

## ¿Cómo enfrentar una negativa de la entidad financiera a sellar un documento que se entrega?

Cuando usted va a una entidad financiera a entregar alguno de los documentos que le recomendamos debe asegurarse **SIEMPRE QUE SE GUARDA UNA COPIA EN SU HISTÓRICO DE DOCUMENTACIÓN**. Por lo tanto una vez descargado el documento lo rellena con sus datos y cuantas explicaciones hubiere para defender su demanda. El documento puede ir acompañado de cuanta documentación accesoria necesite.

Una vez relleno el 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 per 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. Si nos encontramos en esta situación, solicitaremos la hoja de reclamaciones de la Generalitat (o del gobierno competente), y pondremos la reclamación por la negativa del banco a sellar la documentación que les ha sido entregada.

Si, además, se resisten a entregar la hoja de reclamaciones (que siempre tendrá el logo de la Generalitat, cuidado con las hojas de sugerencias de atención al cliente que nos puede colar el banco), la única solución es llamar a los Cuerpos de Seguridad (en Catalunya, los Mossos d' Esquadra) para que obliguen al establecimiento 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.

**En estos casos de entrega de documentación siempre es mejor ir acompañado por familiares, amigos, 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 titulación de la hipoteca, el banco se lo pensará mucho de negarse o engañar bajo juramento al juez.

**[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](#)**

---

**Fuente: [Asociació 500x20](#) - El derecho a la vivienda fuera del mercado.**

---