



Ajudes directes als col·lectius més vulnerables amb hipoteca a tipus d'interés variable

FAQ – PREGUNTES FREQUENTS

Actualització: 25 setembre 2023

(Aquest document serà actualitzat periòdicament)

Conselleria d'Hisenda, Economia i Administració Pública





DUBTES I PREGUNTES FREQUENTS

IMPORTANT: Es recomana consultar el document informatiu sobre les instruccions per a completar i presentar el formulari de sol·licitud d'aquestes ajudes. Aquest document està disponible en la web de la Conselleria d'Hisenda, Economia i Administració Pública (<https://hisenda.gva.es/va/web/modelo-economico/ajudes-en-tramit>)

PREGUNTES GENERALS SOBRE EL PROGRAMA

Cuál és l'objecte del Programa destinat a persones físiques amb préstec hipotecari sobre l'habitatge habitual en règim de tipus d'interés variable?

L'objectiu és proporcionar el suport necessari per a alleujar la càrrega financera de les persones físiques amb residència habitual en la Comunitat Valenciana, mitjançant una convocatòria d'ajudes directes perquè puguen fer front a la pujada d'interessos de les hipoteques en règim de tipus d'interés variable sobre el seu habitatge habitual.

La finalitat de la subvenció és reduir la probabilitat de la pèrdua de l'habitatge habitual per part dels col·lectius més vulnerables en risc d'exclusió per no poder afrontar el pagament de les quotes hipotecàries.

Quin tipus d'ajudes es concedeixen als col·lectius més vulnerables amb hipoteca a tipus d'interés variable?

Es concedeixen 2 tipus d'ajudes **de pagament únic** en funció del nivell d'ingressos bruts anuals acreditat per la **unitat familiar**, en 2021, i el pes de la **càrrega financera hipotecària**, dels últims 12 mesos, sobre els seus ingressos nets anuals de 2021:

- ▶ Per a persones físiques que formen part d'unitats familiars amb ingressos bruts anuals iguals o inferiors a 25.200 € i una càrrega hipotecària en els últims dotze mesos anteriors a la sol·licitud d'ajuda, sobre ingressos nets anuals igual o superior al 40%: **ajuda de 600 €.**
- ▶ Per a persones físiques que formen part d'unitats familiars amb ingressos bruts anuals iguals o inferiors a 33.600 € i una càrrega hipotecària en els últims dotze mesos anteriors a la sol·licitud d'ajuda, sobre ingressos nets anuals igual o superior al 50%: **ajuda de 300 €.**





Definició de persona que pertany a un col·lectiu vulnerable.

A l'efecte d'aquest decret, tindrà la consideració de persona que pertany a un col·lectiu vulnerable quan, sent persona física, els **ingressos bruts** anuals de la **unitat familiar**, en 2021, siguin igual o inferiors a **33.600 euros**.

Què s'entén per unitat familiar?

La unitat familiar està formada pel deutor, el seu cònjuge no separat legalment o parella de fet inscrita i les persones que pogueren donar dret a aplicar el mínim per descendents regulat en la Llei de l'IRPF, així com amb els ascendents fins a segon grau que convisquen en el mateix domicili.

Per a la determinació d'aquestes circumstàncies de convivència s'atendrà la situació existent a **31 de desembre de 2022**.

Per cada unitat familiar, **només** es podrà concedir l'ajuda a **un dels membres**.

Què es consideran ingressos bruts anuals?

Tots els ingressos de qualsevol naturalesa **de tots els membres** de la mateixa unitat familiar, deduïts totes les despeses necessàries per a l'obtenció dels ingressos i les deduccions generals. Es correspon amb la suma de les caselles de la declaració de la Renda de 2021 (Model 100), la 505 i la 510.

En el cas de **no haver presentat la declaració de la Renda de 2021** per no estar obligat a això, es consideraran les imputacions de renda equivalents que dispose l'AEAT.

Quins són els requisits per a ser beneficiari/a de les ajudes?

