

**PROTOCOLO DE VIVIENDA SOCIAL**

(BBVA-SERVICER

INMOBILIARIO)

Estrategia y Gestión Inmobiliaria BBVA

**ÍNDICE**

[1. Control de Versiones 4](#_Toc52978388)

[2. Objetivo 4](#_Toc52978389)

[3. Consideraciones generales 4](#_Toc52978390)

[4. Protección de datos de carácter personal 5](#_Toc52978391)

[5. Operativa Alquileres Sociales 5](#_Toc52978392)

[5.1 Evaluación y sanción de Concesión Alquiler Social 5](#_Toc52978393)

[5.1.1 Tipologías de solicitudes y alquileres sociales 5](#_Toc52978394)

[5.1.2 Requisitos del solicitante 6](#_Toc52978395)

[5.1.3 Requisitos del inmueble (alquiler sobre su propia vivienda o realojo) 7](#_Toc52978396)

[5.1.4 Acreditación documental 7](#_Toc52978397)

[5.1.5 Circuito 8](#_Toc52978398)

[5.1.5.1) Canal de atención 8](#_Toc52978399)

[5.1.5.2) Alta expediente 8](#_Toc52978400)

[5.1.5.3) Análisis requisitos deudor hipotecario 9](#_Toc52978401)

[5.1.5.4) Filtro documentación completa recibida 9](#_Toc52978402)

[5.1.5.5) Filtro disponibilidad Fondo Social de Viviendas 9](#_Toc52978403)

[5.1.5.6) Análisis vulnerabilidad del solicitante 10](#_Toc52978404)

[5.1.5.7) Análisis de la vivienda 10](#_Toc52978405)

[5.1.5.8) Informe habitabilidad del inmueble 11](#_Toc52978406)

[5.1.5.9) Incidencias 12](#_Toc52978407)

[5.1.5.10) Sanción Propiedad 12](#_Toc52978408)

[5.1.5.11) Comunicación de sanción al solicitante 13](#_Toc52978409)

[5.2 Formalización de contratos y alta en sistemas 13](#_Toc52978410)

[5.3 Facturación renta de alquileres sociales 14](#_Toc52978411)

[5.4 Gestión de incidencias durante la vigencia del contrato de alquiler 14](#_Toc52978412)

[5.5 Renovación de Alquileres Sociales al vencimiento 14](#_Toc52978413)

[5.6 Solicitud de cambio de viviendas 15](#_Toc52978414)

[5.7 Gestión del Fondo Social de Vivienda. 15](#_Toc52978415)

[5.7.1 Criterios BBVA para la concesión de AS al amparo FSV 15](#_Toc52978416)

[5.7.2 Determinación del cupo de viviendas comprometidas por BBVA en FSV 15](#_Toc52978417)

[5.7.3 Ofrecimiento de vivienda para solicitantes que ya no residen en su vivienda habitual 15](#_Toc52978418)

[5.8 Criterios para evaluar el cupo de viviendas libres FSV 16](#_Toc52978419)

[5.9 Caso particular sanciones CPDH y Comité EGI 16](#_Toc52978420)

[6. Ley Catalana de Sobreendeudamiento (LCS) 16](#_Toc52978421)

[6.1 Daciones en pago (ofrecimiento alquiler social) 17](#_Toc52978422)

[6.2 Resto de casos (Ofrecimiento Alquiler Social DL 17.2019) 18](#_Toc52978423)

[6.2.1 Objeto 18](#_Toc52978424)

[6.2.2 Alcance 19](#_Toc52978425)

[6.2.3 Descripción del proceso 19](#_Toc52978426)

[7. Resolución de Contratos de Alquiler Social durante su vigencia 22](#_Toc52978427)

[8. Impago de Rentas de Alquiler 23](#_Toc52978428)

[9. Reporting 23](#_Toc52978429)

[Anexo 1: Listado de modelos de solicitudes y formularios 24](#_Toc52978430)

[Anexo 2: Protección de datos de carácter personal 25](#_Toc52978431)

[Anexo 3: Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social) 25](#_Toc52978432)

[Anexo 4: Estrategia y Propuesta Operativa FSV 25](#_Toc52978433)

[Anexo 5: Proceso de ofrecimiento de Alquiler Social 25](#_Toc52978434)

# Control de Versiones

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha** | **Tipo** | **Descripción** |
| 1.0 | 01/10/2018 | Creación | Creación del documento. |
| 1.0 | 05/11/2019 | Edición | Actualización de operativa. Pendiente de comentarios de BBVA. |
| 1.0 | 07/02/2020 | Revisión | Incorporación criterios BBVA. Pendiente desarrollo por Servicer |

# Objetivo

El presente documento normativo tiene como objetivo regular las responsabilidades y la operativa que se debe llevar a cabo por parte del Servicer para que BBVA pueda dar cumplimiento a las obligaciones legales y a las políticas internas de BBVA relacionadas con la concesión y renovación de alquileres sociales a personas en situación de vulnerabilidad, pudiendo mantener una correcta trazabilidad desde el alta de una solicitud hasta la formalización, si procede, del contrato de alquiler.

Asimismo, cabe destacar que este documento no regula la operativa de Cesiones de viviendas a la Generalitat ni la gestión de inmuebles bajo la cobertura del Seguro de Paz Social.

Los inmuebles sujetos a esta operativa son titularidad del Grupo BBVA (en adelante, el Banco) y cuya gestión se encuentra dentro del contrato suscrito entre Grupo BBVA y el Servicer.

Para todas aquellas actuaciones que sea necesario realizar por parte del Servicer y se encuentren fuera de los servicios contratados y sus facultades, requerirá de la autorización por parte de la Unidad de Estrategia y Gestión Inmobiliaria de BBVA, aportando toda la documentación que sea necesaria.

El Servicer elaborará puntos de control internos, y trasladará a la Unidad de Estrategia y Gestión Inmobiliaria de BBVA reporte de las incidencias detectadas y de las soluciones implantadas.

Por su parte, la Unidad de Estrategia y Gestión Inmobiliaria de BBVA realizará una revisión periódica de las actuaciones con la finalidad de detectar posibles incidencias. Se revisará mediante una muestra suficiente teniendo en cuenta el volumen de actuaciones, accediendo BBVA en modo consulta directamente al sistema operacional, de no ser así, habría que acordar plazos, volumen de expedientes a revisar y contenido de las peticiones.

En los casos en los que se detecte alguna incidencia, esta se comunicará al Servicer vía correo electrónico y, en función de la naturaleza o alcance de la incidencia, se exigirá al Servicer la subsanación de éstas y/o el establecimiento de Planes de Acción, que serán objeto de seguimiento por parte de la Unidad de Estrategia y Gestión Inmobiliaria de BBVA.

El Servicer facilitará cualquier información para la correcta medición del nivel de servicio que sea requerida por parte de la Unidad de Estrategia y Gestión Inmobiliaria de BBVA.

El presente Procedimiento resulta de obligado cumplimiento para todos los intervinientes citados en el mismo. Cualquier cambio de la operativa deberá ser refrendado en nuevas versiones.

# Consideraciones generales

Se establece que las comunicaciones entre la Unidad de Estrategia y Gestión Inmobiliaria de BBVA, PSV (BBVA) y el Servicer serán por vía correo electrónico, estableciéndose los siguientes correos:

* EGI: [egi.psv@bbva.com](mailto:egi.psv@bbva.com)
* Servicer:
  + - * Solicitudes AS Cataluña: [alquilersocial.catalunya@haya.es](mailto:alquilersocial.catalunya@haya.es) con copia al buzón del Servicer: [solicitudalquiler@haya.es](mailto:solicitudalquiler@haya.es)
      * Solicitudes fuera de Cataluña: [contratos.alquilersocial@haya.es](mailto:contratos.alquilersocial@haya.es) con copia al buzón del Servicer: [solicitudalquiler@haya.es](mailto:solicitudalquiler@haya.es)
      * Solicitudes relacionadas con Bloque 4: Alquiler Social al amparo de la Ley Catalana: [ofrecimientosleycatalana@haya.es](mailto:ofrecimientosleycatalana@haya.es) (para nuevas solicitudes)
* PSV BBVA: [politicasocialvivienda@bbva.com](mailto:politicasocialvivienda@bbva.com)

Como norma general para el presente procedimiento se establece que, en caso de que el Servicer requiera de la colaboración de algún área de BBVA para poder continuar con los procedimientos establecidos, y esta no de contestación al Servicer dentro de los plazos acordados en el presente procedimiento, el Servicer informará por vía correo electrónico a EGI para que pueda reclamarlo internamente.

Es responsabilidad del Servicer coordinar y compartir con su departamento de Servicios Jurídicos la información actualizada respecto al estado de tramitación de las solicitudes de alquiler social de los deudores hipotecarios de BBVA (solicitudes de alquiler social en trámite, solicitudes desestimadas, etc.), de modo que Servicios Jurídicos del Servicer pueda actuar conforme se estipule el Procedimiento de Depuración de Activos (impulsar toma de posesión, solicitudes de aplazamiento de lanzamientos (consultar Protocolo de gestión de Lanzamientos), desistimiento del procedimiento de toma de posesión, etc.).

# Protección de datos de carácter personal

Debido a que, de conformidad con la naturaleza del presente Protocolo tanto BBVA como el servicer tratarán datos de carácter personal entre los que se incluyen categorías especiales de datos personales, se deberá asegurar la seguridad de las comunicaciones que contengan esta tipología de datos, aplicando medidas que garanticen tanto la adecuada protección de la información que se comparte entre BBVA y el servicer, como las comunicaciones con los solicitantes, la seguridad de los buzones habilitados para llevar a cabo dicha operativa y la conservación y custodia de los expedientes que contengan datos de carácter personal.

Los requisitos de protección de datos que deben cumplirse, de acuerdo con la operativa del presente Protocolo se encuentran en el Procedimiento sobre Medidas aplicables a los procesos que impliquen tratamiento de datos personales, adjunto al presente procedimiento como **Anexo 2.**

# Operativa Alquileres Sociales

**Introducción**

El documento detalla la forma de proceder para la concesión, formalización y renovación de contratos de alquiler social de inmuebles de BBVA, así como la operativa de atención al arrendatario, gestión de reclamaciones y resolución de incidencias que se produzcan en dichas viviendas, una vez entregadas, durante la vigencia del contrato de alquiler.

