000 viviendas. En total, el fondo cuenta con 5.891 inmuebles repartidos en todo el territorio nacional.

Por otro lado, para los colectivos que se encuentran en su vivienda, no pueden hacer frente al pago y no es posible una negociación o adecuación de la deuda, se estudia de forma individualizada la posibilidad de ofrecer un alquiler especial en su propia vivienda ajustado al nuevo perfil financiero del cliente.

En el año 2013 se han firmado 90 alquileres del Fondo Social de Vivienda y 210 alquileres especiales en su propia vivienda.

Has Bankia in the past and does Bankia have currently formal relationships with real estate agencies for the purposes of identifying clients for mortgages?

Bankia está adherida al convenio para la creación de un Fondo Social de Viviendas creado por el Gobierno, en el marco del Real Decreto Ley 27/2012, sobre medidas urgentes para reforzar la protección de deudores hipotecarios.

Bankia es la entidad que más viviendas ha aportado a este fondo, un total de 1.000, que se ofrecen a las familias que hayan sido desalojadas por impago de un préstamo hipotecario concedido en su momento por la entidad.

Además Bankia mantiene acuerdos con Comunidades y Ayuntamientos para poner a disposición viviendas en alquiler social a familias sin hogar y con riesgo de exclusión social:

- Convenio con la Comunidad Valenciana: Bankia firmó un acuerdo con la Generalitat Valenciana por el que aportó 391 viviendas propias en toda la región para su incorporación a la bolsa de la Red Alquiler de la Generalitat. Al amparo de este mismo convenio, Bankia ha acordado conceder 200.000 euros adicionales para facilitar el alquiler de vivienda en la Comunidad Valenciana a familias sin hogar y con riesgo de exclusión social por no disponer de suficientes ingresos.
- En los municipios de Badalona y Mataró se han cerrado acuerdos a través de los cuales Bankia ha puesto a disposición de los Ayuntamientos un total de 30 pisos para la bolsa de viviendas de alquiler social de la ciudad.

Además Bankia mantiene acuerdos con Colegio de Abogados de Castellón y de Valencia para agilizar las adecuaciones de hipotecas

Con esta iniciativa, Bankia pretende agilizar el estudio de las posibles alternativas para que familias que han visto reducirse sus ingresos como consecuencia del actual contexto económico puedan adecuar la letra de su hipoteca a su capacidad de pago.

Estos acuerdos establecen un seguimiento bilateral y periódico entre los Centro de Mediación del Colegio de Abogados de Castellón y Valencia y los servicios de recuperaciones de Bankia con el fin de agilizar el análisis y la resolución de las solicitudes planteadas por los clientes.

Have Bankia procedures for determining a person's creditworthiness changed over time, and if so, when and now?

La gestión recuperatoria se define como un proceso completo que arranca antes incluso de que se produzca el impago y que cubre todas las fases del ciclo recuperatorio hasta su resolución.


Bankia aplica en el ámbito minorista modelos de alerta temprana cuyo objetivo es identificar problemas potenciales y aportar soluciones, que pueden pasar por la adecuación de las condiciones de financiación. De hecho, un buen número de las adecuaciones hipotecarias realizadas a lo largo del ejercicio han sido consecuencia de propuestas realizadas por la entidad de manera proactiva.

Bankia ofrece soluciones negociadas para los clientes desde antes de producirse un impago (actualizando las cuotas a su capacidad de pago), a lo largo de las distintas fases del impago (quita o dación), e incluso en los casos en los que ya se haya producido la adjudicación (alquiler especial, o de vivienda del FSV).

Has Bankia undertaken any internal investigations into inappropriate mortgage lending?

Bankia ha adaptado sus políticas de concesión de riesgo hipotecario, con una política más exigente en cuanto a porcentaje a financiar (LTV), a la valoración de la capacidad de pago real, y la aportación de fondos por parte de los solicitantes.

Esperando que esta información les sea de utilidad y agradeciéndoles el interés mostrado, les saluda atentamente,



Política Social de Vivienda en BBVA

febrero 2014

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 de BBVA en riesgo de exclusión tenga un techo y no pueda ser desahuciada.**
 - 3. Apostar por el empleo, a través de programas de integración laboral y ayudas económicas, ayudando a las familias a recuperar confianza y autoestima.**
- BBVA ha comprometido cerca de 60 millones de euros a políticas sociales relacionadas con la vivienda y el empleo: 32 millones de euros a políticas de protección del deudor hipotecario y 25 millones a apoyar la creación de puestos de trabajo a través del programa Yo Soy Empleo.
- BBVA dispone de casi **2.000 viviendas destinadas a alquiler social** (900 aportadas al Fondo Social de Viviendas, 500 alquileres sociales actualmente autorizados a clientes y está en trámites de ceder 500 viviendas a entidades sociales de prestigio para que se destinen a alquiler social - 50 viviendas cedidas a Cáritas en 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 (176.000 familias ayudadas desde inicio de la crisis)
 - Comité de Protección del Deudor Hipotecario (900 casos analizados)
 - Acuerdo entre BBVA y la Fundación Adecco (compromiso de 32 millones de euros)
 - Política de Daciones en Pago (10.000 acuerdos de dación en pago desde inicio de la crisis)

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 nuestros clientes.** Muy especialmente aquellos clientes 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 de BBVA en riesgo de exclusión tenga un techo y no pueda ser desahuciada.**
- 3. Apuesta por el empleo, a través de programas de integración laboral y ayudas económicas, 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 y Ley 1/2013**

Con motivo de la aprobación del Real Decreto Ley 27 / 2012 y, posteriormente, de la Ley 1 /2013, que implicaban la suspensión de lanzamientos –durante dos 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, 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.

