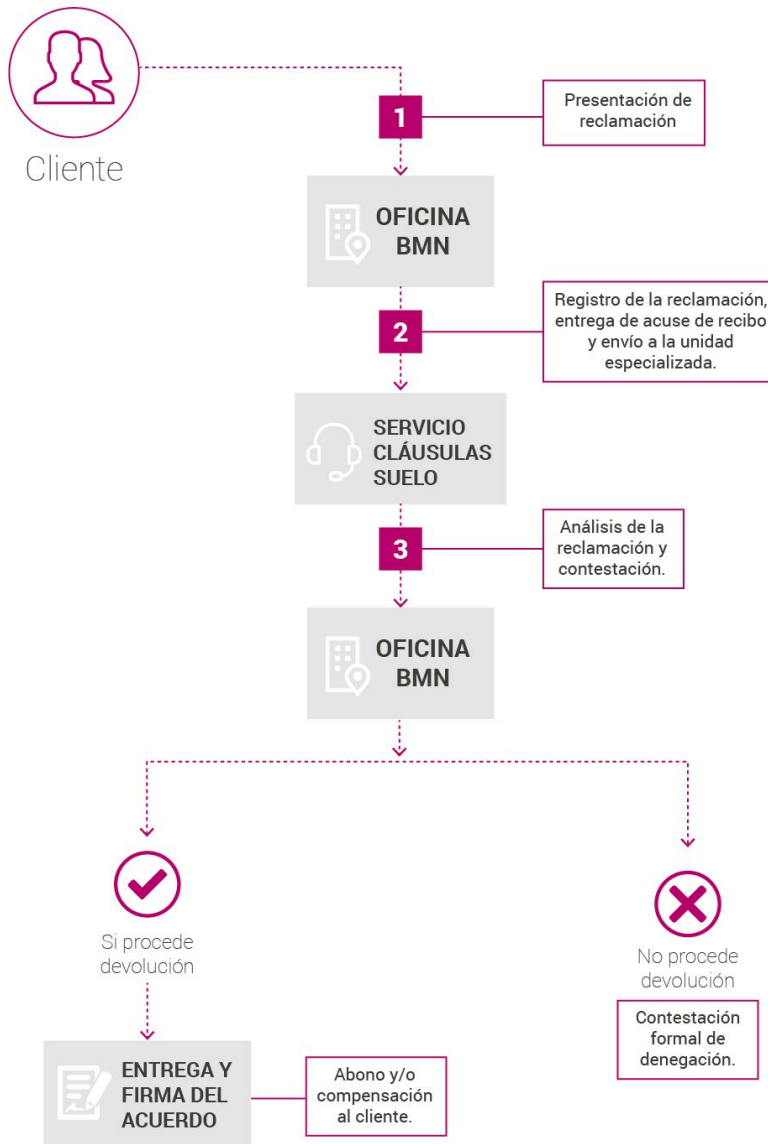




PROCESO DE RECLAMACIÓN Y DEVOLUCIÓN DE CLÁUSULA SUELO

¿CUMPLE CON LOS REQUISITOS LEGALES?

- 1 Ostenta la condición de consumidor.
- 2 Titular de un préstamo hipotecario con cláusula suelo.
- 3 Considera que la misma no fue concertada con la debida transparencia.



Plazo máximo para todo el proceso es de **3 meses**

Servicio de cláusula suelo:

📍 Apartado de correos 280 - 18080 Granada

✉️ rdl.clausulasuelo@bmn.es

REAL DECRETO LEY 1/2017

INFORMACIÓN CLÁUSULAS SUELO

BMN informa a todos sus clientes que el Boletín Oficial del Estado publicó el pasado sábado, 21 de enero de 2017, el Real Decreto Ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo (en adelante RDL). En relación con el mismo, les informamos de lo siguiente:

- **Servicio Cláusulas Suelo**. BMN ha creado un servicio especializado, denominado **SERVICIO CLÁUSULAS SUELO**, expresamente constituido al efecto de dar cumplimiento a lo dispuesto en el RDL, cuyo objeto es atender las reclamaciones presentadas en el ámbito del RDL.
- **Clientes afectados**. Todos los clientes personas físicas que ostenten la condición de **consumidores***, con préstamos hipotecarios que contengan una cláusula suelo y consideren que la misma no fue concertada con la debida **transparencia***, pueden reclamar la supresión de la misma y la devolución de las cantidades indebidamente pagadas al amparo de la misma, de acuerdo con lo dispuesto en el RDL.
- **Reclamaciones**. Para facilitar la interposición y tramitación de las reclamaciones, **BMN tiene en sus oficinas a disposición de todos sus clientes un formulario al efecto**. Sin perjuicio de ello, las reclamaciones se podrán efectuar por cualquier medio que el cliente estime oportuno. En caso de no efectuarse la reclamación a través de las oficinas, los escritos se deberán dirigir al **SERVICIO CLÁUSULAS SUELO**, cuyas direcciones postal y electrónica son las siguientes:

Apartado de correos: 280 – 18080 Granada.

