



# PROGRAMA DE **MEDIACIÓN** EN **DEUDA** HIPOTECARIA ZARAGOZA

**Jornada Sistema Hipotecario y Exclusión  
Residencial**

**Cátedra Zaragoza Vivienda**

**24 Enero 2013**



.....

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

.....

## COLABORACIÓN INSTITUCIONAL

El programa forma parte del Convenio de colaboración en materia de alojamiento firmado entre:



**Gobierno de Aragón**  
Dirección General de Vivienda  
y Rehabilitación



**Ayuntamiento de Zaragoza**  
Sociedad Municipal Zaragoza  
Vivienda

## ACTIVIDADES DE APOYO

Se firman convenios de colaboración con :

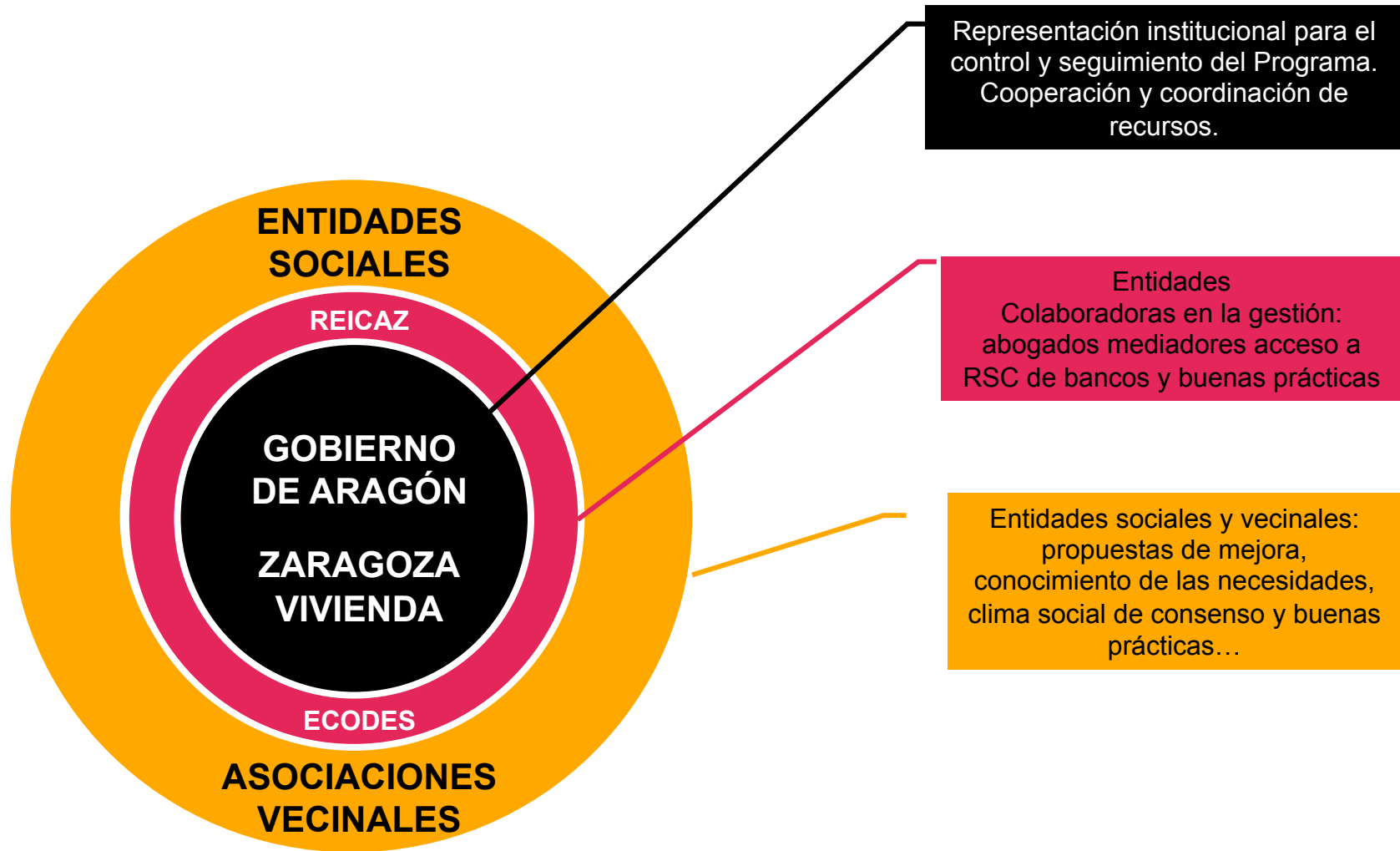


**Real e Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza:** Participará en la orientación jurídica y en la mediación profesional con las entidades financieras.



**Fundación Ecología y Desarrollo:** Para facilitar el acercamiento a las entidades financieras, y elaboración de un Código de buenas prácticas sobre el abordaje de estos problemas que hagan posible su extensión y generalización en el ámbito regional y nacional.

## METODOLOGIA DE PARTICIPACIÓN



## DESTINATARIOS

- **Personas físicas y sus unidades de convivencia:**

- Residentes en Zaragoza.

- Propietarios/as de una única vivienda que constituye su domicilio habitual, que no tengan otras viviendas en propiedad.

- Que estén afectadas por situaciones objetivas de sobreendeudamiento y/o riesgo residencial:



**Deudores de buena fe:** Que tengan dificultad o imposibilidad socioeconómica para afrontar sus obligaciones de pago de los préstamos o créditos hipotecarios por causas imprevistas **sobrevenidas**, tales como **laborales** derivadas de la **crisis** económica-financiera (desempleo, inactividad económica), **salud** (enfermedad, accidente), **circunstancias familiares** (viudedad, atención a personas dependientes, separación, divorcio), etc.

- Que acepten voluntariamente la mediación y el compromiso de participación activa en la formulación del Plan de Viabilidad