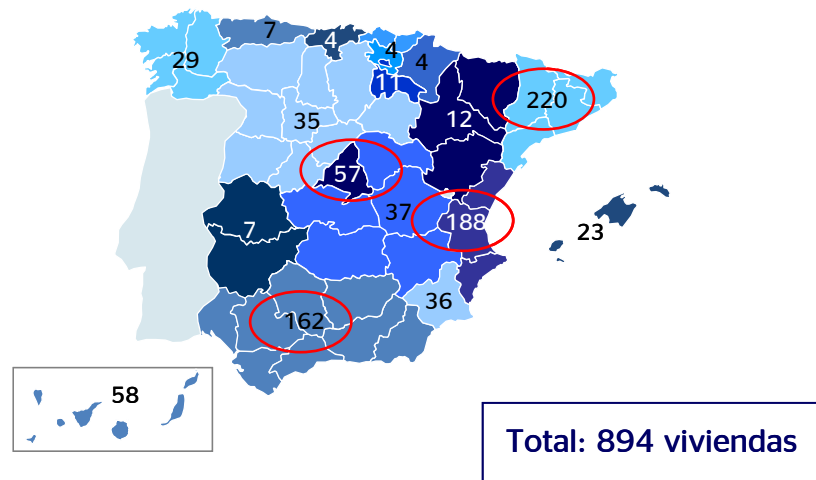
- **Fondo Social de Viviendas**

BBVA aportó en marzo de 2013 cerca de **900 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.

La distribución de viviendas en el territorio es la siguiente:

Aportación de BBVA al Fondo Social de Vivienda



Flexibilidad en los requisitos de acceso

Desde la constitución del Fondo, BBVA ha sido de las entidades que más ha impulsado la necesidad de dotar de una mayor flexibilidad de los criterios de acceso a las viviendas, con el objetivo de poder dar entrada al mayor número posible de beneficiarios.

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. **Acuerdos de refinanciación**
2. **Comité de Protección del Deudor Hipotecario**
3. **Acuerdo BBVA – Fundación Adecco**
4. **Alquiler Social**
5. **Acuerdos de Dación en Pago**
6. **Donación de Viviendas a Cáritas**
7. **Diálogo con Grupos de Interés**

1. Acuerdos de refinanciación

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

Desde el inicio de la crisis, BBVA ha ayudado, a través de acuerdos, a más de **176.000 familias** a ajustar sus cuotas de préstamos con el Banco a sus nuevas capacidades de pago, de las que **62.580 familias** eran titulares de préstamos hipotecarios.

Estas 62.580 familias han podido 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.

2. 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:

- **Nuevas refinanciaciones**
- **Quitas de deuda**
- **Daciones en pago**
- **Alquiler social en propia vivienda o en viviendas disponibles del Banco**
- **Plan de empleo y ayudas económicas a través del acuerdo entre BBVA y la Fundación Adecco**

Con el objetivo de **proteger al máximo deudor hipotecario**, la presentación de un caso al comité implica la **paralización de actuaciones**.

El comité tiene una **periodicidad semanal** y analiza los casos con carácter de **urgencia**, ya que en ellos concurren circunstancias que calificamos como de riesgo de exclusión, es decir:

- **Enfermedad grave** de algún miembro de la familia
- **Edad Avanzada** de algún miembro de la familia
- **Menor de edad** en la vivienda (menor de 16 años)
- **Discapacidad** de alguno de los miembros de la familia
- **Violencia género** de algún miembro de la familia
- **Asistencia Social** de la familia titular del préstamo
- **Familias numerosas**
- **Familias monoparentales** (incluye situaciones particulares de divorcios)
- **Situaciones de separación o divorcio**
- Cualquier otra circunstancia sobrevenida de la que se tenga conocimiento

Estadística del comité de protección del deudor hipotecario 2013

- **Número de casos analizados: 900**

Existe máxima **flexibilidad** en las decisiones adoptadas en el comité, lo que permite **combinar decisiones**. Ejemplo: dación + alquiler

3. Acuerdo BBVA – Fundación Adecco

Acuerdo que permite incorporar al mercado laboral a los deudores hipotecarios en paro, abriendo un nuevo horizonte personal y familiar

BBVA suscribió en marzo de 2013 un acuerdo con la Fundación Adecco, dotado con **32 millones de euros**, que tiene como objetivo ayudar a aquellos clientes del Banco que pierdan 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 consiste 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 articula en base en torno a **dos ejes**: 1) **un plan integración laboral** acompañado de 2) una **ayuda económica**.

Integración laboral

Considerada una de las principales palancas de esta iniciativa, permite ofrecer a todos los integrantes del plan un **acompañamiento personalizado en la búsqueda de empleo** a través de un programa de la Fundación Adecco.

Ayuda Económica

Paralelamente, BBVA facilita una **ayuda económica de 200 ó 400 euros mensuales** hasta un máximo de 24 mensualidades con el fin de apoyar al beneficiario en la búsqueda de empleo. Tanto el programa de integración como la ayuda económica se ofrece a titulares del préstamo como a familiares que residan en la propia vivienda, siempre que tengan más de 18 años (**un beneficiario por familia**).

