

informe anual *2012~13*

[oficina de intermediación hipotecaria]



diputación de **málaga**

www.malaga.es/ventanillaunica
ventanillaunica@malaga.es



Colegio de Abogados de Málaga

icamalaga.es

[Sección de Derecho Bancario]

Paseo de la Farola, 13

29016 Málaga

oficinaintermediacionhipotecaria@icamalaga.es

Maquetación
Jesús Narváez González

Impresión y encuadernación
Unidad de reprografía y encuadernación

Edita
Oficina de Intermediación Hipotecaria
[Octubre 2013]

Edición en formato pdf
www.malaga.es/ventanillaunica

índice

1. Marco de Actuación

1.1 Fundamentación

1.2 Normativa

2. Implantación de la Oficina de Intermediación Hipotecaria

2.1. Fase de Información

2.2. Protocolo de Gestión

2.3. Fase de Seguimiento

2.4. .Documentación y Aplicaciones Informáticas

3. Resultados de Gestión

3.1 Datos Expedientes

3.2 . Distribución Geográfica

3.3 Tipologías Expedientes

3.4 Resolución de Expedientes

3.5 Datos de Interés de los Expedientes

4. Formación

5. Puntos Fuertes y Áreas de Mejoras

6. Anexos

1. Solicitud de acceso al servicio

2. Documento de confirmación de cita

3. Hoja de seguimiento

4. Documento de información telemática

1. Marco de Actuación

1.1 Fundamentación

La Oficina de Intermediación Hipotecaria de la Excm. Diputación Provincial de Málaga y el Ilustre Colegio de Abogados de Málaga, nace a partir de las demandas recogidas desde los movimientos de la ciudadanía, considerándose de interés por su alto contenido social.

La voluntad de ambas instituciones no es otra que la de facilitar a las personas, familias y/o unidades de convivencia que se vean afectadas por situaciones de riesgo y que puedan derivar en un procedimiento de ejecución hipotecaria sobre su vivienda habitual, una vía de comunicación e intermediación con la entidad financiera, y que puedan contar con la información y asesoramiento oportunos, para encontrar una solución consensuada que pueda evitar y/o poner fin a la ejecución hipotecaria.

Dentro de éste marco se encuentra la puesta en marcha de un servicio público y gratuito, que a través de una oficina presencial en la Diputación Provincial y en cada uno de los partidos judiciales, competencia del Colegio de Abogados, se realice la intermediación que evite las ejecuciones hipotecarias, concluyéndose con la firma de un convenio de colaboración por parte de Excmo. Presidente de la Diputación Provincial de Málaga y por Ilustre Decano del Colegio de Abogados de Málaga en fecha 26 de Julio.

Dicho Convenio entró en vigor en fecha 03/09/2012, por lo que tras un año de funcionamiento consideramos necesario además de dar cumplimiento a uno de los pactos firmados en el convenio, de realizar una valoración del mismo

1.2 Normativa

- Decreto-ley 6/2013, de 9 de abril de medidas para asegurar el cumplimiento de la Función Social de la Vivienda. (BOJA de 11 de abril de 2013)
- Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social (BOE de 15 de mayo de 2013).
- Real Decreto-Ley 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección a los deudores hipotecarios.
- Real Decreto-Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos.
- Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del Mercado Hipotecario y otras normas del

sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia y por la que se establece determinada norma tributaria.

- Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.
- Ley 2 /1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario.
- Ley Hipotecaria, Texto Refundido según Decreto de 8 de febrero de 1946.

2. Implantación de la Oficina de Intermediación Hipotecaria

La Oficina de Intermediación Hipotecaria, a partir de éste momento OIH, comienza a funcionar el 10 de septiembre de 2012 y para su implantación se han llevado a cabo, por parte de los técnicos de ambas instituciones una serie de actuaciones dirigidas a estructurar el funcionamiento de la misma.

Las actuaciones llevadas a cabo las podemos enclavar en tres fases:

2.1 Fase de Información

2.2 Fase de Gestión

2.3 Fase de Seguimiento

2.1 Fase de Información

- **Destinatarios del Convenio**

Los destinatarios del convenio firmado son las personas, familias y/o unidades de convivencia, que residan en Málaga o su provincia y que sean propietarios de una vivienda que constituya su domicilio habitual, que puedan verse afectados por una situación de riesgo y/o exclusión social y que puedan derivar en ejecuciones hipotecarias ó se encuentren inmersas en dicho procedimiento.

- **Canales de Información**

Se facilita a la ciudadanía interesada la información sobre el funcionamiento de la OIH y de como se accede a la misma a través de tres canales: Presencial, Telefónico y Telemático:

- **Presencial:** En **Ventanilla Única de Atención a la Ciudadanía** en la Diputación Provincial de Málaga, sito en C/Pacífico, 54 Edif. A planta. Baja.
- **Telefónico:** A través de la línea gratuita **900 770 001**.
- **Telemático:** A través de ventanillaunica@malaga.es y oih@malaga.es

Se remite a la ciudadanía interesada en la OIH la solicitud que debe cumplimentar y se le informa de la documentación que debe aportar previamente a que se le asigne cita.

Se recepcionan las solicitudes y la documentación que aporta el ciudadano/a.

Los documentos junto con la solicitud firmada pueden entregarse por vía presencial, telemática, correo y/o fax.

2.2 Fase de Gestión

Una vez completado el expediente con la solicitud y la documentación, se pone a disposición del Ilustre Colegio de Abogados, a través de una aplicación informática de gestión de documentos y se le asigna una cita según el calendario establecido por el Colegio de Abogados. Siempre una semana después a que el ciudadano/a haya remitido la documentación pertinente.

Una vez asignada la cita se le envía al ciudadano/a bien por vía telemática o por fax un recibo con la fecha, hora y lugar donde tendrá la cita.

