



Trabajo Fin de Grado

Responsabilidad social corporativa en entidades
financieras centrada en la ocupación

Corporate social responsibility in financial
institutions focused on squatting

Autor

Juan España López

Directora

Aurora Sevillano

Facultad de Economía y Empresa

2021

Juan España López

Aurora Sevillano

Responsabilidad social corporativa en entidades financieras centrada en la ocupación

Corporate social responsibility in financial institutions focused on squatting

Marketing e Investigación de mercados

Resumen

El trabajo presente está dedicado a estudiar las medidas actuales de responsabilidad social corporativa en entidades financieras, centrada en el problema de ocupación que tan presente está en España actualmente. Se centra en los 5 bancos que reúnen más activos en España, estos son: Bankia, BBVA, Sabadell, Santander y La Caixa. Primeramente, encontraremos una amplia contextualización del tema con explicaciones, evoluciones y análisis generales de la responsabilidad social corporativa y el movimiento okupa actual que nos ayudará a entender el tema y tener una visión y una perspectiva global. Seguidamente, encontramos un análisis de las políticas públicas españolas relacionadas con el tema para acabar finalmente con un análisis específico de las medidas en cada entidad financiera mencionada y propuestas de mejora.

Abstract

This thesis is devoted to the study of current measures of corporate social responsibility in financial institutions, focusing on the problem of occupation that is so prevalent in Spain today. It focuses on the 5 banks with the most assets in Spain: Bankia, BBVA, Sabadell, Santander and La Caixa. Firstly, we will find a broad contextualisation of the subject with explanations, evolutions and general analyses of corporate social responsibility and the current squatting movement that will help us to understand the subject and to have a global vision and perspective. Next, we will find an analysis of the Spanish public policies related to the issue and finally, we will end with a specific analysis of the measures in each financial institution mentioned and proposals for improvement.

ÍNDICE

| | | |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. | INTRODUCCIÓN | 4 |
| 1.1. | Justificación del tema | 4 |
| 1.2. | Objetivos | 4 |
| 1.3. | Metodología | 5 |
| 2. | RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC) | 6 |
| 2.1. | Definición, concepto | 6 |
| 2.2. | Diferentes ventajas y desventajas para la empresa de la aplicación de la RSC | 7 |
| 2.3. | RSC en entidades financieras | 11 |
| 3. | MOVIMIENTO OKUPA | 14 |
| 3.1. | Antecedentes | 14 |
| 3.2. | Políticas publicas | 15 |
| 4. | CONFLICTO ENTIDADES FINANCIERAS – OKUPAS | 19 |
| 4.1. | RSC en okupas en las principales entidades financieras españolas | 19 |
| 4.1.1. | Bankia | 19 |
| 4.1.2. | BBVA | 22 |
| 4.1.3. | Sabadell | 26 |
| 4.1.4. | Santander | 29 |
| 4.1.5. | CaixaBank | 31 |
| 4.1.6. | Comparativa en alquileres sociales | 34 |
| 5. | CONCLUSIONES Y PROPUESTAS PLANTEADAS | 35 |
| 6. | LIMITACIONES | 37 |
| 7. | BIBLIOGRAFÍA | 38 |

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Justificación del tema

Aunque hoy en día se escucha cada vez más hablar de la responsabilidad social corporativa (RSC), mucha gente aún no sabe de lo que se trata. Empezó introduciéndose de una manera muy suave en la sociedad, hasta que paulatinamente, ha ido adquiriendo una importancia esencial, no solo en el ámbito empresarial sino también en el social e incluso el político. Cada vez hay más empresas que lo incluyen en sus políticas de una manera ‘altruista’, y entre estas empresas, las políticas más activas de responsabilidad social corporativa las encontramos en las entidades financieras. Estas entidades financieras sobre todo utilizan la RSC para poder diferenciarse de la competencia, pero también para intentar recuperar la confianza perdida en la crisis económica española del 2008 y los años posteriores.

La figura del okupa, también llama mucho la atención desde hace algunos años. A pesar de que, mucha gente lleva muchas décadas con este estilo de vida adoptado, no ha sido hasta hace unos pocos años que se le ha dado tanta importancia. Si bien es verdad que los casos de ocupación han aumentado, no justifica que se haya realizado una aparición tan masiva en diferentes medios de comunicación, promoviendo su criminalización, estigmatización y consecuente exclusión social. Más aún en estos últimos años, donde incluso se han creado diferentes organizaciones que se aprovechan de la situación y se lucran desalojando a personas o familias de diferentes viviendas.

¿Quién ayuda a todas estas personas? ¿No son suficientes las medidas de RSC en las diferentes entidades financieras? ¿Cuál es el papel del gobierno en todo esto?

1.2. Objetivos

Este trabajo, tiene como objetivo general, estudiar las diferentes medidas de RSC de las entidades financieras, centradas en todas aquellas familias que siguen viviendo en su inmueble habitual a pesar de que no pueden hacer frente a la renta, solo porque no tienen ninguna alternativa habitacional.

Además, se aspiran alcanzar los siguientes objetivos específicos:

En primer lugar, examinar el concepto de la RSC, como ha ido cambiando su situación la primera vez que surgió, y todo lo que supone su aplicación para la empresa, haciendo especial hincapié en la RSC de las entidades bancarias.

En segundo lugar, entender la figura del okupa, y el porqué ha sido necesaria para algunas personas e incluso familias, además de realizar un estudio evolutivo de esta a lo largo de los años.

En tercer lugar, observar cual ha sido y es la posición del gobierno sobre este tema y que medidas ha realizado al respecto, ya sea beneficiando a los propietarios del inmueble ocupado, o beneficiando a la persona o familia directamente.

Por último, investigar que tipos de correcciones o mejoras pueden tener estas medidas de RSC y realizar diferentes propuestas.

1.3. Metodología

Para realizar este trabajo, primero tuve que realizar indagaciones muy profundas de distintas páginas web y foros, para poder entender mejor el tema y empezar a redactar sobre ello. Gracias a esta revisión bibliográfica, encontré una gran cantidad de revistas, periódicos y diarios centrados en la RSC. También, tuve que realizar diferentes lecturas de obras muy notorias tanto en el ámbito nacional como internacional, entre las cuales podemos destacar: '*Capitalism and Freedom*' y '*The Social Responsibility of Business is to Increase its Profits*' de Friedman y '*Social Responsibilities of Business Corporations*' del Comité para el Desarrollo Económico.

Otra fuente de información de gran ayuda, fueron diferentes estudios y artículos realizados por algunas administraciones públicas, organizaciones, y sobre todo por las propias entidades bancarias. Ha pesar de las grandes limitaciones que me he ido encontrando, ha sido en los diferentes informes, memorias y artículos bancarios donde he podido encontrar la información más relevante para mi trabajo.

Más tarde, pude realizar una investigación empírica mediante la realización de una entrevista a Eugenia Mari Ruiz, licenciada en derecho por la universidad de Valencia y abogada ejerciente desde hace más de 25 años. Gracias a esta entrevista, pude conocer extensamente los diferentes puntos a tener en cuenta de las políticas públicas y legislaciones existentes actualmente en España en relación con la política de protección hacia las personas vulnerables o en exclusión social. Esta abogada también me dio un caso real, de este mismo año, en el que conseguía que una familia prosiguiere en su inmueble habitual gracias a la aprobación de diferentes reales decretos, con lo que pude estudiar de una manera muy directa este punto.

Además, también he podido realizar una gráfica comparativa gracias a las diferentes bases de datos nacionales, en la que podemos ver las diferencias en cuanto alquileres sociales entre las entidades bancarias objeto de estudio.

2. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC)

2.1. Definición, concepto

Me parece importante empezar el trabajo definiendo este concepto, del que tantas personas han oído hablar, pero puede que muchas no estén seguras del todo de su verdadera definición.

En primer lugar, debemos ser conscientes, que la responsabilidad social, puede ser corporativa (RSC) o empresarial (RSE). La única diferencia entre estas dos definiciones, es que la primera incluye todo tipo de organizaciones: ya sea una empresa, una corporación, una ONG..., y la RSE solo incluye empresas (Taboada, 2021).

Existen una infinidad de definiciones posibles teniendo en cuenta diferentes factores como el autor/a, país, etc. Pero me parecen muy significativas estas tres definiciones.

Considero destacable la definición de la Unión Europea en su libro Verde sobre la Responsabilidad Social Corporativa (Comisión Europea, 2001):

"RSC es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores sociales."

Otra definición destacable, sería la del Foro de Expertos del Ministerio de Empleo (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2007):

"La Responsabilidad Social de una Organización es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones"

Por último, está la definición de la Organización Internacional de Normalización, que se centra en la Responsabilidad Social Empresarial (ISO 26000, 2010):

“la Responsabilidad de una organización respecto de los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente, por medio de un comportamiento transparente y ético que: contribuya al desarrollo sostenible, la salud y el bienestar general de la Sociedad; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas, stakeholders; esté en cumplimiento con la legislación aplicable y sea consistente con normas internacionales de comportamiento; y esté integrada a través de toda la organización y practicada en sus relaciones.”

Podemos observar diferentes rasgos comunes entre estas tres definiciones:

- El carácter voluntario provocado por unos valores éticos y morales.
- Tienen en cuenta los objetivos de los diferentes grupos de interés.
- Trabaja mediante campos económicos, sociales y medioambientales.
- Cobra importancia las consecuencias de sus diferentes acciones (Responsabilidad).

2.2. Diferentes ventajas y desventajas para la empresa de la aplicación de la RSC

La RSC ha sido muy aceptada, pero también duramente criticada a lo largo de los años por diferentes autores, como ya hemos visto anteriormente. Este punto se centra en estudiar todas las condiciones a favor, y las condiciones en contra, relacionando este concepto directamente con la empresa.

Aquí, hay que tener un poco de cuidado con la posible confusión entre conceptos. No es lo mismo Responsabilidad Social Corporativa, que Marketing Social, o que Beneficencia, aunque estos tres conceptos puedan reportar algunas ventajas comunes a la empresa (mejorar la imagen social, el valor de la empresa, etc.)