Para recibir la ayuda de **200 euros**, se tienen que cumplir los siguientes requisitos:

- 1.- Ser **cliente de BBVA**
- 2.-No disponer de ingresos suficientes
- 3.- Clientes que a partir del 01/01/2013 **pierdan su primera vivienda** como consecuencia de **un procedimiento judicial** de desahucio instado por BBVA.
- 4.-Que la vivienda afectada por dicho procedimiento judicial sea la **única vivienda del cliente**

Para percibir la ayuda de los **400 Euros**, además de los requisitos anteriores, el cliente se debe encontrar en alguna de las siguientes situaciones:

- 1.-Ser **Familia Numerosa** (más de tres hijos, familia mono parental con dos hijos, ó dos hijos si al menos uno de ellos tiene una discapacidad)
- 2.-Deudor **mayor de 59 años**
- 3.-Mujer víctima de **violencia de género**
- 4.-En la unidad familiar exista **un menor de 16 años**
- 5.-En la unidad familiar exista una persona con **discapacidad del 33%**
- 6.-En la unidad familiar exista una persona en **situación de dependencia**
- 7.-En la unidad familiar exista una persona **con enfermedad grave**
- 8.-En la unidad familiar exista un **mayor de 59 años**
- 9.-El deudor tenga **agotadas las prestaciones por desempleo**
- 10.-En la unidad familiar convivan, en la misma vivienda, una o más personas que estén unidas con el titular de la hipoteca o su cónyuge por vínculo de parentesco hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, con discapacidad, que tengan dependencia, enfermedad grave o sean mayores de 59 años.

Datos del Plan

Desde el inicio del Plan, los datos más significativos son los siguientes:

- Dotación: **32 millones de euros**
- Importe ayudas económicas comprometidas hasta la fecha: **1.156.000 euros**
- **90%** ayudas económicas de **400 euros**
- Clientes contactados a los que se ha ofrecido el programa: **4.000**
- Llamadas recibidas de clientes: **1.085**
- Clientes citados: **610**
- Adhesiones al plan: **316**
- Contratos labores realizados: **145 (corresponde a 66 personas)**

Un 21% de las personas acogidas **al plan han encontrado trabajo** en algún momento desde su inicio.

Extensión del Programa BBVA – Fundación Adecco

BBVA consciente de que el principal motivo por el que los deudores no pueden pagar sus cuotas de préstamo hipotecario es por el problema de desempleo, decidió en el mes de diciembre de 2013 extender este programa, en la parte de acompañamiento o búsqueda de empleo, a aquellas familias de BBVA que siendo titulares de préstamo hipotecario se hayan beneficiado de otras ventajas ofrecidas por BBVA dentro del marco de la política social de vivienda

- **Alquiler social**
- **Dación en pago**

- **Refinanciación**

Fundación Adecco

La Fundación Adecco es una entidad sin ánimo de lucro que apuesta por la inserción laboral de las personas, que por diferentes motivos, se enfrentan con grandes dificultades para encontrar empleo. Fue creada en 1999 como resultado de la responsabilidad social asumida por Adecco, líder mundial en el sector de los Recursos Humanos.

La misión de la Fundación Adecco es atender las necesidades laborales de la sociedad, llevando a las empresas la parte más humana del mercado de trabajo y ayudando a las personas que lo tienen más difícil a la hora de encontrar un empleo.

4. Alquiler Social

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

Como medida adicional a las cerca de 900 viviendas que el Banco aportó al FSV, BBVA 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 **no superior a 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**.

Los criterios para considerar a una familia en riesgo de exclusión son los mismos que los aplicados en el acuerdo con la Fundación Adecco

Número de alquileres sociales autorizados

En el marco del Comité de Protección del Deudor Hipotecario, se han autorizado un total de **491 alquileres sociales en la propia vivienda a clientes de BBVA** (un 44% de los casos analizados en este comité).

5. Daciones en Pago

Los deudores liberan su deuda a través de los acuerdos de dación en pago y, además, pueden beneficiarse de otras medidas: alquiler o plan de empleo a través de Adecco

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 cerca de **10.000 acuerdos de dación** con sus clientes. En los últimos cuatro años, BBVA ha multiplicado por 4 el número de acuerdos de dación.

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:

- Beneficios del Programa BBVA – Fundación Adecco
- 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.

6. Cesión de Viviendas entidades sociales de prestigio

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 este sentido, además de las cerca de **900 viviendas aportadas al Fondo Social de Viviendas**, BBVA ha manifestado su intención de ceder **500 viviendas** en régimen de cesión para alquiler social y, por ello, ha suscrito un primer acuerdo con **Cáritas Barcelona**, que ha supuesto la primera cesión **de 50 viviendas** durante un período de cinco años.

En este momento se está cerrando el siguiente acuerdo con Cáritas Madrid que supondrá la cesión de otras **100 viviendas**. El proyecto se irá **ampliando** los próximos meses en aquellas geografías donde existe un mayor problema de vivienda (Andalucía, Levante,...).

El objetivo es tener completadas las primeras 500 viviendas en el primer semestre de 2014.

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.

Anexo I Programa Yo Soy Empleo

Yo Soy Empleo es una iniciativa que ofrece hasta 3.000 euros a aquellas pymes y autónomos que creen empleo. La iniciativa de BBVA nació con el objetivo de crear hasta 10.000 nuevos puestos de trabajo e incluye un programa de formación en las escuelas de negocio de referencia en España, así como un servicio completo de intermediación laboral.

Apoyo directo a la contratación

La primera medida de Yo Soy Empleo es un apoyo directo para aquellas pymes y autónomos que creen empleo:

- 3.000 euros por cada persona desempleada contratada de forma indefinida
- 1.500 euros por cada persona desempleada contratada en otras modalidades, con contratos mínimos de un año.

Formación para pymes y autónomos

Otra de las medidas de Yo Soy Empleo es la formación, como herramienta clave para el crecimiento de las pymes y los autónomos y la generación de empleo de calidad. La formación, de carácter presencial, facilitará además el "networking" entre las empresas participantes promoviendo un auténtico ecosistema de apoyo a la pyme generadora de empleo.

Servicio completo de intermediación laboral

Yo Soy Empleo ofrece también un servicio proporcionado por un equipo de consultores de selección que gestionan íntegramente los procesos de reclutamiento para las pymes y autónomos que lo soliciten. Un servicio de gran valor añadido, especialmente para aquellas empresas que, por su tamaño, no tienen una estructura que les permita tener un departamento o un personal propio de selección. En colaboración con Infoempleo, se ofrecerá un servicio completo de intermediación y selección laboral para las empresas participantes y para las personas desempleadas.