1. Ingressos bruts anuals iguals o inferiors a **33.600 €**.
2. Residència habitual i domicili fiscal en la **Comunitat Valenciana**.
3. Ser titulars d'un préstec hipotecari per a adquisició d'habitatge **habitual** de tipus d'interés **variable** formalitzat **abans del 30 de juny de 2022**, amb revisió del tipus d'interés **posterior a l'1 d'abril de 2022**, i l'import nominal concedit del qual **no siga superior a 240.000 €**.
4. Que la **càrrega financera** en els últims 12 mesos pel préstec hipotecari resulte superior al següent percentatge dels ingressos nets anuals del beneficiari o la unitat familiar en funció els següents imports:
 - El 40%, per a ingressos bruts anuals inferiors o iguals a 25.200 euros.
 - El 50%, per a ingressos bruts anuals inferiors o iguals a 33.600 euros i superiors a 25.200 euros.
5. Que estiguen **al corrent dels pagaments dels últims dotze mesos** del préstec hipotecari anteriors a la presentació de la sol·licitud de l'ajuda.





6. Que tinguin la condició de “**no declarant**” de l'**Impost sobre el Patrimoni**.
7. Haver presentat la declaració de **Renda en 2021**, estant obligat a això.





PREGUNTES GENERALS SOBRE EL PROCEDIMENT

Quins són els passos per a obtindre aquestes ajudes?

- ▶ Realització de la petició de **CITA PRÈVIA** a través d'un accés directe al [Portal de cita prèvia de la Generalitat](#).
- ▶ **Sol·licitud** d'ajuda de manera **telemàtica** en l'interval assignat en la Cita Prèvia.
- ▶ **Revisió** de sol·licituds i documentació per part de l'Administració.
- ▶ **Resolucions parcials** per part de l'Administració.
- ▶ **Publicació en el DOGV** de les resolucions fins a esgotar el crèdit pressupostari.
- ▶ **Transferència bancària** de l'ajuda concedida al compte indicat en la sol·licitud.

Quins terminis hi ha per a presentar les sol·licituds d'aquesta ajuda?

El termini de sol·licitud de **cita prèvia** per a la presentació de sol·licituds d'ajuda s'iniciarà a **les 09.00 hores de l'endemà de la publicació, en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, del Decret 73/2023, de 19 de maig, del Consell, pel qual s'aproven les bases reguladores i es convoquen ajudes directes als col·lectius més vulnerables amb hipoteca a tipus d'interés variable, i finalitzarà a les 23.59 h del dia 15 de setembre de 2023.**

Com accedisc a la cita prèvia?

Per a l'obtenció de data i franja horària per a presentar la sol·licitud d'ajuda (no requereix signatura electrònica), s'accedirà al procediment telemàtic «**Sol·licitud d'ajudes directes als col·lectius més vulnerables amb hipoteques a tipus d'interés variable**».

En aquest tràmit només haurà d'introduir-se la identificació del sol·licitant de les ajudes (no del representant), un correu electrònic i un telèfon de contacte.

El sistema l'informarà del període de temps assignat per a presentar la sol·licitud.


Enllaç a Cita Prèvia:

<https://eternos.gva.es/eternos-front/HIPO2023/index.html?idioma=ca>

en el qual apareixerà aquest tipus de pantalla (però amb la convocatòria activada):





 **GENERALITAT
VALENCIANA**

CITA PRÈVIA TELEMÀTICA
AJUDA A HIPOTEQUES AMB INTERÉS VARIABLE

Mitjançant aquest formulari pot sol·licitar una cita prèvia. Emplene tots els camps i se li assignarà una data i un termini per a realitzar el tràmit telemàtic. Si ja té una cita prèvia i el que desitja és comprovar les dades d'aquesta, només ha d'introduir el seu NIF i prémer el botó de Comprovar cita prèvia.

Dades del sol·licitant

* NIF


* Nom * Primer cognom Segon cognom

* Telèfon * Email * Repetir Email

Les dades de telèfon i email es sol·liciten exclusivament per a contactar en cas que existisca algun problema. El procés de cita prèvia no enviarà cap sms o email de confirmació de cita.

