

CLAUSULAS SUELO

PROCEDIMIENTO RECLAMACIÓN SEGÚN R.D. LEY 1/2017, DE 20 DE ENERO

En cumplimiento de 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, Bancofar SA informa de lo siguiente:

-Bancofar ha implantado un procedimiento de reclamación extrajudicial voluntario y gratuito previsto en el mencionado Real Decreto-ley para atender las peticiones que se formulen con relación a los contratos de préstamo o crédito, suscritos con consumidores y garantizados con hipoteca inmobiliaria en los que se encuentre inserta una cláusula suelo y que puedan encontrarse dentro del ámbito de aplicación del mismo Real Decreto-ley.

-El procedimiento será el siguiente:

1. Inicio

- Solicitud dirigida a BANCOFAR SA, “Unidad de Clausulo Suelo”, bien a la dirección calle Fortuny, 51, 1º F - G (28010 Madrid), bien mediante correo electrónico a la dirección: clausulasuelo@bancofar.es
- En la solicitud, debe hacer constar lo siguiente:

Datos del solicitante:

Si actúa en nombre propio:

Nombre y apellidos, NIF, domicilio y datos de contacto (correo electrónico, móvil, etc.) de todos los titulares.

Si actúa por representación:

- Nombre y apellidos, NIF y domicilio y datos de contacto (correo electrónico, móvil, etc.) del representante.
- Nombre, apellidos, domicilio y NIF del representado.
- Documentación que justifique la representación con la que se interviene.

Información necesaria:

- Número del préstamo o crédito garantizado con hipoteca inmobiliaria (en adelante, la operación)
- Fecha de formalización de la operación.
- Importe inicial de la operación.
- Vencimiento de la operación.
- Sucursal donde contrató de la operación.

- Finalidad de la operación.
- Declaración de que no se ha interpuesto un procedimiento administrativo, arbitral o judicial contra la Bancofar SA sobre el mismo asunto.
- Lugar, fecha y firma de todos los titulares de la operación

ACCESO AL FORMULARIO

2. Admisión:

- Recibida la solicitud, Bancofar SA acusará recibo de la misma a los efectos del cómputo de plazos y analizará la solicitud del Cliente atendiendo a 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.
- Si la solicitud es desestimada, se notificará al interesado, teniendo por concluido el procedimiento.
- Si la solicitud es estimada, será necesario aportar documentación adicional.
 - Copia de la escritura de la operación que se reclama.
 - En su caso, copia de la escritura de novación.
 - Cualquier otro documento que el interesado considere de interés.

La ausencia de documentación puede ralentizar el proceso. Para agilizar los trámites le recomendamos que aporte cualquier documentación relevante en que justifique su petición como, por ejemplo, oferta vinculante, correos electrónicos, acuerdos privados de modificación de condiciones, etc.

3. Tramitación y finalización

- Si la solicitud es estimada, la “Unidad de Clausulo Suelo”, calculará la cantidad a devolver y notificándose al interesado desglosando dicho cálculo.
- El interesado deberá manifestar si está de acuerdo con el cálculo efectuado por la “Unidad de Clausulo Suelo”.
- Aceptada por el Cliente la propuesta del Banco, posteriormente, se firmará un acuerdo privado y se dará por cerrada la solicitud. En caso de que alguno de los clientes resida en el extranjero, se requerirá la verificación de firmas a través del Consulado Español del país de referencia, si se solicitara la gestión a distancia del acuerdo.
- La “Unidad de Clausulo Suelo”, podrá acordar la adopción de una medida compensatoria distinta de la devolución en efectivo. En este caso, el interesado tendrá un plazo de 15 días para manifestar su conformidad o disconformidad.

- El plazo máximo para que el interesado y Bancofar SA lleguen a un acuerdo y se ponga a disposición del primero la cantidad a devolver será de tres meses a contar desde la presentación de la solicitud.
- En caso de devolución, se abonará inmediatamente la cantidad resultante en la cuenta indicada por el interesado.
- Las devoluciones que, en su caso, procedan, pueden generar obligaciones tributarias y serán comunicadas por Bancofar SA a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria.

Las partes no podrán ejercitar entre sí ninguna acción judicial o extrajudicial, incluyendo reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España en relación con el objeto de la reclamación durante el tiempo en que esta se sustancie. El interesado podrá adoptar las medidas que estime oportunas una vez la entidad rechace expresamente su solicitud o finalizado el plazo de tres meses sin comunicación alguna por parte de la entidad. Si la solicitud es anterior al 21 de febrero de 2017, el referido plazo de tres meses comienza a contar solo desde esta última fecha.

Bancofar puede rechazar las solicitudes que no se ajusten al presente procedimiento.

Normativa, ordenada por materias, que regula la transparencia de las operaciones bancarias y la protección a la clientela:

1. **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 (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, 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.

2. **TRANSPARENCIA DE LAS OPERACIONES Y PROTECCIÓN DE LA CLIENTELA, Y OTRA NORMATIVA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR:**

- 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.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
- 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.

3. **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 (B.O.E. del 29 de octubre), 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.*
- *Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo.*

4. CRÉDITO AL CONSUMO:

- *Directiva 2008/48/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 87/102/CEE del Consejo.*
- *Ley 16/2011, de 24 de junio (B.O.E. de 25 de junio), de contratos de Crédito al Consumo.*

5. 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 (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/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.*
- *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.*
- *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.*

6. SERVICIOS DE PAGO:

- *Directiva 2007/64/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre, sobre servicios de en el mercado interior, por la que se modifican las Directivas 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE y 2006/48/CE y por la que se deroga la Directiva 97/5/CE.*
- *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 (B.O.E. del 18 de junio).*
- *Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago.*
- *Reglamento (UE) 260/2012, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 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.*
- *Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.*

7. SERVICIOS DE INVERSIÓN:

- *Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.*
- *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.

- *Circular 7/2011, de 12 de diciembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre folleto informativo de tarifas y contenido de los contratos tipo.*

8. TITULARES DE ESTABLECIMIENTOS DE CAMBIO DE MONEDA:

- *Circular del Banco de España 6/2001, de 29 de octubre, sobre titulares de establecimientos de cambio de moneda, modificada por la Circular del Banco de España 3/2009, de 18 de diciembre.*

22 de enero 2017