

En Vinaròs, a 21 de febrero de 2017

PROCEDIMIENTO PARA TRAMITACION DE RECLAMACIONES RELATIVAS A CLÁUSULAS SUELO:

La Caixa Rural Vinaròs, S. Coop. de Crèdit V. (Caixa Vinaròs, en adelante), dando cumplimiento a lo establecido en el Real Decreto-Ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, Disposición Adicional Primera, informa a los clientes que tengan la consideración legal de consumidores y usuarios de lo siguiente:

1º.- Exclusivamente a los efectos de lo dispuesto en el citado Real Decreto-Ley, se pone a disposición de la clientela de un sistema procedimentado y gratuito para la tramitación de las reclamaciones que presenten los clientes con condición de consumidores y usuarios, en relación con las cláusulas suelo a que se refiere el señalado Real Decreto-Ley incluidas en sus contratos.

2º.-La reclamación deberá ser presentada en una oficina de Caixa Vinaròs a partir del 21 de febrero de 2017 y deberá obtener resolución escrita en el plazo de tres meses desde dicha fecha. Las anteriores recibidas sobre este objeto y pendientes de trámite, serán reconducidas a este procedimiento, computándose igualmente los tres meses citados desde el 21 de febrero de 2017.

3º.- En las oficinas de Caixa Vinaròs se dispone de un modelo de reclamación, para mayor facilidad del cliente.

4º.- Por parte de Caixa Vinaròs, se ha centralizado la atención, tramitación y resolución de las reclamaciones en el **Departamento de Riesgos, Sección RCS (Calle Sant Cristòfol, nº 19, 12500, Vinaròs. Correo electrónico ogasulla_vinaros@cajarural.com).**

En caso de pretenderse una entrevista personal con dicho Departamento, deberá solicitarse cita previa.

5º.- Caixa Vinaròs realizará un examen inicial de procedencia o no de la reclamación recibida, siendo libre el citado Departamento y Sección para ello y para resolver al respecto conforme considere oportuno, si bien:

- A) Deberá motivar su decisión, si es denegatoria, pudiendo luego dar por concluido el trámite.
- B) Deberá efectuar el cálculo de la cantidad que considera debe reembolsar, si estima procede la reclamación, detallando en dichas cantidades las correspondientes a intereses.

6º.- En el caso del apartado B) del punto 5º anterior, el cliente, una vez recibida la comunicación de la cantidad calculada por Caixa Vinaròs, deberá manifestar su conformidad o no con el cálculo. En caso de estar de acuerdo, se producirá la devolución en efectivo al cliente, salvo que se acuerde expresamente entre cliente y entidad otra forma de devolución (en cuyo caso Caixa Vinaròs proporcionará al cliente información adecuada y suficiente sobre la medida alternativa y el valor económico de la misma, de forma que pueda conocer y comprender la medida y sus efectos. Tras

En Vinaròs, a 21 de febrero de 2017

dicha información, el cliente dispondrá de quince días para manifestar su conformidad. En caso de falta de respuesta o de rechazo, se procederá a la devolución en efectivo).

En todos los casos, la medida alternativa a la devolución en efectivo requerirá la aceptación de puño y letra del cliente, así como la indicación de haberse procedido dando cumplimiento a la información y concesión de plazo referidas en el párrafo anterior.

Asimismo, todos los titulares de la operación de préstamo afectada por la cláusula suelo deberán suscribir la aceptación del importe calculado y forma de devolución.

7º.- La parte reclamante y Caixa Vinaròs disponen de un plazo de tres meses desde la fecha de reclamación –o desde el 21 de febrero de 2017, si fuera anterior- para alcanzar un acuerdo y poner a disposición del cliente el importe calculado para devolver en efectivo, o adoptar la medida alternativa de compensación pactada por las partes.

8º.- Se considerarán supuestos de conclusión del trámite extrajudicial sin acuerdo los siguientes:

- A) Rechazo expreso de la reclamación por Caixa Vinaròs.
- B) Expiración del plazo de tres meses sin comunicación al reclamante por Caixa Vinaròs.
- C) Desacuerdo del cliente con la cantidad calculada ofrecida por Caixa Vinaròs, entendida en alguna de las siguientes formas:
 - a. Expreso rechazo.
 - b. Tácito rechazo, por falta de respuesta positiva dentro del plazo de tres meses.
- D) Falta de puesta a disposición del cliente, dentro del plazo de tres meses, del importe en efectivo ofrecido y aceptado.
- E) Falta de efectiva aplicación, dentro del plazo de tres meses, de la medida alternativa de compensación acordada por las partes.

En relación a los apartados anteriores, si la respuesta de aceptación por el cliente se produjera en la última semana del plazo de tres meses, se entenderá que la entidad puede dar lugar al cumplimiento en la semana inmediatamente posterior a aquella en que se ha producido la aceptación.

9º.- El cliente queda informado, al someterse a este procedimiento, de que la devolución de cantidades puede generar obligaciones fiscales, así como informado de que se comunicará a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria la información correspondiente a la devolución que se realice, en cualquiera de sus formas.

10º.- Este procedimiento tiene la consideración de reclamación previa a la vía judicial, por lo que ni el cliente ni Caixa Vinaròs podrán ejercitar ni mantener entre sí ningún procedimiento judicial, administrativo, arbitral o de otro tipo relativo a lo que es objeto del procedimiento aquí regulado durante todo el tiempo en que se tramite el mismo.

