

¿Tengo
cláusula
suelo?

Acude a una asociación de consumidores o a un abogado
para que revise tu préstamo hipotecario

El banco debe comunicar **en el plazo de un mes**
el procedimiento para reclamar*

La entidad puede
considerar que, aún
teniendo cláusula suelo,
ésta no es abusiva

El usuario presenta la reclamación extrajudicial previa:

**3 meses para que la entidad bancaria y el consumidor
lleguen a un acuerdo y resuelvan**

Acude a una asociación de
consumidores o a un abogado
antes de aceptar el acuerdo

**La entidad no tiene obligación de
comunicar personalmente al consumidor
que su hipoteca tiene cláusula suelo,
únicamente está obligada a dar la
máxima difusión al procedimiento de
reclamación extrajudicial.*

Si en tres meses el banco no contesta,
no paga, no acepta la reclamación del
usuario o el usuario no está de acuerdo
con la cuantía ofertada

✓ Acepto el acuerdo

Habrá que acudir a la **vía judicial**