- **Las Entidades Financieras acreedoras por impagos de cuotas** de préstamos o créditos hipotecarios, colaborando en la búsqueda de soluciones concertadas.

## METODOLOGÍA

Se constituye un **equipo multidisciplinar de trabajo compuesto por administrativos, trabajadores sociales y abogados**, quienes asumen las actividades, funciones y tareas del programa:



### Fase I : Información y Orientación Básica

La atención ciudadana se inicia en la Unidad de Información y Atención ciudadana (UIAC) de Zaragoza Vivienda.

En esta fase, se produce la toma de contacto y la información-orientación básica.

Se informa al ciudadano sobre el objeto del programa, requisitos, beneficiarios y atención social y legal que se presta; los formularios de solicitud y aceptación de mediación y la documentación necesaria a presentar.

Se orienta y asesora al afectado considerando la situación particular del caso.

## METODOLOGÍA

### Fase II : Orientación Social y Empoderamiento

Se revisará la **situación global de la familia a nivel social y económico**, así como la vivienda afectada y su préstamo hipotecario.

- **Valor Social** .- Con el apoyo profesional de una **trabajadora social** se elaborará un **plan de viabilidad socio-económico** que permita a la familia, con sus recursos propios, los de su red social o los de los servicios disponibles de bienestar social, afrontar la solución de su situación.

- **Empoderamiento de la familia**, siendo ella misma la protagonista de su proceso de solución.