Resultados Yo Soy Empleo (nueve meses)

Yo Soy Empleo ha ayudado a crear 3.956 nuevos puestos de trabajo entre las pymes y autónomos: 2.835 de ellos indefinidos (72 %) y 1.121 temporales de duración mínima de un año (28 %). Las personas contratadas acumulaban una media de 13,2 meses en el paro y el 38 % son menores de 30 años. Esto significa que desde su lanzamiento, se han creado una media de 76 empleos a la semana. En cuanto a la Formación, 1.687 empresas se han beneficiado de los 48 cursos ofertados y el 87 % de los participantes los concluyó con éxito.

Barcelona, 27 de febrero de 2014

Sr. Hugh Williamson
Director
Europe and Central Asia Division
Human Rights Watch
Neue Promenade 5
10178 Berlín

Estimado Sr. Williamson,

Les agradecemos el interés mostrado en CaixaBank y en nuestras políticas relativas a los préstamos hipotecarios, el alquiler social o la dación en pago. Desde CaixaBank compartimos con Human Rights Watch la voluntad de respetar los derechos humanos de la población, tal y como se refleja en nuestros valores fundacionales- liderazgo, confianza y compromiso social-, en nuestra adhesión a las principales iniciativas internacionales de Responsabilidad Corporativa, como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, o el máximo apoyo a las iniciativas impulsadas por la Obra Social “la Caixa”, la primera fundación de España y una de las entidades filantrópicas de referencia en el mundo por su volumen de inversión.

A continuación encontrarán las respuestas a las cuestiones que nos planteaban en su carta del pasado día 6 de febrero. Estamos a su disposición en caso de duda o comentario sobre las mismas.

1.- ¿Cuenta CaixaBank con una política establecida que contemple las medidas a aplicar si el deudor no puede hacer frente a los pagos de su hipoteca?

Sí, el banco actúa de forma muy activa con el objetivo prioritario de que el deudor pueda mantener su vivienda.

En el actual contexto económico, es imprescindible actuar de forma anticipada, lo que implica sentarse con el cliente con dificultades de pago para escucharlo activamente, identificar su problemática y ofrecerle una solución viable que se ajuste a sus necesidades.

A este respecto, y como iniciativa pionera en el mercado español, CaixaBank creó en septiembre de 2012 el Área de Coordinación y Gestión de Morosidad con un equipo de 1.050 personas en la red de oficinas de la entidad. Este equipo está formado, principalmente, por gestores de morosidad, especializados en la gestión y prevención de la morosidad, bajo las directrices de la Dirección General de Negocio. La función de estos gestores es actuar proactivamente con el cliente con dificultades de pago en base al abanico de soluciones del Plan de Ayudas para Prevención de Insolvencias desarrollado por CaixaBank.

Este Plan, en marcha desde 2009, engloba un conjunto de soluciones para ayudar a los clientes con dificultades para pagar las cuotas de la hipoteca de su vivienda habitual, adaptándolas a su renta disponible. Desde su puesta en marcha, el Plan de Ayudas acumula más de 650.000 soluciones para las personas y las familias (un mismo contrato puede haber sido objeto de diferentes acciones y, por tanto, pueden existir duplicidades).

Nuestra política se podría resumir en: “Un cliente, una solución”.

Nuestra prioridad es que los clientes puedan mantener su vivienda. Para ello, cuando el recobro de las cuotas pendientes no es viable, la primera solución a adoptar es la refinanciación en sus diferentes modalidades y de acuerdo con las necesidades de cada cliente, a través del Plan de Prevención de Insolvencias (mediante la incorporación de periodos de carencia, la aplicación de cláusulas de espera, la reestructuración de deudas o la moratoria de cuotas).

Una vez agotadas estas posibilidades y con el fin de evitar el procedimiento judicial de la vivienda habitual, proponemos al cliente la dación en pago, con la opción de seguir residiendo en la vivienda en régimen de alquiler. Asimismo, si se detecta que el cliente se encuentra en riesgo de exclusión social, puede acceder a una subvención a través del alquiler solidario de la Obra Social “la Caixa”.

Sólo en caso de que no se pueda realizar la dación, la solución será el procedimiento judicial. En este caso, si la finca ejecutada es una vivienda, sea o no sea la vivienda habitual de la parte demandada, se analiza, caso a caso, para no realizar desahucios de las viviendas ocupadas.

En el año 2013 se reforzó el Plan de Ayudas con la creación del SACH (Servicio de Atención al Cliente Hipotecario) para aquellos clientes que están afectados por un procedimiento judicial. Este servicio cuenta con un teléfono gratuito para los clientes, disponible las 24 horas, para asistirlos e informarlos, en todo el momento, del estado del procedimiento judicial, poder detectar posibles situaciones de exclusión social u ofrecer otra solución del Plan de Ayudas.

2. ¿Tiene CaixaBank una política específica respecto a las negociaciones con parejas en proceso de separación, con menores a su cargo o en riesgo de exclusión social?

Como se ha comentado en el punto anterior, nuestra prioridad es que los clientes puedan mantener su vivienda. Lógicamente, esta prioridad se hace más evidente en los casos de clientes que están en el umbral de la exclusión social. Así, cuando se detecta un caso de exclusión social a través de nuestros circuitos de análisis de las diferentes soluciones, se indica oportunamente y se da prioridad a su gestión.

Dado que CaixaBank estudia caso por caso al deudor, estas situaciones están perfectamente identificadas.

3. ¿Cuál es la política de CaixaBank sobre las daciones en pago y cuántas se han constituido?