Verificació d'usuari humà

Introdísca el text que apareix en la imatge



La Generalitat Valenciana portarà a terme el tractament de les seues dades personals d'acord amb el Reglament General de Protecció de Dades (UE) 2016/679 i a la Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de dades i garantia dels drets digitals.
[Informació bàsica sobre protecció de dades](#)
[Informació detallada sobre aquest Registre d'Activitats de Tractament](#)

Qüestions relatives a la CITA PRÈVIA

Si m'equivoque en emplenar la cita prèvia...

La dada de la cita prèvia que importa és el número NIF/DNI/NIE. Si aqueixa dada és correcta, pot tramitar la sol·licitud telemàtica sense cap problema. També l'informem que, una vegada transcórrega el període que li ha donat la cita prèvia, podrà sol·licitar una nova cita prèvia amb aqueix mateix número d'identificació si ho desitja.

És necessari disposar de certificat digital per a realitzar la meua cita prèvia?

No és necessari disposar de certificat digital. La cita prèvia es realitza a nom de la persona sol·licitant, és a dir, indicant el seu DNI.

L'enllaç a la cita prèvia: <https://etornos.gva.es/etornos-front/HIPO2023/index.html?idioma=ca>

He sol·licitat cita prèvia, Quan he de presentar la meua sol·licitud?

Haurà de realitzar la seua sol·licitud dins del període que li haurà sigut assignat en el justificant descarregat en realitzar el seu tràmit de cita prèvia (data i franja horària). Si intenta realitzar la seua sol·licitud fora d'aquest termini assignat, el sistema no li ho permetrà.

Si no he pogut realitzar la sol·licitud en el termini de la meua cita prèvia, Com he de procedir?





Si ha passat el termini corresponent a la seua cita prèvia sense realitzar una sol·licitud d'ajuda, haurà de sol·licitar nova cita prèvia, per a disposar d'un nou termini per a realitzar la sol·licitud.

No dispose del meu justificant de cita prèvia i no recorde quan havia de realitzar la sol·licitud.

Pot comprovar l'interval de cita prèvia, en el següent enllaç introduint el NIF i es prement el botó "Comprovar cita prèvia" de l'enllaç: <https://eturnos.gva.es/eturnos-front/HIPO2023/index.html?idioma=ca>.

Com es presenta la sol·licitud telemàtica en el termini de temps assignat en la cita prèvia?

Dins del període o franja de temps assignada per la cita prèvia, las sol·licituds es presentaran **de manera telemàtica** en la seu electrònica de la Generalitat Valenciana a través del procediment «**Sol·licitud d'ajudes directes als col·lectius més vulnerables amb hipoteques a tipus d'interés variable**».

https://sede.gva.es/va/inicio/procedimientos?id_proc=G24565

Qualsevol sol·licitud presentada seguint un procediment diferent a l'ací descrit serà inadmesa, és a dir, no serà admesa cap sol·licitud que entre per un altre canal diferent a aquest.

En la pàgina web de la Conselleria d'Hisenda, Economia i Administració Pública estarà disponible la informació sobre la convocatòria i s'habilitarà un accés a la seu electrònica per a formular la sol·licitud.

Per a la presentació de la sol·licitud es requereix d'un **sistema de signatura electrònica** admés per la seu electrònica de la Generalitat (<https://sede.gva.es/va/sistemas-d-identificacio-i-signatura-acceptats>).

S'admet qualsevol certificat de signatura digital de la **ACCV**, certificat de la **FNMT** (Fàbrica Nacional de Moneda i Timbre), **DNI electrònic** o **Sistema CI@ve** (**CI@ve firma** o **CI@ve permanente**). També s'admetran tots els certificats reconeguts inclosos en la [Llista de confiança de prestadors de serveis de certificació \(TSL\)](#) establits a Espanya, publicada en la seu electrònica del Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme.

