

# GUÍA PRÁCTICA ANTE PROBLEMAS DE PAGO EN HIPOTECAS DIGITALES

**PROYECTO: DERECHOS DEL CONSUMIDOR  
EN EL ACTUAL MERCADO HIPOTECARIO.  
NEOBANCOS E HIPOTECH.**



**ADICAE**

Asociación de Usuarios de  
Bancos, Cajas y Seguros



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO  
Y AGENDA 2030

El presente proyecto ha sido subvencionado por el Ministerio de Consumo, siendo su contenido responsabilidad exclusiva de la asociación beneficiaria

# PARTICIPA CON ADICAE EN LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES



Podrás acceder a una amplia gama de contenidos sobre hipotecas, información financiera y de consumo a través de nuestras publicaciones y paginas web.

[WWW.ADICAE.NET](http://WWW.ADICAE.NET)

**Autor:** Francisco Javier Muradas  
María Dolores Honrubia  
Equipo proyectos ADICAE

**Edita:** ADICAE, Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros

**Año:** 2024

## PRESENTACION

La presente guía tiene como objetivo informar al consumidor sobre las opciones disponibles ante dificultades para pagar su hipoteca. La **información** de que opciones tiene el consumidor para hacer frente a las dificultades de impago de la hipoteca, junto con la **comunicación** con la entidad bancaria y la búsqueda de asesoramiento profesional son **pasos clave para encontrar soluciones adecuadas**. Cada situación es singular, por lo que la solución más adecuada se basará en la condición financiera y personal de cada persona.

En el contexto de las hipotecas digitales, los procedimientos de gestión de problemas de pago se benefician de las herramientas tecnológicas, permitiendo a los usuarios notificar problemas, enviar documentos y realizar solicitudes de forma inmediata. No obstante requiere que los consumidores sean más conscientes de las plataformas digitales y de las opciones disponibles.

Es fundamental actuar de forma proactiva y mantener una comunicación abierta con tu entidad financiera. La información sobre cualquier problema de pago de la cuota hipotecaria debe ser Clara, Sencilla y Rápida para que el consumidor pueda hacer frente a la situación de la mejor manera.

A través de esta guía, se pretende dar a conocer las medidas que pueden ayudar a prevenir o mitigar las consecuencias de los problemas de pago de la hipoteca.

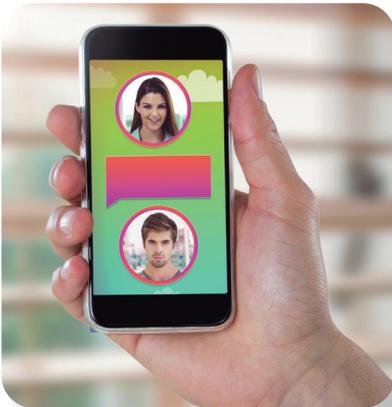


## 2 PROCEDIMIENTOS PARA RESOLVER PROBLEMAS DE PAGO EN HIPOTECAS DIGITALES

La **notificación inicial** de problemas en las hipotecas digitales puede realizarse a través de diversos canales de comunicación disponibles en la entidad. **Notificar los problemas lo antes posible** a la entidad puede facilitar la búsqueda de soluciones por parte de la entidad, a la vez que evitar que el impago sea considerado como incumplimiento grave y se generen cargos adicionales.

Muchas plataformas digitales permiten iniciar el procedimiento directamente desde la plataforma digital, con un proceso automatizado que incluye la carga de documentos requeridos y un análisis preliminar en tiempo real.

La mayoría de las entidades financieras digitales permiten a los clientes reportar problemas de pago a través de múltiples canales como:



- **Chats** en vivo en sus plataformas.
- **Formularios** de contacto disponibles en el panel de usuario.
- **Correos electrónicos** específicos para incidencias financieras.
- **Aplicaciones móviles** con opciones de gestión directa de la hipoteca.
- Algunas entidades integran **asistentes virtuales o inteligencia artificial** para proporcionar respuestas rápidas y guiar al usuario en sus primeras acciones.



**CONSEJO:** Ten actualizada y digitalizada toda la documentación personal, económica y de la hipoteca para realizar los procesos digitalmente con la mayor rapidez y facilidad. Revisa las comunicaciones y las actualizaciones de las políticas de la entidad bancaria con periodicidad para estar al tanto de toda la información y conocer las novedades que puedan afectarte.

## 3 POSIBLES SOLUCIONES ANTE LA SITUACIÓN DE IMPAGO

Se puede intentar negociar las condiciones del préstamo con la entidad, lo que significa intentar modificar los términos del contrato hipotecario para facilitar el pago.

