

RECLAMACIÓN POR GASTOS DE HIPOTECA

Pasos a seguir:

- 1- **Identificar en la escritura de préstamo hipotecario la cláusula por la cual la entidad de crédito, hace recaer en el cliente-deudor-prestatario los gastos de la hipoteca.** (Suele estar a partir de la cláusula QUINTA)
- 2- **Realizar la reclamación** para la devolución de los importes indebidamente cobrados en concepto de gastos de hipoteca. (Se adjunta modelo de reclamación).
- 3- **Adjuntar fotocopia de la escritura y de las facturas** de gastos de hipoteca (atención no de compra) de :
 - Notaria
 - Registro de la Propiedad
 - Impuesto de Actos Jurídicos y Documentados
 - Gestoría
- 4- **La reclamación se remitirá al Servicio de Atención al Cliente (SAC) de la Entidad de Crédito.**
 - Importante tener constancia de la recepción de la reclamación (carta certificada, burofax, correo electrónico en el que acusen de su recepción)
 - A continuación se informa de las direcciones de los principales SAC.
- 5- **El Servicio de Atención al Cliente de la Entidad tiene la obligación de contestar en un plazo de dos meses.**

Si la contestación no es satisfactoria, cabe la posibilidad de:

 - Continuar con la reclamación ante el Departamento de Conducta y Mercado del Servicio de Reclamaciones del Banco de España. Contestación no vinculante para la Entidad.
 - Acudir a la vía judicial.
- 6- **Plazo para reclamar.**
 - Para las hipotecas que se encuentran todavía vigentes, hasta el 24 de diciembre de 2019.
 - Para aquellas hipotecas que hayan sido totalmente abonadas, se podrá proceder a la reclamación si su total pago se hizo dentro de los cuatro años anteriores al 23 de diciembre de 2015.

La OMIC desea que esta información le sea de utilidad.

La presente información tiene exclusivamente carácter ilustrativo, por lo que no originará derechos ni expectativas, ni vinculará con el procedimiento a que se refiere.

SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE ENTIDADES DE CRÉDITO

- **BBVA**
Servicio de Atención al Cliente
Apartado de correos 1598
28080-Madrid
Correo electrónico: servicioatencioncliente@grupobbva.com
- **BMN**
Servicio de Atención al Cliente
Paseo Recoletos, 17
28004 Madrid
- **BANCO SABADELL (CAM)**
Servicio de Atención al Cliente
Polígono Industrial Can San Joan
C/ Sena, 12
08174 SANT CUGAT DEL VALLÉS (Barcelona)
- **BANCO POPULAR**
Servicio de Atención al Cliente
C/ Núñez de Balboa, nº 56 bajo A
28001 Madrid
Correo electrónico: sólo con firma electrónica
atencionaclientes@bancopopular.es
- **BANKIA**
Servicio de Atención al Cliente
Paseo de la Castellana 189, planta 7
28046 Madrid
Fax 91 379 22 95
Correo electrónico: atencionalcliente@bankia.com
- **LA CAIXA - CAIXABANK**
Servicio de Atención al Cliente
Avda. Diagonal, 621-629

08028 Barcelona

Correo electrónico: servicio.cliente@lacaixa.es

Febrero de 2017