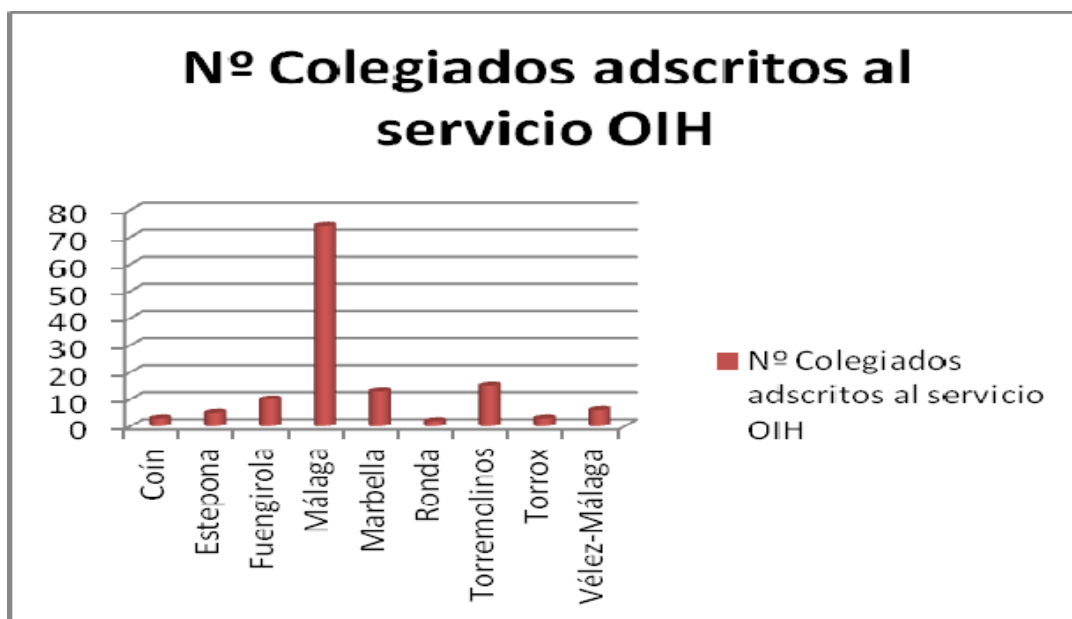
Semanalmente se remite al Ilustre Colegio de Abogados la planificación de citas asignadas para la semana siguiente.

El Ilustre Colegio de Abogados realiza las tareas inherentes al desarrollo de la prestación del servicio, para el que cuenta en Málaga Capital con las dependencias de la Ciudad de la Justicia y de sus Delegaciones en los distintos partidos judiciales de la Provincia.

El Colegio de Abogados cuenta con 133 **Letrados**, adscritos a la OIH y que se distribuyen de la siguiente forma:

Localidad	Numero de Letrados
Coín	3
Estepona	5
Fuengirola	10
Málaga	74
Marbella	13
Ronda	2

Localidad	Numero de Letrados
Torremolinos	16
Torrox	3
Vélez-Málaga	7



- Asesoramiento de forma personalizada, sobre los procedimientos a llevar a cabo ante una situación de impago inicial de la hipoteca.
- Búsqueda de soluciones entre el deudor y la entidad bancaria para aquellas situaciones que pueden mejorar o que con determinadas modificaciones se puede llegar a una solución efectiva que evite la ejecución hipotecaria.
- Utilización de mecanismos de intermediación para aquellas situaciones, vinculadas a ejecuciones hipotecarias.

En cuanto a los días y horarios de atención, es de 10:00 a 13:00 horas, siendo todos los martes y jueves de la semana, en la Sede Colegial del Palacio de Justicia de Málaga, para los municipios que pertenecen al partido judicial de Málaga Capital, y los miércoles en la sede de las Delegaciones de los diferentes partidos judiciales que existen en Málaga.

Los municipios que agrupan cada uno de los partidos judiciales son:

Partido Judicial	Municipios
Archidona	Archidona, Cuevas Bajas, Cuevas de San Marcos, Villanueva de Algaidas, Villanueva de Tapia, Villanueva del Rosario y Villanueva del Trabuco
Coín	Alhaurín el Grande, Coín, Guaro, Monda y Tolox
Estepona	Casares, Estepona, Manilva
Fuengirola	Fuengirola y Mijas
Málaga	Alfarnate, Alfarnatejo, Almogía, Álora, Alozaina, Ardales, Carratraca, Cártama, Casabermeja, Casarabonela, Colmenar, Málaga, Pizarra, Rincón de la Victoria, Riogordo, Totalán y Yunquera Alameda, Almargen, Antequera, Campillos, Cañete la Real, Fuente de Piedra, Humilladero, Mollina, Sierra de Yeguas, Teba y Valle de Abdalajís
Marbella	Benahavís, Istán, Marbella y Ojén
Ronda	Algatocín, Alpandeire, Arriate, Atajate, Benadalid, Benalauría, Benaolán, Benarrabá, El Burgo, Cartajima, Cortes de la Frontera, Cuevas del Becerro, Faraján, Gaucín, Genalguacil, Igualeja, Jímera de Líbar, Jubrique, Júzcar, Montejaque, Parauta, Pujerra y Ronda
Torremolinos	Alhaurín de la Torre, Benalmádena y Torremolinos
Torrox	Algarrobo, Árchez, Canillas de Albaida, Cómpeta, Frigiliana, Nerja, Sayalonga y Torrox
Vélez-Málaga	Alcaucín, Almáchar, Arenas, Benamargosa, Benamocarra, El Borge, Canillas de Aceituno, Comares, Cútar, Iznate, Macharaviaya, Moclinejo, Periana, Salares, Sedella, Vélez-Málaga y Viñuela

El Ilustre Colegio de Abogados designa a un Letrado, por día de prestación del Servicio de la OIH. Si el número de citas asignadas por municipio es superior a cuatro, se designa a un segundo Letrado en el mismo partido judicial.

Cuando se produce la cita, se procede conforme a lo manifestado en este Informe y conforme al Protocolo elaborado por la Sección de Derecho Bancario del Ilustre Colegio de Abogados, a fin de prestar el servicio de intermediación hipotecaria, realizando el Letrado todas las gestiones necesarias para asistir al ciudadanía, así como mediar con la entidad financiera, y la posible tramitación judicial en que se pueda ver inmerso.