Una de las opciones es a través de la **Novación**, la cual puede implicar:

- **Ampliación del plazo de Amortización** del préstamo, con una correlativa rebaja en el importe de la cuota, pero con un encarecimiento del préstamo a largo plazo.
- **Periodo de carencia**, que puede ser **total**, cuando se deja de abonar por un tiempo capital e intereses, o **parcial**, cuando solo se abonan por un tiempo, intereses.
- Reunificar todas las deudas, en caso de que haya más, en un único préstamo para intentar reducir el pago de las cuotas mensualmente.



Si la Novación no resulta posible, cabe la **Subrogación** del préstamo con otra entidad financiera. Buscando en otra entidad condiciones más ventajosas (menores tipos de interés, periodos de carencia, etc.

### SEGUROS DE PROTECCIÓN DE PAGOS

Los seguros de protección de pagos puede cubrir total o parcialmente las cuotas hipotecarias durante el periodo estipulado en el contrato, ya sea por pérdida de empleo o incapacidad temporal (en el caso de autónomos) .

### ALQUILAR O VENDER LA VIVIENDA

En caso de que haya la posibilidad de tener una alternativa de vivienda, se puede optar por alquilar o vender la vivienda.

## ACOGERSE AL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS BANCARIAS

Las personas que se encuentren afectadas por la imposibilidad de hacer frente al pago de su hipoteca antes de que se proceda a la ejecución hipotecaria pueden acogerse al **Código de Buenas Prácticas**.

Este Código consiste en una serie de medidas aprobadas por el gobierno de ayuda para aquellas familias que tienen dificultades para pagar la hipoteca de su vivienda habitual. Esta dirigido a familias vulnerables o en riesgo de vulnerabilidad económica.

Para acogerse al Código de Buenas Prácticas es necesario cumplir con una serie de requisitos

### ¿Qué medidas recoge el Código de Buenas Prácticas?

- Reestructuración de la deuda (carencia en la amortización de capital, ampliación del plazo de amortización)
- Quita de capital
- Dación en pago

## ¿Y SI NO PUEDO ACOGERME AL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS, O NO HE LLEGADO A TIEMPO, TENGO MARGEN DE ACTUACIÓN?

La respuesta es sí. Primero, se debe comprobar si en la Ejecución Hipotecaria existen **cláusulas abusivas** que impidan la continuación de la ejecución (vencimiento anticipado, cláusulas suelo, gastos hipoteca, IRPH, comisiones, intereses de demora, etc.).



Si no hay cláusulas abusivas, aún se pueden plantear opciones:

- **Enervación** de la ejecución hipotecaria (paralizar la ejecución consignando cantidades debidas).
- **Moratorias al lanzamiento** de Ejecuciones Hipotecarias.
- Derecho de **alquiler** en caso de Ejecución de vivienda habitual.

En caso de que nada de lo anterior haya funcionado, se haya ejecutado la hipoteca y nos quedemos con deuda después de terminar el proceso, tenemos la **Ley de la Segunda Oportunidad**.

## HACIA UN FUTURO DIGITAL EN LA GESTIÓN HIPOTECARIA

Las medidas a las que un consumidor puede acceder frente a la dificultad de pago de una hipoteca no varían respecto al canal por

el cual se haya contratado la hipoteca (digital o presencialmente). Las medidas son las mismas, sin embargo, el entorno digital ofrece ventajas como mayor velocidad, transparencia y facilidad de acceso a los procesos.

Estas herramientas digitales permiten un seguimiento más eficiente de los procesos, con actualizaciones en tiempo real y acceso rápido a documentación clave. Esto no solo agiliza la gestión para los consumidores, sino que también reduce los costos operativos para las entidades financieras.



**CONSEJO:** Opciones como la renegociación de términos, la subrogación del préstamo o el uso de seguros de

protección de pagos ofrecen alternativas adaptadas a distintas circunstancias económicas. No obstante es fundamental conocer que estas decisiones deben tomarse con conocimiento de sus implicaciones a largo plazo, puesto que pueden conllevar el incremento del coste total del préstamo.

### Una vez iniciado el proceso, las plataformas digitales permiten a los usuarios:

- Revisar el estado de su solicitud en tiempo real.
- Recibir notificaciones automatizadas sobre actualizaciones, requerimientos adicionales o resoluciones.
- Descargar documentación relacionada con las decisiones tomadas (nuevos términos, carencias aprobadas, etc.).

Para que estas herramientas sean cada vez más efectivas, es necesario mejorar la educación financiera y digital de los consumidores. Sólo así se puede llegar a conseguir que los beneficios de la tecnología lleguen a todos, reducir la desigualdad y mejorar las soluciones a los desafíos económicos.

**Infórmate y participa para ser un consumidor crítico,  
responsable y solidario con Adicae.**

**Únete a la fuerza colectiva  
de los consumidores y consumidoras.**

### **NUESTRAS REDES SOCIALES**



**adicae\_consumidores**



**ADICAE**



**ADICAE (@adicae\_)**



**ADICAE**

**CONTACTA CON ADICAE**  
**consultas@adicae.net**