## METODOLOGÍA

### Fase II : Orientación Social y Empoderamiento

### ATENCIÓN SOCIAL – VALORACIÓN SOCIO-ECONÓMICA DEL CASO:

#### A) INFORME SOCIAL

PLAN DE VIABILIDAD >> MEDIADOR >>  
ANÁLISIS JURÍDICO: PLAN VIABILIDAD  
MEDIACIÓN CON ENTIDAD FINANCIERA

#### B) INFORME DE EXCLUSIÓN SEVERA

PROPUESTA A COMISIÓN DE MEDIACIÓN EN  
DEUDA HIPOTECARIA: RECURSOS SOCIALES /  
ALOJAMIENTOS



## METODOLOGÍA

### Fase III : Orientación Jurídica y Mediación

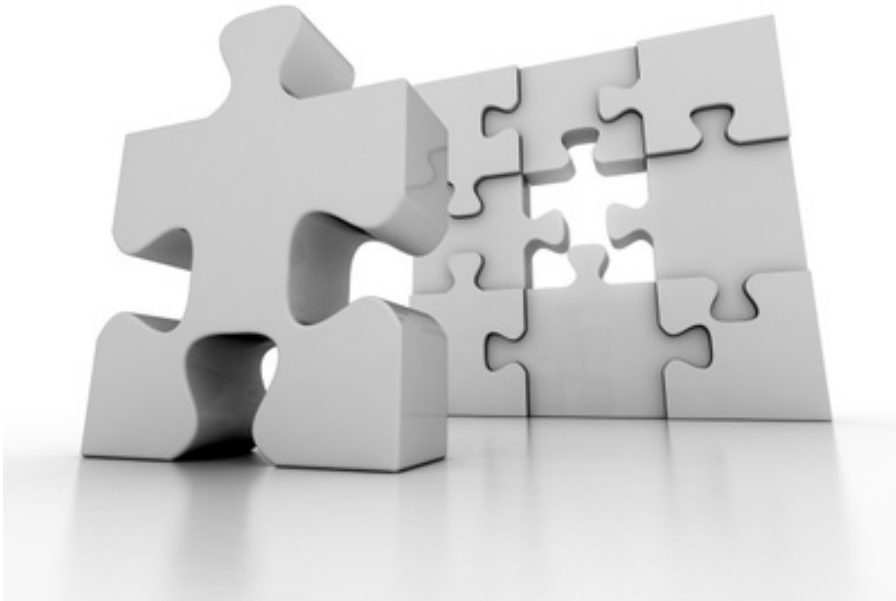
#### Mediación con la entidad bancaria

Los Abogados mediadores, letrados especializados en mediación asignados por el Colegio de Abogados, tras analizar el informe social con la trabajadora social y la documentación del caso, diseña, junto con el usuario, un **plan de viabilidad financiero** que sirva de base para iniciar la mediación hipotecaria con la entidad financiera correspondiente, buscando una solución satisfactoria para ambas partes.

El **objetivo principal** de la mediación será **evitar la exclusión residencial de la familia afectada**, a través de acuerdos que permitan la permanencia de la familia en el domicilio o alternativas residenciales adecuadas a la situación.



## EQUIPO DE GESTIÓN DEL PROGRAMA



### **Recursos humanos- equipo de trabajo:**

- Jefa del Programa
- Coordinador
- Abogados Mediadores
- Trabajadoras Sociales
- Administrativos UIAC

### **Comisión de Mediación Hipotecaria:**

- Análisis de Informes de exclusión severa
- Promover activamente la coordinación y colaboración pública
- Cuantas se establezcan en la normativa de la Comisión

## RESULTADOS



<b>Solicitudes de Mediación:</b>	<b>87</b>
<b>Atenciones en Uiac:</b>	<b>367</b>
<b>No requisitos Programa:</b>	<b>57</b>

<b>Renegociaciones de hipoteca:</b>	<b>12</b>
<b>Daciones en Pago:</b>	<b>5</b>
<b>Sin acuerdo:</b>	<b>11</b>
<b>En trámite:</b>	<b>24</b>
<b>Otras soluciones: (venta, anulación procedimiento ejec.)</b>	<b>3</b>



**Datos a 31/12/12**

## RESULTADOS



### Perfiles Unidades de convivencia:

	TOTAL	CON HIJOS	SIN HIJOS
Casados/as	37	27	10
Parejas de hecho	6	4	2
Separación/Divorcio	16	10	6
Viudedad	7	2	5
Solteros/as	21	6	15