Vamos a volver a definir la Responsabilidad Social Corporativa, con otra definición de Licandro, en donde nos va a quedar más claro la diferencia entre estos conceptos y la RSC. Licandro define la RSC como el *conjunto de impactos positivos que la actividad empresarial genera sobre el medio ambiente, empleados, proveedores, clientes... y se orienta exclusivamente hacia los distintos stakeholders de la empresa buscando una relación de sostenibilidad y beneficio mutuo.*

Tanto la beneficencia, como el marketing social, son acciones que no tienen por qué ir orientadas a los grupos de interés de la empresa, y donde no podemos encontrar ningún tipo de reciprocidad. Estas, están orientadas a toda la sociedad en general (cualquier administración, o grupo social, etc.) y no esperan un beneficio mutuo de ningún tipo. La beneficencia lo hace por altruismo y el marketing social lo hace para intentar mejorar la reputación o imagen de la empresa. (Licandro, 2016)

Vamos a empezar entonces, por definir algunas ventajas de lo que supone la RSC para la empresa:

- Mejorar tanto la imagen de la empresa, como su reputación: Una empresa que cumple con sus responsabilidades sociales aparece como un buen ciudadano a los ojos de otros agentes económicos (consumidores, gobiernos, proveedores, empleados, grupos de presión llamados lobbies, etc.) y tiene una mejor imagen. Esto puede tener un efecto positivo en sus relaciones con otros grupos de la sociedad (como los sindicatos, la comunidad y los inversores) y mejorar su rentabilidad económica y financiera. Además, hay que tener en cuenta de la hablada '*economía de la reputación*' que estamos viviendo ahora, en la que en unos mercados en donde todo se copia, la marca y la reputación, además de la imagen y los valores, han pasado a ser variables fundamentales para diferenciarse.
- Mejorar el medio ambiente y la eficiencia energética: si las empresas mejoran el entorno en el que operan, el resultado es una mayor prosperidad a largo plazo. Los programas de calidad de vida laboral, por ejemplo, permitirán a los empleados trabajar en un entorno más agradable. Esto aumentará la productividad y reducirá la rotación de personal y el absentismo. También se minimizarán los impactos negativos sobre el medioambiente y se obtienen significativos ahorros en términos económicos.
- Prevenir riesgos: Previene riesgos asociados a las actividades que desarrollan la empresa. Con la RSC se refuerzan diferentes estándares responsables y se crean códigos de conducta y éticos que reducen drásticamente la probabilidad de las empresas en cometer *malas praxis*. Además, como se fortifica el control de las

operaciones que ejecuta la compañía, se mejora sobre todo en relaciones con clientes, proveedores, grupos sindicales, etc. y se comprime la posibilidad de soportar riesgos como publicidad negativa.

- Adaptación a los nuevos trabajadores: Los millennials¹ representarán el 75% de la fuerza laboral en apenas seis años (El Economista, 2019), y para estos, el trabajo no es una carga sino un espacio donde poder disfrutar y llenarse (de forma metafórica). Esta generación, como bien he definido en el pie de página, se caracteriza por unos valores éticos y sociales muy acentuados, y prefieren empresas que se comprometan con la sociedad y el medioambiente. Esto, es muy interesante para la empresa ya que incurrir a diferentes prácticas de RSC puede ayudar a captar y retener más talento.
- Productividad: Las buenas estrategias en RSC tienen efectos muy positivos en mejorar el clima laboral de la empresa. Ya hemos hablado de códigos éticos y de conducta, pero también existen implementación de programas de voluntariado corporativo, programas de inclusión entre los empleados, etc. que ayudan a mejorar el clima laboral, y por lo tanto mejoran indirectamente factores como la productividad, que incrementa la probabilidad de encontrar soluciones más innovadoras y robustas.
- Crecimiento de la innovación: Gracias al dialogo con los diferentes grupos de interés, y la preocupación general de su bienestar en relación con la empresa. La innovación es muy importante ya que acelera el ritmo de producción de los nuevos productos que pueden satisfacer nuestras necesidades, haciendo de estas empresas pioneras en su actividad.

¹ Millennials: Toda persona nacida a partir de los años 80. Se caracteriza por ser una generación digital, hiperconectada y con altos valores sociales y éticos.

- Reducción de la intervención del Estado: cuanto más se impliquen las empresas en la solución de los problemas sociales, menos intervendrá el Estado adoptando normativas. La normativa tiende a limitar la libertad de las empresas y de la sociedad en su conjunto.
- Fidelización de los clientes: Los consumidores sienten especial atracción por aquellas empresas que desarrollan diferentes acciones éticas y proyectos sociales, se preocupan por el medio ambiente... en definitiva, por aquellas que tienen una buena RSC implementada. Es por eso que la RSC se trata de un factor fundamental para obtener una buena fidelidad de los consumidores y clientes.
- Rentabilidad potencial: las dificultades sociales pueden convertirse a menudo en beneficios. Si las empresas utilizan eficazmente la capacidad de gestión, la innovación y la creatividad de sus empleados para abordar tanto los problemas sociales como los empresariales, pueden beneficiarse.

Por otro lado, tenemos diversos inconvenientes que valorar. Estos, en general, son:

- Pérdida de beneficios: Si las empresas dedican sus recursos financieros y humanos a resolver problemas sociales en lugar de económicos, su eficiencia y competitividad pueden verse reducidas. Esto se traducirá en un aumento de los costes y los precios. La reducción de la producción económica (beneficios) representa una pérdida social mucho mayor que cualquier forma de beneficio social que puedan generar las empresas.
- El elemento del coste: para las empresas con recursos limitados. Si gastan demasiado en programas sociales, esto podría poner en peligro su rendimiento empresarial a largo plazo. Tendrían menos dinero para gastar en la ampliación de la planta, la mejora de la planta y la investigación y el desarrollo.

Además, si las empresas tienen que pagar esos programas y se niegan a hacerlo con sus beneficios, aumentarán el precio de sus productos, de modo que al final todos los miembros de la sociedad pagarán la factura.

- Falta de competencia social: Algunos líderes están formados para resolver problemas económicos. No tienen ni la experiencia ni las competencias para ocuparse de los programas sociales y no estarían en condiciones de hacerlo si tuvieran que hacerlo, por lo que no pueden afrontar este reto con éxito.
- Falta de apoyo: Hay poco acuerdo entre los grupos de la sociedad sobre el alcance del papel que deben desempeñar las empresas en el ámbito social. Si el Estado les diera más poder, estarían operando en un entorno hostil.

Pese a todas estas desventajas, que pueden parecer un inconveniente importante, hay que recordar que la RSC no es un gasto para la empresa, sino una inversión gracias a todos los beneficios que aporta tanto en el corto como en el largo plazo.

2.3. RSC en entidades financieras

Después de estudiar diferentes aspectos sobre la RSC en términos generales, vamos a concretar un poco tratando de ver los aspectos fundamentales focalizados en las entidades financieras.

Como ya hemos visto, cada año más empresas se suman a añadir la RSC en su modelo de negocio, de hecho, cerca de un 90% de las empresas actuales tienen proyectos de RSC, una cantidad importante si la comparamos con años anteriores. (Brands, 2018)

Las entidades financieras y diferentes empresas de finanzas, agrupan el 19% del total de proyectos de RSC realizados en España, y son, junto al sector tecnológico, los que más invierten en este tipo de proyectos, en concreto un 26% del total de la inversión realizada en 2018. (Brands, 2018) Además, un 31% de todos los consumidores y/o clientes, recurre a las empresas teniendo más en cuenta sus estrategias de RSC en cuanto a consumo

responsable, medioambiente, sostenibilidad, etc. que, en función de los criterios contables, para afirmar si la empresa es una buena compañía. (OBS Business School, 2017).

Como podemos observar, es de vital importancia para este sector tener una buena RSC y realizar diferentes proyectos para poder llevarla a cabo.

Entre todos los modelos de RSC de las diferentes entidades españolas, se puede observar una gran orientación hacia los grupos de interés. Estos, se encuentran divididos en empleados, inversores, accionistas, proveedores, medios de comunicación, reguladores, etc.

Se supone que un banco tiene una RSC eficiente cuando integra los siguientes valores (Ayuntamiento de Barcelona, 2012):

- Transparencia a la hora de informar sobre sus inversiones. Este es uno de los fundamentos de la ética bancaria para mantener su credibilidad. Las entidades que se basan en un modelo de negocio ético se responsabilizan en publicar la relación completa de proyectos financiados con los depósitos de los clientes. Cuando justifican las inversiones a los depositarios de fondos no solo les da los resultados económicos, sino que también explica los beneficios sociales y ambientales generados como consecuencia de su actividad.
- Cuando realizan una inversión basada en diferentes principios éticos como por ejemplo el uso responsable de los recursos, el apoyo a la diversidad entre diferentes personas por su condición de raza, sexo u orientación sexual o el apoyo a la igualdad de oportunidades.
- También cuando utilizan sus recursos para financiarlos en iniciativas y proyectos de economía productiva relacionados con la sostenibilidad, el compromiso social y el respeto al medioambiente.

Como he explicado anteriormente, existe una demanda cada vez más grande de clientes que buscan obtener una rentabilidad financiera que sea compatible con los principios de solidaridad, responsabilidad social y compromiso medioambiental. Es así como gracias a la introducción de los diferentes proyectos de RSC de muchas entidades financieras, estas intentan dar respuesta a la demanda mencionada anteriormente.

Algunos de los proyectos específicos de las diferentes entidades bancarias españolas son los siguientes:

- Banco Sabadell

Compromiso con la educación, fomento acciones de voluntariado, ayudas económicas, promover la diversidad y la igualdad de trato, desarrollo de políticas de prevención y gestión de residuos, fomento de acciones de voluntariado, promover el desarrollo tecnológico, compromiso de seguridad y salud de las personas, etc.

- BBVA

Desarrollar productos y servicios de alto impacto social o ambiental, adaptados al contexto en el que viven los clientes, inclusión financiera y la universalización del acceso responsable a los servicios financieros, conciliación de la vida laboral y familiar, lucha contra el cambio climático, etc.

- Banco Santander:

Promoción de un fuerte liderazgo y comportamiento corporativo, inclusión y diversidad, desarrollar talento, capacidades y conocimiento, ayudas a mujeres, comunicación transparente con inversores y accionistas, etc.

- CaixaBank

Igualdad de trato, proteger la confidencialidad y seguridad de los clientes, mejorar la accesibilidad y presencia de los productos y servicios de la entidad, promover la inclusión financiera de personas y colectivos en riesgo de exclusión social, desarrollo de estándares medioambientales exigentes y gestión del impacto ambiental, etc.

- Bankia

Impulsar la diversidad de género, promover la igualdad entre hombre y mujeres promoviendo el desarrollo personal en el banco y haciendo hincapié en el talento femenino, compromiso con el futuro de la organización, trabajar de una manera sostenible, etc.

