

PASOS A SEGUIR EN LAS RECLAMACIONES RELATIVAS AL ÍNDICE DE REFERENCIA DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS (IRPH)

1. Lo primero que debe hacer es comprobar el tipo de interés al que está referenciado su préstamo hipotecario. Esta información se encuentra en la escritura notarial de constitución del mismo. En caso de que no disponga de la citada escritura puede requerirle a la entidad que le concedió el préstamo hipotecario la entrega de una copia o también la puede solicitar acudiendo a la notaría en la que formalizó el contrato. En este último caso deberá abonar el coste de emisión de la copia.

2. En caso de que el índice de referencia de su préstamo hipotecario sea el IRPH, primero debe presentar una reclamación por escrito ante el departamento o servicio de atención al cliente o ante lo Defensor del Cliente de la entidad con la que ha contratado el préstamo hipotecario.

En el documento en el que presente la reclamación debe constar la siguiente información:

- Su nombre, apellidos, DNI y dirección y, en su caso, los datos de la persona que la representa, junto con la acreditación de la representación.
- Motivo de la reclamación en el que se especifique que solicita un pronunciamiento sobre la nulidad de la cláusula contractual que establece el IRPH como índice de referencia de su préstamo hipotecario, de acuerdo con los pronunciamientos judiciales, en especial, la sentencia del 3 de marzo de 2020 del Tribunal de Justicia de la Unión Europea.
- Oficina en la que formalizó el préstamo hipotecario.
- Que usted no tiene conocimiento de que su reclamación sobre lo IRPH se está tramitando a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma. Junto con la reclamación, debe aportar una copia de la escritura de formalización de su préstamo hipotecario.

3. La entidad contra la que usted reclama dispone del plazo de un mes contado desde la presentación de la reclamación para resolver o denegar su reclamación. La entidad debe resolver por escrito y motivadamente.

4. En caso de que la entidad deniegue la admisión de su reclamación, desestime total o parcialmente su petición o no resuelva en el mencionado plazo, puede presentar una reclamación ante el Banco de España. Esta reclamación deberá contener:

- Su nombre, apellidos, DNI y domicilio a efectos de notificación. Si usted presenta la reclamación a través de representante, debe acreditar dicha representación.
 - Identificación de la entidad contra la que reclama, así como de la oficina o sucursal en la que contrató el préstamo hipotecario.
 - Motivo de la reclamación en el que se especifique que usted solicita un pronunciamiento sobre la nulidad de la cláusula contractual que establece el IRPH como índice de referencia de su préstamo hipotecario de acuerdo con los pronunciamientos judiciales, en especial, la sentencia del 3 de marzo de 2020 del Tribunal de Justicia de la Unión Europea.
- Tenga en cuenta que no puede alegar hechos distintos de los aducidos en la reclamación previa presentada ante la entidad, con la excepción de aquellos que se produjeron con posterioridad a su presentación.

- Acreditación del transcurso del plazo de un mes sin que había obtenido contestación a su reclamación o de que se denegó la admisión de su petición o que esta fue total o parcialmente desestimada.
- Lugar, fecha y firma. Junto con la reclamación, debe aportar una copia de la escritura de formalización de su préstamo hipotecario, así como la documentación acreditativa de haber presentado la reclamación ante la entidad y, en su caso, la respuesta dada por la entidad a la misma.

Usted puede presentar su reclamación tanto en soporte papel como a través del registro electrónico del Banco de España, accediendo al siguiente enlace del Banco de España:

[PRESENTAR RECLAMACIÓN O CONSULTA EN EL BANCO DE ESPAÑA](#)

5. El Banco de España dispone de un plazo de 90 días naturales contados desde la presentación de la reclamación o desde la fecha en la que se recibió la documentación completa para emitir un informe motivado que se pronuncie sobre las cuestiones expuestas en dicha reclamación, lo cual le será notificado en el plazo de 10 días hábiles contados desde su emisión. Este informe no tiene carácter vinculante y no tiene la consideración de acto administrativo recurrible.

6. Una vez recibido el informe del Banco de España, en caso de que sea desfavorable para la entidad contra la que usted reclamó, esta deberá comunicar expresamente en el plazo de un mes contado desde la notificación si acepta o no lo manifestado por el Banco de España, así como aportar la justificación documental de tener rectificadas las situaciones. En caso de que la entidad no realice dicha comunicación, se entiende que esta no aceptó lo determinado en el informe.

7. Si usted no está de acuerdo con el pronunciamiento del informe o la entidad decida no aceptar lo impuesto en el mismo, presentar una demanda en el Juzgado.

[Enlace a : INFORMACIÓN SOBRE O IRPH](#)