



Lectura fácil

**Servicio Municipal
de Asesoramiento a la Exclusión Socio Residencial
del Ayuntamiento de Madrid
en Lectura Fácil**



políticas sociales,
familia e igualdad

MADRID

Índice

¿Qué es el Servicio de Asesoramiento a la Exclusión Socio Residencial?.....	2
¿Qué servicios te ofrecemos?.....	3
¿A quién va dirigido este servicio?	4
¿Qué condiciones tienes que cumplir?	5
¿Cómo puedes solicitar este servicio?.....	6
Datos de contacto.....	7
Más información	8

¿Qué es el Servicio de Asesoramiento a la Exclusión Socio Residencial?

El Servicio de Asesoramiento a la Exclusión Socio Residencial ofrece información y ayuda gratuita a las personas o familias con peligro de perder su única vivienda por falta de pago al banco de su préstamo o hipoteca.

En este servicio atienden profesionales expertas que tienen gran experiencia y pueden orientar a personas que tengan deudas con entidades financieras.

En este caso, entre la persona o familias y la entidad financiera para solucionar el problema del pago.

Asimismo, asesora y responde a demandas de los Centros de servicios sociales coordinando con grandes tenedores para llegar a acuerdos que eviten la perdida de vivienda de familias en situación de alquiler u ocupación y se encuentren en situación de vulnerabilidad social y económica.

Este servicio también se conoce por SAER.

¿Qué servicios te ofrecemos?

Cuando eres deudor de una hipoteca, en el Servicio de Asesoramiento a la Exclusión Socio Residencial te ofrecemos:

- 1.** Información y ayuda para superar tus dificultades en el pago de tu vivienda.

Es necesario que sólo tengas una vivienda.

- 2.** Orientación a las familias para buscar soluciones que te permitan seguir en tu vivienda.

Cuando no es posible seguir en la vivienda, buscan otras alternativas para el pago de la vivienda.

- 3.** Apoyo profesional y orientación para superar los problemas de tener más deudas de las que puedes pagar.

También te aconsejan cómo solucionar tus dificultades económicas.

¿A quién va dirigido este servicio?

El Servicio de Asesoramiento a la Exclusión Socio Residencial de atención hipotecaria va dirigido a los propietarios de una vivienda con peligro de perderla por falta de pago del préstamo o hipoteca al banco.

Los propietarios pueden ser personas, familias o **unidades de convivencia**.

Una **unidad de convivencia** es un grupo de personas que conviven en la misma casa sin ser familia o parientes.

Para solicitarlo hay que vivir en Madrid y estar apuntadas en el **padrón municipal** y sus viviendas deben estar en Madrid. El **padrón municipal** es la lista donde están apuntados todos los habitantes del Ayuntamiento de Madrid.

¿Qué condiciones tienes que cumplir?

Las condiciones para el uso de este servicio son las siguientes:

- Que aceptas de manera voluntaria **el asesoramiento** y te comprometes a colaborar.
- Que tu vivienda está afectada por un crédito o préstamo hipotecario, y tienes dificultades para hacer frente a este pago.
- Que la hipoteca o préstamo que te han dado el banco para comprar tu vivienda no pase de los 300.000 euros.
- Que la vivienda en peligro sea tu única vivienda y no tengas otra.
Esta vivienda es donde vives de manera habitual.
- Que tus bienes o pertenencias tengan menos valor que el préstamo que te ha dado el banco para comprar tu vivienda.
- Que no tengas ingresos para pagar al banco.
y si pagas al banco tu hipoteca o préstamo te quedas sin dinero para los gastos más básicos.

¿Cómo puedes solicitar este servicio?

Este servicio debes solicitarlo con cita previa.

La cita puedes pedirla de estas maneras:



• Por teléfono:

- Cuando llamas desde la ciudad de Madrid en el teléfono gratuito:

010

- Cuando llamas desde Madrid o desde fuera:

915 298 210

Esta llamada se cobra según la tarifa que tengas contratada.



• Por internet:

En la página web www.madrid.es/citaprevia

Para solicitarlo, debes seleccionar:

1. Categoría: Servicios Sociales
2. Trámite o servicio: Intermediación hipotecaria

• Por redes sociales:



- Twitter: [@Lineamadrid.](https://twitter.com/Lineamadrid)



- Messenger de Facebook: [@Lineamadrid.](https://www.facebook.com/Lineamadrid)

• Chat en línea:

- Para usar el Chat en línea, debes pulsar en el Asistente Virtual que vas a encontrar encima de la página web.



Dirección:

Ronda de Toledo número 10
28005 Madrid
Barrio o Distrito Acacias, Arganzuela

Esta oficina es accesible
para personas con movilidad reducida.



Horario:

Visita presencial con cita previa
de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas

Correo electrónico: saer@madrid.es



Web: [Servicio de asesoramiento a la exclusión socio residencial \(SAER\) - Ayuntamiento de Madrid](http://www.madrid.es/portal/page/portal/servicios/asesoramiento/exclusion_socio_residencial)

Transporte:



- Metro Puerta de Toledo



- Autobuses de la EMT números 41,60 y 148, C1



- Bicimad: Estación 45 de Puerta de Toledo