



9 de abril de 2020

PROBLEMAS CON LAS ENTIDADES BANCARIAS EN LA SOLICITUD DE AYUDAS PARA EL PAGO DEL ALQUILER - COVID-19

COMO PUEDO RECLAMAR

De conformidad con el **RDL 11/2020, de 31 de marzo**, las financiaciones solicitadas por titulares de contrato de alquiler de vivienda que cumplan los requisitos establecidos para acceder a ellas, estarán **AVALADAS POR EL ESTADO**, sin ningún tipo de gastos ni comisiones, por lo que no pueden conllevar obligaciones vinculadas, como seguros de vida o de cualquier otro tipo.

Procedimiento para reclamar:

- 1 - Reclamación por escrito y constancia de haberla presentado ante el Servicio de Atención al cliente o Defensor del Cliente de la entidad bancaria. (la dirección de estos servicios debe estar disponible en las oficinas o en su página web)

Plazo para responder: **30 días** desde la fecha de presentación

- 2 - Pasado ese tiempo sin recibir respuesta o de recibirla pero no estar conforme, puede reclamar ante el Banco de España acreditando haber hecho el paso previo, indicando

- Nombre
- DNI
- Dirección
- Teléfono
- Indicación concreta de la razón de la reclamación
- Identificar a la entidad bancaria y oficina donde se produjeron los hechos.

Plazo de resolución: **4 meses** para reclamaciones, 3 meses para quejas y 1 mes para consultas.

La Resolución que se emita será meramente informativa, **NO VINCULANTE**, no son recurribles ni indican indemnizaciones en caso de que existe perjuicio económico (competencia exclusiva de los Tribunales de justicia), por lo que incluso si el dictamen es a su favor la entidad no viene obligada a cumplirlo.

En ese caso queda acudir a los tribunales de Justicia poniendo una demanda.

Existen asociaciones especializadas en reclamaciones a entidades financieras y por si contempla acudir a alguna de ellas, a título exclusivamente informativo, le facilitamos datos de contacto de ellas de ámbito nacional y con delegación en Vigo, como:

ADICAE

Tif. 986 22 66 42

Mail: vigo@adicae.net