3. MOVIMIENTO OKUPA

3.1. Antecedentes

Según la RAE, el movimiento okupa se define de la siguiente manera:

'1. adj. jerg. Dicho de un movimiento radical: Que propugna la ocupación de viviendas o locales deshabitados'

Como podemos observar lo definen como un movimiento radical, extremo, que defiende, ampara o protege la ocupación de diferentes espacios, normalmente privados (ya sea por parte de empresas, entidades financieras, o en menor proporción, particulares).

Este movimiento, actualmente, se puede entender por diferentes factores.

El primero podría ser la situación que está viviendo España, desde la crisis del 2008 y empeorada por la situación actual de COVID-19 que ha dejado diferentes estragos, acentuando las diferentes clases sociales y creando una gran desigualdad entre unas y otras.

Otro de los puntos más desfavorecedores es el paro actual de España, que se sitúa en un 15,1%, ascendiendo hasta un 37,1% para los menores de 25 años. (Presidencia del gobierno, 2021). Esta tasa, es elevadísima, sobre todo si se compara con países europeos como Holanda (3,2%), Dinamarca (5,2%), o Francia (7,3%). (Datos Macro, 2021).

Otro factor muy importante a destacar es el precio de la vivienda. Con el estallido de la burbuja inmobiliaria en 2008, el panorama inmobiliario español ha vivido una evolución radical. Los precios de la vivienda, llegaron a su máximo en 2008: 2.018€/m², y empezaron a descender de una manera increíble, llegando hasta 1.463€/m² (-28%) en el mismo período de 2014. En este mismo año, se empieza a notar una recuperación progresiva, creciendo un 12% entre el 2014 y 2019. Este crecimiento tan acentuado, ha dejado a los jóvenes relegados de todo tipo de oportunidades en cuanto a independencia del núcleo familiar.

Durante estos últimos años, se ha agravado la situación debido a todas las consecuencias del COVID-19. Las restricciones al turismo y la libre circulación entre comunidades, el teletrabajo y el estudio en remoto forzosos, y golpes a una liquidez que son la diferencia entre llegar o no a fin de mes terminan de explicar por qué la oferta de viviendas en

alquiler se ha disparado en España, hasta casi triplicarse en las principales ciudades (Madrid, Barcelona, Zaragoza, Valencia y Bilbao). (Vozpopuli, 2021).

También es importante destacar la precariedad laboral que se ha instalado en España, sobre todo en la esfera más joven. Esta precariedad laboral se caracteriza por la existencia de muchos trabajos temporales que son para muchos la única oportunidad para trabajar, la parcialidad involuntaria a la que se someten forzosamente y los bajos salarios, que para la mayoría no alcanzan el salario mínimo interprofesional.

Aun así, tengo que aclarar que no todos los que utilizan la figura de la ocupación lo hacen por una necesidad social, sino que también hay personas que se están aprovechando de esta situación, aunque en una menor proporción.

3.2. Políticas públicas

Para este punto, he realizado una entrevista con Eugenia Mari Ruiz, licenciada en derecho por la universidad de Valencia y abogada ejerciente desde hace más de 25 años especializada en derecho civil y mercantil en Cataluña, que me ha explicado un poco los diferentes puntos a tener en cuenta de las políticas públicas, y legislaciones existentes actualmente en España en relación con la política de protección hacia las personas vulnerables o en exclusión social.

Como bien hemos podido analizar en la entrevista realizada, no existe ninguna política o ley que proteja a la figura del okupa como tal. Esto es, porque se le llama okupa a todo aquel que ocupa ilegítimamente una vivienda que no es suya. Lo que sí que podemos encontrar son políticas para la protección de personas que tengan una vulnerabilidad económica.

En primer lugar, tenemos lo dispuesto en el artículo 441.5 de la Ley de Enjuiciamiento Civil:

‘en caso de que los servicios sociales confirmasen que el hogar afectado se encuentra en situación de vulnerabilidad social y/o económica, se notificará al órgano judicial inmediatamente. Recibida dicha comunicación, el Letrado de la Administración de Justicia suspenderá el proceso hasta que se adopten las medidas que los servicios sociales estimen oportunas, durante un plazo máximo de suspensión de un mes a contar

desde la recepción de la comunicación de los servicios sociales al órgano judicial, o de tres meses si el demandante es una persona jurídica. Una vez adoptadas las medidas o transcurrido el plazo se alzará la suspensión y continuará el procedimiento por sus trámites. En estos supuestos, la cédula de emplazamiento al demandado habrá de contener datos de identificación de los servicios sociales a los que puede acudir el ciudadano. ' (BOE, 2021)

Según este artículo, si la familia que ocupa el hogar afectado por el desahucio se encuentra en situación de vulnerabilidad, una vez iniciado el procedimiento judicial, la administración de justicia debe suspender el lanzamiento hasta que los servicios sociales adopten las medidas oportunas para dar cobertura de vivienda a dicha familia.

De todas formas, para que se proceda a la aprobación del desahucio, se tienen que dar una serie de requisitos, los cuales son:

- Cuando se haya producido en un inmueble de propiedad de una persona física, si en dicho inmueble tiene su domicilio habitual o segunda residencia.
- Cuando se haya producido en un inmueble de propiedad de persona jurídica que lo tenga cedido por título valido a una persona física.
- Cuando la entrada o permanencia en el inmueble sea consecuencia de delito.
- Cuando existan indicios racionales de que la vivienda se está utilizando para la realización de actividades ilícitas.
- Cuando la entrada o permanencia se haya producido en inmuebles de titularidad pública o privada destinados a vivienda social o se hubieran asignado la vivienda a un solicitante por parte de la administración.

A raíz de la situación de emergencia sanitaria y de la crisis económica y social en la que ha desembocado, el gobierno promulgó una serie de medidas con el objetivo de amortiguar el impacto de esta crisis, en las que, entre ellas, se suspendieron todos los lanzamientos de personas vulnerables de la vivienda que en ese momento ocuparan.

Asimismo, se ha empezado a redactar una ley de la vivienda (coloquialmente llamada '*Ley Antidesahucios*') impulsada mayormente por Unidas Podemos, aún no probada, y que ello ha llevado a que esta moratoria haya sido prorrogada.

El primer Real Decreto-ley 11/2020 de 31 de marzo establece lo siguiente:

'la suspensión de lanzamientos para hogares vulnerables sin alternativa habitacional y la prórroga extraordinaria de los contratos de arrendamiento de vivienda habitual. Asimismo, se establecen medidas conducentes a procurar la moratoria de la deuda arrendaticia para las personas arrendatarias de vivienda habitual en situación de vulnerabilidad económica.'

Todo esto, como ya hemos dicho, solo se aplica cuando afecta a arrendatarios vulnerables sin alternativa habitacional, es decir, que no cuentan con otro tipo de inmueble para poder vivir. Esto permite una prórroga o reducción, en el pago de alquileres (cuando el arrendatario sea un gran tenedor²).

Todas estas medidas, se han ido adaptando de forma progresiva a la realidad y evolución de la situación, con el objetivo de reforzar la protección de los más vulnerables. Por lo tanto, viendo que la situación de crisis económica no cesaba, prorrogaron este Real Decreto-ley publicando diversos decretos que prorrogaban esas moratorias.

La primera prorroga fue el Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre. Con esta modificación, el gobierno evita el posible lanzamiento de los okupas, modificando sutilmente la prohibición de desahuciar a colectivos vulnerables (teóricamente, hasta que se termine el estado de alarma).

Aun así, la ocupación no tiene ningún tipo de cobertura jurídica cuando el inmueble ocupado es la primera o segunda residencia de personas físicas.

Por lo contrario, el okupa podrá permanecer en la vivienda siempre que el propietario sea un gran tenedor, pueda demostrar su vulnerabilidad económica, y no se haya incurrido a la violencia o intimidación para realizar la ocupación del piso.

Por lo tanto, con esta nueva propuesta, la ocupación cuenta con mayor cobertura jurídica, porque como comentaba la Sra. Mari, la gran mayoría de ocupaciones se producen cuando no hay ninguna persona en el inmueble y, por lo tanto, no hay ni intimidación ni violencia a los propietarios. Si reflexionamos, esta medida puede tener un mayor impacto sobre los grandes tenedores de vivienda ya mencionados, como bancos o fondos, ya que son los

² Persona física, o jurídica, que posee más de 10 inmuebles, todos en propiedad.

inmuebles que suelen ser ocupados (a causa de que están deshabitados) y en este tipo de inmuebles no es necesario utilizar violencia o intimidación.

Los fondos de capital o de inversión de alto riesgo, o lo que coloquialmente se llama ‘fondos buitre’ son diferentes organizaciones que adquirieron especial importancia a partir de la crisis económica del 2008, ya que en esa época fue cuando compraron masivamente créditos hipotecarios. Se trata de diferentes organizaciones, que se dedican a comprar títulos de deuda a bancos, hipotecas y empresas (o incluso a países), y luego presionan al deudor para recuperar la totalidad de la deuda que han comprado. Evidentemente, este deudor, normalmente se encuentra en una situación de vulnerabilidad económica, por lo que, frente a el impago de este, estos fondos proceden a la denuncia y la ejecución hipotecaria.

Esta ‘*Ley Antidesahucios*’ mencionada anteriormente, podrá ser una garantía durante el estado de alarma para todas aquellas personas que, en situación de necesidad o vulnerabilidad, no sean obligadas a dejar el inmueble forzosamente en plena pandemia.

Se fueron publicando diversos Reales Decretos-Ley que normalmente caducaban este 9 de agosto del año 2021, ya que el Gobierno pensaba que la nueva ley de vivienda estaría lista para verano, por lo tanto, no era necesario alargarlas más. Finalmente, establecieron otra nueva prórroga hasta el 31 de octubre del mismo año.

Actualmente, el gobierno está hablando de sacar un nuevo decreto que no deje sin protección a aquellos hogares sin recursos en pleno verano.

Esta ley de la vivienda, o ‘*Ley Antidesahucios*’ aún no se ha promulgado a causa de un enfrentamiento entre los propios partidos integrantes del gobierno (PSOE Y Unidas Podemos) que hace que no se pongan de acuerdo en determinados puntos que debe tener esta ley. Las principales diferencias residen en el diferente concepto que se tiene del derecho a la vivienda entre los dos partidos y la apuesta por regular los precios de los alquileres que había propuesto Unidas Podemos sobre todo en determinadas zonas tensionadas. Por lo tanto, hemos de quedar a la espera de la futura ley de vivienda.

