

**EL PROCEDIMIENTO ES
OBLIGATORIO PARA EL BANCO**



PERO... es el consumidor quien debe tomar la iniciativa

En el **PLAZO DE UN MES** los bancos deberán:

- Implantar un sistema ágil de reclamación previa.
- Informar a los clientes de la existencia del servicio de reclamación para cláusulas suelo.

CONSEJOS

Pedir la **propuesta al banco por escrito** para poder analizarla y pedir consejo especializado.

Pedir al banco el **cuadro de amortización del préstamo con suelo** y el **cuadro de amortización que resulte de no aplicarse la cláusula suelo**

Antes de aceptar **comprobar que el cálculo es correcto** (En las páginas web de las asociaciones de consumidores existen calculadoras gratuitas).

No firmar nada sin estudiarlo y consultarlo con calma: lo que firmemos nos obliga

CLÁUSULAS SUELO



**INFORMACIÓN SOBRE EL PROCEDIMIENTO PARA RECLAMACIÓN
ESTABLECIDO POR EL REAL DECRETO 1/2017**



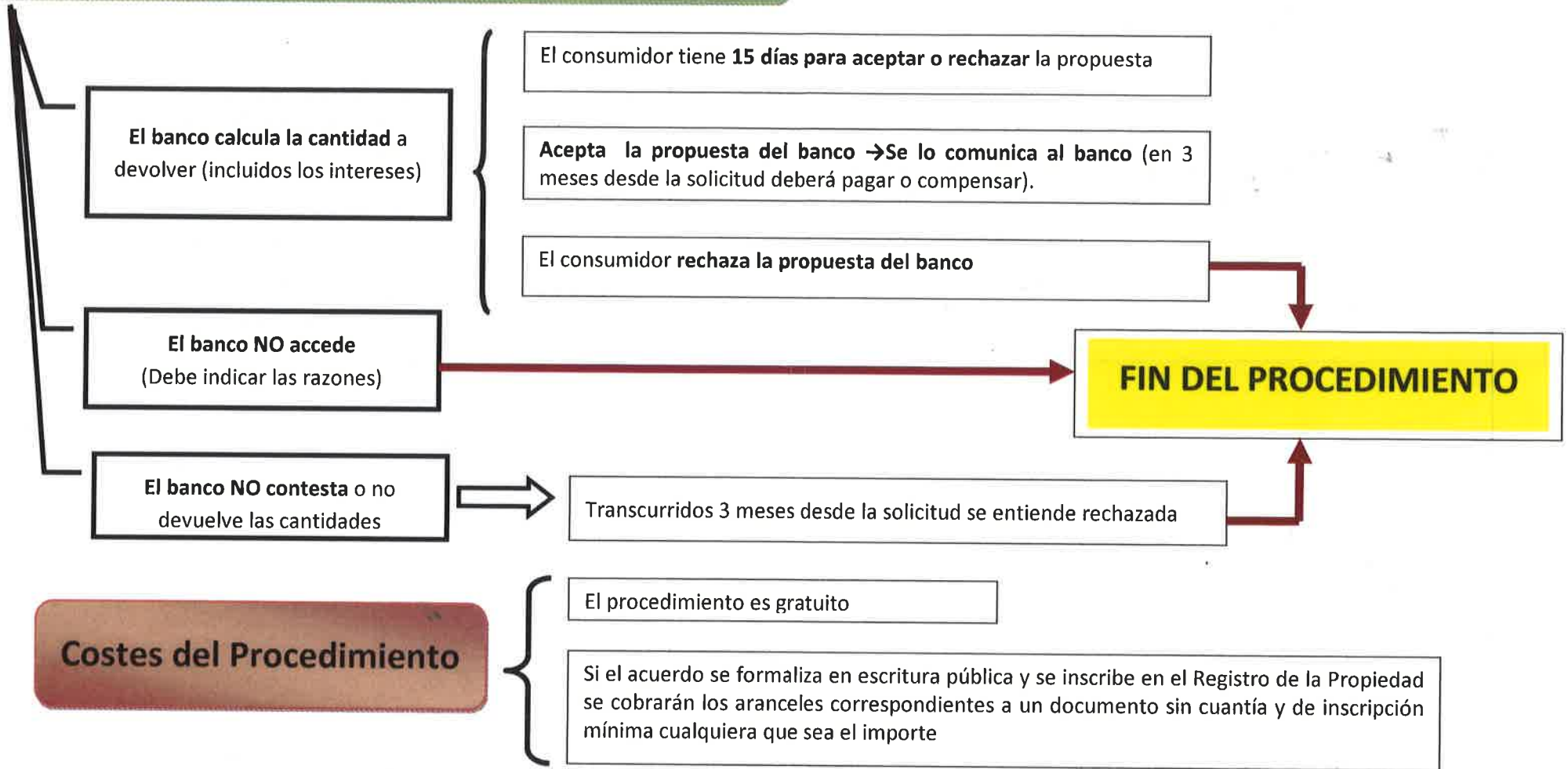
OMIC

Oficina Municipal de Información al Consumidor



Ayuntamiento
de Salamanca

El consumidor presenta su solicitud al banco



ASPECTOS A TENER EN CUENTA

- ✓ El procedimiento es **voluntario para el Consumidor**
- ✓ Si se inicia y hasta que finalice **no podrán ejercitarse otras acciones, judiciales o extrajudiciales** para reclamar