

## reclamación crédito hipotecario

Escrito por Rosa flores - 11/08/2010 10:02

---

Conocimos este foro gracias a un amigo y la verdad es que suelo consultarlo a menudo. Nunca me había animado a escribir, pero hemos tenido un serio problema con nuestra entidad bancaria y se me ha ocurrido que tal vez podríais echarnos una mano. Os resumo:

En 2004 contratamos un crédito hipotecario por valor de 260.000,00€ para la compra de nuestra primera vivienda. En estos años, además de pagar religiosamente nuestras mensualidades hemos hecho varios amortizaciones parciales, cuya suma total ascendería a 60.000,00€. Todas estas amortizaciones se hicieron por recomendación del director de nuestra sucursal con efecto sobre el tiempo. Pero cuando la semana pasada acudimos a la oficina a hacer una consulta descubrimos para sorpresa nuestra y del propio director, que en contra de lo solicitado las amortizaciones se habían hecho con efecto sobre la cuota y que por tanto, la fecha final de liquidación del préstamo no había variado. En lugar de darnos una explicación satisfactoria y pedir disculpas al respecto, nos han puesto mil excusas con el fin de eludir responsabilidades y no nos han dado ninguna solución. Dicho de otra manera: de repente la opción de amortizar con efecto sobre el tiempo ha desaparecido. El mismo director que en su día nos la recomendó dice ahora que casualmente en las fechas en las que nosotros empezamos a hacer las primeras amortizaciones parciales la entidad decidió eliminar la posibilidad de restar tiempo en lugar de cuota.

A falta de soluciones vamos a presentar una queja en el departamento de atención al cliente, pero nos preguntamos si deberíamos solicitar una compensación por las transacciones mal realizadas y lo que es más importante, qué tipo de compensación podríamos solicitar.

Gracias

---

## Re: reclamación crédito hipotecario

Escrito por tucapital.es - 11/08/2010 10:19

---

Bienvenido a la comunidad...

Tienes que interponer una reclamación en la entidad financiera, para que rectifiquen el tipo de amortización realizada, ya que en ningún momento se te informó que sería de cuota en lugar de plazo(que es lo que se solicitó).

Una vez presentada, pide siempre el acuse de recibo de haberlo presentado, tienes que esperar su respuesta o 2 meses.

Si no estás deacuerdo con su respuesta o ha pasado 2 meses sin respuesta, puedes interponer reclamación ante el Banco de España, enviandole toda la documentación del caso:

Dirección postal:  
C/ Alcalá, 48  
28014 Madrid

Tfno.:

901 545 400  
De 8.30 a 17.00 h

Además, el tipo de amortizaciones que se permiten no puede cambiarlo cuando la entidad quiera, sino tiene que venir reflejado en las escrituras.

Salu2.

---