La operativa se estructura en tres fases:

* 1. Evaluación y sanción: en esta fase se registran las peticiones, y su tramitación con objeto de comprobar si el solicitante cumple los requisitos para acceder a la concesión del alquiler. También se incluye la posible puesta a punto (adecuación de la vivienda). Entrada de documentación sensible (\*) (acreditación de requisitos). Canales de entrada y entidades implicadas.

(\*) La recepción, gestión, tratamiento y archivo de toda aquella documentación que sea de carácter sensible se hará por parte del Servicer conforme a lo acordado en el Anexo 2 – Protección de datos de carácter temporal.

* 1. Formalización del arrendamiento, y en su caso, renovación: durante esta fase se procede a la firma del contrato de arrendamiento, alta en sistemas y archivo de la documentación necesaria, además de la entrega de llaves.
  2. Atención al arrendatario, gestión de reclamaciones y resolución de incidencias: referido al tratamiento de las incidencias recibidas por parte de los inquilinos, cuya responsabilidad recaiga sobre BBVA a través de los medios habilitados a tal efecto (teléfono, escritos).

## 5.1 Evaluación y sanción de Concesión Alquiler Social

### 5.1.1 Tipologías de solicitudes y alquileres sociales

Los alquileres sociales que realiza BBVA se pueden englobar en 5 grandes bloques:

* + 1. **Bloque 1: Alquiler Social al amparo del Código de Buenas Prácticas** (Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos): Solicitantes que en base al Código de Buenas Prácticas han logrado un acuerdo de dación.
    2. **Bloque 2: Alquiler Social tras suspensión del lanzamiento a consecuencia de moratoria al amparo de la Ley 1/2013**, de 14 de mayo (Modificada en el RDL 5/2017 y RDL 6/2020): Solicitantes que provienen de una Ejecución Hipotecaria cuyo lanzamiento haya sido suspendido en base a la **moratoria de desahucios,** y por tanto, tienen derecho a solicitar, en el plazo de 6 meses desde que se produzca la suspensión, y obtener del acreedor ejecutante de la vivienda, o persona que actúe por su cuenta, el alquiler de esta.
    3. **Bloque 3: Alquiler Social al amparo del Fondo Social de Vivienda**, al amparo del RD Ley 27/2012:
       - Solicitantes (deudores hipotecarios de BBVA) que provienen de una Ejecución Hipotecaria (EH) y piden vivienda del stock libre del FSV (ya no residen en su propia vivienda).
       - Solicitantes cuya vivienda se ha adjudicado BBVA como consecuencia de una Ejecución hipotecaria pero que aún no se ha tomado posesión de la misma y solicitan alquiler social en la misma al amparo de la **Adenda del FSV** de 2015.
       - Solicitantes cuya vivienda se adjudicó BBVA como consecuencia de una Ejecución Hipotecaria y la vivienda ya no pertenece al Banco pero no se había tomado posesión, y solicitan alquiler social en la misma al amparo de la **Adenda del FSV** de 2015.
       - Solicitantes (deudores hipotecarios de BBVA) que han llegado a un acuerdo de dación con el banco, y solicitan alquiler social en su propia vivienda al amparo de la **Adenda del FSV** de 2015.
    4. **Bloque 4: Alquiler Social al amparo de la Ley Catalana**, al amparo de la Ley 24/2015, Ley 4/2016 y DL 17/2019. Este punto se trata de forma individual en el capítulo 6 del presente documento.
    5. **Bloque 5: Alquiler Social por decisión de BBVA** más allá de lo establecido por las leyes anteriormente detalladas (sólo pueden ser decisiones a través de CPDH ó del Comité de EGI).

Las solicitudes pueden ser remitidas al Servicer por el propio solicitante, por alguna área de BBVA o tutelados por Ayuntamientos, Plataformas, Fundaciones u otro tipo de Asociación Social y deberán ser siempre remitidas a través de los medios acordados: buzones de correo electrónico asignados, o los medios específicos destinados, al amparo de la Ley de protección de datos personales que aplique en cada momento.

### 5.1.2 Requisitos del solicitante

El Servicer, una vez recibida la documentación aportada por cada solicitante, analizará si estos últimos cumplen los requisitos especificados en las leyes que estén vigentes en cada momento:

* + - * Bloque 3: requisitos contrato Fondo Social de Vivienda y Adenda
      * Bloque 4: requisitos de la LCS (Ley 24/2015, Ley 4/2016 y DL 17/2019 - DL 01/2020)

Las solicitudes que venga por el bloque 1 (RDL 6/2012 - CBP) vendrán sancionadas y analizadas por Seguimientos Territorios BBVA o por Recuperaciones Territorios BBVA, así que el Servicer no tendrá que hacer ninguna comprobación de si se cumplen o no los requisitos del solicitante. En estos casos, Seguimientos Territorios BBVA ó Recuperaciones Territorios BBVA enviará la documentación, en primera instancia a través de los buzones de mail asignados:

* + - * Solicitudes AS Cataluña: [alquilersocial.catalunya@haya.es](mailto:alquilersocial.catalunya@haya.es)
      * Solicitudes fuera de Cataluña: [contratos.alquilersocial@haya.es](mailto:contratos.alquilersocial@haya.es)

Se deberá incluir siempre en copia al buzón del Servicer: [solicitudalquiler@haya.es](mailto:solicitudalquiler@haya.es)

Y solo en aquellos casos excepcionales, donde no sea posible realizar esta gestión, la documentación se podrá recibir física x valija, en base a lo acordado en el Anexo 2 sobre el tratamiento de los datos de carácter personal.

Las solicitudes que vengan por el bloque 2 (moratoria desahucios Ley 1/20 13) llegarán a través de SSJJ del Servicer, quien habrá recibido del juzgado la solicitud de acogimiento a moratoria de desahucio. La documentación y el análisis del cumplimiento de los requisitos habrá sido realizado por el letrado (SSJJ Servicer), por lo que el Servicer tampoco deberá realizar ninguna comprobación de si se cumplen o no los criterios del solicitante.

Las solicitudes que vengan por el bloque 5 (Alquiler Social por decisión de BBVA) vendrán sancionadas directamente por el CPDH, por lo que no será necesario volver a analizar los requisitos del solicitante.

El Servicer enviará, cuando se produzcan modificaciones normativas, el detalle de los criterios vigentes para cada uno de los bloques en los que tenga la responsabilidad de validar el cumplimiento de los criterios (actualmente, bloque 3 y 4). A la realización del presente documento, los criterios de vulnerabilidad son los contemplados en la ley vigente (Anexo 3 del documento – Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social).

Si el solicitante no cumple los requisitos de vulnerabilidad (requisitos contemplados en la ley vigente), se le informará mediante burofax enviado por el Servicer que no cumple, salvo que se haya detectado un elevado riesgo reputacional (a través del Servicer u otros canales del banco) que aconseje previamente comunicarlo a PSV mediante correo electrónico para decidir si procede elevar el asunto al CPDH. La comunicación a PSV incluirá un dossier con la documentación (\*) recogida y un resumen con los criterios que cumple / no cumple. PSV analizará los casos y comunicará las instrucciones pertinentes al Servicer en el plazo de 15 días hábiles al buzón [solicitudalquiler@haya.es](mailto:solicitudalquiler@haya.es). En esta comunicación indicará los detalles necesarios, formatos y plazos de comunicación al solicitante, en caso de que proceda.

(\*) Aquella documentación que sea de carácter sensible será tratada por el Servicer en función del Anexo aportado por el BBVA – Anexo 2 Protección de datos de carácter personal.

### 5.1.3 Requisitos del inmueble (alquiler sobre su propia vivienda o realojo)

La vivienda sobre la que se firmará alquiler social y que era la vivienda habitual del solicitante deberá cumplir los siguientes criterios fijados por el banco internamente:

* Valor de Tasación máximo 130.000€.
* Hasta 100 m2.
* Antigüedad >25 años.
* Tipo de vivienda: No unifamiliar.
* Requisitos mínimos de habitabilidad.

El banco podrá actualizar periódicamente los criterios definidos, comunicándolo al Servicer vía correo electrónico. EGI canalizará estas comunicaciones (buzón [egi.psv@bbva.com](mailto:egi.psv@bbva.com)).

Si alguno de los criterios fijados por el BBVA no se cumpliera, y el Servicer considerara que la vivienda es óptima (siempre tras el análisis de la información facilitada por el arrendatario), entonces el Servicer remitirá al buzón [egi.psv@bbva.com](mailto:egi.psv@bbva.com) autorización expresa para el uso de la vivienda.

### 5.1.4 Acreditación documental

Los solicitantes deberán cumplimentar un formulario (actualmente solo es para FSV), disponible en Oficinas y en la web de BBVA.