4. CONFLICTO ENTIDADES FINANCIERAS – OKUPAS

4.1. RSC en okupas en las principales entidades financieras españolas

En este punto voy a analizar las principales entidades financieras españolas y la responsabilidad social corporativa que tienen centrada en la vivienda y las diferentes medidas que tienen en el momento en el que se produce un impago por parte del deudor.

Me he centrado en los 5 principales bancos españoles, que recogen casi un 70% de todos los activos del país, y tienen un peso muy importante en nuestra economía. Estos bancos son: Bankia, BBVA, el banco Santander, el banco Sabadell y CaixaBank.

4.1.1. Bankia

Este banco, es consciente del grave problema social que existe en España en cuanto a los impagos hipotecarios y desahucios. Es por esta razón, que han aumentado sus energías para poder suprimir todos los casos de impago que puedan terminar en sentencia de desahucio.

Han reforzado y creado nuevos protocolos internos para poder atender diferentes casos de impago y desahucios para colectivos de alta vulnerabilidad social. El nuevo protocolo se centra en un estudio individualizado de cada cliente y en la fase anterior a la perdida de la propiedad de la vivienda, utilizando diferentes negociaciones individualizadas, 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. Aseguran, que en la mayoría de casos esta fase de negociación acaba en una solución viable para todas las partes.

En primer lugar, se analizan la situación del deudor y se estudian las causas del impago. Una vez analizadas y estudiadas todas esas causas, se intenta negociar sobre las condiciones hipotecarias, con el objetivo de adaptar cada cuota mensual a la capacidad de pago de cada cliente. En esta primera fase, se soluciona el problema con la gran mayoría de clientes.

En los casos en los que no se puede encontrar una solución viable, se estudia la dación en pago de la deuda³. Solo y únicamente cuando todas estas vías de negociación se agotan,

³ La dación en pago de la deuda es *una transmisión, al acreedor o a los acreedores, del dominio de una cosa en compensación de una deuda, en este caso el inmueble.*

el banco procede a la reclamación judicial, pero, aun así, durante el proceso de reclamación judicial, el banco sigue negociando y buscando soluciones accesibles.

Bankia se encuentra adherida al Código de Buenas Prácticas ⁴para la reestructuración viable de las deudas, siempre con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual. Todo esto tiene el objetivo de poner en marcha diferentes actuaciones que permiten reestructurar las deudas y adoptar medidas encaminadas a la ayuda del deudor. Como veremos más adelante, todos los bancos mencionados en este punto están adheridos a este Código de Buenas Prácticas.

En este código, encontramos muchas medidas sobre cómo deben actuar los bancos, pero la más importante en este punto, es la Reestructuración del préstamo hipotecario. Es decir, una manera de volver a estructurar todos los pagos mensuales del deudor sobre su hipoteca, atendiendo principalmente a su capacidad de pago. Esta reestructuración se puede llevar a cabo mediante una disminución del tipo de interés, una implantación del periodo de carencia o un incremento del plazo de amortización.

Para poder elaborar esta reestructuración, el Código de Buenas Prácticas presenta un procedimiento que busca la viabilidad financiera, mediante 3 medidas, y un derecho a alquiler en caso de ejecución de la vivienda habitual.

Estas tres medidas son las siguientes:

Primero, estaríamos hablando de una reestructuración viable, que se lleva a cabo mediante una carencia de amortización de 5 años⁵, una ampliación del plazo de amortización hasta un total de 40 años desde concesión y un aumento de un 0.25 del Euribor durante esa carencia.

En segundo lugar, tenemos la quita⁶, que es una medida que sustituye la reestructuración no viable, se produce cuando tenemos un mínimo del 25% del préstamo hipotecario pendiente, y es potestativo para la entidad.

⁴ El código de buenas prácticas es un Real Decreto – Ley, aprobado por el gobierno en 2012, en el cual se proponen una serie de medidas urgentes para la protección de deudores hipotecarios sin recursos. Se establecen así, una serie de mecanismos para permitir la reestructuración de la deuda hipotecario a las personas que se encuentran en situación de extraordinaria dificultad o vulnerabilidad.

⁵ La carencia de amortización se produce cuando durante un periodo (el de carencia) solo pagamos los intereses del préstamo, pero sin amortizar el capital prestado.

⁶ La quita, es una petición formal de un deudor en la cual se pide que la deuda sea rebajada. Sirve para que el deudor pueda hacer frente, o por lo menos, pueda pagar una parte de la deuda.

También tenemos la dación, subsidiaria ante reestructuración no viable, como la quita.

Y, en último lugar, tenemos la dación, complementada con un alquiler social, para poder seguir gozando de una vivienda independientemente de la capacidad de pago del deudor.

Con el objetivo de que este problema social sea mínimo, Bankia también ha aportado muchísimos inmuebles al Fondo Social de Vivienda⁷, por el momento, un total de 3.766 viviendas (Bankia, 2021).

Entonces, en el caso de que las personas hayan sido desahuciadas de su vivienda habitual, se le ofrece una vivienda del Fondo Social de Vivienda, si se encuentra en uno de los siguientes supuestos de especial vulnerabilidad:

- Familia numerosa.
- Unidad familiar monoparental con dos o más hijos a cargo.
- Unidad familiar en la que se encuentre como mínimo, un menor de tres años.
- Unidad familiar en la que se encuentre como mínimo, un miembro con una discapacidad declarada superior al 33 por ciento, situación de dependencia o incapacidad con la cual no pueda realizar ningún tipo de actividad laboral.
- Unidad familiar en la que el deudor se encuentre en situación de desempleo y no le queden más prestaciones sociales por desempleo.
- Unidad familiar en la que se encuentre como mínimo, una víctima de violencia de género.

Bankia, también tiene diferentes convenios con Comunidades y Ayuntamientos para poner a su disposición viviendas en alquiler social a familias sin hogar y en situación de vulnerabilidad social.

Gracias a todas estas iniciativas y protocolos, Bankia pretende impedir que suceda la situación de desalojos de las familias de su vivienda habitual, y ha ayudado a muchas familias que han visto menguar sus ingresos como consecuencia de contexto económico que vivimos actualmente.

⁷ El Fondo Social de Viviendas se creó con el objetivo de poder ofrecer algún tipo de alquiler social a aquellas personas que desde la crisis económica del 2008 hubiesen perdido o podido perder su vivienda como consecuencia de un procedimiento de desahucio instado por un banco.

4.1.2. BBVA

Desde el inicio de la crisis financiera de 2008, BBVA ha sido consciente de las diferentes situaciones que pueden estar viviendo sus clientes actualmente, enfatizadas por la nueva crisis causada por el COVID. Especialmente, en los clientes que a causa de estas dificultades pueden estar teniendo problemas con el pago de las cuotas hipotecarias de sus viviendas actuales.

Este banco, tiene numerosas iniciativas que se encuentran dentro del marco de las políticas de Negocio Responsable⁸, yendo más lejos de lo establecido por el marco legal español, todo esto con el objetivo de ofrecer distintos tipos de soluciones a todos sus clientes deudores.

Esta política social de vivienda de BBVA tiene tres grandes fundamentos (Política social de vivienda de BBVA en España, 2017):

- Ofrecer soluciones a todas las familias con dificultades en el pago de sus préstamos hipotecarios.
- Garantizar que todas y cada una de las familias que son clientes de BBVA en riesgo de exclusión, pueda contar con una vivienda y no ser desalojada de esta.
- Iniciativas y programas de integración laboral y ayudas económicas.

Entre las medidas legales que ha realizado este banco, se encuentran:

En marzo de 2012, este banco decidió adherirse voluntariamente al Código de Buenas Prácticas, con el cual diferentes familias sin recursos o en riesgo de exclusión financiera y que tuviesen contratado cualquier tipo de préstamo hipotecario podían gozar de diferentes ventajas, como la refinanciación, la quita, la dación...

Estas diferentes aplicaciones de las medidas ya comentadas, se enfocaban en las necesidades de cada familia, y las podían solicitar cualquier deudor que se encontrase en el Umbral de Exclusión⁹.

También, BBVA ha aportado más de 7.000 viviendas al Fondo Social de Viviendas desde 2013 (BBVA, 2018). Desde la constitución de este, está atendiendo a un gran número de

⁸ En España, Negocio responsable significa ofrecer soluciones a todas las familias con dificultades en el pago de sus préstamos hipotecarios, apoyar la generación de empleo y el crecimiento de la economía española y tener una relación con los clientes basada en la claridad y la transparencia.

⁹ Se da cuando se concurren todas las circunstancias siguientes: Límite de ingresos, alteración significativa de las circunstancias económicas, familiares, o familiar en especial vulnerabilidad.

peticiones que se reciben desde diferentes puntos en sus webs u oficinas. Todas estas viviendas se encuentran a lo largo de todo el territorio nacional, con especial atención en las grandes agrupaciones de población, donde el problema de vivienda es mayor.

Este banco, ha sido uno de los que más flexibilidad ha puesto en los requisitos de acceso, generando así una entrada mayor aún de beneficiarios.

BBVA, no solo se ha quedado en el ámbito legal, sino que también ha aprobado unas medidas adicionales que van más allá de este ámbito.

La medida principal, son los convenios de refinanciación.

Una de las prioridades de este banco es permitir que los clientes mantengan la propiedad de sus viviendas, evitando a toda costa procedimientos hipotecarios.

En general, estos convenios son los siguientes:

En primer lugar, la anticipación, ya que gracias a poder hablar y debatir con los deudores anticipadamente, muchos de ellos se pueden beneficiar de todas las facilidades que BBVA ofrece, como por ejemplo bonificaciones en los tipos de interés, carencias de capital o quitas, y que les permita así poder afrontar sus deudas.

En segundo lugar, tenemos las quitas con las cuales se acomoda totalmente la cuota hipotecaria a pagar por los clientes a su nueva capacidad de pago, con el objetivo que los clientes refinaciados amorticen capital.

Por último, existen diferentes alternativas para todos aquellos clientes que teniendo problemas en el pago de las cuotas no pueden atender refinanciaciones. Estas diferentes alternativas son las siguientes.

Primero hablamos de la protección del Deudor Hipotecario.

Este Comité de Protección del Deudor Hipotecario nace en 2013 y se asegura que ninguna familia en riesgo de exclusión pueda ser desahuciada de su inmueble.

