



Afectados por las cláusulas suelo de la banca en una manifestación en Madrid. / ZUPI (EFE)

Trabajadores de las sucursales desconocen cómo gestionar las reclamaciones una vez realizada la solicitud

## Improvisación en el sector

HUGO GUTIÉRREZ, Madrid

Ya se pueden reclamar las cláusulas suelo de las hipotecas. El plazo para solicitar la devolución de lo pagado de más en los casos en que la cláusula se declare abusiva arrancó ayer con desconocimiento, incertidumbre y falta de información en las oficinas visitadas. Y lo hizo sin colas ni agobios. Solo algunos madrugadores se acercaron para conocer el procedimiento. "Los pocos clientes que se han acercado querían saber cómo iniciar el trámite. Nada concreto todavía", explicó un empleado de CaixaBank del norte de Madrid.

El desconocimiento sobre el procedimiento no es solo de los consumidores. Esa misma sensación transmiten los trabajadores de varias oficinas bancarias de Madrid. "No nos han dicho cómo tenemos que proceder. Cada sucursal decide cómo actuar por el momento", aseguró un empleado del Banco Popular de Madrid. Lo único que parece claro es que los

### Las entidades tienen un mes para crear el mecanismo de devolución

clientes tienen que realizar una solicitud a su banco para iniciar el proceso y tendrán que esperar la respuesta para continuar con el trámite.

Este proceso, aprobado el pasado viernes por el Consejo de Ministros, es extrajudicial. Los bancos tienen un mes para crear un departamento específico encargado de tramitar todas las reclamaciones. La intención del Gobierno es que se resuelva de forma "rápida y gratuita" los casos en que existan cláusulas suelo indebidas sin que se colapsen los juzgados con una ola de reclamaciones. Se calcula que hay 1,4 millones de clientes afectados.

Por el momento, no se ha registrado una gran afluencia de clientes en las oficinas. Así lo reconocieron trabajadores de distintas sucursales de CaixaBank, Banco Popular y Sabadell. En este último, además, responsables de oficinas en Madrid aseguraron que la entidad no devolverá nada por este concepto, ya que "no existen cláusulas abusivas en las hipotecas del Sabadell".

Las entidades no están obligadas a devolver el dinero si creen que los contratos con los clientes no son opacos. Este es el pretexto que usa el Sabadell para afirmar que sus hipotecas no están afectadas y que no tendrán que devolver nada. En su caso, como se explica en el decreto, tendrá que remitir a los consumidores que lo soliciten las razones por las que considera que la reclamación no es procedente. Además, no estará obligado a hacer el cálculo de lo cobrado a causa de la cláusula suelo.