Junto al formulario a entregar en las Oficinas de BBVA, se adjuntará la siguiente documentación acreditativa:

1. En cuanto al solicitante: Fotocopia del DNI del solicitante.
2. En cuanto al número de personas que habitan la vivienda:
   * + Fotocopia del Libro de Familia completo o documento acreditativo de la inscripción como pareja de hecho.
     + Certificado de empadronamiento relativo a las personas empadronadas en la vivienda, así como la fecha de antigüedad del empadronamiento.
3. Sobre la percepción de ingresos por los miembros de la unidad familiar, la documentación económica acreditativa de todos los miembros de la unidad familiar mayores de 16 años:
   * + Últimas tres nóminas percibidas, de todos los miembros de la unidad familiar mayores de 16 años (en caso de trabajadores en activo).
     + En caso de situación de desempleo, demanda de empleo sellada por la oficina correspondiente del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).
     + Certificado expedido por la entidad gestora de las prestaciones, en el que figure la cuantía mensual percibida en concepto de prestaciones o subsidios por desempleo durante los últimos tres meses para personas en situación de desempleo.
     + Certificado acreditativo de los salarios sociales, rentas mínimas de inserción o ayudas análogas de asistencia social concedidas por las Comunidades Autónomas y las entidades locales durante los tres meses anteriores a la solicitud.
     + Certificado de la Seguridad Social en caso de percepción de pensiones por razón de jubilación o discapacidad total o parcial (de todos aquellos miembros de la unidad familiar que se perciban pensiones independientemente de su edad).
     + En caso de trabajador por cuenta propia, se aportarán los pagos fraccionados trimestrales del IRPF con relación a los tres meses anteriores a la solicitud.
4. Respecto de la titularidad de los bienes:
   * + Certificados de titularidades expedidos por el Registro de la Propiedad en relación con cada uno de los miembros de la unidad familiar.
     + Escrituras de compraventa de la vivienda ejecutada y del préstamo otorgado por BBVA para su adquisición y cualesquiera otros documentos justificativos, en su caso del resto de las garantías reales o personales constituidas en su día para la adquisición de dicho inmueble, si las hubiere.
     + Decreto de adjudicación judicial a favor de BBVA sobre la vivienda ejecutada.
5. Sobre las situaciones de discapacidad, dependencia, enfermedad grave, violencia de género, etc.
   * + Fotocopia del certificado oficial declarando la discapacidad superior al 33%, situación de dependencia o enfermedad que incapacite de forma permanente para realizar una actividad laboral de cualquiera de los miembros de la unidad familiar.
     + Fotocopia del certificado oficial que acredite discapacidad, dependencia o enfermedad grave que incapacite de forma temporal o permanente para realizar una actividad laboral a las personas unidas con el titular de la hipoteca o su cónyuge por vínculo de parentesco hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad. En este caso, Certificado del Registro Civil acreditando dicho parentesco.
     + Fotocopia del Auto con Orden de Protección o Sentencia Condenatoria o Informe del Ministerio Fiscal que acredite la condición de víctima de violencia de género. En caso de no contar con esta documentación, se podrá acreditar mediante informes de intervención de los Servicios Sociales y centros especializados correspondientes.
     + Informe acreditativo de la concurrencia de otras circunstancias de vulnerabilidad emitido por los Servicios Sociales Municipales.

La vía principal para la recepción de la documentación serán los buzones de email asignados, ambos con copia al buzón del Servicer [solicitudalquiler@haya.es](mailto:solicitudalquiler@haya.es).

* + - * Solicitudes AS Cataluña: [alquilersocial.catalunya@haya.es](mailto:alquilersocial.catalunya@haya.es)
      * Solicitudes fuera de Cataluña: [contratos.alquilersocial@haya.es](mailto:contratos.alquilersocial@haya.es)

Solo en aquellos casos excepcionales, donde no sea posible realizar esta gestión la documentación se podrá recibir física por valija, en base a lo acordado en el Anexo 2 sobre el tratamiento de los datos de carácter personal.

### Circuito

#### 5.1.5.1) Canal de atención

* + - Para las solicitudes de Fondo Social de Vivienda: las Oficinas de BBVA enviarán la documentación por valija al tramitador de la solicitud, que dará de alta en su aplicativo los datos. El Servicer dispondrá de acceso a dichos datos para iniciar el circuito.
    - El resto de las solicitudes se podrán cursar a través de los buzones que el Servicer tiene habilitados:
      * Solicitudes AS Cataluña: [alquilersocial.catalunya@haya.es](mailto:alquilersocial.catalunya@haya.es)
      * Solicitudes fuera de Cataluña: [contratos.alquilersocial@haya.es](mailto:contratos.alquilersocial@haya.es)

Se deberá incluir en copia siempre al buzón del Servicer: [solicitudalquiler@haya.es](mailto:solicitudalquiler@haya.es)

Solo en aquellos casos excepcionales, donde no sea posible realizar esta gestión, la documentación se podrá recibir de forma física por valija en base a lo acordado en el Anexo 2 sobre el tratamiento de los datos de carácter personal.

* + - En el caso de las sanciones de dación con alquiler social al amparo de la RDL 6/2012 o de cualquier otra disposición legal (estatal o autonómica), Recuperaciones remitirá la solicitud de alquiler social al buzón del Servicer, con copia al buzón de EGI, solicitándole informe de habitabilidad y si es favorable, la redacción y firma del contrato de alquiler social. El Servicer realizará el reporte de esta información a EGI BBVA vía email conforme a las especificaciones de protección de datos contenidas en el Anexo 2 Tratamiento de los datos de carácter personal.

#### Alta expediente

El Servicer registrará todas las solicitudes recibidas con el objetivo de poder tener información mensual y acumulada a 01/01/2019 de todas las solicitudes entrantes (el registro se anonimizará mediante códigos para la protección de los datos personales).

#### Análisis requisitos deudor hipotecario

Para realizar el análisis del solicitante, el Servicer (aplica para bloques 3 y 4):

* + - Consultará a Recuperaciones BBVA (buzón: territoriosrecup.es@bbva.com) si se trata o no de un deudor hipotecario. En la consulta, además del nombre y apellidos, se especificará el D.N.I del solicitante. Recuperaciones BBVA informará por el mismo medio al Servicer (plazo: 5 días hábiles) sobre el tratamiento de la operación, indicando si se trata de un deudor hipotecario que ha perdido vivienda como consecuencia de adjudicación ó es un deudor hipotecario que no ha perdido aún la vivienda, en cuyo caso le remitirá a su oficina BBVA y si aplica o no una dación en pago (sanción económica), en cuyo caso será BBVA el encargado de sancionar internamente la operación (formalizar la dación), solicitar al Servicer el informe de habitabilidad, comunicar la decisión al solicitante y, en su caso, coordinar la firma del contrato de alquiler.
    - Resultado de la consulta a Recuperaciones BBVA:
* Si es deudor hipotecario: se continúa con la tramitación del expediente
* Si no es deudor hipotecario: el Servicer comunica al solicitante por burofax que, al no ser un deudor hipotecario de BBVA, se desestima su solicitud.

#### Filtro documentación completa recibida

Una vez superado el filtro de deudor hipotecario,

* + - FSV: el Servicer comprobará si la documentación recibida es suficiente o bien es necesario pedir al solicitante que aporte la documentación pendiente (aplica a bloque 3 y 4).
    - CBP: Canal de comunicación con BBVA para sancionar petición. Buzón Recuperaciones: territoriosrecup.es@bbva.com.
    - Moratoria: Vendrá a través de SSJJ Servicer.

En ese caso, el Servicer contactará con el solicitante vía mail o teléfono, y le enviará detalle de la documentación acreditativa que falta para que la aporte a la mayor brevedad posible a través de una oficina BBVA.

#### Filtro disponibilidad Fondo Social de Viviendas

En el caso de que la tipología de la solicitud de alquiler corresponda al bloque 3 (Fondo Social de Viviendas), antes de analizar si el solicitante es vulnerable, se verificará si el cupo del FSV está lleno o no (ver apartado 8 del documento “Criterios para evaluar el cupo de viviendas libres FSV), en función de la casuística de la solicitud, denegando las solicitudes en el caso de que no haya disponibilidad de inmuebles (el análisis se hará en función de la operativa acordada “Estrategia y Propuesta Operativa FSV que se detalla en el Anexo 4 de este documento):

* + - 1. Solicitantes (deudores hipotecarios de BBVA) que provienen de una Ejecución Hipotecaria (EH) y piden vivienda del stock libre del FSV (ya no residen en su propia vivienda):
         * FSV está completo (no hay cupo libre de viviendas: se le comunica al solicitante esta circunstancia. El ámbito geográfico que se entiende para atender si hay vivienda será el propio municipio.
         * En el supuesto de que hubiera viviendas disponibles de FSV, se continuará con la tramitación del expediente
      2. Solicitantes cuya vivienda se ha adjudicado BBVA como consecuencia de una Ejecución hipotecaria pero que aún no se ha tomado posesión de la misma y solicitan alquiler social en la misma al amparo de la Adenda del FSV de 2015:
         * FSV está completo (el cupo comprometido por BBVA para FSV está completo): se le comunica al solicitante esta circunstancia.
         * En el supuesto de que el cupo de FSV no esté lleno, se continuará con la tramitación del expediente (si por el contrario, no se continuará con la toma de posesión se comunicará a SSJJ del Servicer).
      3. Solicitantes cuya vivienda se adjudicó BBVA como consecuencia de una Ejecución Hipotecaria y la vivienda ya no pertenece al Banco, pero no se había tomado posesión, y solicitan alquiler social en la misma al amparo de la Adenda del FSV de 2015:
         * FSV está completo (no hay viviendas vacías): se le comunica al solicitante esta circunstancia.
         * En el supuesto de que no hubiera viviendas disponibles FSV, se continuará con la tramitación del expediente (que será solo posible sobre una vivienda alternativa propiedad BBVA).
      4. Solicitantes (deudores hipotecarios de BBVA) que han llegado a un acuerdo de dación con el banco, y solicitan alquiler social en su propia vivienda al amparo de la Adenda del FSV de 2015
         * FSV está completo (el cupo comprometido por BBVA para FSV está completo): se le comunica al solicitante esta circunstancia.
         * En el supuesto de que el cupo de FSV no esté lleno, se continuará con la tramitación del expediente. Mensualmente se calculará el cupo libre (ver documento “Estrategia y propuesta operativa viviendas FSV). También se incluye método de cálculo en el presente documento.

En los casos en que, según los criterios anteriores, se tenga que rechazar la solicitud, pero BBVA detectase (informado por el Servicer u otros canales) que se produce un alto riesgo reputacional, se deberá informar a EGI para su elevación al Comité de EGI para su análisis, elevando al CPDH aquellos casos que estime oportunos. Una vez obtenida la sanción de la operación, BBVA (EGI) comunicará al Servicer en el plazo de 15 días hábiles (buzón solicitudalquiler@haya.es) la forma de proceder, incluyendo los detalles, formatos y plazos de comunicación al solicitante, en caso de que proceda.