Tiene como meta principal estudiar todos los casos y buscar soluciones individuales acomodándose a todas las circunstancias, cuando existe un deudor hipotecario (siempre cliente del banco) y en el que ocurre cualquier circunstancia de riesgo de exclusión que no esté legislada.

Estas soluciones contemplan alternativas como nuevas refinanciaciones, quitas de deuda, daciones de pago, alquileres sociales en la propia vivienda o diferentes planes de empleo a través de BBVA.

Este comité, es muy eficaz ya que realiza el estudio de cada caso individualizado en urgencia, y suele ser con una periodicidad semanal. Las diferentes circunstancias que califican como riesgo de exclusión son las siguientes:

- Tener algún individuo en la familia menor de 16 años, o de edad avanzada.
- Tener algún individuo en la familia con alguna enfermedad grave o discapacidad.
- Tener alguna víctima de violencia de género en la familia.
- Familias numerosas, monoparentales, situaciones de separación o divorcio y cualquier otra circunstancia sobrevenida de la que se tenga conocimiento.

También tenemos el acuerdo BBVA – Fundación Adecco, aprobado en 2014, con la fundación Adecco, que permite integrar al mercado laboral a los deudores hipotecarios en situación de desempleo, abriendo un nuevo horizonte personal y familiar.

Tiene como propósito la ayuda de todos los clientes del Banco que pidan su primera vivienda a partir del 1 de enero del 2014 y consiste en asignarles un plan de empleo que les permite retornar al mercado laboral, y también cuenta con ayudas económicas (durante un máximo de 24 meses)

Este acuerdo se divide en dos partes:

- La primera parte es la integración laboral, que es la considerada ‘palanca’ de esta idea y promete a todos las personas que forman parte del plan un acompañamiento individualizado en la indagación de empleo a través de un programa de la Fundación Adecco.
- La segunda parte consta de una ayuda económica, de entre 200 y 400 euros cada mes (hasta un máximo de 24 meses, como ya he comentado anteriormente) con el objetivo de amparar al usuario en la búsqueda de empleo. Esta ayuda solo se ofrece a titulares del préstamo y siempre que sean mayores de edad. La diferencia para recibir 200 o 400 euros reside en tener un miembro de la familia mayor de 59 o menor de 16 años, con discapacidad del 33%, en situación de dependencia, con enfermedad grave, víctima de violencia de género o que el deudor tenga agotadas todas las prestaciones de empleo.

Otra medida es la del alquiler social, como medida adicional a las más de 7.000 viviendas que aporto al Fondo Social de Viviendas, BBVA respalda el techo a cualquier familia con deuda hipotecaria del Banco en situación de vulnerabilidad social. Propone, dentro del ámbito del Comité de Protección del Deudor Hipotecario, alquileres sociales a todas aquellas familias que tengan dificultades para encontrar una vivienda a causa de sus circunstancias personales (menores de edad, personas mayores, enfermedades, minusvalías, etc.) o sociales.

El precio de este alquiler social nunca es superior a 150 euros mensuales, y este importe se fija teniendo en cuenta diversos aspectos como el valor de la vivienda o en función de la capacidad de pago de cada familia. De esta manera, BBVA garantiza el poder permanecer en la propia vivienda bajo el régimen de alquiler social para dar una respuesta a la necesidad que tienen muchas familias actualmente.

También es destacable las daciones en Pago, además que BBVA ha sido siempre muy incitador en estas, ya que permiten a las familias cancelar totalmente la deuda hipotecaria que tengan, entregando la vivienda (normalmente, la vivienda objeto de cuestión), eliminando así el problema y la preocupación que genera en las familias la manutención de dicha deuda.

BBVA tiene un modelo que permite dinamizar mucho las decisiones para llegar a acuerdos con sus clientes. Su política de daciones, tiene en cuenta varias variables como el valor de la garantía hipotecaria, la deuda pendiente en ese momento, o las condiciones familiares y personales de los deudores. Las familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social, pueden adoptar junto a esta, medidas diferentes que propone el banco y de las cuales ya hemos hablado como los planes de integración laboral o los diferentes alquileres sociales de la propia vivienda.

Otro proyecto muy interesante es el de vivienda social BBVA con Cáritas, que no es más que una cesión de viviendas a diferentes entidades sociales de prestigio (Cáritas, en este caso) para aquellas familias que se encuentran con mayor necesidad.

Hay que decir, que la responsabilidad del derecho de la vivienda la tienen el gobierno, las comunidades autónomas, y los organismos locales, y los bancos, solo tienen un compromiso con aquellos clientes que se ven afectados por circunstancias inesperadas.

Aun así, BBVA tiene siempre en cuenta las diferentes situaciones de todas las familias que no forman parte de esta entidad, y es por eso que ha cedido más de 500 viviendas a diferentes organizaciones como Cáritas Barcelona o Cáritas Madrid.

Este proyecto se va a ir ampliando los próximos meses en aquellas geografías donde existe un problema mayor de vivienda.

Por último, BBVA considera muy importante los diferentes diálogos con todas las partes interesadas, como administraciones públicas (de diferentes esferas: estatales, autonómicas y locales), gobierno, asociaciones, organizaciones, etc. con el objetivo de poder entender mejor los diferentes problemas de las familias en riesgo de exclusión e intentar tener diferentes perspectivas al respecto.

También sostiene y enfatiza en la importancia de tener un dialogo abierto y directo con todas aquellas familias en riesgo de exclusión social ya que considera que toda fórmula de diálogo transparente y tranquilo crea el espacio apropiado para el entendimiento de todas las partes.

4.1.3. Sabadell

Desde el inicio de la crisis económica española del 2007, el Banco Sabadell ha adoptado las políticas y medidas oportunas para mitigar, en la medida de lo posible, las consecuencias perjudiciales que la crisis pudiera tener para los clientes de la entidad, en particular para los propietarios de viviendas adquiridas con créditos concedidos por el Banco Sabadell.

El Banco Sabadell ha establecido procedimientos adecuados dentro de sus procesos de admisión de riesgos, específicamente en relación con la concesión de préstamos para la compra de vivienda, con el fin de asegurar que los solicitantes cumplen con todos los requisitos económicos y podrán reproducir el préstamo en los escenarios previsibles. Además, estos procedimientos se supervisan y revisan constantemente.

En este contexto, es importante señalar que el Banco Sabadell no ha realizado ni un solo desalojo forzoso desde que comenzó la crisis en 2007¹⁰.

¹⁰ Directamente, no han realizado ningún desalojo forzoso desde que comenzó la crisis de 2007, aunque sí que es cierto que, indirectamente, estas entidades, al vender sus propiedades (muchas de ellas con

Paralelamente, Banco Sabadell ha establecido políticas claras para cuando un acreedor no puede hacer frente a los pagos de la hipoteca, y se compromete a encontrar la mejor solución para cada cliente, con el fin de ayudarle a superar las dificultades transitorias.

El banco toma las medidas oportunas para que el propietario de la vivienda y su familia puedan acogerse a los beneficios previstos en todo el Real Decreto y en el código voluntario de Buenas Prácticas Bancarias del que Banco Sabadell es parte desde el 9 de marzo del 2012.

Estas medidas incluyen la reestructuración de la deuda con un periodo de carencia o una ampliación del plazo de amortización, una reducción del tipo de interés o incluso la *dato in solutum*¹¹ con la posibilidad de permanecer en la vivienda durante un periodo de dos años.

Incluso cuando el cliente no cumple estas condiciones, el Banco Sabadell aplica voluntariamente medidas similares a las previstas por la ley para las personas en riesgo de exclusión social con el fin de llegar a un acuerdo para reestructurar la deuda y permitir al cliente reproducir la hipoteca.

Banco Sabadell formalizó en 2018, 2.592 operaciones de dación en pago por importe de 420 millones de euros. Además, solo en 2018, resolvió el problema a 5.634 deudores, aceptando sus viviendas a cambio de perdonar 899 millones de euros en deudas.

El 17 de enero de 2013, Banco Sabadell firmó el convenio para la creación de un Fondo social de la vivienda, concertado entre la Administración y varias entidades financieras. En julio de 2013, ratificó la modificación del convenio con el objetivo de flexibilizar las condiciones para facilitar el acceso a la vivienda por parte de los potenciales beneficiarios.

Todas estas viviendas que están puestas a disposición en el Fondo Social de Vivienda, se encuentran en las condiciones idóneas para su uso inmediato, sin tener que invertir previamente en la vivienda.

Las condiciones que se deben de cumplir para poder acceder a este tipo de viviendas son las siguientes:

régimen de alquileres sociales) a diferentes fondos buitres, niegan a sus clientes su derecho a un alquiler social (ya que es raro que los fondos buitres lo mantengan) obligándoles así, a abandonar las viviendas, por medio de desahucios.

¹¹ Dación en pago

- El desahucio se ha producido por una consecuencia de demanda de ejecución.
- El desahucio se ha producido a partir del día 1 de enero de 2008.
- Que, en el momento de la presentación de solicitud, se encuentren diferentes circunstancias como que haya dos o más hijos a cargo, que haya personas menores de edad, que alguno de sus miembros tenga una discapacidad superior al 33%, que el deudor hipotecario desalojado se encuentre en situación de desempleo y haya agotado todas sus prestaciones de desempleo, etc.

En cumplimiento de lo establecido en este convenio, se han adjudicado más de 400 viviendas al fondo social de la vivienda.

Un punto muy importante a destacar, es la filial que tiene el banco Sabadell, llamada Sogeviso. Esta filial del banco Sabadell, se define como un nuevo modelo de gestión de la problemática social de la vivienda, y cuenta con expertos en gestionar alquileres de forma socialmente responsable y económico sostenible para propietarios inmobiliarios.

Su creación fue en el año 2015 y tiene como objetivo abordar y tratar de una forma ética y responsable las situaciones de vulnerabilidad social y la perdida de la vivienda habitual.

Como ya he mencionado antes, su modelo de Gestión Social de la Vivienda consiste en un programa innovador de Impacto Social en donde se formaliza un alquiler social asequible económico y se vincula al cliente con un contrato en el cual se le proporcionan acciones de acompañamiento.

También, se contempla la posibilidad de participar en un programa de inserción laboral (JoBS) en colaboración a empresas públicas y privadas.

Hasta ahora, el Banco Sabadell dispone de 738 familias que cuentan con un contrato social, 313 clientes que participan en el programa JoBS, 2.250 clientes que ya se encuentran trabajando gracias a JoBS y 4.509 familias que han mejorado su situación socioeconómica.