La dación en pago es la solución del Plan de Ayudas que se ofrece al cliente siempre que no sea posible el recobro o la refinanciación. La dación en pago supone la entrega de la vivienda a cambio de cancelar la totalidad de la deuda. Puede incluir también la opción de alquiler, en que el cliente continúa en la vivienda en régimen de alquiler adaptado a sus circunstancias.

Durante el 2013 se firmaron un total de 6.546 daciones en pago, que cancelaron 1.013 millones de euros de deuda patrimonial. De estas daciones, un 54% fueron acompañadas de contratos de alquiler.

A este respecto, y para contextualizar la información, a finales de 2013 los préstamos con garantía hipotecaria de CaixaBank a personas físicas ascendían a 1.437.347, que representan 135.607 millones de euros.

Para que el cliente pueda acceder a la dación en pago debe cumplir una serie de requisitos, además de su lógica voluntariedad para llevar a cabo la operación. Además, el contrato afectado y la garantía deben cumplir una serie de requisitos: básicamente, el contrato debe ser el medio a través del cual se financió la vivienda habitual en su día. No obstante, y de forma excepcional, las oficinas de CaixaBank pueden tramitar daciones si consideran que es la solución adecuada para el cliente y existen razones que justifiquen la operación.

4. ¿Cuál es la política que se sigue respecto al alquiler social? ¿Qué criterios toma en consideración CaixaBank para determinar si los deudores pueden permanecer en la propiedad o realojarse en un inmueble propiedad de la entidad, pagando una renta asequible?

El Grupo “la Caixa”, a través de la Obra Social “la Caixa”, cuenta con tres grandes programas relacionados con la vivienda: Alquiler Asequible, Alquiler Solidario y Alquiler Solidario Descentralizado.

El programa de Alquiler Asequible, creado en 2005, tiene como objetivo facilitar el acceso a la vivienda a jóvenes, personas mayores y familias y cuenta con un parque de 3.973 viviendas en todo el territorio español.

El Programa de Alquiler Solidario nace en 2011 con el objetivo de facilitar una vivienda a personas que han visto reducidos sus ingresos a raíz de la crisis actual. Y, a finales de 2013, disponía de más de 4.400 viviendas repartidas por todo el Estado.

En 2012 se crea el programa de Alquiler Solidario Descentralizado, con el objetivo de facilitar el alquiler de la vivienda a personas que, en caso de ejecución hipotecaria o dación en pago de su vivienda habitual, y dada su situación de exclusión social no pueden atender la cuota de alquiler estándar. A través de este programa, y con la subvención de la Obra Social “la Caixa”, las delegaciones territoriales de CaixaBank han gestionado el alquiler de 1.787 viviendas.

Los contratos de Alquiler Solidario Descentralizado tienen una duración de 3 o 5 años, con una renta subvencionada por la Obra Social “la Caixa” durante los 2 primeros años del mismo, con un máximo del 50%.

En caso de que los ingresos del cliente se hayan reducido de forma considerable y, como consecuencia, la cuota de alquiler subvencionada no le resulte adecuada, CaixaBank, a través de su filial inmobiliaria, ofrece al cliente una reubicación en algún inmueble de su cartera cercano al ofrecido en dación en pago y cuya cuota de alquiler se adapte mejor a los ingresos actuales del cliente. El objetivo es siempre buscar la solución más adecuada a la situación del cliente.

5. ¿Tiene CaixaBank o ha tenido relaciones formales con agencias inmobiliarias con el objetivo de identificar a clientes para hipotecas?

No, ni en el pasado ni en la actualidad.

6.- ¿Han cambiado los procedimientos de CaixaBank para determinar la solvencia de un cliente? Si es así, cuándo y cómo.

Los procedimientos para determinar la solvencia de nuestros clientes no se han modificado y se fundamentan en un riguroso análisis de la capacidad de devolución del prestatario, de manera que pueda cumplir, en tiempo y forma, con las obligaciones financieras asumidas.

Dicha capacidad de devolución se determina por la diferencia entre sus ingresos y sus gastos o compromisos de pago, con un control estricto del ratio de endeudamiento del cliente. Para ello, los gestores cuentan con herramientas internas para calificar el cliente y, además, pueden acceder también a bases de datos de información internas y externas para consultar la posible existencia de alertas históricas.

Es importante destacar que en ningún caso la existencia de garantías reales excusa la relajación de la completa evaluación de la solvencia del deudor. La decisión de riesgo se fundamenta en la capacidad de devolución del solicitante y las garantías nunca sustituyen la falta de capacidad de devolución o una incierta finalidad de la misma.

7. ¿Ha llevado CaixaBank a cabo alguna investigación interna sobre la concesión de préstamos hipotecarios inadecuados?

Los procedimientos de CaixaBank incluyen la revisión de los sistemas de control interno, entre otros, por parte de Auditoría. Las conclusiones generales de los trabajos realizados por Auditoría no han puesto de manifiesto la concesión de hipotecas con criterios inadecuados. Al respecto, CaixaBank cuenta con sólidos procedimientos de control y no se han observado indicios de deficiencias significativas en los sistemas de control interno de la Entidad.

Aprovechamos la ocasión para informarles de que CaixaBank publica anualmente, en castellano e inglés, un *Informe Corporativo Integrado* en que se desglosa la información relativa a los temas tratados en su carta. Pueden consultar dichos informes en la página web de la entidad, a través del siguiente enlace:
http://www.caixabank.com/informacionparaaccionistaseinversores/informacioneconomicofinanciera/informeannual_es.html

Finalmente, les agradeceríamos, si es posible, recibir una copia del borrador de su próximo informe antes de su publicación.

Reciba un cordial saludo,





February 19, 2014

Mr. Hugh Williamson
Director of the Europe and Central Asia division
Human Rights Watch
Neue Promenade 5 | 10178 Berlin | Germany

Dear Mr. Williamson,

We are pleased to respond to your letter, dated February 6th, 2014.