#### Análisis vulnerabilidad del solicitante

Una vez comprobado que el solicitante es deudor hipotecario (aplica al bloque 3 y 4), recibida toda la documentación, y, en el caso de que la solicitud sea al amparo del Fondo Social de Vivienda, se haya comprobado que hay cupo libre/viviendas disponible (Apartado 5.8 Criterios para calcular el cupo de viviendas disponibles), se procederá a analizar si el deudor hipotecario es vulnerable.

El plazo para completar toda la documentación será de un mes.

* Resultado del análisis, según los criterios de BBVA.
* **No Apto:** el Servicer comunicará por burofax al solicitante que no procede su solicitud.
* **Apto: si** cumple con los requisitos especificados en el apartado 5.1.2 Requisitos del solicitante (1). Para ello, el Servicer:
  + Realizará una validación de los documentos que componen el expediente.
  + Resolverá las posibles dudas que puedan surgir.
  + Si la documentación aportada no fuese suficiente, procederá a solicitar la documentación (2) adicional correspondiente al solicitante y volvería a realizar la oportuna validación.

1. Las solicitudes del bloque 1 (CBP según RDL 6/2012), bloque 2 según Ley 1/2013 y bloque 5 (sancionados CPDH) no será necesario que se analice la vulnerabilidad, ya que esta ya habrá sido validada por Recuperaciones BBVA (bloque 1), por el Juzgado (bloque 2) y por el CPDH (bloque 5).
2. A través de los buzones de mail asignados y en base a lo acordado en el Anexo 2 sobre el tratamiento de los datos de carácter personal:
   * + - * Solicitudes AS Cataluña: [alquilersocial.catalunya@haya.es](mailto:alquilersocial.catalunya@haya.es)
         * Solicitudes fuera de Cataluña: [contratos.alquilersocial@haya.es](mailto:contratos.alquilersocial@haya.es)

Se deberá incluir en copia siempre al buzón del Servicer: [solicitudalquiler@haya.es](mailto:solicitudalquiler@haya.es)

#### Análisis de la vivienda

Si el solicitante cumple ambos criterios (deudor hipotecario y vulnerable) y solicita alquiler social en su propia vivienda, el Servicer verificará si la vivienda cumple los criterios especificados en el apartado 5.1.3.

En caso de que la vivienda no cumpla los criterios, o en los casos en los que el solicitante cumpla ambos criterios (deudor hipotecario y vulnerable) y solicite alquiler social en una vivienda del fondo social de viviendas (ya no reside en su propia vivienda) se buscará en stock un inmueble acorde a la solicitud:

**No hay stock:**

* Si se trata de solicitudes correspondientes a los bloques 1 (CBP) y 2 (moratoria desahucios), dado que es obligado por ley, se dará alquiler social en la propia vivienda.
* Si se trata de solicitudes del bloque 3 (Fondo Social de Vivienda), el Servicer comunicará al solicitante, mediante burofax, que no procede su petición.

**Hay stock**:

El Servicer asignará la vivienda disponible en la base de datos, teniendo en cuenta:

* Criterios como los municipios solicitados, el arraigo social, si existe intervención por los Servicios Sociales, distancia a Centros Educativos (coste de transporte) y discapacidades, entre otros.
* En caso de competencia entre solicitudes que apliquen a una misma vivienda, se baremarán las solicitudes teniendo en cuenta las circunstancias de vulnerabilidad y situación social con el fin de priorizarlas.
* Potencial de comercialización:
* El área minorista del Servicer ofrecerá todas las posibilidades en el municipio/código postal que cumplan los criterios del BBVA, indicando potencial comercialización de cada activo. La comunicación se realizará a través del buzón egi.psv@bbva.com.
* EGI contestará en un plazo de 5 días hábiles, en función potencial comercialización.

En los casos en que no se cumplan los requisitos de vivienda, pero BBVA detectase (informado por el Servicer u otros canales) que se produce un alto riesgo reputacional, el Comité de EGI los reestudiará, elevando al CPDH aquellos casos que estime oportunos. Una vez obtenida la sanción de la operación, BBVA (EGI) comunicará al Servicer en el plazo de 15 días hábiles (buzón solicitudalquiler@haya.es) la forma de proceder, incluyendo los detalles, formatos y plazos de comunicación al solicitante, en caso de que proceda.

BBVA, en cualquier momento, podrá solicitar al Servicer el análisis del expediente por los motivos que considere oportuno y deberá comunicar las instrucciones por los citados canales (buzones (\*)), en tiempo y forma.

(\*) Los buzones de mail habilitados y en base a lo acordado en el Anexo 2 sobre el tratamiento de los datos de carácter personal:

* Solicitudes AS Cataluña: [alquilersocial.catalunya@haya.es](mailto:alquilersocial.catalunya@haya.es)
* Solicitudes fuera de Cataluña: [contratos.alquilersocial@haya.es](mailto:contratos.alquilersocial@haya.es)

Se deberá incluir en copia siempre al buzón del Servicer: [solicitudalquiler@haya.es](mailto:solicitudalquiler@haya.es)

#### Informe habitabilidad del inmueble

Si el solicitante cumple los criterios de los apartados anteriores (deudor hipotecario, vulnerabilidad e inmueble apto/asignación vivienda alternativa disponible), el Servicer se lo comunicará por mail/teléfono al solicitante (no se registrarán las llamadas). No obstante, se ha de indicar que la concesión estará supeditada al estudio de habitabilidad del inmueble y que por tanto se va a realizar la visita a la vivienda.

Resultado:

* Cumple requisitos: El Servicer analizará si procede la adecuación de la vivienda, en los términos acordados con BBVA y según las atribuciones de las que disponga para realizar la inversión (en caso de que el presupuesto exceda solicitará a EGI su aprobación, buzón: egi.psv@bbva.com).
* No cumple requisitos: El Servicer indicará a EGI de BBVA (a través de su buzón de correo egi.psv@bbva.com) que la vivienda no cumple con los requisitos prefijados y propondrá una vivienda/s alternativa a BBVA (según criterios indicados en 5.1.5.7 Análisis de la vivienda), que podrá estudiar la situación dando las preceptivas instrucciones al Servicer.
* En caso de asignación de otra vivienda, el Servicer analizará si procede la adecuación de la vivienda asignada y si tiene atribuciones presupuestarias para llevarla a cabo (en caso contrario solicitará a EGI su aprobación).

El Servicer, de manera reactiva y a petición de BBVA, solicitará al área técnica el estudio de habitabilidad (implica visita al inmueble) en caso de ser consultado por operaciones de daciones en pago y como paso previo para la formalización del contrato.

#### Incidencias

* El Servicer, en el supuesto de que surgieran incidencias asociadas a estas actividades o bien detectase alguna situación de urgencia (lanzamiento inminente, por ejemplo), informará al buzón creado al efecto de la unidad de Estrategia y Gestión Inmobiliaria de BBVA (egi.psv@bbva.com) y al buzón de PSV ([politicasocialvivienda@bbva.com](mailto:politicasocialvivienda@bbva.com)) para su conocimiento y recepción de instrucciones (en su caso).
* Asimismo, en caso de recibir avisos de ocupación, el Servicer actuará según las instrucciones dadas por BBVA para todos los bloques de viviendas sociales, adaptándose a la legislación vigente en cada caso:
* Interponer denuncia
* Enviar a CES
* Judicializar la ocupación
* Etc.

#### Sanción Propiedad

Los casos en los que la solicitud de alquiler social cumpla con los criterios establecidos en el presente documento (deudor hipotecario: vulnerabilidad; inmueble apto habitable/asignación vivienda disponible aceptada y habitable; disponibilidad de cupo para casos FSV), el Servicer:

1. NO pedirá sanción a BBVA
2. Procederá a la comunicación de la resolución del expediente al solicitante
3. Enviará mensualmente a EGI vía correo electrónico la siguiente información: listado de todas las solicitudes, Aptos/No Aptos en base a los requisitos fijados por EGI BBVA, casos de riesgo y el acumulado de las gestiones realizadas.

Los casos que no hayan superado los criterios establecidos se recogerán en un listado y se remitirán a EGI vía correo electrónico. Así mismo se remitirán todos los casos aprobados bajo la estructura de facultades aprobada.

Los casos que, pese a no cumplir con los criterios establecidos en el presente documento, el Servicer detectase (informado por el banco u otros canales) que se produce un alto riesgo reputacional, se recogerán en un listado (especificando la casuística de cada uno de los casos) que se enviará al buzón de EGI [egi.gestionactivos@bbva.com](mailto:egi.gestionactivos@bbva.com) (\*) para su análisis por parte del Comité de EGI, quien reconsiderará, en algunas ocasiones, la aceptación o no de las solicitudes e informará al Servicer cómo proceder en cada una de ellas. El Comité EGI sancionará las propuestas quincenalmente.

El plazo de respuesta de BBVA para comunicar al Servicer las sanciones recibidas en ese último punto será de diez (10) días hábiles, con el fin de que se puedan aplicar los cambios en el siguiente reporte.

En los casos que vengan sancionados por CPDH ó Comité de EGI, se actuará según BBVA indique en la sanción / acta de autorización. En caso de que el Servicer tenga alguna duda de tramitación e interpretación, se dirigirá a EGI (vía correo electrónico) para los casos en los que la sanción venga impuesta por el Comité de EGI y se dirigirá a PSV (vía correo electrónico) para los casos en los que la sanción venga impuesta por CPDH.

(\*) El BBVA deberá garantizar medidas de seguridad del presente buzón, pues se remitirá información de carácter personal, así como económica-financiera.

#### Comunicación de sanción al solicitante

Según la sanción (tanto las sancionadas favorablemente/negativamente por el propio Servicer según los criterios especificados en el presente documento, como los sancionados por el Comité de EGI ó CPDH) se realizará comunicación al solicitante:

* Denegación por no cumplir requisitos mediante burofax.
* Aprobación y condiciones económicas del contrato mediante mail o teléfono (no se registrará la llamada).
* Archivo y cierre de expediente por caducidad de la solicitud (plazo de 1 mes) bien por falta de aportación documentación, bien por falta de asistencia a firma (posibles reticencias del cliente a acudir). En estos casos se comunicará mediante burofax.

