

## SERVICIO ATENCIÓN CLAUSULA SUELO

En cumplimiento de lo dispuesto en la Disposición Adicional Primera del Real Decreto-Ley 1/2017, de 20 de enero de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo CAIXA ONTINYENT informa:

**1.** CAIXA ONTINYENT tiene a disposición de sus clientes con Préstamos Hipotecarios concedidos a persona física consumidor en la que se incluye la "cláusula suelo" el Servicio de Atención Cláusula Suelo domiciliado en Ontinyent, Pza. Sant Domingo, 24 y con dirección electrónica [clausulasol@caixaontinyent.es](mailto:clausulasol@caixaontinyent.es)

**2.** Este servicio entra en vigor el 21 de febrero de 2017, por tanto todas las solicitudes de reclamación recibidas con anterioridad se considerarán recibidas con efectos del 21-02-17. Para facilitar su presentación pueden descargar desde esta página el modelo de solicitud u obtenerla en las oficinas de CAIXA ONTINYENT.

**3.** La solicitud podrá presentarse por los consumidores que se encuentran en el ámbito de aplicación del Real Decreto-Ley 1/2007, y que se ha especificado en el apartado anterior, en la oficina de CAIXA ONTINYENT donde realice habitualmente sus gestiones.

**4.** CAIXA ONTINYENT podrá analizar las reclamaciones presentadas por los clientes y resolverlas en el plazo máximo de tres (3) meses desde la fecha de presentación de la reclamación en el Servicio de Atención Cláusula Suelo indicado anteriormente a fin de intentar llegar a un acuerdo.

**5.** CAIXA ONTINYENT en cumplimiento de lo dispuesto en el Real Decreto-ley 1/2017 ha implantado este sistema de reclamación a disposición de los clientes titulares de préstamos hipotecarios cuyo prestatario sea un consumidor persona física en los que se incluye una "cláusula suelo" previa a la vía judicial, voluntario para el cliente, para atender las peticiones que se formulen. Recibida la reclamación CAIXA ONTINYENT podrá analizar la solicitud y a falta de acuerdo el cliente puede acudir a los Tribunales de Justicia.

### 6. ADVERTENCIAS

✓ **CONSUMIDOR:** Las medidas previstas en el Real Decreto-ley 1/2017 se aplica a los contratos de préstamo y crédito garantizado con hipoteca inmobiliaria que incluya cláusula suelo cuyo prestatario sea persona física consumidor.

✓ **ANÁLISIS:** CAIXA ONTINYENT podrá analizar esta solicitud de acuerdo con lo dispuesto en el RDL 1/2017 sin que la presente reclamación suponga el reconocimiento de ningún derecho. Para ello si procede CAIXA ONTINYENT efectuará un cálculo de la cantidad a devolver.

✓ **PLAZO RESOLUCIÓN:** Tres (3) meses desde la fecha de presentación de la solicitud.

✓ **COMUNICACIÓN:** CAIXA ONTINYENT podrá comunicarle al cliente la cantidad a devolver y el consumidor deberá manifestar si está de acuerdo con el cálculo.

✓ **OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:** Se le informa que las posibles devoluciones acordadas pueden generarle obligaciones tributarias.

✓ **SUSPENSION ACCIONES:** No se podrá ejercer ninguna acción judicial o extrajudicial en relación con el objeto de esta reclamación hasta que no finalice el plazo de resolución.

✓ **MEDIDAS COMPENSATORIAS:** Se podrá acordar la adopción de medida compensatoria distinta de la devolución en efectivo.

### 7. Normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros

✓ Ley 1/2013 de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección de los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social.

✓ Orden ECC/2502/2012 de 16 de noviembre, que regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la CNMV i la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

✓ 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.

✓ Orden EHA/2889/2011 de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

✓ Ley 16/2011 de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

✓ Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito.

✓ 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.

✓ Real Decreto 303/2004, por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados por la defensa del cliente de servicios financieros.

✓ Orden ECO/734/2004 sobre los departamentos i servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de les entidades financieras.

✓ Capitol V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre de medidas de reforma del sistema financiero: Protección de clientes de servicios financieros.

✓ Ley 7/1998 de 13 de abril sobre condiciones generales de la contratación.

✓ Decreto 77/1994, de 12 de abril, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana. Para mayor información sobre normativa de transparencia y protección de los clientes puede consultar en la página del Banco de España en la siguiente dirección:

[http://www.bde.es/secciones/normativa/Regulacion de En/Estatal/Transparencia](http://www.bde.es/secciones/normativa/Regulacion_de_En/Estatal/Transparencia)

**SOLICITUD ANÁLISIS AL AMPARO REAL DECRETO-LEY 1/2017 SOBRE RECLAMACIÓN CLAUSULA SUELO**

Fecha presentación reclamación: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

Solicitantes (todos los prestatarios):

Nombre y apellidos	DNI	Teléfono contacto	Correo electrónico

Dirección	Código Postal	Población

Número préstamo: \_\_\_\_\_

Documentos a aportar: Último recibo préstamo o escritura préstamo.

**CONSIDERACIONES**

- **CONSUMIDOR:** Las medidas previstas en el Real Decreto-ley 1/2017 se aplica a los contratos de préstamo y crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria que incluya cláusula suelo cuyo prestatario sea persona física consumidor.
- **ANÁLISIS:** CAIXA ONTINYENT analizará esta solicitud de acuerdo con lo dispuesto en el RDL 1/2017 sin que la presente reclamación suponga el reconocimiento de ningún derecho. Para ello si procede CAIXA ONTINYENT efectuará un cálculo de la cantidad a devolver.
- **PLAZO RESOLUCIÓN:** Tres (3) meses desde la fecha de presentación de este escrito.
- **COMUNICACIÓN:** CAIXA ONTINYENT podrá comunicarle al cliente la cantidad a devolver y el consumidor deberá manifestar si está de acuerdo con el cálculo.
- **OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:** Se le informa que las posibles devoluciones acordadas pueden generarle obligaciones tributarias.
- **SUSPENSION ACCIONES:** No se podrá ejercer ninguna acción judicial o extrajudicial en relación con el objeto de esta reclamación hasta que no finalice el plazo de resolución.
- **MEDIDAS COMPENSATORIAS:** Se podrá acordar la adopción de medida compensatoria distinta de la devolución en efectivo.

Los datos personales proporcionados en este documento por los prestatarios serán incorporados y tratados en fichero bajo responsabilidad de CAIXA ONTINYENT con la finalidad de utilizarlo para el mantenimiento de las relaciones Cliente-Caja. La Caja garantiza el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose a cualquiera de sus oficinas

Firma solicitante/s.

*A los meros efectos de acuse de recibo*