



9 de abril de 2020

PROBLEMAS COAS ENTIDADES BANCARIAS NA SOLICITUDE DE AXUDAS PARA O PAGO DO ARRENDAMENTO - COVID-19

COMO PODO RECLAMAR

De conformidade có **RDL 11/2020, de 31 de marzo**, as financiación s solicitadas polos/as titulares do arrendamento de vivenda que cumpran os requisitos estrabrecidos para acceder a elas, estarán **AVALADAS POLO ESTADO**, sin ningún tipo de gastos nin comisións, polo que que non poden conlevar obrigas vinculadas, como seguros de vida ou de calquera tipo.

Procedemento para reclamar:

- 1 - Reclamación por escrito e constancia de tela feito ante o Servizo de atención ó cliente ou Defensor do Cliente da entidade bancaria. *(O enderezo de estos servizos debe estar dispoñible nas oficinas ou na súa páxina web)*

Prazo para responder: **30 días** dende a data de presentación

- 2 - Pasado ese tempo sin recibir resposta ou de tela recibido pero non estar conforme, pode reclamar ante o Banco de España acreditando ter feito o paso previo, indicando:

- Nome
- DNI
- Enderezo
- Teléfono
- indicación concreta da razón da reclamación
- Identificar a entidade bancaria e oficiña onde se produciron os feitos

Prazo de resolución: **4 meses** para reclamacións, 3 meses para queixas e 1 mes para consultas.

A resolución que se emita será meramente informativa, NON VINCULANTE, non son recurribles nin indican indemnizacións en caso de que exista perxuízo económico (*competencia exclusiva dos tribunais de xustiza*), polo que incluso si o dictamen é o seu favor a entidade non ven obrigada a complilo.

Nese caso queda acudir ós Tribunais de Xustiza poñendo unha demanda.

Existen asociacións especializadas en reclamacións a entidades financeiras e por si contempla acudir alguna delas , a título exclusivamente informativo facilitámoslle datos de contacto dunha delas de ámbito nacional, e con delegación en Vigo, como :

ADICAE

Tlf. 986 22 66 42

Mail: vigo@adicae.net