Firstly, to give some context, I should state that Citi currently holds a live portfolio of less than 12,000 mortgage accounts, and has not underwritten new mortgage business in Spain since 2008. We are therefore very small in the context of the Spanish mortgage market. Within Citi's framework of fair lending principles, since 2008 we have been providing Mortgage customers in Spain with alternatives that have been more beneficial to them than those observed in the Code of Good Banking Practices issued by the Bank of Spain in 2012. We have pioneered the implementation of this kind of measure and have been tried to be proactive in providing assistance to those in difficulty.

Below we list the actions implemented by Citi Spain to help customers in difficult:

- Over 4,200 families have benefited from interest rate reductions, reduction in mortgage monthly payments, payment waivers, Deed in Lieu agreements, as well as from the assistance Citi provides to those customers who are willing to sell their properties in exchange for total debt cancellation.
- In those sensitive cases where, in addition to financial needs, we found particularly difficult family situations (e.g. divorce, child custody, domestic violence, etc.), Citi analyzes the adequacy of the plan on a case by case basis and provides the family with alternatives even if this means a deterioration of Citi's position (collateral, guarantors...).
- Over 660 families have benefitted from Citi's Deed in Lieu programs since 2009, not only for cases already foreclosed but also for those at early delinquency stages. Worth mentioning that Spanish Law allows collecting any shortfall resulting from a property auction in a Foreclosure process, so given the decrease in real estate values during the last 5 years, the Deed in Lieu agreements are a way of transferring property depreciation to the financial entities rather than customers. In extreme cases, where Citi was able to prove a delicate customer situation, we allowed the family to stay in the property for a social rent.

When the closing of the loan could not be avoided due to unpaid installments, Citi offers the possibility of amicable reinstatements (whether there is a judicial procedure in course or not), and collects only the principal due from those clients in the most disadvantaged situations, condoning remunerative interests, late payment interests, expenses and even the Court costs incurred in proceedings already in progress.

- In those cases where the property has been awarded to us, before carrying out the eviction we offer our clients voluntarily handing over the possession of the property in exchange for the payment letter (condoning any amount/deficiency due by the client after the auction, for principal, interests or legal costs) and offering a less traumatic solution to customers, giving them enough time to find alternative housing solutions before the judicial release is completed.
- Given that we stopped new loan origination in 2008, Citi has no formal agreements with agencies aimed at identifying potential customers for new loans. Citi has had formal relations with these agencies in the past, which, prior to establishing a business relationship with our organization, had to go through formal analyses that allowed mitigating any risk on the realization of actions contrary to our corporate transparency standards.

We hope that the above information is of help in preparing your report and for the analysis of the suitability of banking practices in the current difficult economic situation. If you consider we can be of further help, please do not hesitate to let us know.

Yours sincerely,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Julio Carlavilla', with a long horizontal flourish extending to the left.

Julio Carlavilla
Public Affairs Officer
Citi in Spain

Judith Sunderland
Senior Researcher
Human Rights Watch

19 marzo 2014

Estimada Judith Sunderland,

En primer lugar queremos informarle que la denominación correcta de nuestra entidad es NCG BANCO, S.A., siendo Novagalicia Banco nuestra marca comercial.

A continuación procedemos a explicar cuál es la política de NCG BANCO, S.A. en materia hipotecaria y que, en nuestra opinión, da respuesta a las diferentes cuestiones planteadas en su escrito del pasado 6 de febrero:

- A. NCG BANCO, S.A. se ha adherido al Código de Buenas Prácticas contemplado en el Real Decreto Ley 6/2012 de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos. Su finalidad principal es establecer medidas de reestructuración de la deuda, así como medidas complementarias de Dación o Quita para aquellos deudores hipotecarios sin recursos (personas físicas), que se encuentren en el umbral de la exclusión social.

Este Real Decreto ha sido modificado con posterioridad a través de la Ley 1/2013 ampliando los límites de lo que se considera umbral de exclusión social para así favorecer a un sector más amplio de la población.

NCG BANCO, S.A. también se ha adherido a las nuevas condiciones introducidas por la citada Ley.

- B. NCG BANCO, S.A. aplica voluntariamente las pautas marcadas en el Código de Buenas Prácticas y sigue las tres fases establecidas:

- a. **Reestructuración de la deuda:** a solicitud del cliente NCG BANCO, S.A. ha de presentar, en el plazo de un mes, al deudor un Plan de Reestructuración en los siguientes términos:
- 5 años de carencia de capital.
 - Ampliación del plazo de amortización hasta un total de 40 años contados desde la concesión del préstamo.

- Reducción del tipo de interés durante la carencia: Euribor+0,25.
- Sin costes de amortización anticipada durante 10 años siguientes a la aprobación del plan.

Si el pago de estas condiciones resulta viable, es decir, la cuota resultante es menor al 50% de los ingresos de la unidad familiar, se realiza la novación correspondiente con costes a cargo de NCG BANCO, S.A.

Si el pago de estas condiciones resulta no viable, se activa la fase b)

- b. **Quita de capital:** cuando la cuota de pago de la reestructuración de la deuda no es viable, NCG BANCO, S.A. tiene la facultad de ofrecer una quita de capital al cliente disponiendo de 3 alternativas:
- Reducción del 25% del capital pendiente.
 - Reducción que produzca un efecto en capital equivalente al que habría si el deudor hubiese amortizado en todas las cuotas una porción idéntica de capital.
 - Reducción que reparta entre deudor y Banco los efectos de la caída del valor de tasación de la vivienda.

En el caso de que NCG BANCO, S.A. no considere oportuno ofrecer dicha quita al cliente se pasará obligatoriamente a la fase c).

- c. **Dación en pago:** cuando la reestructuración y la quita no resulten viables, el deudor podrá solicitar la dación en pago de su vivienda habitual, en el plazo de 12 meses desde la solicitud de reestructuración.

