

# RECLAMACIÓN POR CLÁUSULA SUELO EN HIPOTECA

En aplicación del Real Decreto-Ley 1/2017 , de 20 de enero de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusula suelo.

## Pasos a seguir en la reclamación:

- 1- **Identificar en la escritura de préstamo hipotecario, si existe cláusula suelo** (suele estar en la cláusula TERCERA) y si es abusiva.
- 2- **Realizar la reclamación** para la devolución de los importes indebidamente cobrados en concepto de cláusula suelo.
  - Las Entidades de Crédito pueden facilitar su propio modelo -hasta el 21 de febrero están en plazo para hacerlo- , no obstante al final de este documento se facilita un modelo “general” de reclamación.
- 3- **Adjuntar fotocopia de la escritura.**
- 4- **Enviar la reclamación al departamento o servicio encargado de la resolución de “reclamaciones extrajudiciales o previas por cláusula suelo”**
  - Por carta certificada o entrega en la entidad -con copia sellada cómo que se ha presentado- .
  - **Atención:** Hasta que cada entidad, informe de la creación de este servicio – tienen de plazo hasta el 21 de febrero- la reclamación se remitirá al Servicio de Atención al Cliente (SAC) de la Entidad de Crédito.
  - A continuación se informa de las direcciones de los principales SAC y de los servicios de atención al consumidor afectado por cláusula suelo que con esta fecha, ya han creado un departamento especial para estas reclamaciones.
  -
- 5- **El servicio de reclamaciones por cláusula suelo, debe contestar en el plazo máximo de tres meses desde que recibe la reclamación.**

**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

Direcciones únicamente válidas hasta que cada Entidad informe del departamento o servicio encargado de la resolución de “reclamaciones extrajudiciales o previas por cláusula suelo”.

- BMN  
Servicio Cláusulas Suelo  
Apartado de correos 280  
18080-Granada  
[rdl.clausulasuelo@bmn.es](mailto:rdl.clausulasuelo@bmn.es)
- 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](mailto: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](mailto:atencionalcliente@bankia.com)
- LA CAIXA – CAIXABANK

- En su web ofrece un modelo de reclamación por cláusula suelo, pero no indica dónde entregarlo.

Servicio de Atención al Cliente

Avda. Diagonal, 621-629

08028 Barcelona

Correo electrónico: [servicio.cliente@lacaixa.es](mailto:servicio.cliente@lacaixa.es)

- BBVA

- En la web de BBVA, informa sobre cómo presentar la reclamación de “cláusula suelo” por correo electrónico, además indica ;
- *“Le recomendamos que remita su solicitud por web o por email, ya que por estos canales recibirá respuesta de manera más rápida”*

Por carta:

- Servicio reclamaciones por cláusula suelo BBVA  
Apartado de correos 1598  
28080 Madrid

7 Febrero 2017