## 5.2 Formalización de contratos y alta en sistemas

BBVA, durante esta fase del proceso, podrá solicitar al Servicer cuantas veces estime oportuno información relativa a la situación en la que se encuentra el expediente así como detalle de los pasos y tiempo pendiente para la formalización del contrato.

**5.2.1 Formalización contratos**

El Servicer utilizará los modelos de contrato, validados por BBVA, en cada caso:

* RD 6/2012 (Dación en Pago y alquiler 2 años y renta 3% deuda)

o Fondo Social Vivienda (Dación en Pago/Entrega posesión EH y alquiler 2+1 año y renta ponderada máximo 30% ingresos).

o Fondo Social Vivienda (Tras pérdida de vivienda habitual, según espíritu inicial FSV y alquiler 2+1 año y renta ponderada máximo 30% ingresos).

* Ley 1/2013 modificación. Real Decreto Ley 5/2017. Real Decreto 6/2020 (Entrega posesión EH y alquiler 5+5 años y renta 3% tasación).
* LAU 94 REF 2013-DL 2019 (Dación en Pago/ Entrega Posesión con Ejecución Hipotecaria/otros vulnerables y 7+3 años y renta ponderada conforme normativa Fondo Social).
* Se cumplimentará en el modelo normalizado de contrato con los datos del apoderado de la propiedad, inquilino y vivienda y los anexos y se coordinará la firma una vez obtenida la firma del apoderado del Servicer, para formalizar la Dación.
* Se realizarán las siguientes acciones:
* Indicar a solicitante hora y lugar de la firma del contrato.
* Recabar las firmas del solicitante en el lugar indicado (notaría, oficina o vivienda).
* Entrega de la documentación pertinente y entrega de llaves (si procede)

Se tramitará siempre preferencialmente la firma digital de los contratos, solo de manera excepcional sino fuera posible, se firmará de manera presencial. La firma será en la vivienda que se va a alquilar. La gestoría del Servicer se desplaza a la vivienda del solicitante para realizar la gestión.

**5.2.2 Alta de contrato en sistemas**

El Servicer, en este punto del proceso:

* Procederá a dar de alta el contrato en Sistemas operativos (marca estado: Alquilado).
* Registrará la información necesaria para la facturación de rentas al inquilino.
* Digitalización y archivo de expediente (\*): El Servicer archivará toda la documentación original (la documentación física será recibida por el Área de Alquileres del Servicer) y electrónica asociada a los expedientes que gestione, siendo responsable de su custodia.

(\*) La información se tratará y archivará según lo establecido en el Anexo 2 Protección de datos de carácter personal, aportado por el BBVA.

## 5.3 Facturación renta de alquileres sociales

El Servicer gestionará el alta del alquiler y el inicio de la facturación de rentas. Los sistemas del Servicer generarán el fichero de remesa al cobro a las cuentas domiciliadas para su envío por parte de BBVA a los inquilinos.

## 5.4 Gestión de incidencias durante la vigencia del contrato de alquiler

Son objeto de este procedimiento la gestión de las incidencias durante la vigencia de los contratos de alquiler. Se entiende por incidencia todo tipo de asistencia que precisen los inquilinos, desde solicitud de documentación para proceder al cambio de nombre de los servicios, hasta la comunicación de siniestros, reclamaciones por goteras, averías de electrodomésticos, etc.

El Servicer procederá a:

1. Registro de la incidencia (activo, fecha, motivo…) en su aplicativo.
2. Análisis de si procede o no actuar (según Facultades otorgadas por BBVA) y elevación a EGI BBVA si procede autorización.

## 5.5 Renovación de Alquileres Sociales al vencimiento

La renovación de contratos de alquiler a los inquilinos es una opción más en esta operativa.

* La política actual de BBVA es renovar los contratos de alquiler social (renovaciones no obligadas por ley) de los inquilinos que estén en viviendas BBVA y que sigan siendo vulnerables. Dado que se trata de contratos ya existentes únicamente se analizará la vulnerabilidad de los inquilinos, pero no se realizará el estudio de la vivienda del inmueble de nuevo (la tasación se realizará según lo acordado entre el Servicer y el BBVA).

La información necesaria se requerirá (en base a lo acordado en el Anexo 2 sobre el tratamiento de los datos de carácter personal) a través de los buzones de mail asignados:

* + Solicitudes AS Cataluña: [alquilersocial.catalunya@haya.es](mailto:alquilersocial.catalunya@haya.es)
  + Solicitudes fuera de Cataluña: [contratos.alquilersocial@haya.es](mailto:contratos.alquilersocial@haya.es)

Se deberá poner en copia siempre al buzón del Servicer: [solicitudalquiler@haya.es](mailto:solicitudalquiler@haya.es)

* La aplicación de esta norma está condicionada a posibles problemas de convivencia generados por los inquilinos, en cuyo caso, si está documentado con evidencias, se someterá a consideración de PSV a través de correo electrónico
* La aplicación de esta norma está condicionada a que el inquilino se encuentre al día de sus obligaciones contractuales (pago de la renta de alquiler, servicios a su nombre, etc.). En caso de que no se cumplan estos requisitos, se someterá a consideración de PSV a través de correo electrónico.
* En cuanto a la formalización del contrato, una vez superado el análisis de vulnerabilidad, la renovación del plazo del contrato se formalizará mediante comunicación al inquilino.
* Cuando se acerque la fecha de vencimiento de los contratos, se procederá a analizar si procede o no la renovación y a la toma de decisión sobre la recuperación de la posesión del inmueble en función de las casuísticas descritas en el Anexo 6 Instrucciones para agilizar la toma de posesión.

En caso de que el contrato haya vencido anteriormente se procederá según las instrucciones definidas en el Anexo 6.

## 5.6 Solicitud de cambio de viviendas

La solicitud de cambio de vivienda sujeta al contrato de arrendamiento es una opción más en esta operativa.

Sólo se atenderá a la solicitud de cambio de vivienda cuando el motivo de la petición sea las condiciones de habitabilidad del inmueble (problemas estructurales, etc.). En esos casos, se estudiará la realización de los trabajos de adecuación de la vivienda, siguiendo las facultades establecidas en el protocolo de Gestión y Mantenimiento de activos y Seguridad.

En caso de que no sea viable la adecuación, se estudiará la posibilidad de hacer ofrecimiento de inmueble alternativo (según criterios indicados en 5.1.5.7).

En el resto de los casos, se contestará que el banco no tiene disponibilidad de otros inmuebles y no puede hacer frente a la petición del solicitante.

En los casos en que, según los criterios anteriores, se tenga que rechazar la solicitud de cambio de vivienda, pero BBVA detectase (informado por el Servicer u otros canales) que se produce un alto riesgo reputacional, EGI BBVA (casos en los que el motivo sea la habitabilidad de la vivienda) ó PSV (casos relacionados con la situación de la familia) lo reestudiará. Una vez obtenida la sanción de la operación, EGI ó PSV comunicará al Servicer en el plazo de 15 días hábiles (buzón solicitudalquiler@haya.es) la forma de proceder, incluyendo los detalles, formatos y plazos de comunicación al solicitante, en caso de que proceda.

## 5.7 Gestión del Fondo Social de Vivienda.

## 5.7.1 Criterios BBVA para la concesión de AS al amparo FSV

Se concederá Alquiler Social a deudores hipotecarios en propia vivienda que ofrecen su casa en dación o que la han perdido en PJEH, que cumplan criterio vivienda (definido por EGI) y vulnerabilidad (según contrato FSV).

## 5.7.2 Determinación del cupo de viviendas comprometidas por BBVA en FSV

BBVA establecerá el límite de inmuebles que pueden estar acogidos al Fondo Social de Viviendas. Este límite será revisado periódicamente por PSV, dando traslado de su modificación al Servicer vía correo electrónico.

A 01/01/2020, BBVA se ha comprometido a aportar al Fondo Social de Viviendas 875 viviendas. Por tanto, BBVA fija en 875 el número máximo de contratos vigentes de arrendamiento a suscribir al amparo de FSV.

Una vez se alcance el límite establecido, el Servicer comunicará a los solicitantes que no quedan viviendas disponibles y se informará de las posibilidades legales que tiene el deudor (alternativas legales).

## 5.7.3 Ofrecimiento de vivienda para solicitantes que ya no residen en su vivienda habitual

En el caso de que un solicitante (deudor hipotecario y vulnerable) ya no resida en su vivienda habitual o bien su vivienda habitual ya no sea propiedad del banco, y el cupo del fondo no esté lleno, el Servicer verificará si BBVA dispone de alguna vivienda libre que cumpla con los criterios de EGI en el municipio.

En caso de encontrarse una vivienda que cumpla con los criterios de EGI se le comunicará al solicitante (vía telefónica, tal y como se ha hecho hasta el momento) la descripción de la vivienda, y en caso de aceptarla, se realizará el preceptivo informe de habitabilidad y se evaluará si es necesario hacer reforma alguna:

Las facultades otorgadas al Servicer para adecuaciones en viviendas son:

* Si resulta habitable y la reforma es inferior a 6.000€: el Servicer ejecutará los trabajos y gestionará el contrato de alquiler social.
* Si resulta habitable y el presupuesto para la reforma es superior a 6.000€: el Servicer solicitará autorización a EGI.
* Si no es habitable y no hay otras alternativas en el municipio: se comunicará al solicitante que no hay viviendas disponibles en el fondo.

Para el resto de los casos (cuando no hay cupo) se comunicará vía burofax.

## 5.8 Criterios para evaluar el cupo de viviendas libres FSV

## 

Tal y como se ha comentado anteriormente, BBVA establecerá periódicamente el límite de contratos de alquiler social que se pueden articular a través del Fondo Social de Viviendas, de modo que una vez alcanzado el límite, el Servicer no podrá conceder más alquileres sociales al amparo del FSV.