2.3 Fase de Seguimiento

Dentro de la fase de seguimiento se han establecido dos canales de coordinación:

El primero constituido por personal del Ilustre Colegio de Abogados y de la Excm. Diputación Provincial, cuyo objetivo ha sido llevar a cabo el seguimiento de los expedientes y del protocolo de actuación. Se han establecido reuniones de coordinación, con una temporalidad bimensual.

El desarrollo de ésta coordinación se ha caracterizado por su fluidez y actividad técnica, y se ha llegado a realizar el seguimiento a **122** expedientes, correspondientes al año 2012 y **272** de lo que llevamos del año 2013 suponiendo un total **394**.

Así mismo se han ido valorando las nuevas medidas y normativas de protección a los deudores hipotecarios que se han aprobado, adaptando los protocolos de la OIH a las nuevas situaciones.

El segundo canal que se ha establecido, viene fundamentado por la puesta en marcha de distintas Oficinas de Intermediación Hipotecaria.

En el mes de octubre, tenemos conocimiento de que la Consejería de Fomento y Vivienda pone en marcha el Programa Andaluz en Defensa de la Vivienda, el que incluye también la apertura de una Oficina de intermediación hipotecaria y finalmente en el mes de noviembre el Ayuntamiento de Málaga firma un nuevo convenio con el Colegio de Abogados para implantar una Oficina de Intermediación Hipotecaria que atiende a la población de Málaga Capital, hasta ese momento Málaga ha sido atendida por el convenio del colegio de Abogados con la Diputación.

Ante la implantación de éstas tres Oficinas de Intermediación Hipotecaria en Málaga y Provincia, nos planteamos establecer un canal de coordinación entre las tres Administraciones y el Colegio de Abogados, para evitar crear desconcierto en la ciudadanía afectada por el problema hipotecario y coordinar las actuaciones de las tres Administraciones, constituyéndose una comisión de coordinación

La comisión ha celebrado 5 reuniones y se han coordinado las siguientes actuaciones:

- Mecanismo de control que evite la duplicidad de Exptes.
- Elaboración de un protocolo único de información.
- Campaña única de divulgación de las tres Administraciones.
- Elaborar un manual de actuaciones común para las tres Oficinas de Intermediación.
- Celebrar una Jornada Formativa-Informativa, para los Letrados y Técnicos de las tres Oficinas.
- Valorar la firma del convenio que ha enviado la Junta a todos los Ayuntamientos y Diputaciones.
- Elaborar un modelo común para que las entidades bancarias nombren a un interlocutor referente.
- Valorar la creación de una Oficina única, con la participación de las tres administraciones.

2.4 Documentación y Aplicaciones Informáticas

La Documentación para la gestión de la OIH ha sido confeccionada por el personal Técnico adscrito a Ventanilla Única de Atención a la Ciudadanía de la Diputación Provincial y por la Sección de Derecho Bancario del Ilustre Colegio de Abogados de Málaga, que son quienes realizan la Coordinación de la OIH, poniéndose en funcionamiento como documentación experimental y por tanto habiendo sido sometida a evaluación continua. En éste sentido podemos hablar de que en algunos documentos se han llegado a realizar hasta tres versiones.

Los documentos utilizados por la OIH son:

- Solicitud de Acceso al Servicio y/o Hoja de Encargo. (anexo 1).
- Documento de Confirmación de Cita. (anexo 2)
- Hoja de Seguimiento. (anexo 3)
- Documento de Información Telemática. (anexo 4)

En cuanto a las aplicaciones informáticas hay que decir, que hemos contado con la colaboración y el apoyo del Servicio de Informática y Nuevas Tecnologías de la Diputación Provincial.

Actualmente los soportes informáticos que utilizamos son:

- Gestor de Documentación.(Nuxeo).
- Agenda Telemática. (Zimbra.)
- Base de Datos y Gestor de Expedientes (Access)
- Direcciones electrónicas específicas:
 - oficinaintermediacionhipotecaria@icamalaga.es
 - oih@malaga.es

3. Resultados de Gestión

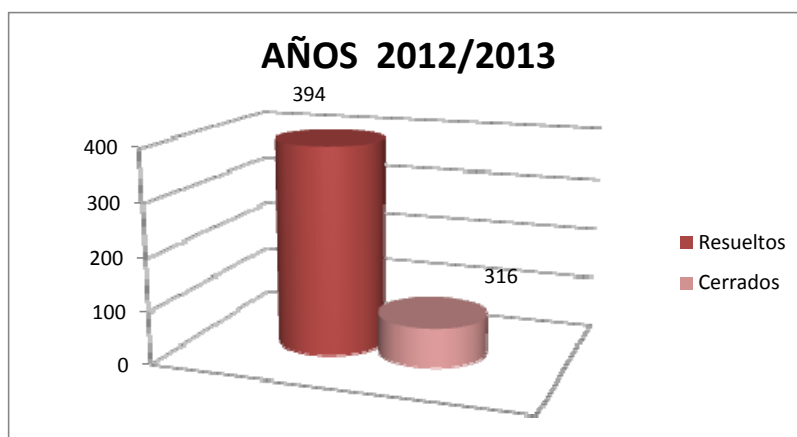
3.1 Datos Expedientes

En primer lugar hay que aclarar la diferencia que hacemos entre los dos tipos de expedientes, cerrados y resueltos ésta se refiere a la fase y/o momento en que se encuentre:

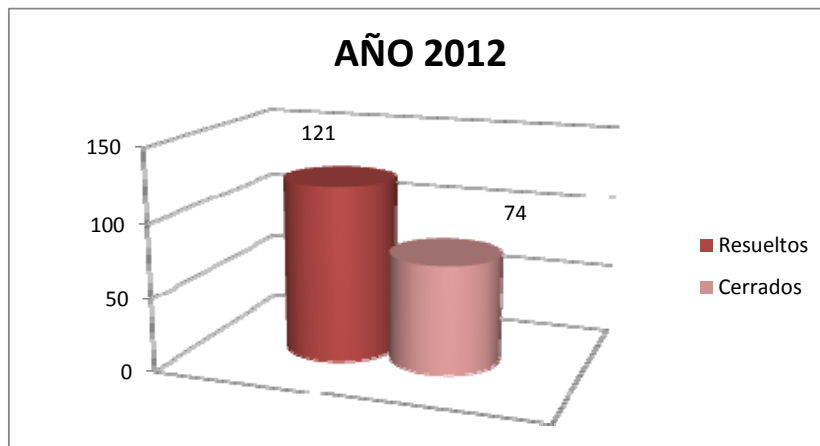
- **Expedientes Cerrados**
Son aquellos que han recibido la información y se le ha aportado la solicitud y la documentación, y no se le ha podido asignar cita por no haberla devuelto cumplimentada
- **Expedientes Resueltos**
Son aquellos que tras recibir la información han cumplimentado la solicitud y han aportado la documentación necesaria y por tanto se le ha asignado una cita y han sido asesorados jurídicamente y tramitados sus expedientes por el Ilustre Colegio de Abogados.

El periodo que se ha contabilizado para éste informe anual es el comprendido entre el 10/09/2012 al 25/09/2013.

Total de Expedientes Años 2012 y 2013	
Expedientes Resueltos	394
Expedientes Cerrados	316
Total de Expedientes	710

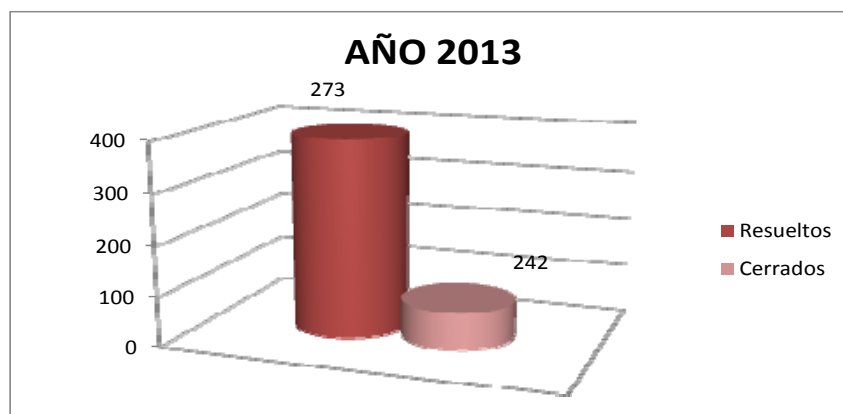


Expedientes Año 2012	
Expedientes Resueltos	121
Expedientes Cerrados	74
Total Expedientes	195



Expedientes Año 2013

Expedientes Año 2013	
Expedientes Resueltos	273
Expedientes Cerrados	242
Total Expedientes	415



