

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE CLÁUSULAS SUELO

En cumplimiento de lo dispuesto en el Real Decreto-Ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, en su Disposición adicional primera, se pone en conocimiento de los clientes interesados lo siguiente:

1º.- Se dispone de un sistema para la tramitación de las reclamaciones que presenten aquellos de sus clientes que tengan las cláusulas suelo a que se refiere el señalado Real Decreto-Ley incluidas en sus contratos. A través de este sistema no se atenderán reclamaciones distintas de las reguladas por el citado Real Decreto-Ley 1/2017.

2º.- La referida reclamación deberá presentarse en cualquier sucursal Grupo Banco Popular a partir del 21 de febrero de 2017, fecha en que el sistema estará operativo. Para facilitar la presentación de tales reclamaciones se informa que en todas las sucursales se encuentra a disposición de los clientes un modelo de carta al efecto.

Los clientes de Oficina Directa deberán dirigir sus reclamaciones a la siguiente dirección de correo electrónico: crs@oficinadirecta.com

La atención y resolución de las reclamaciones presentadas corresponderá al Centro de Reclamación de Cláusulas Suelo.

3º.- La presentación de una reclamación supondrá la obligación por parte del Banco de atender y resolver la misma en el plazo de tres meses desde la fecha de su presentación. Si reclamación fuera presentada con anterioridad al 21 de febrero de 2017, el plazo de tres meses comenzará a contar desde esta última fecha.

4º.- Recibida la reclamación, el Banco será libre de considerar si la reclamación es o no procedente:

5º.- Si considera que no es procedente comunicará las razones en que se motiva su decisión al reclamante y se dará por concluido el procedimiento extrajudicial.

6º.- Si considera que es procedente efectuará un cálculo de la cantidad que considere debe devolver, lo que comunicará al reclamante desglosando dicho cálculo, incluidas las cantidades que correspondan en concepto de intereses.

7º.- Recibida la anterior comunicación el reclamante deberá manifestar si está de acuerdo con el cálculo. Si lo estuviera, la entidad de crédito acordará con el reclamante, bien la devolución en efectivo, bien otra medida compensatoria equivalente.

8º.- Una vez convenida la cantidad a devolver, el consumidor y la entidad de crédito podrán acordar la adopción de una medida compensatoria distinta de la devolución del efectivo. Para ello el Banco proporcionará al reclamante información suficiente y adecuada sobre la medida compensatoria y el valor económico de la misma, de manera que le permita conocer el efecto de tal medida, concediéndole un plazo de quince días para que manifieste su conformidad.

En caso de aceptación de la medida compensatoria informada esta deberá ser manuscrita, a plasmar en documento aparte en el que también quede constancia del cumplimiento del plazo previsto en el apartado anterior.

En cualquier caso, todos los titulares del préstamo deberán manifestar mediante su firma que están de acuerdo con la cantidad y la forma de devolución.

9º.- El plazo máximo para que el reclamante y la entidad lleguen a un acuerdo y se ponga a disposición del primero la cantidad a devolver o se adopte la medida compensatoria, será de tres meses a contar desde la presentación de la reclamación. A efectos de que el consumidor pueda adoptar las medidas que estime oportunas, se entenderá que el procedimiento extrajudicial ha concluido sin acuerdo:

- a) Si el Banco rechaza expresamente la reclamación.
- b) Si finaliza el plazo de tres meses sin comunicación alguna por parte del Banco al reclamante.
- c) Si el reclamante no está de acuerdo con el cálculo de la cantidad a devolver efectuado por la entidad de crédito o rechaza la cantidad ofrecida, sea expresamente, sea porque ha dejado transcurrir el anterior plazo de tres meses sin dar respuesta alguna.
- d) Si transcurrido el plazo de tres meses no se ha puesto a disposición del reclamante la cantidad ofrecida, sea en efectivo sea a través de cualquiera de las medidas compensatorias equivalentes descritas en el anterior nº 8.

10º.- El Banco informa al reclamante de que la devolución acordada pueden generar obligaciones tributarias. Asimismo, comunicarán a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria la información relativa a las devoluciones acordadas.

11º.- 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.

12º.- Normas de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.- El Banco tiene a disposición de toda su clientela la información correspondiente a las Normas de transparencia y protección del cliente de servicios financieros que rigen los productos y servicios que ofrece, las cuales que relacionan a continuación:

- **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:**

- 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.
- 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.

● **Titulares de establecimientos de cambio de moneda:**

- Circular 6/2001, de 29 de octubre, del Banco de España (B.O.E. del 15 de noviembre) sobre titulares de establecimientos de cambio de moneda, modificada por la Circular del Banco de España 3/2009, de 18 de diciembre (B.O.E. del 31 de diciembre).

Centro de Reclamación de Cláusulas suelo.

Calle Orillamar, nº 71, 15002, A Coruña.

Correo electrónico es crs@bancopopular.es (o crs@bancopastor.es)