4.1.4. Santander

El Santander ha estado activo ofreciendo soluciones de refinanciación a nuestros clientes con un préstamo hipotecario sobre su vivienda cuando se han encontrado en una situación de dificultad financiera. También ha estado siguiendo de cerca el debate normativo en España, en particular desde 2010, en relación con las nuevas medidas adoptadas por el Gobierno español en favor de los deudores hipotecarios en situación de dificultad financiera y para reformar determinados aspectos de la ley hipotecaria y del procedimiento de ejecución.

Por ejemplo, desde agosto de 2011, el Santander lanzó una campaña, denominada Moratoria Hipotecaria por la que el Banco ofrecía a sus clientes de banca personal y autónomos un periodo de carencia de tres años en la amortización del capital de su hipoteca principal, bajo criterios objetivos y demostrables de dificultad económica. Los clientes que se han quedado sin empleo o que han sufrido una caída de los ingresos podían aplicar a esta campaña, además, no se han introducido cambios en las condiciones financieras del préstamo, ni durante el periodo de carencia ni posteriormente. También, los clientes tenían la posibilidad de ampliar el vencimiento de su hipoteca para compensar el periodo de carencia. Durante esta última crisis causada por el COVID-19, la cantidad afectada por las moratorias en el banco Santander, asciende a 112.000 millones de euros en el total del grupo

Santander está adherido desde 2012 al Código de Buenas Prácticas de carácter voluntario para beneficiar a los deudores de préstamos hipotecarios en situación de dificultad financiera severa, bajo el llamado de exclusión. El Santander (y Banesto en ese momento) fue una de las primeras entidades financieras que se comprometieron formalmente a aplicar las medidas contenidas en este Código.

En noviembre de 2012, el Gobierno aprobó el Real Decreto-ley 27/2012, de 15 de noviembre por el que se suspendían durante dos años los desahucios de los deudores hipotecarios que se encontraran en circunstancias de especial vulnerabilidad quedaban suspendidos durante dos años. Como hemos visto durante los años y durante las diferentes crisis, ha habido muchos Real Decreto-ley con el cual se prohibía explícitamente el desahucio, el último en agosto de este mismo año (2021).

Cabe destacar que el Santander decidió suspender los desahucios de cualquier deudor hipotecario de su vivienda habitual, independientemente de que el deudor reuniera o no las circunstancias requeridas para la especial vulnerabilidad.

La *datio in solutum* es una medida que el banco Santander aplica como último recurso a determinados deudores hipotecarios que pueden acogerse al código de buenas prácticas. Según la opinión de este banco, la *datio in solutum* no puede considerarse como una buena solución para el deudor porque implica que el acreedor se convierte en propietario de la vivienda y el deudor tiene que buscar otro lugar donde vivir. En los casos en que el Código de Buenas prácticas impone la *datio in solutum*, el deudor puede solicitar permanecer en la vivienda bajo un contrato de alquiler asequible por un plazo limitado de 2 años.

Como hemos dicho anteriormente, el Real Decreto-ley 27/2012, de 15 de noviembre, estableció que el Gobierno, en colaboración con el sector financiero, debería impulsar la creación de un fondo social de viviendas para proporcionar viviendas de renta baja a aquellas personas que hayan perdido su vivienda en un proceso de ejecución hipotecaria. En enero de 2013, Santander y Banesto firmaron el Convenio para la creación del Fondo Social de Viviendas y aportaron 590 viviendas (Santander 441 y Banesto 149) de un total de 6.000 viviendas.

Adicionalmente y con independencia del Fondo Social de Viviendas, el Santander está ofreciendo en casos puntuales y también en el marco del Código de Buenas Prácticas, contratos de vivienda de renta baja en viviendas principales propiedad de por el banco a determinados colectivos que se encuentran en circunstancias de especial vulnerabilidad.

El banco Santander, defiende que la mejor manera para evitar estas situaciones de desahucios, es mejorar la política de admisiones para determinar la solvencia de una persona. En primer lugar, el banco Santander utiliza el canal de agencias inmobiliarias, pero solo enfocada a solicitantes que quieran comprar su vivienda habitual y tengan un trabajo estable, no en captar operaciones de solicitantes de alto riesgo o de perfil *subprime*.¹²

¹² Los perfiles *subprime* son referidos a las hipotecas que se conceden a clientes con un perfil de riesgo elevado en cuanto a las garantías de retorno del crédito.

El análisis interno se realiza de forma centralizada por un departamento de back-office, no por uno comercial, donde se aplican criterios especialmente estrictos para el análisis de riesgo documental y crediticio, siguiendo nuestra normativa bancaria interna.

El enfoque del banco Santander para determinar la solvencia de un cliente potencial o existente ha permanecido consistente a lo largo del tiempo. Nuestro enfoque incluye, pero no se limita a: el uso de puntuaciones de crédito, la verificación de los ingresos y la evaluación del nivel de endeudamiento / asequibilidad de los clientes.

Los límites y los umbrales de los criterios mencionados se supervisan y ajustan continuamente para garantizar que se ajusten a las condiciones económicas actuales y previstas.

Santander ha aplicado en el pasado y sigue aplicando un sólido marco de gestión y control de riesgos, con la concesión de préstamos responsables como un pilar clave dentro de la gestión de riesgos.

Su política de crédito establece unos criterios mínimos de aceptación de los préstamos, para garantizar que estamos prestando de manera responsable a todos los que solicitan un préstamo. Además, evaluamos el nivel de ingresos disponibles del cliente después de atender sus compromisos crediticios, incluida la cuota de la hipoteca que se solicita.

El marco anterior garantiza que las infracciones de la política de préstamos se identifiquen y resuelvan como parte de nuestras actividades "habituales".

4.1.5. CaixaBank

Para Caixa Bank, los valores son muy importantes, y en ellos se refleja la voluntad de respetar los derechos humanos de la población. Estos valores son: confianza, liderazgo y compromiso social.

De hecho, ellos mismos dicen que su política se podría resumir en: 'Un Cliente, una solución'.

Podemos comprobar este compromiso social gracias a diferentes uniones en 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.

CaixaBank cuenta con una política establecida que contempla las medidas a aplicar si el deudor no puede hacer frente a los pagos de su hipoteca. El banco actúa de forma muy activa con el objetivo prioritario de que el deudor pueda mantener su vivienda.

Después de la crisis actual que estamos viviendo, este banco le da mucha importancia al hecho de actuar adelantándose a todos los acontecimientos venideros, y eso conlleva a escuchar activamente al cliente deudor, para poder entender todos sus problemas y ofrecerle un abanico de soluciones que se puedan corresponder a su situación.

Caixa crea en septiembre de 2012 el Área de Coordinación y Gestión de Morosidad, como una iniciativa que no se había llevado a cabo antes en el mercado español, además, esta iniciativa, contaba con un equipo de 1.050 personas en la red de oficinas de la entidad. Este equipo de personas, principalmente, estaba formado por gestores de morosidad, especializados en la gestión y la prevención de la morosidad, bajo la dirección de la Dirección General de Negocio. Estos gestores tenían como función actuar de manera simple y directa con el cliente deudor en base al abanico de soluciones del Plan de Ayudas para Prevención de Insolvencias puesto en marcha por CaixaBank.

El Plan de Ayudas para Prevención de Insolvencias se pone en marcha en 2009 y tiene como objetivo englobar un conjunto de soluciones para ayudar a todos los clientes con dificultades para pagar las cuotas de la hipoteca de su domicilio habitual, adaptándolas a su capacidad de pago disponible.

La prioridad principal es ayudar a sus clientes a mantener el domicilio habitual en el que viven. Es por ello que, cuando el recobro de las cuotas pendientes no es viable, utilizan el Plan de Prevención de Insolvencias que tiene diferentes medidas, de acuerdo con la necesidad de cada cliente: incorporación de periodos de carencia, ampliación de cláusulas de espera, reestructuración de las deudas o la moratoria de cuotas.

Si estas medidas comentadas anteriormente no son viables, CaixaBank propone al deudor la dación en pago, con la opción de seguir viviendo en el inmueble a cambio de un alquiler. Además, se estudia el caso, y si el cliente deudor está en situación de vulnerabilidad social, se estudia la posibilidad de que el alquiler sea un alquiler social, o que pueda recibir subvenciones por medio de la Obra Social ‘la Caixa’.

Esta dación en pago supone la entrega de la vivienda a cambio de cancelar la totalidad de la deuda. Hasta el año 2017, este banco ha realizado más de 21.000 daciones en pago. Para que sus clientes puedan acceder a las daciones en pago, se deben cumplir todos los requisitos pertinentes y, además, el contrato afectado y la garantía debe cumplir que: ‘*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*’ (Código de Buenas Prácticas de la Caixa, 2019)

En el peor de los casos, cuando la dación tampoco se puede realizar, se ejecuta el procedimiento judicial. Aun así, se estudia cada caso individualmente para no realizar desahucios en aquellas viviendas ocupadas.

La Caixa también cuenta, desde 2013, con un teléfono gratuito, disponible las 24h, llamado Servicio de Atención al Cliente Hipotecario, para todos aquellos clientes afectados por un procedimiento judicial. Este servicio tiene como fin ayudarles y comunicarles en cualquier momento el estado del procedimiento judicial, y también sirve para detectar posibles situaciones de exclusión social e intenta ofrecer otra solución del Plan de Ayudas.

En cuanto al Alquiler social, CaixaBank cuenta con tres grandes proyectos vinculados: Alquiler Asequible, Alquiler solidario y Alquiler Solidario Descentralizado.

El Alquiler Asequible, es un proyecto creado en 2005, con el fin de poner facilidades en la emancipación de los jóvenes y el acceso a viviendas dignas para las personas mayores y familias, y cuenta con un total de 4.000 viviendas en todo el territorio español construidas con acabados de calidad y comercializadas a precios inferiores de mercado.

El Alquiler Solidario, es un programa creado en 2011 con el fin de poner facilidades en el acceso de una vivienda a personas que han visto reducidos sus ingresos a raíz de la crisis actual y tienen dificultades para acceder a una vivienda. A finales de 2013, disponía de más de 4.400 viviendas repartidas por todo el Estado. Estos pisos de alquiler solidario tienen un precio de entre 85 y 150 euros al mes y tienen el objetivo de dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos.

Por último, el Alquiler Solidario Descentralizado, es un programa creado en el año 2012 que tiene como fin, ayudar a todas aquellas personas que dada su situación de

vulnerabilidad social no pueden permitirse el pago de su cuota de alquiler, encontrándose en situación de ejecución hipotecaria o dación en pago.