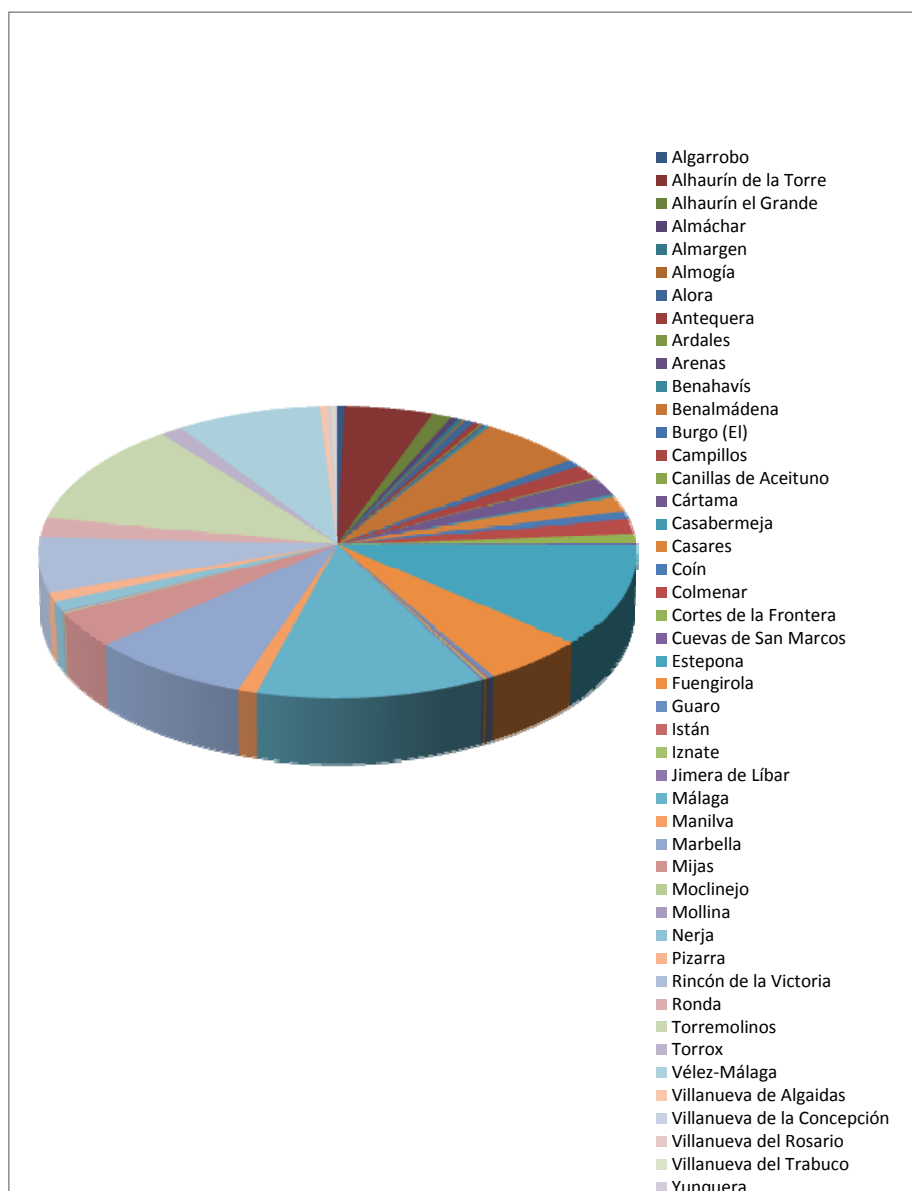
3.2 Distribución Geográfica

En éste apartado, debemos puntualizar, porqué el número de expedientes abiertos en Málaga Capital es mayor que en el resto de los municipios de la provincia, por un lado se debe a que desde el 10 de septiembre del 2012 hasta noviembre, en que el Ayuntamiento de Málaga comienza a atender a dicha población, la atención a Málaga Capital se llevó a cabo desde ésta Oficina, y por otro lado también hay que tener en cuenta que la ciudadanía que llega de los partidos judiciales de Antequera y/o Archidona, al no haberse firmado convenio con dichos Colegios de Abogados, se atienden también en Málaga.

• **Distribución Expedientes por municipios de la Provincia**

Municipio	Expedientes
Algarrobo	3
Alhaurín de la Torre	36
Alhaurín el Grande	8
Almáchar	3
Almargen	2
Almogía	1
Alora	4
Antequera	3
Ardales	1
Arenas	1
Benahavís	2
Benalmádena	42
Burgo (El)	6
Campillos	11
Canillas de Aceituno	1
Cártama	14
Casabermeja	2
Casares	12
Coín	6
Colmenar	12
Cortes de la Frontera	7
Cuevas de San Marcos	1
Estepona	80
Fuengirola	38
Guaro	2
Istán	1
Iznate	1
Jimera de Líbar	1
Málaga	83
Manilva	7
Marbella	59
Mijas	28
Moclinejo	1
Mollina	1
Nerja	8
Pizarra	7
Rincón de la Victoria	43
Ronda	15
Torremolinos	82
Torrox	9
Vélez-Málaga	59

Villanueva de Algaidas	3
Villanueva de la Concepción	1
Villanueva del Rosario	1
Villanueva del Trabuco	1
Yunquera	1
Total . . .	710

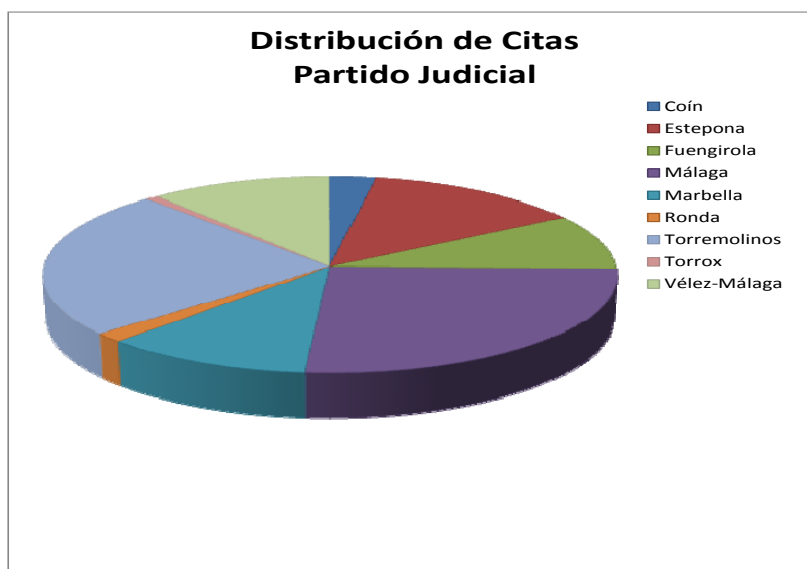


Coincide que el mayor número de expedientes corresponde a zonas geográficas donde mas ha incidido la burbuja inmobiliaria.

• **Distribución de asistencias jurídicas, por Delegaciones del Ilustre Colegio de Abogados de Málaga**

Delegación (Partido Judicial)	Nº de Citas Atendidas
Coín	11
Estepona	53
Fuengirola	36
Málaga	102
Marbella	43
Ronda	6
Torremolinos	96
Torrox	3
Vélez-Málaga	44
TOTAL . . .	394

No están incluidos los partidos judiciales de Antequera y Archidona, por no corresponderse con el Ilustre Colegio de Abogados, ni los de Málaga capital que son atendidos por el Ayuntamiento de la ciudad.



3.3 Tipologías de las Situaciones Atendidas

Resulta interesante describir las tipologías de las distintas situaciones que se han atendido y valorar la evolución que han tenido desde la fecha de implantación de la OIH hasta el momento. Éstas se pueden agrupar en cuatro tipologías:

Tipo 1: Personas que expresan problemas futuros o inminentes de impago pero sin que haya habido actuación por parte de la entidad de crédito.

Actuación: Facilitar asesoramiento de las posibilidades y consecuencias derivadas de un posible impago.

Tipo 2: Problemas de impagos pero sin actuación judicial de la entidad de crédito, se trata de personas con problemas de impagos de varias mensualidades y con actuaciones de reclamación verbal de la entidad de crédito.

Actuación: Asesoramiento jurídico e Intermediación con las entidades de crédito, a fin de conseguir mejoras en la situación del hipotecado y que no se proceda a la interposición de acciones judiciales.

Tipo 3: Procedimiento judicial abierto o con actuaciones prejudiciales.

Actuación: En estos casos la actuación ha de circunscribirse a hacer una valoración de si se encuentran incluidos en el ámbito de aplicación del Real Decreto-ley 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección a los deudores hipotecarios o, en su caso, del Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos,

Tipo 4: Existencia de un riesgo inminente de lanzamiento. y/o con fecha de lanzamiento Se trata de familias con grave peligro de desahucio inminente.