### Situaciones económicas

Ingresos Trabajo	21
Ingresos Pensiones	9
Ingresos Desempleo	29
Prestaciones sociales	13
Sin Ingresos	15



**Datos a 31/12/12**

## RESULTADOS



### Estados deudas hipotecarias:

	TOTAL
Previsión, SIN cuotas pendientes	26
CON cuotas pendientes SIN demanda	35
CON demanda de Ejecución Hipotecaria	26

### Valores Viviendas

INFERIOR A 180.000€	60	69 %
CON demanda judicial	17	
SIN demanda judicial	43	

SUPERIOR A 180.000€	27	31 %
CON demanda judicial	10	
SIN demanda judicial	17	



**Datos a 31/12/12**

## DIFICULTADES



- **Desinformación de los compradores de las condiciones financieras suscritas al firmar sus préstamos hipotecarios. (falta asesoramiento contenido y riesgos del préstamo...) y sobre cuestiones elementales como titularidades, obligaciones de fiadores, fiadores cruzados o desconocidos, imposición de fiadores.**
- **Tasaciones de las viviendas desproporcionadas en la concesión del préstamo.**
- **Refinanciaciones, ampliaciones de préstamos, préstamos personales para cubrir deudas, etc. agravantes de la situación deudora.**
- **Préstamos hipotecarios por encima del 100 % del valor de compra escriturado de la vivienda.**
- **Cláusulas abusivas: Tipos de interés, suelos, referencias...**
- **Titulización de hipotecas, transmisión o cesión de derechos sobre las hipotecas a otras sociedades**
- **Casos de acoso e intimidación telefónica y personal.**

## DIFICULTADES

- **Aconsejar a clientes dejar de pagar cuotas para entrar en mora como condición necesaria para analizar reestructuraciones.**
- **Aplicación/Interpretación rigurosa del Código de Buenas Prácticas**
- **Concesión de “Daciones en pago” que en realidad son compras con subrogación hipotecaria por sociedades vinculadas.**
- **Falta de criterios o políticas únicas por la misma entidad o cambios de opinión.**
- **Demoras por encima del plazo legal en contestación a propuestas de reestructuración o no respuesta expresa ni verbal en muchas ocasiones.**
- **Cerrazón a soluciones alternativas.**
- **Ausencia de compromiso de algunas entidades financieras con programas de mediación.**
- **Indefensión del deudor ante los Juzgados**



## SOLUCIONES

### Alternativas



- **DACIÓN EN PAGO / MORATORIA HIPOTECARIA** (Iniciativas Legislativas Populares)
- **Sistemas de reestructuración de deudas** (Comisión de Evaluación del Sobreendeudamiento que elaboren para cada caso particular de deudores de buena fe planes de reestructuración de la deuda)
- **Modificación de Ley Hipotecaria, Ley de Enjuiciamiento Civil**
- **Concurso de acreedores para personas físicas**
- **Intermediación en deuda hipotecaria**
- **Alquiler social**



*Mediación*  
*en Deuda*  
*Hipotecaria*

# MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCION

**Sergio Castells**

COORDINADOR

**Sonia León – M<sup>a</sup> Carmen  
Nuevo**

TRABAJADORAS SOCIALES

Contenidos:  
Sergio Castells, Sonia León,  
M.Carmen Nuevo

Montaje:  
Sergio Castells y Sofía M.  
Cortés

Diseño:  
Sofía M. Cortés

Programa de **Mediación**  
en **Deuda** Hipotecaria  
Zaragoza

[www.zaragozavivienda.es](http://www.zaragozavivienda.es)

[scastells@zaragozavivienda.es](mailto:scastells@zaragozavivienda.es)

Teléfono: 976 40 59 12

C/ San Pablo,61 - Zaragoza