## 

Para poder calcular el cupo de viviendas libres se realizará el siguiente cálculo:

Cupo disponible = [1] - [2] - [3] - [4] - [5] donde:

1. Es el límite actualizado de alquileres BBVA al amparo de FSV (875 a 01/01/20)

2. Viviendas con contrato FSV en trámite de cesión Generalitat

3. Resto de alquiler social BBVA con contrato FSV

4. Viviendas aceptadas en el Convenio Generalitat con mismo inquilino (contrato FSV)

5. Viviendas en trámite FSV

El Servicer actuará de forma autónoma, informando a BBVA mensualmente del cupo de viviendas libres FSV. Las comunicaciones con EGI BBVA serán a través del buzón [egi.psv@bbva.com](mailto:egi.psv@bbva.com).

## 5.9 Caso particular sanciones CPDH y Comité EGI

Los casos en los que o bien el Comité de Protección del Deudor Hipotecario o bien el Comité de EGI conceda alquiler social se tramitarán siguiendo las instrucciones dadas por el respectivo Comité, que especificará el tipo de contrato a realizar, la vivienda en la que se producirá el alquiler social, etc.

# 6. Ley Catalana de Sobreendeudamiento (LCS)

**Introducción**

Definición del circuito a llevar por el Servicer para prestar servicio a BBVA con el fin de dar cumplimiento a la Ley 24/2015 de “Medidas Urgentes para afrontar la Emergencia en el ámbito de la Vivienda y la Pobreza Energética” ~~y~~, a la Ley 4/2016, de 23 de diciembre, de medidas de protección del derecho a la vivienda de las personas en riesgo de exclusión residencial y a los DL 17/2019 y DL 01/2020 de Catalunya de medidas urgentes para mejorar el acceso a la vivienda.

Esta operativa es de aplicación para:

1. Deudores hipotecarios de BBVA con los que se ha llegado a un acuerdo de compensación de deudas o de dación en pago (ver apartado 5.1).
2. Deudores hipotecarios de BBVA a los que, tras no llegar a un acuerdo de refinanciación, prevé iniciar procedimiento judicial de ejecución hipotecario (1), o bien deudores hipotecarios cuyos procedimientos judiciales se hayan iniciado antes de la entrada en vigor del DL 17/2019 y se encuentren en tramitación (ver apartado 5.2).
3. Arrendatarios que pudieran ser desahuciados por impago de la renta de inmuebles propiedad del Grupo BBVA (ver apartado 5.2).
4. Arrendatarios que pudieran ser desahuciados por el vencimiento de la duración del título jurídico que habilita la ocupación de la vivienda, incluyendo también aquellos procedimientos que con entrada en vigor del DL 17/2019 estén en tramitación (ver apartado 5.2).
5. Ocupantes ilegales que acrediten llevar en el inmueble más de 6 meses antes de la entrada en vigor del DL 17/2019, que justifiquen situación de vulnerabilidad y que no hayan rechazado ninguna opción de realojo social en los últimos 2 años ofrecida por cualquier administración pública (ver apartado 5.2).
6. BBVA, antes de presentar una demanda, en el mismo burofax/telegrama en el que comunique a los clientes la interposición de la demanda, hará mención de la Ley 4/2016. En el caso que el cliente aporte la documentación, BBVA Recuperaciones la analizará y, en caso de ser conforme le informará de que *“de conformidad con lo establecido en la norma citada, en caso de que BBVA llegara a adjudicarse su vivienda habitual como resultado de un procedimiento de ejecución hipotecaria, con carácter previo al lanzamiento, le ofrecerá el realojamiento en una vivienda de su titularidad bajo el régimen de alquiler y por plazo de siete (7) años, priorizando dicho realojamiento en la vivienda habitual afectada por la deuda ejecutada”.*

Las casuísticas anteriores se van a desarrollar en dos apartados, tratando por separado el caso de la dación en pago (es una gestión que lidera BBVA y que se apoya puntualmente en el Servicer para poder dar cumplimiento a los DL especificados) y el resto de casos (en los que el Servicer realiza el proceso de principio a fin).

## 6.1 Daciones en pago (ofrecimiento alquiler social)

Referido a operaciones en las que BBVA se esté planteando conceder una dación en pago con alquiler social sólo se contempla en propia vivienda). En estos casos, el equipo de Recuperaciones DT (BBVA) realizará el estudio para verificar si en el cliente concurren las circunstancias establecidas por la Ley para que BBVA tenga la obligación de ofrecerle realojamiento con alquiler social.

Si no se debe tramitar porque del estudio realizado por el equipo de Recuperaciones DT (BBVA) resulte que en el cliente no concurren las circunstancias para tener derecho al realojamiento con alquiler, Recuperaciones BBVA seguirá la tramitación de la dación por fuera de la LCS.

Si se debe tramitar porque del estudio realizado por el equipo de Recuperaciones DT (BBVA) resulte que en el cliente concurren las circunstancias por las que BBVA está obligado a ofrecerle un realojamiento con alquiler social, el equipo de Recuperaciones DT (BBVA) enviará al buzón [alquilersocial.catalunya@haya.es](mailto:alquilersocial.catalunya@haya.es), con copia siempre al buzón [solicitudalquiler@haya.es](mailto:solicitudalquiler@haya.es) la solicitud de valoración de los criterios inmobiliarios establecidos por BBVA para que la vivienda pueda ser objeto de alquiler social, el Servicer valorará la vivienda en función de criterios EGI.

Desde ese mismo buzón en el que Recuperaciones DT haya solicitado la valoración de la vivienda, el Servicer dará respuesta al equipo de Recuperaciones DT sobre la idoneidad o no, en función del cumplimiento o no de los criterios EGI, del alquiler social en la propia vivienda.

* En caso de que la vivienda sea viable, el Servicer solicitará el informe técnico y CEE al área técnica del Servicer. La cédula de habitabilidad será aportada por BBVA.
* Las siguientes condiciones determinarán la no viabilidad de la vivienda:
* No hay cédula de habitabilidad.
* Vivienda de un elevado valor (en función de la localidad en la que esté situado el inmueble). Utilización de los mismos criterios que para el resto de casos: si la vivienda no cumple requisitos es No Apta.
* No disponer de los requisitos mínimos de habitabilidad. Este punto se determinará por un Informe Técnico desfavorable. Las principales causas pueden ser:
  + Humedades graves.
  + Falta de caldera o termo de agua caliente.
  + Falta de salida de gases.
  + Falta de acceso a los suministros.
  + Habitaciones sin ventanas.
  + No cubrir las necesidades de la unidad familiar (p.ej. no tener suficiente número de habitaciones, falta de accesibilidad para personas discapacitadas). Este punto se determinará por un Informe Técnico desfavorable.
* En caso de una respuesta afirmativa por parte del Servicer (cumplimiento de criterios en propia vivienda, tanto de los criterios de EGI como del informe de habitabilidad), el equipo de Recuperaciones DT confeccionará y solicitará al buzón bzb00807@bbva.com el envío de telegramas a los clientes con el ofrecimiento de alquiler social con acuse de recibo. Desde el equipo que gestiona este buzón se remitirán telegramas al cliente, al Ayuntamiento y a la Agencia de la Vivienda de Cataluña.
* En caso de respuesta negativa (la propia vivienda no cumple con los criterios de EGI), la sanción será no formalizar la dación.
* En caso que BBVA decida realizar el ofrecimiento de alquiler social, el deudor tendrá un plazo de 30 días para contestar al ofrecimiento de alquiler social del banco.
* Alternativas posibles:
* Acepta la vivienda. El solicitante dará su conformidad a BBVA, que a su vez lo comunicará al Servicer para que marque el activo en el Sistema (una vez esté disponible para gestión). Se firmará dación junto con alquiler social.
* Renuncia. Inicio de Procedimiento Judicial o firma de dación conforme al criterio de BBVA.
* No se obtiene respuesta.
* Recuperaciones seguirá con la tramitación según protocolo establecido.
* En el caso de aceptación del ofrecimiento de alquiler social por parte del deudor, adicionalmente, el Servicer:
* Solicitará al arrendatario el abono de una fianza equivalente a un mes de renta, a abonar en la firma del Contrato de Arrendamiento.
* Comunicará al arrendatario que los gastos de suministros (luz, agua, gas, electricidad) deberán ser abonados por su parte y los de propiedad (impuestos, tasas y comunidad de propietarios) serán de cuenta del propietario.
* Indicará al arrendatario que ha de destinar el inmueble a vivienda habitual y conservarlo en las mismas condiciones de uso y habitabilidad en que se encuentra en el momento de la firma del contrato de arrendamiento, salvo el deterioro normal por el uso.
* Solicitará a BBVA la inscripción en el Registro de Demandantes (se requerirá si procede).
* Firma de contrato de alquiler: BBVA indicará la fecha acordada para la firma, en coordinación con el Servicer que realizará el encargo a la Gestoría y enviará la documentación y firmas autorizadas. Este proceso se realizará a través de la plataforma digital, como excepción, si la firma no pudiera ser digital, entonces en representación del Servicer acudirá al acto de firma la gestoría externa correspondiente junto al inquilino.
* Por último, tras la firma, las gestorías subirán la documentación al Sistema, donde el área de Operaciones del Servicer podrá visualizar los contratos, que quedarán alojados en el Gestor Documental. Adicionalmente se custodiará la copia física de cada contrato, si existiera y solo en aquellos casos en los que no se realice la firma digital.

## 6.2 Resto de casos (Ofrecimiento Alquiler Social DL 17.2019)

## 6.2.1 Objeto

Asegurar la correcta identificación de las obligaciones de ofrecimiento de alquiler social en Cataluña en base a las directrices marcadas en el DL 17/2019 y DL 1/20, haciendo seguimiento desde la identificación de la obligación, solicitud de documentación, análisis de la acreditación y ofrecimiento del alquiler social cuando corresponde.

## 6.2.2 Alcance

Comienza con la identificación de la obligación de solicitud de acreditación al beneficiario para acceder al ofrecimiento de alquiler social y finaliza con la realización por parte del Servicer (al amparo de BBVA) del ofrecimiento del alquiler social en los plazos definidos y, la formalización en caso de ser aceptada o continuación de las actuaciones judiciales correspondientes en caso de denegación de la oferta.

El ofrecimiento se realizará antes del lanzamiento y los activos susceptibles de ser ofrecidos formarán parte del balance de BBVA y contarán con el Decreto y Testimonio de adjudicación, además de estar inscritos a favor del banco.