Actuación: En ésta situación caben distintas actuaciones:

- El Letrado podrá presentar escrito, encabezado con el nombre del solicitante y firmado por éste, solicitando la suspensión del lanzamiento.
- El Letrado puede intermediar con la entidad financiera el alquiler social de la vivienda, objeto del desahucio.
- En el supuesto de que pueda haber indicio para la nulidad de actuaciones, el Letrado podrá gestionar la derivación del solicitante al Turno de Oficio.

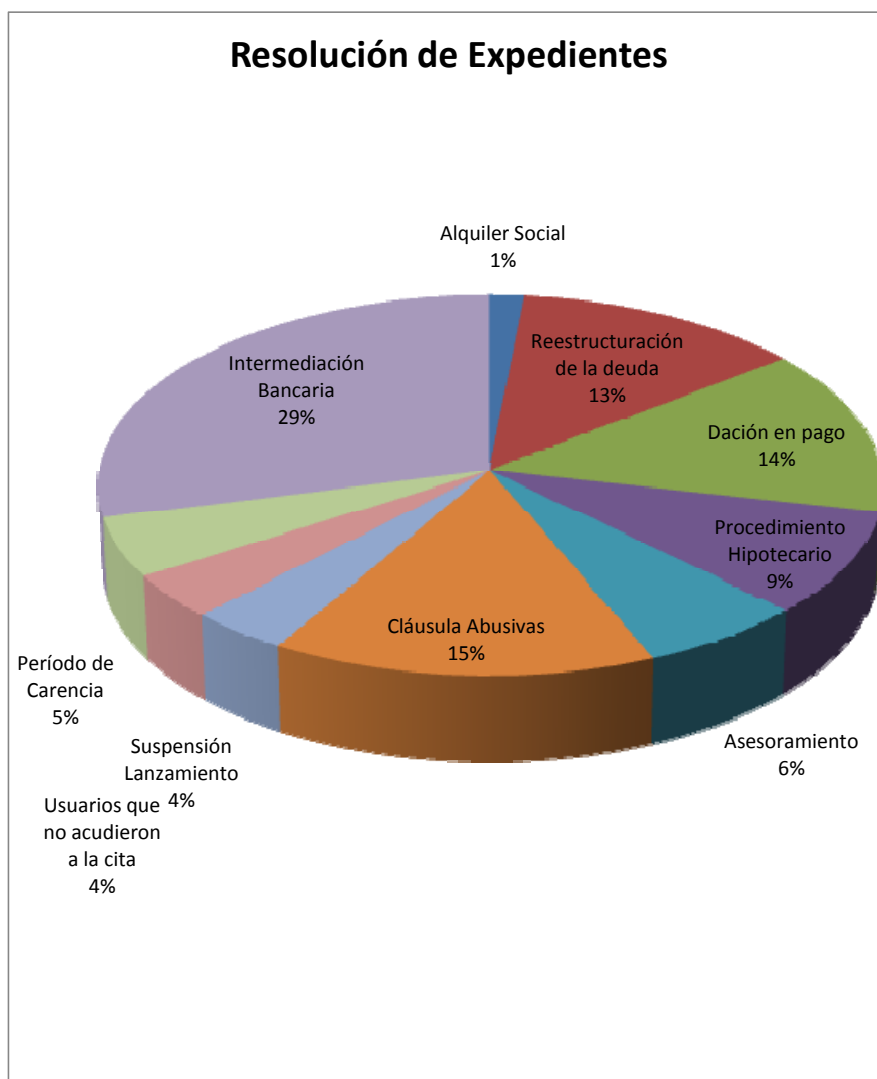
Hay que reseñar que mientras en los comienzos del funcionamiento de la OIH había un alto porcentaje del Tipo 3 y 4, en estos momentos es cada vez más frecuente que acudan a la OHI cuando se encuentran en el Tipo 1 y 2.

También hay que tener en cuenta que ante las recientes novedades legislativas y jurisprudenciales, se ha tenido que ir adaptando el servicio a la demanda de la ciudadanía, asesorando y mediando con las entidades bancarias, e interponiendo demandas ante los Juzgados de Málaga, referente a las cláusulas abusivas, estando incluidas tanto las cláusulas suelo, techo, intereses moratorios abusivos, etc.....

Se debería de incluir este asesoramiento en todos los tipos antes referenciados, ya que en cualquier fase o situaciones que se plantean se puede invocar la abusividad de estas cláusulas, ya sea de una forma preventiva, bajando la cuota hipotecaria y no creando el riesgo de impago, con una posible restructuración de la deuda, pudiendo el ciudadano hacer frente a la hipoteca, como una vez planteada la vía judicial de ejecución hipotecaria por parte de la entidad bancaria, siendo una manera de paralizar el procedimiento.

3.4 Resolución de Expedientes

Actuación	Nº Expedientes
Alquiler Social	6
Reestructuración de la deuda	51
Dación en pago	55
Procedimiento Hipotecario	35
Asesoramiento	25
Cláusula Abusivas	58
Suspensión Lanzamiento	15
Usuarios que no acudieron a la cita	15
Período de Carencia	20
Intermediación Bancaria	114



3.5. Datos de Interés de los Expedientes

Situación Laboral de las Personas Atendidas	
Situación Laboral	% Porcentaje
Desempleados con Ayuda Familiar	27%
Trabajadores por Cuenta Ajena	22%
Desempleados Subsidio	20%
Desempleados con Subsidio	17%
Pensionistas	8%
Trabajadores por Cuenta Propia	6%

Estado civil de las Personas Atendidas	
Estado Civil	%
Casados con cargas familiares	50%
Solteros	20%
Divorciados	16%
Parejas de Hecho	14%

Información de la Existencia de la OIH	
Medio por el que han obtenido la Información	%
Amigo o Familiar	28%
Medios de Comunicación	20%
Por su Ayuntamiento	15%
Juzgados o Colegio Abogados	11%
Internet	10%
Servicios Sociales	9%
Plataforma Afectados Hipotecas	7%

Hay que destacar que en todos los municipios menores de 20.000 habitantes, a través de los Servicios Sociales Comunitarios se facilita toda la información de la Oficina de Intermediación Hipotecaria de la Diputación Provincial de Málaga, de cómo se accede a ella y que documentación deben cumplimentar para la asignación de cita.