Cuestiones importants sobre el tràmit de presentació de la sol·licitud

- ✓ Ha de saber que, si el tràmit de presentació de la sol·licitud es realitza en la franja de temps assignada, **el sistema retrotraurà la data de presentació de la sol·licitud al moment en què es va completar el tràmit de cita prèvia, sempre**





que aquesta sol·licitud continga tota la informació necessària per a comprovar que es compleixen els requisits per a ser beneficiari o beneficiària i que, per tant, es pugui atorgar una quantia determinada.

- ✓ En cas contrari, la data de presentació **serà la data en què la informació estiga completa.**
- ✓ Si la sol·licitud **NO** es presentara en el període assignat per al tràmit de presentació de la sol·licitud, **s'entendria no presentada la sol·licitud.**
- ✓ Qualsevol sol·licitud presentada seguint un procediment diferent al descrit **serà inadmesa.**
- ✓ Només podrà presentar-se **una sol·licitud per cada persona sol·licitant.** Si es presentaren diverses sol·licituds en el termini o franja de temps assignat en el tràmit de cita prèvia, **només s'admetrà l'última presentada.**

Com es presenta la sol·licitud mitjançant representant?

Té dues alternatives, i en qualsevol d'aquestes, sempre haurà de sol·licitar la cita prèvia:

1. Realitzar telemàticament la presentació de la seua sol·licitud amb ajuda d'un representant que estiga inscrit en:

▶ **Registre de representants de la Generalitat**

<https://www.accv.es/vl/servicios/empresas/registro-de-representantes/>

▶ **Registre Electrònic d'Apoderaments de l'Estat (REA):**

https://sede.administracion.gob.es/pag_sede/servicioselectronicos/registro_electronicodeapoderamientos.html

2. O bé en el cas de ser una persona física o jurídica que actue com a representant expressament per a aquesta ajuda, s'haurà d'aportar això:

Annex I. Model de Representació per a la tramitació de la sol·licitud d'ajuda (...).

Quina documentació acreditativa que complisc els requisits he de presentar juntament amb la sol·licitud?

1. **Certificació** de l'entitat **financera prestadora** de l'operació hipotecària que expresse, respecte de la persona sol·licitant, els següents extrems:





- És titular del préstec hipotecari per a habitatge habitual a tipus d'interés variable.
 - S'ha formalitzat abans del 30 de juny de 2022.
 - La revisió del tipus d'interés variable ha sigut posterior a l'1 d'abril de 2022.
 - L'import nominal del préstec concedit és igual o inferior a 240.000 euros.
 - Que està al corrent en els pagaments del préstec hipotecari, havent abonat les quotes corresponents als dotze mesos anteriors a la presentació de la sol·licitud.
 - Indicació de la càrrega financera, entenent-se per tal l'import conjunt d'interessos més l'amortització del capital del préstec en els últims dotze mesos immediatament anteriors a la presentació de la sol·licitud d'ajuda.
2. En el supòsit que no fora possible obtenir la certificació de l'apartat 1 anterior, podrà ser substituïda per documentació justificativa emesa per aquesta entitat financera on s'especifiqui:
- Nominal inicial del préstec hipotecari.
 - Data de formalització.
 - Tipus d'interés variable.
 - Data de l'última revisió del tipus d'interés.
 - Pagament de les quotes dels últims dotze mesos (amb independència de la seua periodicitat) immediatament anteriors a la data de presentació de la sol·licitud d'ajuda.
3. Rebut de l'Impost **sobre Béns Immobles** (IBI) de l'exercici **2021** sobre l'habitatge habitual en garantia del préstec hipotecari a l'efecte d'acreditar la seua referència cadastral.
4. Declaració responsable dels integrants de la **unitat familiar** a **31 de desembre de 2022**, a excepció de la persona sol·licitant de l'ajuda, segons **MODEL** accessible en la mateixa Seu Electrònica que ha de ser emplenat.

En cas de **sol·licitant com a únic integrant de la unitat de convivència** **serà necessari adjuntar el document en blanc** en la part de "Documentació" de la sol·licitud ja que es tracta d'un document obligatori.