Estos contratos de alquiler social descentralizado, tienen una duración de entre 3 a 5 años y tienen una renta subvencionada por la Obra Social ‘la Caixa’ durante los 2 primeros años del mismo, con un máximo del 50%.

Además, si el cliente deudor encuentra sus ingresos drásticamente reducidos, y aún todas estas medidas sigue sin poder hacer frente a su nueva cuota hipotecaria, la Caixa le ofrece otras posibilidades a través de su filial inmobiliaria, y le puede ubicar en otra vivienda en la misma zona en dación en pago y cuota de alquiler que se adapte mejor a su capacidad de pago.

4.1.6. Comparativa en alquileres sociales

Como podemos observar en la siguiente tabla, encontramos una gran diferencia entre unos bancos y otros. Si hablamos del menor banco que ha realizado alquileres sociales podemos encontrar a Bankia, que solo ha cedido 3766 viviendas a este propósito. Aún así, no se aleja demasiado de BBVA, que ha cedido 4000 viviendas a este propósito y ocupa el tercer lugar de la gráfica. Encabezando esta, tenemos en primer lugar La Caixa, con 7000 viviendas, y el banco Sabadell, con 6560, por lo que vemos que no hay una gran diferencia entre los dos primeros. El banco Santander no aparece en la gráfica debido a la gran dificultad que he tenido en encontrar datos actuales de todos los bancos, y finalmente, solo he podido encontrar datos situados en 2012, los cuales están demasiado desactualizados como para añadirlos a la gráfica. En este año el banco Santander cedió 590 viviendas para utilizarlas como inmuebles con régimen de alquiler social.

Ilustración 1: Alquileres sociales desglosados por entidades financieras.



Fuente: Elaboración propia.

5. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS PLANTEADAS.

Este trabajo tenía como objetivo general estudiar las políticas de RSC centradas en la vivienda en las entidades bancarias. Como conclusión, podemos destacar que los 5 bancos objetos de estudio, tienen en general políticas similares, aunque hay algunas diferencias entre ellos. Si hablamos de negociaciones individualizadas, alquileres sociales, daciones en pago o quitas, podemos comprobar que los 5 cumplen con estas medidas, además, todos estos bancos se encuentran adheridos en el Código de buenas prácticas y en el Fondo social de viviendas.

Desde mi punto de vista, el banco más pobre en cuanto a medidas de RSC centradas en la vivienda es Bankia, ya que, si bien hemos podido comprobar que tiene un amplio abanico de medidas para solventar este problema, no tiene ninguna que se diferencie de la competencia o de las ya mencionadas anteriormente.

BBVA, además de las mencionadas anteriormente, tiene otras medidas muy interesantes como la fundación Adecco, que permite integrar en el mercado laboral a sus solicitantes, y un convenio con Cáritas, donde cede viviendas para su habitabilidad, ayudando así, no solo a sus clientes, sino a todas las personas que lo necesiten.

El banco Sabadell tiene otra fundación muy interesante, llamada 'JoBS', que tiene exactamente el mismo objetivo, integrar en el mercado laboral a sus solicitantes. Además,

este banco cuenta con SOGEVISO, una filial del banco Sabadell creada únicamente para gestionar la problemática social de la vivienda en sus clientes vulnerables.

A pesar de que en el banco Santander no podemos encontrar ninguna campaña que se diferencie del resto, me pareció muy interesante saber que este banco no ha realizado desahucios a pesar de que las personas que vivieran en el inmueble no cumplieran las condiciones para ser catalogadas como personas vulnerables o en exclusión social. Además, este banco tiene una política estricta con los solicitantes de alto riesgo financiero, evitando así situaciones de desahucio.

Por último, La Caixa cuenta con un Área de Coordinación y gestión de morosidad, que se implica activamente en la prevención de insolvencias. Cuenta con un teléfono de atención al cliente hipotecario con el que se puede contactar 24h al día y consultar cualquier duda relacionada. También es remarcable el hecho de que se divida el alquiler social en 3 tipos de alquileres: Alquiler asequible, solidario y solidario descentralizado, dependiendo de las necesidades y la situación de cada cliente.

Después de todo el análisis realizado, he preparado dos propuestas que podrían servir de ejemplo como medidas para mejorar el tema tratado.

Una de las soluciones podría ser una intervención más activa del gobierno, aunque solo sea en obligar a las entidades financieras a destinar más recursos a su RSC en cuanto al tema de la vivienda, por ejemplo, mediante el establecimiento de un porcentaje obligatorio en sus cuentas de patrimonio neto. En las conclusiones podemos observar que los bancos cuentan con medidas muy variadas para atacar este problema, pero que no dedican los suficientes recursos para poder abarcar a toda la población que se encuentra en la situación de vulnerabilidad o exclusión social de la que tanto hemos hablado.

Otra de las soluciones viables, sería que los bancos pudiesen ceder voluntaria y temporalmente los miles de viviendas vacías que poseen, pero que se encuentran vacías, hasta que se encontraran inquilinos solventes para estas. De esta manera, todas las familias que lo necesiten, se podrían beneficiar de todos los pisos que actualmente se encuentran vacíos y sin usar. Al ser esta una medida voluntaria, ya que no es muy constitucional obligar a ceder activos privados, aunque sea temporalmente, se podrían realizar diferentes incentivos por parte del gobierno para promover esta medida, como por ejemplo reducciones o bonificaciones impositivas. Además, otro buen incentivo sería la mejora de la imagen del banco y de la ética de este.

6. LIMITACIONES

He querido hacer este apartado para comentar de una manera muy breve las dificultades y limitaciones que me he encontrado con mi trabajo. Las entidades bancarias se resisten mucho en publicar la información interna, sobre todo cuando es información que no están obligadas a publicar. En las memorias de estas, no he podido encontrar casi información, y a pesar de que al final he conseguido reunir lo que serían los puntos básicos sus medidas, soy consciente de que no he podido cubrir todo lo que a mí me habría gustado, como en datos específicos de cantidades de dinero destinado o número de familias ayudadas con las medidas.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Acedo, J. A. (2013). *Corporate Social Responsibility: Theories, Indexes, Standards and Certifications*.
- Agencia estatal boletín general del estado. (2015). Retrieved from
https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2017-13643
- Ayuntamiento de Barcelona. (2012). *Banca ética y RSC en las*. Retrieved from
https://treball.barcelonactiva.cat/porta22/images/es/Barcelona_treball_Capsula_sectorial_Banca_y_finanzas_noviembre2012_es_tcm24-22846.pdf
- BANKIA. (2018). *Código de buenas prácticas*. Retrieved from
https://www.bankia.es/estaticos/Portal-unico/Pie/Tablon%20de%20anuncios>Listado/Adjuntos/2_3_Informacion_clientes_codigo_buenas_practicas.pdf
- BANKIA. (2021). *Bankia, adherida al convenio para la creación de un Fondo Social de Viviendas (FSV) para reforzar la protección de deudores hipotecarios*. Retrieved from
<https://fsv.bankia.com/es/>
- Barragan, A. (2020). *Tenemos empleados más involucrados gracias al empowerment*. Retrieved from <https://www.pymerang.com/direccion-de-negocios/990-tenemos-empleados-mas-involucrados-gracias-al-empowerment>
- BBVA / Cáritas. (2013). *PROYECTO DE VIVIENDA SOCIAL BBVA/CÁRITAS*. Retrieved from
<https://www.fundacionseres.org/Paginas/Campus/BuenasPracticas.aspx?IDe=108>
- BBVA. (2012). Retrieved from Documento Informativo:
<https://www.bbva.es/content/dam/public-web/bbvaes/documents/legal/tablon-anuncios/documento-informativo-proteccion-deudores-hipotecarios.pdf>
- BBVA. (2012). *Documento Informativo*. Retrieved from
<https://www.bbva.es/estaticos/mult/documento-informativo-real-decreto.pdf>
- BBVA. (2012). *MEDIDAS URGENTES DE PROTECCION DE FAMILIAS VULNERABLES*. Retrieved from
https://www.bbva.es/estaticos/mult/medidas_proteccion_deudores_hipotecarios.pdf
- BBVA. (2013). *¿Qué es la dación en pago?* Retrieved from <https://www.bbva.com/es/que-es-la-dacion-en-pago/>
- BBVA. (2013). *BBVA destina más de 7.000 viviendas sociales a familias vulnerables desde 2013*. Retrieved from <https://www.bbva.com/es/bbva-destina-mas-7-000-viviendas-sociales-familias-vulnerables-desde-2013/>
- BBVA. (2017). *BBVA busca soluciones para los clientes con dificultades para mantener su vivienda*. Retrieved from <https://www.bbva.com/es/bbva-busca-soluciones-clientes-dificultades-mantener-vivienda/>
- BBVA. (2021). *Negocio responsable*. Retrieved from <https://www.bbva.es/general/negocio-responsable.html>

- BOE. (2020). *Real Decreto-ley 11/2020*. Retrieved from
https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-4208
- BOE. (2020). *Real Decreto-ley 37/2020*. Retrieved from
<https://www.boe.es/boe/dias/2020/12/23/pdfs/BOE-A-2020-16824.pdf>
- Bowen, H. R. (1953). *The Social Responsibilities of the Businessman*. 1953.
- Brands, E. (2018). *Los españoles, cada vez más preocupados por la RSC a la hora de elegir banco*. Retrieved from https://www.elconfidencial.com/empresas/2018-07-30/caixabank-banca-socialmente-responsable-rsc-rse-bra_1594546/
- Carroll, A. B. (1991). *The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders*.
- CNMV. (2020). *Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas*. Retrieved from http://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/CódigoGov/CBG_2020.pdf
- Comision de las comunidades europeas. (2001). Retrieved from LIBRO VERDE: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas:
https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_648.pdf/2288e306-a964-4fa0-a0ae-193e902de4ad
- Comite for economic development. (1971). *Social responsibilities of business corporations*.
- Dueñas, L. M. (2015). *Universidad Pontificia Comillas*. Retrieved from
<https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/7232/retrieve>
- El Economista. (2019). *Los 'millennials' representarán el 75% de la fuerza laboral en apenas seis años*. Retrieved from <https://www.eleconomista.es/gestion-empresarial/noticias/10042193/08/19/Los-millennials-representaran-el-75-de-la-fuerza-laboral-en-apenas-seis-anos.html>
- El economista. (2020). *La transformación del mercado inmobiliario desde la burbuja de 2008 para sobrevivir a una nueva realidad económica*. Retrieved from
<https://www.eleconomista.es/vivienda/noticias/10352564/02/20/La-transformacion-del-mercado-inmobiliario-desde-la-burbuja-de-2008-para-sobrevivir-a-una-nueva-realidad-economica.html>
- El Mundo. (2016). *CaixaBank ha concedido 21.000 daciones en pago*. Retrieved from
<https://www.elmundo.es/economia/2016/04/20/57175ab1468aeb834d8b4644.html>
- ELDERECHO; Noticias jurídicas y de actualidad. (2021). *Prórroga de medidas de protección tomadas por el RDL 8/2021 y 11/2020*. Retrieved from
<https://elderecho.com/prorroga-de-medidas-de-proteccion-tomadas-por-el-rdl-8-2021-y-11-2020>
- España, G. d. (2015). *El Potal de la Responsabilidad Social*. Retrieved from
https://www.mites.gob.es/es/rse/buengobierno_cnmv/index.htm
- Fernandez, L. (2011). *Ventajas y desventajas de la RSC*. Retrieved from
<http://lisinotas.blogspot.com/2011/12/responsabilidad-social-beneficios-y.html>
- Fraile, E. B. (2016). *La gestión de la RSC*. Retrieved from
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/384844/ebf1de1.pdf?sequence=1>

