

documento principal, imprima por duplicado toda la documentación y firme todas las copias. Acuda a la oficina bancaria y entregue el primer juego de copias. El segundo lo reserva para su expediente. Esta copia debe ser firmada y/o, como mínimo, sellada por la entidad financiera conforme ha recibido la documentación. Deben firmar y/o sellar todas las copias no sólo la primera aunque el documento principal puede llevar una descripción de toda la documentación adjunta por si acaso.

Aquí pueden comenzar los problemas ya que en varias ocasiones se han dado casos en los que el banco no quiere sellar la copia que se quedará el afectado. Es imprescindible este comprobante, ya que demuestra que hemos entregado la documentación. No puede salir de la oficina bancaria sin la copia que certifica que ha sido presentado. Debe abordar la situación de manera educadamente inflexible y mejor rodeado de gente que avale su versión. Si nos encontramos en esta situación, podemos hacer cuatro cosas:

1. solicitar la **hoja de reclamaciones de dicha entidad financiera** (obligatorio, deben tenerla). Rellenarla y copia sellada. Vaya provisto/a del reglamento de derechos del cliente. Por ejemplo aquí puede bajarse para [CatalunyaBank](#) o para el [Santander](#).
2. También puede pedir la hoja de reclamaciones del consumidor de la Comunidad Autónoma, con el logo – (hoja de reclamaciones de la Generalitat), y la presentaremos en la Oficina Atención Consumidor o on-line ([ejemplar caso Catalunya aquí](#)).
3. Si finalmente el representante de la entidad financiera se muestra inflexible la única solución es llamar a los Cuerpos de Seguridad (en Catalunya, los Mossos d'Esquadra) para que obliguen al establecimiento a sellarnos la copia o a entregarnos la hoja de reclamaciones, o, en caso de que no las tengan, procedan al cierre de la oficina, por estar obligados, como

cualquier establecimiento abierto al público a tenerlas y entregarlas a los clientes. Hágalo, tiene todo el derecho que lo ampara y es tarea policial!

4. Si el cabreo le saca de quicio puede reconducirlo con una reclamación al mismo [Banco de España a su Oficina Virtual de Reclamaciones, Quejas y Consultas](#).
5. nueva posibilidad – comentario Carlos- : enviar un burofax con acuse de recibo y certificación de texto al servicio de atención al cliente del banco solicitando los datos que necesite. Lo que respondan tiene validez legal y ese burofax le cubre las espaldas ante una ejecución hipotecaria.

Por eso en estos casos de entrega de documentación siempre es mejor ir acompañado por familiares, amigos, entidades de apoyo como la nuestra etc.... si se supone que la situación va a ser conflictiva.

Un caso práctico: [Imagínese que quiere saber si su hipoteca está titulizada](#). Si llegará el caso de que el banco se niega a entregarle el documento, usted y su abogado, podrán presentar la negativa como prueba de mala fe del banco cuando se inicie la fase judicial. En ella si solicita una diligencia preliminar de comprobación de la legitimación pasiva respecto de la titulización de la hipoteca, el banco se lo pensará mucho de negarse o engañar bajo juramento al juez.

+++ información que le pueda interesar>>>

[¿cómo hacer una reclamación al banco?](#)

[¿ cómo pedir el cuadro de amortización de un crédito hipotecario y no morir en el intento?](#)

Web de l'Agència Catalana del Consum

Aquí puede acceder a la Agencia Catalana de Consum que se encarga de tramitar y validar toda clase de conflictos entre ciudadanos y empresas. Puedes ir presencialmente o en Internet acceder a sus servicios para denunciar a la entidad financiera. La Agencia responde de manera muy correcta a los ciudadanos. Ofrecen mediación y arbitraje. Será de gran ayuda que usted tenga este trámite porque la entidad financiera estará imposibilitada de negar la evidencia.

Agencia Española de Consumo