En Vinaròs, a 21 de febrero de 2017

11º.- Caixa Vinaròs pone a disposición del cliente la información correspondiente a normas de transparencia y protección del cliente de servicios financieros que rigen los productos y servicios que ofrece. Se refiere a continuación la principal normativa de forma enunciativa y no limitativa:

Servicio de atención y defensa del cliente:

- Ley 44/2002, de 22 de noviembre (B.O.E. del 23 de noviembre), de medidas de reforma del sistema financiero, modificada por la Ley 2/2011, de 4 de marzo (B.O.E. del 5 de marzo), de economía sostenible.
- Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, del Ministerio de Economía (B.O.E. del 24 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, del Ministerio de Economía y Competitividad (B.O.E. del 22 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:

- Ley 22/2007, de 11 de julio (B.O.E. del 12 de julio), sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (B.O.E. del 30 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.
- 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.
- Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 21 de diciembre), sobre fondos de garantía de depósitos en entidades de crédito, modificado por el Real Decreto 628/2010 de 14 de mayo del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 3 de junio), y por el Real Decreto 1012/2015, de 6 de noviembre del Ministerio de Economía y Competitividad (B.O.E. del 7 de noviembre).
- Orden EHA/1718/2010 de 11 de junio, del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 29 de junio), 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.
- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 29 de octubre), de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, desarrollada por la Circular 5/2012, de 27 de junio del Banco de España.
- Orden ECC/2316/2015, de 4 de noviembre, del Ministerio de Economía y Competitividad (B.O.E. del 5 de noviembre), relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros.
- Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (B.O.E. del 6 de julio), a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

Préstamos hipotecarios:

En Vinaròs, a 21 de febrero de 2017

- Ley 2/1994, de 30 de marzo (B.O.E. del 4 de abril), sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.
- Ley 36/2003, de 11 de noviembre (B.O.E. del 12 de noviembre), de medidas de reforma económica, que convalida el Real Decreto Ley 2/2003, de 25 de abril (B.O.E. del 26 de abril), de medidas de reforma económica.
- Ley 1/2013, de 14 de mayo (B.O.E. del 15 de mayo), de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, modificada por la Ley 25/2015, de 28 de julio (B.O.E. del 29 de julio), que convalida el Real Decreto Ley 1/2015, de 27 de febrero (B.O.E. del 28 de febrero).
- Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo (B.O.E. del 10 de marzo), de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, modificado por la Ley 25/2015, de 28 de julio (B.O.E. del 29 de julio), que convalida el Real Decreto Ley 1/2015, de 27 de febrero (B.O.E. del 28 de febrero).
- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 29 de octubre), de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

Crédito al consumo:

- Ley 16/2011, de 24 de junio (B.O.E. de 25 de junio), de contratos de Crédito al Consumo.

Condiciones generales de la contratación:

- Ley 7/1998, de 13 de abril (B.O.E. del 14 de abril), sobre condiciones generales de la contratación.

Servicios de Pago:

- Reglamento (UE) 260/2012, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de marzo (D.O.U.E. del 30 de marzo), por el que se establecen requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros, y se modifica el Reglamento (CE) 924/2009, modificado por el Reglamento (UE) nº 248/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014 (D.O.U.E. del 20 de marzo).
- Ley 16/2009 de 13 de noviembre (B.O.E. del 14 de noviembre), de Servicios de Pago, desarrollada por la Orden EHA/ 1608/2010 de 14 de junio del Ministerio de Economía y Hacienda.
- Real Decreto 712/2010, de 28 de mayo, del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 29 de mayo), de régimen jurídico de los servicios de pago y las entidades de pago.
- Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 18 de junio), sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago.

Servicios de Inversión:

- Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre (B.O.E. del 24 de octubre), por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Mercado de Valores.
- Real Decreto 948/2001, de 3 de agosto (B.O.E. del 4 de agosto), sobre sistemas de indemnización de los inversores, modificado por el Real Decreto 628/2010 de 14 de mayo del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 3 de junio).
- Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 16 de febrero), sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión y por el que se modifica parcialmente el Reglamento de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva, aprobado por el Real Decreto 1309/2005, de 4 de noviembre, desarrollado por la Orden EHA/ 1665/2010, de 11 de junio (B.O.E. del 23 de junio), del Ministerio de Economía y Hacienda en materia de tarifas y contratos-tipo.

En Vinaròs, a 21 de febrero de 2017

- Orden EHA/1717/2010, de 11 de junio, del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 29 de junio), de regulación y control de la publicidad de servicios y productos de inversión.
- Circular 7/2011, de 12 de diciembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (B.O.E. del 24 de diciembre), sobre folleto informativo de tarifas y contenido de los contratos tipo.
- Circular 3/2013, de 12 de junio, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (B.O.E. del 19 de junio), sobre el desarrollo de determinadas obligaciones de información a los clientes a los que prestan servicios de inversión en relación con la evaluación de la conveniencia e idoneidad de los instrumentos financieros.

Departamento de Riesgos. Sección de Reclamación de Cláusulas Suelo (RCS).

Calle Sant Cristòfol, nº 19, 12500, Vinaròs.

ogasulla_vinaros@cajarural.com