



# MANUAL OPERATIVO DE PROCEDIMIENTO

## DOCUMENTOS A APORTAR POR LOS CLIENTES

DOCUMENTACIÓN NECESARIA RECLAMACIONES FRENTE  
A ENTIDADES BANCARIAS EN TODOS LOS CASOS

- COPIA SIMPLE DE LA ESCRITURA DE PRÉSTAMO HIPOTECARIO

En caso de que hubiera habido NOVACIONES DE LA HIPOTECA (ampliaciones, modificaciones de plazo, ...) también deben aportarse las copias de las escrituras firmadas.

Si no se dispone de ellas, deberá acudir al Notario autorizante de la escritura para que expida copia simple.

### CLÁUSULA SUELO

- CUADRO DE MOVIMIENTOS (OPERACIONES) DEL PRÉSTAMO desde la fecha de suscripción hasta la actualidad. Es un documento que la entidad bancaria tiene obligación de entregar al cliente. Se puede sustituir por la totalidad de los RECIBOS DE PAGO DE LAS CUOTAS
- DUPLICADO DE LAS COMUNICACIONES DE LA ENTIDAD CONCERNIENTES AL CAMBIO DEL TIPO DE INTERÉS APLICADO

### GASTOS DE CONSTITUCIÓN DEL PRÉSTAMO HIPOTECARIO

- FACTURA NOTARÍA
- FACTURAS REGISTRO DE LA PROPIEDAD
- FACTURA GESTORÍA (La entidad financiera impone su utilización casi en el 100% de los casos)
- CARTA DE PAGO DEL IMPUESTO DE ACTOS JURÍDICOS DOCUMENTADOS