En el tràmit de la sol·licitud només es podran adjuntar fitxers comprimits (*.zip) en el cas del "Certificat de entitat financera prestadora i/o documentació justificativa" i en "Altres documents". En qualsevol cas, l'arxiu comprimit sol podrà contindre arxius jpg, png, tif o pdf.

No haurien d'adjuntar-se fitxers de més de 5Mb i la suma de fitxers hauria de ser la menor possible. Per tant, en escanejar o digitalitzar qualsevol document, es recomana que es faça en blanc i negre i amb una resolució de 200 ppp/dpi (punts per polzada).





La justificació de la concurrència del reste de requisits (domicili fiscal, ingressos bruts i nets anuals) es realitzarà mitjançant la **consulta telemàtica** a la informació de la qual disposen els òrgans competents de les Administracions públiques i, especialment, **l'Agència Estatal d'Administració Tributària**.

He rebut una notificació d'esmena, quina documentació puc aportar per a corregir la meua sol·licitud?

En la carta remesa per l'Administració estaran detallats els motius d'esmena. És possible que s'haja d'esmenar un o diversos punts.

1. Si l'objecte a esmenar és en relació a justificar la **data de formalització**, el **nominal**, la data **d'última revisió** del tipus d'interés o la **càrrega financera** estaran referits al certificat financer i podrà vosté aportar qualsevol d'aquesta documentació considerada com a acreditativa:

- Certificat emés per l'entitat financera.
- Rebuts de les últimes 12 quotes hipotecàries immediatament anteriors a la data de sol·licitud.
- Descàrrega de dades des de la seua aplicació del banc.
- Justificants/notificacions bancàries.
- Quadre d'amortització del préstec amb les últimes 12 quotes hipotecàries immediatament anteriors a la data de sol·licitud.
- Escriptura de formalització del préstec.

No es considerarà documentació acreditativa les fotos o documents on no es reflectisca que provenen d'una entitat financera o escrit notarial.

2. Si l'objecte a esmenar és l'Annex II s'haurà d'aportar el document en cas que no haja sigut aportat en la primera sol·licitud. Corregir el document aportat o la sol·licitud perquè les dades indicades en tots dos coincidisquen. Incloure totes les signatures dels membres de la unitat familiar, sent necessàries també les del tutor o representant legal en cas de menors.





3. Si l'objecte a esmenar és l'IBI del 2021 s'haurà d'aportar el document en cas que no haja sigut aportat en la primera sol·licitud. No s'admeten moviments bancaris de pagament on no aparega la referència cadastral ni rebuts de dates que no siga 2021*.

**Excepte per a préstecs hipotecaris formalitzats a partir de 2022 on no siga possible disposar de l'IBI 2021 per no ser propietari/a de l'habitatge.*

Com puc esmenar errors en la meua sol·licitud?

Durant el període de la cita prèvia, un sol·licitant pot presentar més d'una sol·licitud (per exemple, una segona sol·licitud en la qual corregeix alguna dada o document), **però només és vàlida l'última sol·licitud presentada**, desistint de les presentades anteriorment.

No ha de presentar-se una sol·licitud sense tindre cita prèvia assignada o fora del termini assignat en ella. Si un sol·licitant intenta presentar una sol·licitud, el tràmit telemàtic de la sol·licitud, li avisarà que ja existeix una sol·licitud prèvia i li **redirigirà al tràmit d'al·legació/esmena**. Si, així i tot, decideix presentar una nova sol·licitud, podrà fer-ho, la qual cosa comportarà el desistiment de les presentades amb anterioritat.

El tràmit d'al·legació/esmena a la sol·licitud es publicarà a partir del 07/06/2023. Quan emplene aquest tràmit, haurà de fer referència a la sol·licitud prèviament registrada. En accedir a aquest tràmit, després d'identificar-se amb el certificat de signatura digital i emplenar el DNI del sol·licitant, el sistema li oferirà el número d'expedient de la sol·licitud presentada. Aquest tràmit és amb certificat i el pot utilitzar per a aportar documentació requerida per l'òrgan gestor de l'ajuda i corregir informació aportada en la seua sol·licitud.

