

INFORMACIÓN RELATIVA AL PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN POR CLÁUSULA SUELO

Con motivo de la publicación del Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, se pone en conocimiento de nuestros clientes la siguiente información.

Andbank España, S.A.U. se ha sometido de forma voluntaria a los procedimientos establecidos para la reclamación por cláusula suelo, creando para ello la Unidad de Resolución de Reclamaciones de cláusula suelo adscrita al Servicio de Atención al Cliente de la entidad, al que podrán dirigirse las reclamaciones relativas a dicha cláusula de forma voluntaria y gratuita para el cliente.

/ Datos de contacto

Servicio de Atención al Cliente. Unidad de Resolución de Reclamaciones de cláusula suelo.

Calle Serrano, nº 37, segunda planta

CP 28001 – Madrid

e-mail: atencionclienteesp@andbank.es

(indíquese en el asunto de la comunicación la clave: "cláusula suelo-Unidad de Resolución de Reclamaciones).

/ Clientes que pueden reclamar por cláusula suelo

Podrán reclamar todos los clientes que tengan suscrito un contrato de préstamo o crédito garantizado con hipoteca inmobiliaria que incluya una cláusula suelo y cuyo prestatario sea un consumidor.

A estos efectos, se entenderá por consumidor cualquier persona física que reúna los requisitos previstos en el artículo 3 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Igualmente, se entenderá por cláusula suelo cualquier estipulación incluida en un contrato de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria a tipo variable, o para el tramo variable de otro tipo de préstamo, que limite a la baja la variabilidad del tipo de interés del contrato.

/ Descripción del procedimiento de reclamación

> Solicitud

El cliente deberá dirigir su reclamación al Servicio de Atención al Cliente, Unidad de Resolución de Reclamaciones de cláusula suelo, haciendo constar los siguientes datos:

- Nombre, apellidos y número de documento nacional de identidad.
- Número de cuenta asociado al préstamo o crédito hipotecario.
- Identificación clara y precisa del préstamo o crédito y de la cláusula objeto de reclamación.
- En caso de ser varios prestatarios, la reclamación deberá interponerse de forma conjunta por todos ellos o mediante representación debidamente acreditada y comunicando si se ha producido alguna modificación en el estado civil del reclamante o de otros prestatarios (separación, divorcio, fallecimiento, incapacidad, etc.).
- Indicación de haber/no haber interpuesto un procedimiento administrativo, arbitral o judicial contra la entidad sobre el mismo asunto.

> Tramitación y finalización del procedimiento

Recibida la reclamación, la entidad tiene la obligación de resolverla y finalizar el procedimiento en el plazo de tres meses, período en el que las partes no podrán ejercitar entre sí ninguna acción judicial o extrajudicial en relación con el objeto de la reclamación previa durante el tiempo en que esta se sustancie.

INFORMACIÓN RELATIVA AL PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN POR CLÁUSULA SUELO

- Si se estima la reclamación
 - 1) La entidad comunicará al cliente la cantidad a devolver y que se hubiera cobrado en exceso por la aplicación de la cláusula suelo, desglosando dicho cálculo (incluyendo intereses) e informando que la devolución puede generar obligaciones tributarias para el cliente, por lo que resulta aconsejable que el interesado consulte a la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) para conocer las consecuencias fiscales de dicha devolución, tanto en declaraciones tributarias futuras como pasadas. Igualmente, se informa que la entidad tiene la obligación de comunicar a la AEAT las devoluciones acordadas.
 - 2) El cliente deberá manifestar si está de acuerdo con el cálculo en un plazo de 15 días. Si lo estuviera, la entidad acordará la devolución del importe efectivo en la cuenta asociada al préstamo, previa formalización de acuerdo escrito que recoja el acuerdo alcanzado entre el cliente y la entidad. Transcurrido el plazo de 15 días sin respuesta del cliente, se entenderá rechazado el cálculo. De forma alternativa, la entidad y el cliente pueden acordar otras medidas compensatorias distintas a la devolución de efectivo (concediéndose al cliente un plazo mínimo de 15 días para que muestre su conformidad de forma manuscrita).

- Si se desestima la reclamación

La entidad comunicará de forma motivada las razones de su decisión y dará por concluido el procedimiento.

- Otras causas de finalización del procedimiento

También podrá entenderse que el procedimiento ha concluido sin acuerdo: (i) si finaliza el plazo de tres meses sin comunicación alguna por parte de la entidad al consumidor reclamante, (ii) si el consumidor no está de acuerdo con el cálculo de la cantidad a devolver efectuado por la entidad de crédito o rechaza la cantidad ofrecida o (iii) si transcurrido el plazo de tres meses no se ha puesto a disposición del consumidor de modo efectivo la cantidad ofrecida.

/ Normativa reguladora de la transparencia de las operaciones bancarias y la protección a la clientela

> Servicio de atención y defensa del cliente

- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, modificada por la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de economía sostenible.
- Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo, sobre Departamentos y Servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
- Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Pensiones.

> Transparencia de las operaciones y protección de la clientela, y otra normativa de protección al consumidor

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre del Ministerio de Economía y Hacienda, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

INFORMACIÓN RELATIVA AL PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN POR CLÁUSULA SUELO

- > Préstamos hipotecarios
 - Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.
 - Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre del Ministerio de Economía y Hacienda, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
 - Real Decreto Ley 2/2003, de 25 de abril, de medidas de reforma económica.
 - Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica.
 - Ley 1/2012, de 26 de marzo, para la Protección de los Derechos de los Consumidores Mediante el Fomento de la Transparencia en la Contratación Hipotecaria en la Comunidad de Madrid.
 - Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos.
 - Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social.
- > Crédito al consumo
 - Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de Crédito al Consumo.
- > Condiciones generales de la contratación
 - Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.
 - Orden EHA/1718/2010 de 11 de junio del Ministerio de Economía y Hacienda, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios, desarrollada por la Circular 6/2010 de 28 de septiembre del Banco de España (B.O.E. del 11 de octubre), a entidades de crédito y entidades de pago, sobre publicidad de los servicios y productos bancarios.
 - Decreto 123/2008 de 1 de julio del Departamento de Industria, Comercio y Turismo y Departamento de Cultura del País Vasco (B.O. País Vasco de 16 de julio), sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias.
 - Ley 22/2010 de 20 de julio del Parlamento de Cataluña (DOGC de 23 de julio), del Código de Consumo de Cataluña.
 - Real Decreto-ley 16/2011, de 14 de octubre (B.O.E. del 15 de octubre), por el que se crea el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito y Real Decreto 628/2010 de 14 de mayo del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 3 de junio), por el que se modifican el Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre (B.O.E. del 21 de diciembre), sobre fondos de garantía de depósitos en entidades de crédito y el Real Decreto 948/2001, de 3 de agosto (B.O.E. del 4 de agosto), sobre sistemas de indemnización de los inversores.