Y es obligatoria para el Banco salvo en las siguientes situaciones:

- Cuando se hubiese iniciado el procedimiento de ejecución de la hipoteca y estuviese anunciada la subasta.
- Cuando la vivienda tenga cargas posteriores.

Los costes derivados de la dación irán a cargo del Banco y el deudor tiene la posibilidad de solicitar permanecer dos años en la vivienda, como arrendatario, con una renta anual del 3% sobre el importe total de la deuda pendiente en el momento de la dación.

- C. NCG BANCO, S.A. es de las entidades más activas en políticas antidesahucios y, concretamente en Galicia, una de las entidades que menos ejecuciones hipotecarias de primera vivienda realiza a pesar de ser titulares de casi la mitad de la cartera hipotecaria de la comunidad autónoma de Galicia.

Entre enero y junio de 2013, última fecha con datos comparables, NCG BANCO, S.A. asumió 338 inmuebles en pago de deudas de hipotecas para la adquisición de viviendas. La cifra representa el 0,23% del número total de hipotecas vivas. El

conjunto de entidades financieras españolas recibió 44.475 viviendas, lo que representa el 0,54% de sus hipotecas vivas según datos del Banco de España.

En 2013, NCG BANCO, S.A. ha renegociado las hipotecas de 4.674 familias en dificultades económicas para ajustar sus condiciones a su capacidad real de pago. En total se han renegociado préstamos por importe de 613 millones de euros. Las fórmulas puestas en práctica son la modificación del importe de las cuotas, la aplicación de carencias, la ampliación de los plazos, la reestructuración de la deuda y la reducción de los intereses de demora.

Cuando esas formulas no son suficientes NCG BANCO, S.A. trata de llegar a acuerdos con los deudores. El 69% de los casos de entrega de vivienda al banco en 2013 han sido voluntarios, siendo los no voluntarios tres veces menor que la media del sector. De ellos, el 52% han sido daciones en pago, fórmula con la que se han solventado la situación de 262 familias.

Además se han firmado 23 contratos de alquiler bonificado, con condiciones muy favorables para el inquilino en comparación con las estándar del mercado.

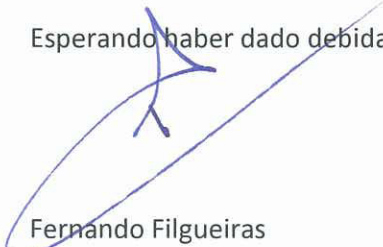
Por último indicarles que NCG BANCO, S.A. ha suspendido voluntariamente la toma de posesión de viviendas habituales de particulares. En total se han paralizado 707 casos, de los que 59 ya habían llegado a la fase de lanzamiento.

- D. Informarles que, en junio de 2012, NCG BANCO, S.A. suscribió acuerdo de colaboración con la administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi en relación al Servicio de Intermediación Hipotecaria.

También que, el 17 de enero de 2013, NCG BANCO, S.A. se adhirió al Convenio promovido por el Ministerio de Fomento del Gobierno de España para la creación de un Fondo Social de Viviendas.

Y, en octubre de 2013, NCG BANCO, S.A. se ha adherido al Protocolo de Colaboración para el Establecimiento de un Sistema de Intermediación en Materia Hipotecaria de la Xunta de Galicia.

Esperando haber dado debida respuesta a todas sus consultas reciban un cordial saludo.



Fernando Filgueiras
Relaciones Institucionales y RSC

Mr. Hugh Williamson
Director
Europe and Central Asia Division
HUMAN RIGHTS WATCH
Neue Promenade 5
10178 Berlin

Dear Mr. Williamson,

In response to your letter dated 6 February 2014 addressed to the Chairman of our company, we inform you that, since the beginning of the crisis, Banco Sabadell has adopted the appropriate policies and measures so as to mitigate, as far as possible, the harmful consequences that the crisis might have for the Bank's clients, particularly for owners of homes purchased with credit provided by Banco Sabadell. Banco Sabadell has established appropriate procedures within its risk acceptance processes, specifically in connection with granting loans for home purchase, in order to ensure that the applicants meet all the economic requirements and will be able to repay the loan in the foreseeable scenarios. Moreover, those procedures are constantly being supervised and reviewed.

In this context, it is important to note that Banco Sabadell has not performed a single forcible eviction since the crisis began in 2007.

In parallel, Banco Sabadell has established clear policies for when a creditor is unable to meet mortgage payments, and it is committed to finding the best solution for each client, in order to help him/her overcome transitional difficulties.

The bank takes the appropriate measures in order to enable the home-owner and his/her family to avail themselves of the benefits provided by the Royal Decree 6/2012 and by the voluntary code of Good Banking Practices, of which Banco Sabadell is a signatory. Such measures include restructuring the debt with a grace period or an extension of the repayment period, a reduction in the interest rate or even *datio in solutum* with the possibility of remaining in the home for a period of two years.

Even when the client does not meet these conditions, Banco Sabadell voluntarily applies measures similar to those provided by law for persons at risk of social exclusion in order to reach an agreement to restructure the debt and enable the customer to repay the mortgage.

Banco Sabadell accepted in 2013, 2.335 cases of *datio in solutum*. Additionally, 3.637 families are currently living in Banco Sabadell homes at affordable rents.

On January 17, 2013, Banco Sabadell signed the agreement for the creation of a *Fondo Social de la vivienda (FSV)*, which was arranged between the Administration and various financial institutions. In July 2013, it ratified the amendment to the agreement with the objective of making conditions more flexible in order to facilitate access to housing on the part of potential beneficiaries.

In compliance with the provisions of this agreement, 260 homes were allocated to the *Fondo Social de la vivienda (FSV)*.