4. Formación

La formación es un área que también se ha trabajado desde la OIH, en éste sentido podemos hablar de la Jornada de Ejecución Hipotecaria y Oficinas

de Mediación que el Ilustre Colegio de Abogados organizó el pasado día 14 de febrero en la sede colegial.

La Jornada abordó las novedades en ejecuciones hipotecarias y los procedimientos de las Oficinas de Intermediación Hipotecaria.

Fueron inauguradas por el Decano del Colegio Francisco Javier Lara, la Vicepresidenta de la Diputación Provincial Francisca Caracuel y por parte del Ayuntamiento Esther Molina, delegada del Área de Gobierno de Promoción Empresarial y del Empleo.

Entre los 187 inscritos, participaron técnicos de la OIH de la Diputación Provincial y del Ayuntamiento. Las jornadas fueron llevadas por expertos en esta materia de todos los ámbitos de las administraciones como Isabel Alba Menjíbar, magistrado juez del Juzgado de Primera Instancia, Ana Jiménez, directora-técnica de la Delegación de Derechos Sociales de la Diputación de Málaga, y Auxiliadora Martínez Moreno, jefa de la sección de Acción Comunitaria y Dependencia del Ayuntamiento de Málaga, Carmen Cruces Herrera, jefa de sección del Área de la Ciudadanía de la Diputación de Málaga, Jorge García de Herrera Fernández, jefe de servicio de la Asesoría Jurídica del Instituto Municipal de la Vivienda del Ayuntamiento de la ciudad y Juan Serafín Navarrete, jefe de servicio de Vivienda de la Junta de Andalucía.

La jornada finalizaba con una mesa redonda sobre “Protocolo de actuación de la Oficina de Intermediación Hipotecaria”, y en la que participaron Yolanda González Guerrero, coordinadora de la Oficina de Intermediación Hipotecaria y de la Sección de Derecho Bancario del Colegio de Abogados de Málaga, Juan Ignacio Gálvez Martín, Rocío Postigo Sánchez e Inmaculada González Mena, abogados de la institución colegial y miembros de la Sección de Derecho Bancario, y la colegiada María José Blanca López.

5. Puntos fuertes y áreas de mejoras

Puntos Fuertes:

- ✓ La participación e implicación de la Diputación de Málaga que firmó el convenio con el Ilustre Colegio de Abogados de Málaga para unir sus esfuerzos en la lucha de esta lacra social.
- ✓ La voluntad y generosidad de los 133 abogados de Málaga, que prestan desinteresadamente desde septiembre de 2012 este servicio en ayuda de los perjudicados por las hipotecas en Málaga y provincia.
- ✓ Sede tanto en Málaga como en las delegaciones con la infraestructura necesaria para prestar el servicio con calidad, por parte del Ilustre Colegio de Abogados de Málaga.

- ✓ Sede de Atención a la ciudadanía y Estructura Técnica en la Diputación Provincial de Málaga.
- ✓ Coordinación entre el Colegio de Abogados y la Diputación de Málaga, a nivel informático para la asignación de asistencia letrada a los perjudicados por las hipotecas.
- ✓ Reuniones periódicas entre el Colegio de Abogados y la Diputación de Málaga para hacer un seguimiento común, incidencias que pudieran surgir, y aunar todos nuestros esfuerzos a fin de que este Servicio se pueda prestar a todos aquellos ciudadanos que lo necesiten.
- ✓ Control del número de citas, abogados asignados, documentación y seguimiento del servicio prestado por la OIH desde que se iniciara en septiembre de 2012.
- ✓ La formación en materia de Derecho Hipotecario y Bancario, tanto en Jornadas, Talleres, y Mesas Redondas que se han prestado en el Ilustre Colegio de Abogados de Málaga, y con la colaboración de Técnicos de la Diputación de Málaga como ponentes y de una forma totalmente desinteresada, para la formación de abogados, a fin de poder prestar un asesoramiento más completo y al día, todo ello para que la ciudadanía se vea amparada por la Diputación de Málaga y el Ilustre Colegio de Abogados de Málaga.
- ✓ El Acuerdo logrado en el Ilustre Colegio de Abogados de Málaga, entre la OIH y la Comisión del Turno de Oficio, con el fin de que aquellos Letrados adscritos a este Servicio, siempre que estén en el Turno de Oficio Civil y Mercantil, cuando se le asignen un cliente por la OIH, y tengan un procedimiento judicial abierto o van a interponer un procedimiento, no teniendo letrado personado en dichos procedimientos, a este ciudadano o cliente se le puede asignar como su Letrado del Turno de Oficio, al compañero que le ha asistido en la OIH, siempre que el justiciable, sea beneficiario de la Justicia Gratuita, todo ello con el fin de que el ciudadano no tenga que recorrer un vía crucis burocrático en el juzgado, teniendo de esta forma una unidad de defensa por profesionales especializados en temas bancarios e hipotecarios.

Áreas de Mejora:

- ⇒ Constante cambio en la legislación a aplicar hasta el punto de crear inseguridad en los propios abogados que prestan el servicio que se ven obligados a estar absolutamente pendientes de las novedades legislativas y jurisprudenciales que les permitan actuar en beneficio de

los perjudicados con la máxima información y herramientas jurídicas a su alcance.