Fundación Adecco. (2013). *BASES DEL ITINERARIO DE EMPLEO Y PLAN DE AYUDAS DEL PLAN BBVA – FUNDACIÓN ADECCO*. Retrieved from <https://fundacionadecco.org/bbva/bases.html>

Fundación Adecco. (2013). *BASES DEL ITINERARIO DE EMPLEO Y PLAN DE AYUDAS DEL PLAN BBVA – FUNDACIÓN ADECCO*. Retrieved from <https://fundacionadecco.org/bbva/bases.html>

Fundación La Caixa . (2013). *La Obra Social "la Caixa" facilita más de 1.000 nuevos pisos de alquiler solidario a precios de entre 85 y 150 euros al mes en toda España*. Retrieved from <https://prensa.fundacionlacaixa.org/es/2013/10/15/la-obra-social-la-caixa-facilita-mas-de-1-000-nuevos-pisos-de-alquiler-solidario-a-precios-de-entre-85-y-150-euros-al-mes-en-toda-espana/>

Gobierno de España. (2021). Retrieved from <https://www.ine.es/>

Gobierno de España. (n.d.). *El paro baja en 166.911 personas en junio, nuevo récord de caída mensual de la serie histórica por segundo mes consecutivo*. Retrieved from <https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/trabajo14/Paginas/2021/020721-paro.aspx>

Idealista. (n.d.). Retrieved from *El precio de la vivienda sube un 10% en el último año, pero cae en las grandes ciudades:* <https://www.idealista.com/news/inmobiliario/vivienda/2021/07/01/791200-el-precio-de-la-vivienda-sube-un-10-en-el-ultimo-ano-pero-cae-en-las-grandes>

Idealista. (2011). *Banco santander ofrece tres años de carencia a sus hipotecados en problemas*. Retrieved from <https://www.idealista.com/news/finanzas/hipotecas/2011/07/27/340087-banco-santander-ofrece-tres-anos-de-carencia-a-sus-hipotecados-en-problemas>

IFEF. (21 de Octubre de 2021). *DEFINICIÓN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL*. Obtenido de <https://www.ifef.es/portalempiego/rsocial/definicion.php>

Jimenez, T. (2017). *Las 10 ventajas de la RSC*. Retrieved from <https://www.informacion.es/economia/2017/10/01/10-ventajas-responsabilidad-social-corporativa-5871625.html>

Kolb, R. W. (2007). *Encyclopedia of Business Ethics and Society*.

La Caixa . (2015). *Política de Responsabilidad Social Corporativa*. Retrieved from https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/CaixaBank_Politica_de_RSC_2015.pdf

La Caixa. (2013). *CaixaBank esta adherida al Código de Buenas Prácticas* . Retrieved from https://www.caixabank.es/deployedfiles/particulares/Estaticos/pdf/general/BuenasPracticas_junio2019_es.pdf

La Caixa. (2016). *CaixaBank cede a la Generalitat 200 pisos para alquilar en régimen de alquiler asequible*. Retrieved from <https://www.caixabank.com/comunicacion/noticia/caixabank-cede-a-la-generalitat-200-pisos-para-alquilar-en-regimen-de-alquiler-asequible--1775-c-23744--es.html?id=23744>

- Licandro, O. D. (2016). *Responsabilidad Social Empresaria. Reflexiones, investigaciones y casos*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/309718732_Responsabilidad_Social_Empresaria_Reflexiones_investigaciones_y_casos
- López, M. M. (2020). *El Movimiento de Okupaciones*. Retrieved from <http://www.injuve.es/sites/default/files/Revista-76-capitulo-12.pdf>
- Macro, E. D. (2020). *Dinamarca: Economía y demografía*. Retrieved from <https://datosmacro.expansion.com/paises/dinamarca>
- Ministerio de Trabajos y Asuntos Sociales . (2018). *NTP 648: Responsabilidad social de las empresas. Modelo GRI*. Retrieved from https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_648.pdf/2288e306-a964-4fa0-a0ae-193e902de4ad
- Monrosi, J. E. (2021). *El Gobierno prepara un nuevo decreto antidesahucios por el retraso de la ley de vivienda*. Retrieved from https://www.infolibre.es/noticias/politica/2021/07/06/el_gobierno_prepara_nuevo_decreto_antidesahucios_por_retraso_ley_vivienda_122486_1012.html
- Morales, C. M. (2018). *Ventajas de la RSC*. Retrieved from <http://proyectomg1.weebly.com/ventajas-y-desventajas.html>
- Morales, C. M. (n.d.). *Ventajas de la rsc*. Retrieved from <http://proyectomg1.weebly.com/ventajas-y-desventajas.html>
- Morras, F. B. (1999). *a Okupación: los precedentes, el movimiento y la legislación*. Retrieved from <http://www.ub.edu/ciudadania/hipertexto/ciudadania/trabajos/9899/1/indice.htm>
- Moure, R. C. (2010). *LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS EUROPEAS*. Retrieved from https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/4183/28409_cea_moure_ramiro.pdf?s
- Nougués, J. M. (2010). *Acerca de la Datio in solutum necessaria en el derecho romano, en la tradición jurídica europea y en los códigos civiles iberoamericanos*. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3636493>
- OBS Business School . (2017). *Responsabilidad Social Empresarial*. Retrieved from <https://www.obsbusiness.school/actualidad/informes-de-investigacion/obs-presenta-el-informe-de-responsabilidad-social-empresarial>
- Pedir ayudas. (2020). *Programa de Alquiler Asequible de «La Caixa»*. Retrieved from <https://www.pedirayudas.com/recursos/programa-de-alquiler-asequible-de-la-caixa/>
- Reino, C. (2008). *El fenómeno okupa repunta por la crisis económica*. Retrieved from <https://www.lavanguardia.com/vida/20080725/53507014022/el-fenomeno-okupa-repunta-por-la-crisis-economica.html>
- Responsabilidad Social Corporativa . (2018, Diciembre 5). Retrieved from Responsabilidad Social Corporativa : <https://responsabilidad-social-corporativa.com/responsabilidad-social-empresarial-definicion/>

- Riera, M. (2021). *Código de buenas prácticas*. Retrieved from <https://www.helpmycash.com/hipotecas/codigo-de-buenas-practicas/>
- ROMERO, A., & SANCHEZ, M. (2021). *La ley de Vivienda divide al Gobierno: estas son las diferencias entre PSOE y Podemos a una semana de aprobar la regulación*. Retrieved from <https://www.publico.es/politica/ley-vivienda-divide-al-gobierno.html>
- Santander . (2013). *Fondo Social de Viviendas Banco Santander S.A*. Retrieved from https://www.bancosantander.es/wcm/connect/www.bancosantander.es24647/25d39178-8c77-4b1d-a323-d438250d08c6/FONDO_SOCIAL_DE_VIVIENDAS.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nsm8Wid
- Santander. (2020). *Santander España amplía su plan de ayudas a familias y empresas con nuevas medidas para los clientes afectados por la crisis del coronavirus*. Retrieved from <https://www.santander.com/es/sala-de-comunicacion/actualidad/2020/04/santander-amplia-su-plan-de-ayudas-a-familias-y-empresas-con-nuevas-medidas-para-los-clientes-afectados-por-la-crisis-del-coronavirus>
- Santander. (2021). *Fondo social de viviendas*. Retrieved from <https://www.bancosantander.es/politica-social-vivienda/fondo-social-vivienda>
- SEres, fundación, sociedad y empresa responsable. (2018). *EL SECTOR FINANCIERO, EL MÁS ACTIVO EN MATERIA DE RSC*. Retrieved from <https://www.fundacionseres.org/BlogSeres/index.php/el-sector-financiero-el-mas-activo-en-materia-de-rsc/>
- Taboada, J. (2019, Febrero 19). *Responsabilidad social corporativa #RSC o responsabilidad social empresarial #RSE*. Retrieved from <https://tysmagazine.com/responsabilidad-social-corporativa-rsc-responsabilidad-social-empresarial-rse/>
- Tatjer, M. (2002). *LA VIVIENDA OBRERA EN ESPAÑA DE LOS SIGLOS XIX Y XX: DE LA PROMOCIÓN PRIVADA A LA PROMOCIÓN PÚBLICA (1853-1975)*. Retrieved from <http://www.ub.edu/geocrit/sn/sn-194-23.htm>
- Tinajero, C. A. (n.d.). *Norma ISO 26000 2010. Responsabilidad social*. Retrieved from <https://www.gestiopolis.com/norma-iso-26000-2010-responsabilidad-social/>
- Valencia, T. (2021). *Las crisis del movimiento vecinal*. Retrieved from https://www.diariodecadiz.es/opinion/analisis/Torre-Alta-la-crisis-del-movimiento-vecinal_0_1516948919.html
- Vilariño, A. (2018). *Directiva 2014/95/EU: la hora de la transparencia corporativa*. Retrieved from <https://albertvilarino.com/2016/10/04/directiva-europea-201495eu-la-hora-de-la-transparencia-corporativa-rse-rsc/>
- Voz populi. (2021). *Por qué los precios de la vivienda suben y los alquileres bajan*. Retrieved from https://www.vozpopuli.com/economia_y_finanzas/vivienda-venta-alquiler.html