## 6.2.3 Descripción del proceso

El proceso de ofrecimiento de alquiler social es el siguiente:

1. **Identificación de obligación de solicitud documentación**

El Servicer será responsable de detectar la obligación de envío de burofax de solicitud de documentación al beneficiario (deudor, hipotecante no deudor, avalistas que ofrecen primera vivienda como aval, arrendadores, ocupantes ilegales...) para acreditar el posible derecho a alquiler social.

Casuísticas:

* + 4 meses antes de expiración de alquiler en vigor se haga el ofrecimiento.
  + casos judicializados de posiciones de deuda hipotecaria una vez obtenido el testimonio de adjudicación.

En los casos ya judicializados, no se procederá a la suspensión del procedimiento realizándose de forma simultánea el ofrecimiento y la continuación de la tramitación en vía judicial del procedimiento de ocupación/desahucio. Como excepción de lo anterior, se procederá a la suspensión de aquellos procedimientos judiciales que tuvieran lanzamiento señalado en un plazo no superior a 2 meses, periodo que se estima suficiente para dar cumplimiento al proceso que se detalla a continuación.

Una vez que la demanda (ejecución hipotecaria) ha sido interpuesta, BBVA considera que la obligación de ofrecer el realojamiento con alquiler social procede una vez obtenido el Testimonio del Decreto de Adjudicación y con carácter previo al lanzamiento. Este ofrecimiento se realizará en todos los supuestos con independencia de que el ofrecimiento se haya hecho con carácter previo a la interposición de la demanda o no.

1. **Envío burofax solicitud documentación**

El Servicer realizará el envío del burofax (consultar Anexo 5 – Ofrecimiento de Alquiler Social – circuito Servicer) con acuse de recibo y certificación de contenido (esta certificación puede solicitarse en el plazo de 6 meses desde su envío), en el que se informa que, en aplicación de la normativa actual vigente, la entidad ofrecerá alquiler social siempre que se cumplan los requisitos contenidos en la norma y a tal efecto se concede el plazo de un mes desde la recepción para que se aporte la documentación pertinente acreditativa de su situación personal/familiar y económica.

* Nota 1: En el caso de los arrendamientos, por impago rentas y vencimientos de contrato se realizará el envío del burofax a la atención de arrendatario.
* Nota 2: En el caso de las ocupaciones ilegales (sin título), el Servicer:
  + Reflejará dicha situación en sus sistemas de gestión e iniciará las acciones legales oportunas.
  + En caso de solicitarlo BBVA, dará de alta un nuevo expediente de ofrecimiento en sus sistemas, archivando toda la documentación relativa al mismo.
  + Realizará el envío del burofax a los ocupantes ilegales si se tiene constancia de sus datos.
* Nota 3: En los casos judicializados de deuda hipotecaria en los que ya se dispone del testimonio de adjudicación, se realizará el envío del burofax a la atención del deudor hipotecario, hipotecante no deudor y avalistas que ofrecieron primera vivienda como aval.

La contestación, el envío de documentación y cualquier tipo de comunicación con los beneficiarios se realizará exclusivamente mediante los siguientes buzones de correo: ofrecimientosleycatalana@haya.es.

El Servicer registrará la fecha de envío del burofax de solicitud de documentación en sus sistemas de gestión. A partir de la recepción (o no recepción) del burofax comenzará a contar el plazo de un (1) mes para la contestación y el envío de la documentación por el beneficiario.

La documentación a solicitar es la siguiente:



En el caso particular de las ocupaciones ilegales (\*) existen una serie de criterios adicionales. Todos deben ser cumplidos para que el resultado del análisis sea apto:

* Que la vivienda se encuentre desocupada de forma permanente durante un plazo de más de 2 años.
* Que los ocupantes acrediten por cualquier medio admitido en derecho que la ocupación sin título se inició, como mínimo, seis meses antes de la entrada en vigor del Decreto Ley de 23 de diciembre de 2019, de medidas urgentes para mejorar el acceso a la vivienda., es decir, desde 1 de julio de 2019.
* Que los ocupantes no hayan rechazado ninguna opción de realojo social en los últimos dos años ofrecida por cualquier administración pública.
* Que los servicios municipales emitan informe favorable sobre el cumplimiento, por parte de los ocupantes, de los parámetros de riesgo de exclusión residencial y sobre el arraigo y la convivencia en el entorno vecinal.

(\*) Para las situaciones de ocupaciones ilegales, será BBVA el que solicite cualquier acción al Servicer.

1. **Análisis de la documentación**

Toda la documentación debe ser enviada por el beneficiario a los citados buzones antes de la finalización del plazo de un (1) mes.

El buzón de mail habilitado y en base a lo acordado en el Anexo 2 sobre el tratamiento de los datos de carácter personal es ofrecimientosleycatalana@haya.es.

Solo si el beneficiario contesta en plazo y aporta la totalidad de la documentación requerida por normativa se procederá al ofrecimiento del alquiler social (si cumpliera los requisitos descritos).

En caso contrario, esto es, no aporta toda la documentación o lo hace fuera de plazo, o bien por el resultado del análisis se considera no apto.

Posibles escenarios:

* Escenario 1: No se recibe la totalidad de la documentación o, a pesar de ser recibida, no cumple los requisitos, el Servicer realizará las siguientes tareas:
* Envío de un segundo burofax al beneficiario informando de que no procede realizar el ofrecimiento de alquiler social por no quedar acreditado el cumplimiento de las condiciones que la ley establece para ser beneficiario (Segundo Burofax-no cumple).
* Registro del motivo y de la fecha de envío y recepción del Segundo Burofax en sus sistemas de gestión.
* Una vez cerrado el expediente archivará toda la documentación de forma segura en sus sistemas (a efectos de control, auditoría y/o requerimientos legales).
* Iniciará las acciones judiciales oportunas.
* Escenario 2: Sí se cumplen los requisitos. El Servicer realizará las siguientes tareas:
  1. Análisis preliminar de la vivienda:
     + **Para los casos de ocupación (\*)**: se realizará un análisis de la vivienda ocupada, previo anterior al envío del segundo burofax. Si no cumpliera los criterios de asignación vivienda establecidos por EGI BBVA se deberá incluir en el burofax una propuesta alternativa (según criterios indicados en 5.1.5.7) de vivienda que esté situada en el mismo municipio si fuera posible.

(\*) Para las situaciones de ocupaciones ilegales, será BBVA el que solicite cualquier acción al Servicer.

* + - **Resto de casos**: Se analizará si la vivienda cumple los criterios definidos por EGI BBVA. Si la vivienda no cumple algunos de los parámetros, se buscará en la cartera de viviendas del Banco una vivienda alternativa (según criterios indicados en 5.1.5.7). En caso de no encontrarse vivienda alternativa, el ofrecimiento se realizará en la vivienda “actual” del “beneficiario”.
  1. Envío de segundo burofax en el que se informa que al concurrir los requisitos exigidos por la normativa vigente se procede a ofrecer el alquiler social (en el caso de ser en vivienda alternativa, se informará si procede la adecuación y tiempo estimado de entrega), y se requiere la conformidad a dicha propuesta mediante el envío de una aceptación expresa y emplazamiento para firma del contrato en un nuevo plazo de 1 mes (segundo burofax-aceptación).

Transcurridos los plazos mencionados en el párrafo anterior, sin haber aceptado el ofrecimiento, se rechaza el ofrecimiento, se registra el rechazo en los sistemas del Servicer y se da por cumplida la obligación.

En consecuencia, se iniciará procedimiento judicial hasta la recuperación de la posesión de la vivienda.

* 1. En los 3 días hábiles siguientes al envío del Segundo burofax de aceptación, se comunicará al Ayuntamiento del municipio en que radica el inmueble y a la Agencia Catalana de Habitatge el ofrecimiento del alquiler social.
  2. Registro del envío y recepción de la aceptación en los sistemas del Servicer.
  3. Una vez cerrado el expediente archivará toda la documentación de forma segura en sus sistemas (a efectos de control, auditoría y/o requerimientos legales) y conforme al procedimiento de ley de protección de datos incorporado en el Anexo 2.
  4. En los casos que en que haya procesos judiciales ya iniciados, se tendrá en cuenta la firma del contrato para que se pueda desistir o solicitar la finalización del procedimiento judicial.

**6.2.4 Judicialización o formalización del alquiler social**

Después del envío del Segundo burofax-denegación/aceptación con la conclusión del análisis de la acreditación el Servicer realizará las siguientes acciones en función del resultado del análisis:

* Denegación alquiler social:
  + Alquiler en situación normal: operativa de gestión de alquileres.
  + Demanda no interpuesta: presentación de la demanda.
  + Demanda ya interpuesta: el Servicer continúa con la tramitación del procedimiento judicial hasta la obtención de la posesión.
* Aceptación ofrecimiento alquiler social:
  + Formalización del contrato de alquiler social: antes de formalizar el alquiler social el Servicer encargará un reportaje fotográfico del estado de la vivienda. El objetivo es que el inquilino/ocupante acepte permanecer en la vivienda a sabiendas de la situación de la misma y evitar o paliar futuras reclamaciones por la condición en que se encuentre el inmueble, una vez firmado el contrato de alquiler.

**6.2.5 Reporting**

Periódicamente el Servicer enviará un reporte de seguimiento para informar a BBVA del estado de la cartera. En este envío se informa de manera agregada de ofrecimientos lanzados, aptos y no aptos.