Sincerely,



Xavier Aspachs Alegre

Barcelona, 28 February 2014

February 25, 2014

- 1. Does Santander have an established policy setting forth the actions to be undertaken when a creditor is unable to meet mortgage payments? If so, could you please outline these actions? We would be grateful for a copy of any written policy.**

Santander has been active offering refinancing solutions to our clients with a mortgage loan on their home when they have found themselves in a situation of financial distress. We have also been following closely the regulatory debate in Spain, in particular since 2010, concerning new measures adopted by the Spanish Government in favour of mortgage debtors in situation of financial distress and to reform certain aspects of the mortgage law and the foreclosure procedure.

For example, from August 2011 Santander launched a campaign, called *Moratoria Hipotecaria*, whereby the Bank offered to its personal banking and self-employed customers a grace period of three years on capital repayments of their main mortgage, subject to objective and demonstrable criteria of economic hardship. Customers who have become unemployed or who have suffered a fall in earnings were able to apply. No changes were made to the financial terms and conditions of the loan, either during the grace period or subsequently. Besides, customers had the possibility of extending the maturity of their mortgage to compensate for the grace period. Until the end of 2013 almost 23,000 clients had benefitted from this campaign.

In March 2012, **Royal Decree-law 6/2012**, of 9th March, was approved by the Government, whereby a voluntary *Good Practices Code* was proposed to the Spanish financial industry in order to benefit mortgage loan debtors in a severe situation of financial distress, under the so-called exclusion threshold. Santander (and Banesto at that time) was one of the first financial institutions that formally committed themselves to apply the measures contained in this Code.

In November 2012, **Royal Decree-law 27/2012**, of 15th November, was approved by the Government, whereby evictions of mortgage debtors who found themselves in circumstances of special vulnerability were suspended during two years. It is worth mentioning that Santander decided to suspend evictions of any mortgage debtor from his principal residence, irrespective of whether the debtor met or not the circumstances required for special vulnerability.

The measures contained in the a/m statutes were later expanded in 2013 in **Law 1/2013**, of 14th May, on measures to reinforce the protection of mortgage debtors, debt restructuring and social rent.

- 2. Does Santander have a specific policy with respect to negotiations with couples who share the mortgage but are separated or divorced and cannot agree on the course of action to be undertaken, and when one of the parties is living in the property with children? Similarly, does Santander have a specific policy in situations where there is alleged or documented domestic violence, beyond government-mandated suspension of evictions?**

Santander is applying the measures contained in Law 1/2013, which expand the measures foreseen in November 2012 to suspend evictions during two years, even if they don't comply with all the requirements. Chapter I of Law 1/2013 allows (on virtually identical terms to RDL 27/2012) a

temporary moratorium to be placed on foreclosure proceedings that would culminate in eviction from their principal residence of mortgage debtors who are especially at risk of social exclusion due to their individual social and economic circumstances.

3. What is Santander's policy with respect to datio in solutum? Has Santander ever negotiated datio in solutum, and if so, on how many occasions?

In first place, datio in solutum is a measure that can be applied as a last resort to certain mortgage debtors that can benefit from the Good Practices Code. In our opinion, datio in solutum cannot be considered the best solution for the debtor because it entails that the creditor becomes the owner of the house and the debtor has to find another place where to live. In those cases where the Good Practices Code imposes the datio in solutum, the debtor may apply to remain in the house under an affordable rent contract for a limited term of 2 years.

4. What is Santander's policy with respect to allowing creditors to remain in a property, or relocate to an unoccupied property owned by the bank, paying an affordable rent (alquiler social) upon negotiation of a settlement over mortgage default? What criteria does Santander take into consideration in responding to a request for such an arrangement and in determining the property to provide for such purposes?

Royal Decree-law 27/2012, of 15th November stated that the Government, in conjunction with the financial industry, should steer the setting up of a social housing fund to provide low-rent housing to those who have lost their homes in a foreclosure process. In January 2013, Santander and Banesto signed the Agreement to set up the Social Housing Fund and contributed with 590 houses (Santander 441 and Banesto 149) out of a total number of 6,000 houses.

Additionally and independently from the Social Housing Fund, Santander is offering in specific cases, and also under the Good Practices Code, low-rent housing contracts on principal residences owned by the bank to certain groups who find themselves in circumstances of special vulnerability.

5. Has Santander in the past and does Santander have currently formal relationships with real estate agencies for the purposes of identifying clients for mortgages?

Our admission policy for the real estate agency channel is focused on applicants who want to buy their primary residence and have a stable job, not on attracting operations from high-risk or subprime profile applicants. The internal analysis is performed centrally by a back-office department, not by a commercial one, where particularly stringent criteria are applied to the documentary and credit risk analysis, following our internal bank regulation. There is no automatic decision using a credit scoring policy.

6. Have Santander procedures for determining a person's creditworthiness changed over time, and if so, when and how?

Our approach to determining a prospective or existing customers creditworthiness has remained consistent. Our approach includes, but is not restricted to: the use of credit scorings, verifying income and assessing the customers indebtedness / affordability level. Cut-offs and thresholds for the above criteria are continually monitored and adjusted to ensure they remain appropriate to the current and expected economic conditions.

7. Has Santander undertaken any internal investigations into inappropriate mortgage lending?

Santander has applied in the past and continues to apply a strong risk management and risk control framework, with Responsible lending as a key pillar within Risk Management.

Our credit policy establishes minimum acceptance criteria for lending, to assure we are lending responsibly to all those who apply for a loan. Included in our responsible lending framework are customer indebtedness limits, to prevent that a high percentage of the customer's income is used for loan repayments; in addition, we assess the level of the customer's disposable income after servicing their credit commitments, including the installment of the mortgage under application.

The above framework ensures that breaches of lending policy are identified and resolved as part of our "Business as Usual" activities.

Federico Gómez
Global Head of Sustainability
Santander