Puc renunciar o cancel·lar la meua sol·licitud?

En cas de voler renunciar/desistir, **haurà de comunicar-ho a través del tràmit d'al·legació/esmena** que es publicarà a partir del 07/06/2023.





El tipus d'hipoteca mixta és objecte de l'ajuda?

Les hipoteques mixtes sí que són objecte de la ajuda si en el moment de revisió marcat (01/04/2022) el tipus d'interés és variable.

És compatible amb una altra mena d'ajudes?

Aquestes ajudes són compatibles amb qualssevol altres subvencions, ajudes, ingressos o recursos per a la mateixa finalitat, procedents de qualssevol Administracions o ens públics o privats, locals, autonòmics, estatals, de la Unió Europea o d'organismes internacionals, inclòs **l'Ingrés mínim vital i la Renda Valenciana d'Inclusió**.

Què succeeix si el banc em va concedir una moratòria per al pagament de la hipoteca?

Si hi ha moratòria concedida per al pagament de quotes, **NO compleix el requisit d'estar al corrent del pagament i per tant no compleix requisits necessaris**.

Què fer en cas de tindre dues hipoteques sobre el mateix habitatge?

Ha de presentar una única sol·licitud. Les **dades a indicar** en aquests casos son:

- Nominal: La suma dels nominals de les dues hipoteques.
- Càrrega hipotecària: La suma de la càrrega hipotecària dels dos préstecs.
- Data de formalització: La data del primer préstec hipotecari.
- Data de revisió: La data de revisió més antiga dels dos préstecs hipotecaris. Si un es va revisar el 15/04/2022 i l'altre el 18/03/2023, caldria posar la del 15/04/2022.

Es poden presentar dues sol·licituds en cas que el préstec tinga dos titulars?





L'ajuda és única per a una mateixa càrrega hipotecària independentment de les persones que la suporten.

Què fer en cas d'haver realitzat amortitzacions parcials del préstec?

En el supòsit en el qual s'haja realitzat una o diverses amortitzacions parcials del préstec hipotecari, **es considerarà aqueix import per al còmput de càrrega financera** sempre que s'haguera produït en **els 12 últims mesos immediatament anteriors a la presentació de la sol·licitud**.

Si he fet una ampliació de la hipoteca, he d'incloure aquest import en el nominal?

En aquest cas el **nominal seria el concedit inicialment més l'ampliació posterior**.

Com sabré si la meua sol·licitud o la documentació presentada han sigut revisades per part de l'Administració?

La notificació dels **actes de tràmit** es practicarà a través de la seu electrònica de la Generalitat (<https://sede.gva.es/va/>), per a la qual cosa haurà de disposar de qualsevol dels sistemes de signatura electrònica admesos en la seu electrònica de la Generalitat (<https://sede.gva.es/va/sistemes-d-identificacio-i-signatura-acceptats>), tal com s'explica més endavant.

Rebrà un avís a l'adreça de correu electrònic que figure en l'expedient, on s'informarà de la posada a la disposició d'una notificació en la dita seu electrònica.

La falta de pràctica de l'avís **no impedirà** que la notificació siga considerada plenament vàlida.

Quins criteris hi ha perquè em concedisquen l'ajuda?

Una vegada realitzades les comprovacions de compliment dels requisits exigits, sota l'únic **criteri de l'ordre de presentació de sol·licituds**, les ajudes es concediran fins que s'esgoti el crèdit pressupostari assignat sense necessitat que haja transcorregut la totalitat del termini de presentació de sol·licituds.





Quin és el crèdit pressupostari destinat a aquestes ajudes?

S'ha previst una consignació inicial de **6 milions d'euros ampliables** en funció del nombre de sol·licituds presentades.

En el supòsit d'ampliació, es farà públic el nou crèdit destinat a aquestes ajudes.