En particular, con el objetivo de que la Propiedad tenga una visión completa de todo el proceso de ofrecimiento de alquiler social recogido en el DL17/2019, se informará mensualmente de:

1. Número de solicitudes de documentación (1er burofax) enviadas
2. Número de recepciones de documentación recibidas (discretizar en plazo y fuera de plazo)
3. Número de 2º burofaxes enviados (“Ofrecimientos de AS” y “Comunicaciones no cumple”)
4. Aceptaciones/conformidades de alquiler social recibidas
5. Firma de contratos de alquiler social realizados

# 7. Resolución de Contratos de Alquiler Social durante su vigencia

Los contratos de alquiler social se podrán resolver durante su vigencia debido a tres motivos:

1. En caso de impago: Ante el impago de las cuotas del alquiler social, se iniciará PJ por impago de rentas a partir del sexto mes de impago (ver apartado “7. Impago de Rentas de Alquiler” de este documento).
2. Ante la denuncia de un tercero (posibles problemas de convivencia generados por los inquilinos): En casos muy excepcionales, BBVA se planteará la rescisión del contrato por denuncias de un 3º (Comunidad de Propietarios, vecino...). Cuando se reciban denuncias de un tercero, el Servicer las remitirá a PSV, quien las analizará y comunicará al Servicer cómo proceder.
3. Inquilino solicita resolución de contrato.

# 8. Inmuebles con inquilinos con contrato vigente pero con impago de renta

El Servicer gestionará el alta del alquiler y el inicio de la facturación de rentas. Además, se realizarán las gestiones oportunas conjuntamente con BBVA para la detección de los impagados, lo cual quedará establecido en protocolo de Vivienda Social.

Ante la identificación de un impago derivado de las gestiones realizadas, se actuará de la siguiente manera, emprendiendo las acciones necesarias en función de la situación actual de cada caso:

1. En caso de impago del primer recibo se procederá a contactar por vía telefónica con el inquilino dentro del primer mes después del impago.
2. Al segundo mes tras el impago se enviará aviso por correo postal con acuse de recibo
3. Al tercer mes se enviará un segundo aviso por correo postal con acuse de recibo
4. Al cuarto mes se enviará burofax advirtiendo de la rescisión del contrato sino se subsana la deuda pendiente
5. Al sexto mes de impago se notificará mediante burofax la resolución del contrato de arrendamiento, especificando un plazo y lugar para la entrega de llaves.

Si tras la notificación, el inquilino no se aviene a la resolución amistosa y consiguiente entrega de llaves y recuperación de la posesión de la vivienda, el Servicer realizará un informe ocupacional de la vivienda, en función del cual se actuará dependiendo del resultado:

* Si el inquilino ha abandonado la vivienda y hay signos de que nadie reside en la misma, el servicer enviará el resultado del informe ocupacional con todas las evidencias recogidas a BBVA PSV para su valoración y decisión de cómo proceder, debiendo contestar en el plazo de 10 días hábiles:
  + Si se procede a descerrajar el inmueble directamente.
  + Si se procede a interponer una demanda judicial de desahucio.
* Si el inquilino permanece en la vivienda, o bien reside un tercero distinto del arrendatario, se solicitará por escrito a BBVA PSV instrucciones de cómo proceder, debiendo contestar en el plazo de 10 días hábiles:
  + Si autoriza la judicialización, en cuyo caso el Servicer procederá a interponer la demanda de desahucio.
  + O si deja en suspenso el inicio de las acciones judiciales hasta nuevas instrucciones, durante un periodo en el que BBVA realizará actuaciones a través de sus CES o activará planes especiales, comunicando al Servicer cómo actuar tras la finalización de estas.

En caso de ponerse al día el inquilino durante la negociación se considerará enervado el contrato.

# 9. Reporting

A continuación se indican los informes y periodicidad de los mismos.

|  |  |
| --- | --- |
| **Informe** | **Periodicidad** |
| **Informe de Gestión** | Mensual |
| **Informe Solicitudes Ley Catalana**, con información sobre el estado de las solicitudes y ofrecimientos de Ley Catalana | Mensual |
| **Informe renovaciones Ley Catalana**, con información de los alquileres sociales en trámite de renovación | Mensual |
| **Informe Solicitudes Fondo Social Vivienda**, con Información sobre el estado de las solicitudes del FSV y las renovaciones | Mensual |
| **Informe grado cumplimiento Ley Catalana,** con información del perímetro afectado por Ley Catalana, por tipología y estado en cuanto al cumplimiento de esta en materia de ofrecimientos, lanzamientos, etc. | Mensual |
| **Informe Alquiler Social** con todo lo relativo a alquileres sociales, actualmente lo estamos llamando “informe AS” | Mensual |
| **Informe Lanzamientos señalados (PJEH y no PJEH) para el próximo mes**, cruzando con cualquier alquiler en trámite, negociación | Semanal |
| **Informe de lanzamientos PJEH** con el resultado de los lanzamientos ejecutados o suspendidos del mes anterior | Mensual |
| **Informe de lanzamientos No PJEH** con el resultado de los lanzamientos ejecutados o suspendidos del mes anterior | Mensual |
| **Informe** con la información de los expedientes (**Multas y Requerimientos**), tanto contenciosos como en vía administrativa, en formato Excel | Mensual |
| Informe con información sobre el estado de los **Procedimientos Judiciales de Ejecución Hipotecaria** | Mensual |
| Informe con información sobre el estado de los **Procedimientos Judiciales que no son Ejecución Hipotecaria** | Mensual |

# Anexo 1: Listado de modelos de solicitudes y formularios

La documentación se encuentra en la carpeta compartida: <https://intercambio.haya.es/ws-ram-bbva/>

1. **Solicitudes contratos, comunicaciones**

* Formulario solicitud Alquiler Social
* Formulario solicitud cambio de vivienda

1. **Contratos de Alquiler Social**

* Al amparo RDL 6/2012 (Dación en Pago y alquiler social de 2 años y renta 3% deuda)
* Al amparo Fondo Social Vivienda (Dación en Pago/Entrega posesión EH y alquiler 2+1 año y renta ponderada máximo 30% ingresos)
* Al amparo Fondo Social Vivienda (Tras pérdida de vivienda habitual, según espíritu inicial FSV y alquiler 2+1 año y renta ponderada máximo 30% ingresos)
* Al amparo Ley 1/2013 modificación Real Decreto Ley 5/2017 (Entrega posesión EH y alquiler 5+5 años y renta 3% tasación)
* Contrato LAU 94 REF 2013-DL 2019 (Dación en Pago/ Entrega posesión con Ejecución Hipotecaria /otros vulnerables y 7+3 años y renta ponderada conforme normativa Fondo Social)
* Contrato al amparo LCS.

1. **Comunicaciones**
   * Mail/Correo postal documentación acreditativa que falta
   * Burofax informando que el FSV está lleno
   * Burofax informando del no cumplimiento de los requisitos de vulnerabilidad
   * Burofax comunicando que no se puede atender solicitud ya que la vivienda es no apta para Alquiler Social (vivienda no cumple requisitos)
   * Burofax comunicando que no se puede atender solicitud ya que no hay viviendas disponibles
   * Mail comunicando cumplimiento requisitos, pero concesión sujeta a análisis de habitabilidad del inmueble
   * Burofax archivo y cierre del expediente por caducidad
   * Mail aprobación solicitud y condiciones económicas del contrato
   * Burofax solicitando acreditación vulnerabilidad para renovar contrato de Alquiler Social
   * Burofax no renovación contrato Alquiler Social
   * Burofax renovación contrato Alquiler Social
   * Burofax denegación cambio de vivienda
   * Correo postal con acuse de recibo de aviso por segunda cuota de alquiler impagada
   * Correo postal con acuse de recibo de segundo aviso por tercera cuota de alquiler impagada
   * Burofax comunicando próxima rescisión de contrato si no se subsana la deuda de cuatro cuotas de alquiler impagadas
   * Burofax comunicación rescisión del contrato por impago de alquiler

**Ley Catalana**

* Solicitud de Documentación informando sobre la Ley Catalana de Sobreendeudamiento, requiriendo documentación necesaria que debe aportar para valorar su situación (para los 5 casos definidos)
* Burofax recordatorio solicitud de documentación
* Burofax propuesta Dación + Alquiler Social (LCS) al cliente
* Burofax propuesta Dación + Alquiler Social (LCS) al Ayuntamiento y a la AHC
* Burofax nueva propuesta Dación + Alquiler Social (LCS) al cliente, dado que inmueble anterior propuesto no cumplía condiciones de habitabilidad
* Burofax comunicando que no cumple los requisitos recogidos en LCS para recibir ofrecimiento de alquiler social y que se sigue con el lanzamiento
* Correo administrativo comunicación propuesta Alquiler Social a la Generalitat, Ayuntamiento y a la Agencia Catalana de l’Habitatge (LCS)
* Burofax ofrecimiento viviendas alternativas (LCS)

# Anexo 2: Protección de datos de carácter personal

# .

# Anexo 3: Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social)



# Anexo 4: Estrategia y Propuesta Operativa FSV

Incluir en el documento como Anexo la “Estrategia y Propuesta Operativa FSV”:

Concesión alquileres al amparo FSV:

Se concederán AS a deudores hipotecarios en propia vivienda que ofrecen su casa en dación o que la han perdido en PJEH que cumplan criterio vivienda (definido por EGI) y vulnerabilidad (según FSV) hasta el límite que establezca BBVA en cada momento:

* Límite fijado al Servicer a 01/01/20: 875 viviendas.
* Una vez alcanzado el límite establecido, el Servicer comunicará que no quedan viviendas disponibles y se informará de las posibilidades legales que tiene el deudor.
* Cada vez que finaliza un contrato de Alquiler Social al amparo de FSV, la vivienda sujeta a dicho contrato se “libera” del FSV para su posible comercialización.
* No se” bloqueará” otra vivienda de manera inmediata para integrar en el FSV, sino que quedará una vacante en el FSV para atender nuevas solicitudes de AS.
* Se renuevan todos los contratos de AS por 1 año, siempre y cuando se acredite vulnerabilidad, independientemente que se haya agotado plazo y prórroga del contrato.
* No se renueva si no se acredita vulnerabilidad o no se recibe documentación.

En estos casos, se comunica rescisión y en caso de no recuperar posesión:

Se envía CES del Servicer para realizar un informe ocupacional (vivienda vacía /ocupada).

Se judicializa, previa autorización de PSV, que puede decidir previamente comprobar vulnerabilidad mediante CES BBVA y activar planes especiales.

# Anexo 5: Proceso de ofrecimiento de Alquiler Social



# Anexo 6: Instrucciones para agilizar la toma de posesión

****