- ⇒ Encuentro con entidades bancarias que no están acogidas al Código de Buenas Prácticas y con las que es imposible llegar a acuerdo alguno.
- ⇒ Arbitrariedad en la manera de actuar de los propios juzgados y entidades financieras que no homologan una solución común que permita la ayuda a los hipotecados teniendo que depender de la voluntad o el criterio en el proceder ante las propuestas que se les hace llegar por parte de los abogados en defensa de los intereses de los perjudicados por las hipotecas.



málaga • ES
DIPUTACIÓN
ÁREA DE
CIUDADANÍA

DE



Colegio de Abogados de Málaga

OFICINA DE INTERMEDIACIÓN HIPOTECARIA

SOLICITUD

1	DATOS PERSONALES DE LA PERSONA SOLICITANTE		
APELLIDOS Y NOMBRE.		DNI/NIE	
SITUACIÓN LABORAL.			
FECHA NACIMIENTO	SEXO ☐ HOMBRE ☐ MUJER	NACIONALIDAD	
ESTADO CIVIL	DOMICILIO A EFECTOS DE NOTIFICACIÓN. CALLE:		
LOCALIDAD	PROVINCIA	C.POSTAL.	
TELÉFONO	MOVIL	CORREO ELECTRÓNICO	
Nº DE MIEMBROS DE LA UNIDAD FAMILIAR.			
2	DATOS ECONÓMICOS DE LA UNIDAD FAMILIAR.		
INGRESOS MENSUALES UNIDAD FAMILIAR:			
CONCEPTOS:			

VENTANILLA ÚNICA TLF. 900-770-001



málaga • ES
DIPUTACIÓN
ÁREA
DE
CIUDADANÍA

DE



Colegio de Abogados de Málaga

3 DATOS HIPOTECA.(SIEMPRE REFERIDOS A LA VIVIENDA HABITUAL)	
CANTIDAD INICIAL DE LA HIPOTECA.	CANTIDAD PENDIENTE
CUOTA MENSUAL	PERIODO PENDIENTE PARA LA AMORTIZACIÓN.
NOMBRE ENTIDAD FINANCIERA	OFICINA.
DIRECCIÓN ENTIDAD FINANCIERA.	TELÉFONO.
4 JUSTICIA GRATUITA. Rellenar solo si el/la solicitante ha tramitado justicia gratuita.	
LETRADO DESIGNADO.	
5 DEFENSA PRIVADA. Rellenar solo si tiene defensa privada.	
LETRADO.	
DOMICILIO DE CONTACTO	TELÉFONO DE CONTACTO.
6 DOCUMENTACIÓN APORTADA.	
• DNI/NIE. ☐ • ESCRITURA DE LA VIVIENDA ☐ • ESCRITURA DE LA HIPOTECA. ☐ • ÚLTIMO RECIBO PAGADO DE LA HIPOTECA ☐ • DATOS AVAL BANCARIO ☐. En caso de haber sido avalado.	

VENTANILLA UNICA TLF. 900-770-001



málaga • ES
DIPUTACIÓN
ÁREA
CIUDADANÍA

DE



Colegio de Abogados de Málaga

icamalaga.es

La persona abajo firmante DECLARA, bajo su responsabilidad, que son ciertos los datos que figuran en la solicitud, así como la documentación aportada.

Sus datos serán incluidos en un fichero y tratados conforme a lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos., siendo destinataria de la información aportada la Excm. Diputación Provincial de Málaga y el Ilustre Colegio de Abogados de Málaga.

Málaga a de de 201

Fdo.

VENTANILLA UNICA TLF. 900-770-001



málaga • ES
DIPUTACIÓN
ÁREA
CIUDADANÍA

DE



Colegio de Abogados de Málaga

OFICINA DE INTERMEDIACIÓN HIPOTECARIA

CITA DE CONSULTA LETRADO/A		
FECHA CITA	HORA	LUGAR

VENTANILLA ÚNICA TLF. 900-770-001



málaga • ES
DIPUTACIÓN
ÁREA DE
CIUDADANÍA

DE



Colegio de Abogados de Málaga

OFICINA DE INTERMEDIACIÓN HIPOTECARIA

Nº

HOJA DE SEGUIMIENTO.

Nº EXP	NOMBRE	MUNICIPIO	TLF. e-mail
FECHA			

VENTANILLA UNICA TLF. 900-770-001



málaga • ES
DIPUTACIÓN
ÁREA
CIUDADANÍA

DE



Colegio de Abogados de Málaga

OFICINA DE INTERMEDIACIÓN HIPOTECARIA

--	--

VENTANILLA ÚNICA TLF. 900-770-001

OFICINA DE INTERMEDIACIÓN HIPOTECARIA

Asunto: Oficina de Intermediación Hipotecaria.

En relación con la consulta que nos ha realizado, solicitando cita con la Oficina de Intermediación Hipotecaria, le informo que hay dos Oficinas de Intermediación:

- **Oficina de Intermediación Hipotecaria de la Excma. Diputación Provincial de Málaga**, que atiende a toda la ciudadanía que resida un **municipio de la Provincia de Málaga**. Se encuentra situada en **La Excma. Diputación Provincial de Málaga, Ventanilla Única, sito en C/ Pacífico Nº 54 Edif. A planta baja. Tlf gratuito 900 770 001.**
- **Oficina de Intermediación Hipotecaria del Excmo. Ayuntamiento de Málaga**, que atiende a toda la ciudadanía que resida en **Málaga capital**. Se localiza en **el Edificio Municipal de Servicios Múltiples Paseo Antonio Machado Nº 12. Torre B 6ª planta. Tlf. 951 927 907.**

Para poder asignarle una cita con un letrado, debe cumplimentar y firmar la solicitud que le adjuntamos, así como aportar la documentación que se le indica en la misma, a efectos de que cuando se produzca la cita el letrado tenga conocimiento de la situación de su hipoteca..

Para contactar con la Oficina de la Diputación Provincial de Málaga puede hacerlo por tres vías, presencial en el domicilio indicado, por correo electrónico en oih@malaga.es ó bien por **fax al Nº 952 133 511.**

En el momento que recibamos la solicitud cumplimentada y la documentación le enviaremos la fecha, lugar y hora de la cita.

Esperamos que la información ofrecida le sea de utilidad.

Gracias por haber conectado con la Ventanilla Única de Atención a la Ciudadanía de la Diputación Provincial de Málaga.

Atentamente le saluda.



diputación de **málaga**



Colegio de Abogados de Málaga

icamalaga.es