Com sabré si soc persona beneficiària d'aquesta ajuda?

Les resolucions parcials es publicaran en el ***Diari Oficial de la Generalitat Valenciana***, així com en la pàgina web de la Conselleria d'Hisenda, Economia i Administració Pública, en l'apartat corresponent a "Ajudes i Subvencions" de Model Econòmic:

<https://hisenda.gva.es/va/web/modelo-economico/ajudes-en-tramit>

Si soc una persona beneficiària quant de temps he d'esperar fins a rebre la confirmació després de completar la sol·licitud?

De conformitat amb les normes reguladores d'aquestes ajudes, el **termini màxim** de resolució i notificació de la concessió de l'ajuda serà **fins al 31 de desembre de 2023**. Transcorregut aquest termini sense que s'haja dictat i notificat resolució expressa, es produirà el silenci administratiu i la sol·licitud s'entendrà desestimada.





REFERÈNCIES GENERALS SOBRE EL TRÀMIT ELECTRÒNIC

On puc accedir al tràmit electrònic?

En la **Seu Electrònica de la Generalitat** trobaràs tota la informació sobre procediments i serveis, poder descarregar documents i sol·licituds (ja estiguen per emplenar o emplenades), com per a realitzar una **tramitació telemàtica**.

<https://sede.gva.es/va/per-a-comencar>

On puc resoldre els problemes tècnics amb el tràmit telemàtic?

Si té algun problema amb la plataforma de tràmit telemàtic (cita prèvia o tràmit GUC de la sol·licitud), pot trobar ajuda sobre preguntes freqüents en la plataforma dins de la **Seu electrònica de la Generalitat Valenciana**:

<https://sede.gva.es/es/preguntes-freqüents>

Qualsevol dubte o qüestió relacionada amb l'administració electrònica en general, els diversos sistemes d'accés i signatura electrònica admesos per la seu electrònica de la Generalitat (certificat, accés amb Cl@ve, carpeta ciutadana, codi segur de verificació, accés a notificacions, etc.) pot consultar-les més específicament en les següents adreces:

Signatura electrònica >>>	https://sede.gva.es/va/faqs/firma-electronica
Accés amb certificat >>>	https://sede.gva.es/va/faqs/accés-amb-certificat
Accés amb Cl@ve >>>	https://sede.gva.es/va/faqs/accés-amb-clau
Registre de la sol·licitud d'ajuda >>>	https://sede.gva.es/va/faqs/registre
Notificacions >>>	https://sede.gva.es/va/faqs/notificacions
Codi segur de verificació >>>	https://sede.gva.es/va/faqs/codi-segur-de-verificacio

Si tinc algun problema amb la plataforma de tràmit telemàtic i no puc solucionar-lo, què puc fer?

Si després de la consulta de les preguntes freqüents de la plataforma dins de la Seu Electrònica de la Generalitat Valenciana, no troba solució al problema, pot posar una **incidència tècnica directa** al Canal d'atenció a l'usuari:

<https://sede.gva.es/va/formulari-problemes-tecnics>





Dispose d'alguna ajuda tècnica i funcional accessible des del mateix formulari de la sol·licitud?

Quan inici la tramitació, pot accedir a l'ajuda tècnica o funcional a través dels enllaços que apareixeran en la part esquerra de la pantalla.

En qualsevol cas, sempre tindrà a la seua disposició els recursos d'atenció telefònica i per correu electrònic que figuren a continuació.

On puc informar-me o consultar dubtes en relació amb aquestes ajudes?

Telèfon d'atenció directa: <i>(en horari de 9 a 15 h en dies laborals)</i>	960 990 104
Portal web específic “Ajudes directes als col·lectius més vulnerables amb hipoteques a tipus d'interés variable”	https://ajudeshipoteques.gva.es o https://ayudashipotecas.gva.es
Correu electrònic informació general:	ajudes_hipoteques@gva.es
Correu electrònic per a dubtes tècnics:	generalitat_en_red@gva.es

