



## **El servei d'assessorament sobre el deute hipotecari, Ofideute. La necessitat de informació i el recurs a la mediació hipotecària.**

Toni Algaba, Coordinador d'Ofideute.

### **Propòsits d'Ofideute**

El Servei d'assessorament sobre el deute hipotecari, Ofideute, es va iniciar al gener de 2010 amb la finalitat d'atendre les consultes de la ciutadania respecte a les dificultats relacionades amb el pagament dels seus préstecs hipotecaris destinats a la compra del seu habitatge habitual i sobre les seves responsabilitats contractuals.

Ofideute també s'ofereix per intercedir entre les famílies i les entitats financeres titulars dels préstecs per a arbitrar solucions proporcionades i adaptades a la capacitat actual de pagament dels afectats, que possibilitin el retorn del crèdit, i evitar la pèrdua de l'habitatge; o arribar, sinó, a la resolució no gravosa del préstec.

### **Necessitat del servei**

El sistema bancari de recuperació i recobriment d'impagats ha estat dissenyat per a períodes d'economia normal, caracteritzat per una taxa d'impagaments molt reduïda (infortunis i voluntaris), procediments d'execució hipotecària que se perfeccionaven en un termini breu i no incrementaven el deute pendent, via interessos de demora, subhastes concorregudes que possibilitaven ofertes que absorbien el deute, i sistemes molt agressius de recobriment. Unes circumstàncies inexistents els darrers anys. Un període en el que les famílies no paguen perquè no poden, la concurrència a las subhastes és nul·la, la diferència entre el valor d'adquisició i el deute pendent aboca a las famílies a la precarietat o l'exclusió, i l'angoixa entre les famílies afectades o en risc, així com la intranquil·litat social són una realitat creixent.

Davant aquest context, la primera necessitat és l'assessorament en matèria hipotecària. La informació empodera, responsabilitza i dona instruments a la família per abordar les seves dificultats de pagament del deute hipotecari; però, sobre tot, el coneixement cert i total de les possibles conseqüències del seu impagament, i una informació completa del que suposa un procediment d'execució hipotecària, permet disminuir l'angoixa provocada pel desconeixement.

I en segon lloc, el procés de mediació que la família pot conduir a través del canal de comunicació obert pel servei d'Ofideute amb entitats financeres obre una nova possibilitat per obtenir un acord que pugui ser assumible per ambdues part, que permeti, si és possible, mantenir el pagament de la quota i el compliment del contracte hipotecari o que minimitzi els costos d'una resolució dels contractes.

### **Avantatges i valor afegit de la mediació hipotecària Ofideute**

En l'actual context, les entitats financeres i de crèdit han ampliat i diversificat els instruments de reestructuració creditícia que posen a disposició dels seus clients, el que ha permès donar solució a la gran majoria dels casos.

És indiscutible que la resolució negociada de les dificultats en el pagament dels préstecs estalvia temps i despeses, i és la primera opció per a totes les parts per a salvar una situació de dificultat en el retorn d'un préstec hipotecari. Tanmateix, hi ha ocasions en que la resolució es complica. És, en aquests supòsits, on la intervenció d'un tercer imparcial obre un canal nou que facilita l'acord. Pacte que, la majoria de les vegades, incrementa el grau de compliment dels acords i permet el manteniment de la família a la llar.

Aquest és l'àmbit d'actuació del servei Ofideute, on la seva mediació presenta una sèrie d'avantatges que incrementen les probabilitats d'acord:



- Dóna suport a les famílies per a la construcció de propostes viables.
- Separa el conflicte del seu lloc d'origen.
- Eleva la negociació als òrgans específics decisoris de l'entitat financera.
- Sensibilitza les entitats de la necessitat de fer un nou estudi del cas.

En aquest sentit, la mediació és una via alternativa a explorar i exhaurir abans de l'inici d'altres vies de recuperació del deute, que no comporta cap despesa per ambdues les parts en assumir l'Administració el cost del servei. Una via que s'ha d'esgotar abans d'incórrer en les costes socials i econòmiques que comporta un procediment d'execució hipotecària. En definitiva, un nou instrument que l'Administració posa en mans dels particulars i les entitats financeres de forma gratuïta.

Per conèixer al detall com actua Ofideute i el seu procediment es pot consultar la informació que recull la pàgina web de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya

### **Límits i reptes de futur de l'assessorament i la mediació hipotecària**

La mediació i l'assessorament en matèria hipotecària no són una solució al problema del sobreendeutament, són un servei que responsabilitza i habilita les famílies a abordar la seva situació, al temps que configura un nou canal de mediació que permet l'assumpció d'acords entre creditors i deutors.

El repte d'Ofideute de cara el futur és doble:

En primer lloc aconseguir una major difusió del servei per part de la ciutadania amb la finalitat d'iniciar la mediació en etapes menys avançades del problema i arribar a tots els ciutadans del territori.

En segon lloc incrementar el grau, ja important, de col·laboració amb les entitats financeres; així com el nombre d'entitats amb acords de col·laboració.

Per la qual cosa és necessari difondre els avantatges de la mediació hipotecària i els esperançadors resultats ja obtinguts per aquests instruments a data d'avui entre tots els sectors de la societat, amb l'objectiu de generalitzar l'ús de la mediació com un instrument necessàriament previ a la resolució judicial de les hipoteques.

I per apropar-nos aquests reptes, l'Agència de l'Habitatge de Catalunya està impulsant convenis amb entitats financeres i amb administracions locals que el fan possible.

Barcelona, 12 de juny de 2011