Correo electrónico: rdl.clausulasuelo@bmn.es

- **Procedimiento de reclamación**. El procedimiento tiene carácter gratuito para el cliente, y está compuesto por cuatro hitos o fases: (i) Presentación de la reclamación; (ii) Acuse de recibo de la misma por parte de BMN; (iii) Análisis por el Servicio Cláusulas Suelo de BMN; y (iv) Resolución de la reclamación.

Presentada la reclamación por el cliente, BMN entregará un acuse de recibo al cliente si ha sido formulada presencialmente, y en caso contrario le acusará recibo postal, telefónico o telemáticamente, indicándole que ha sido recepcionada la misma y se le ha dado traslado al Servicio Cláusulas Suelo de BMN. A continuación, dicho Servicio procederá al análisis de la reclamación, revisando si en el momento de la contratación del préstamo se informó adecuadamente al cliente de manera que fuese consciente de la existencia y consecuencias de la cláusula suelo. Tras dicho análisis, y dentro de un **plazo máximo de tres meses** desde la interposición de la reclamación, el Servicio Cláusulas Suelo dictará una resolución que contendrá alguno de los siguientes pronunciamientos:

- DENEGACIÓN DE LA RECLAMACIÓN. La resolución indicará las razones que motivan la decisión.

- ACEPTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN. La resolución le trasladará al cliente que su reclamación ha sido aceptada, informándole de:

- El importe a devolver, debidamente desglosado, de acuerdo con los cálculos inicialmente realizados por la entidad, pidiéndole al cliente que manifieste su conformidad o reparos sobre dicho cálculo.
- La fórmula de pago que la entidad le ofrece, que podrá ser: (i) en efectivo, (ii) mediante una medida compensatoria, o (iii) una combinación de ambas.
- En caso de existir medida compensatoria, también se le suministrará una valoración de la misma, concediéndole al cliente un plazo de 15 días para que manifieste su aceptación o reparos.
- Una vez fijada la fórmula de pago, la formalización de la aceptación por parte del cliente deberá realizarse mediante un documento aparte en el que el cliente exprese su conformidad de forma manuscrita.

- **Conclusión del procedimiento sin acuerdo.** A los efectos de que el cliente pueda adoptar las medidas que estima oportunas, se entenderá que el procedimiento extrajudicial ha concluido sin acuerdo:

- a) Si la entidad de crédito rechaza expresamente la solicitud del cliente.
- b) Si finaliza el plazo de tres meses sin comunicación alguna por parte de la entidad de crédito al cliente reclamante.
- c) Si el cliente no está de acuerdo con el cálculo de la cantidad a devolver efectuado por la entidad de crédito o rechaza la cantidad ofrecida.
- d) Si transcurrido el plazo de tres meses no se ha puesto a disposición del cliente de modo efectivo la cantidad ofrecida.

- **Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.** La normativa actualmente vigente en la materia de referencia, y en particular sobre préstamos hipotecarios, es la siguiente:

Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios (BOE núm. 261, de 29 de octubre de 2011, páginas 113242 a 113283. Corrección de errores BOE núm. 291, de 3 de diciembre de 2011).

Esta orden se dicta en uso de las habilitaciones expresamente conferidas al Ministro de Economía y Hacienda en los artículos 29.2 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, y en la disposición adicional primera de la Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia y por la que se establece determinada norma tributaria.

A su vez, en desarrollo de esta Orden, el Banco de España dictó la siguiente Circular:

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 (BOE núm. 161, de 6 de julio de 2012,

páginas 48855 a 48906. Corrección de errores BOE núm. 245, de 11 de octubre de 2012).

- **Obligaciones tributarias.** De conformidad con lo dispuesto en la disposición final primera del RDL, se introduce una disposición adicional cuadragésima quinta a la Ley 35/2006, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de modificación parcial de las leyes de los Impuestos sobre Sociedades, sobre la Renta de no Residentes y sobre el Patrimonio; por virtud de la cual se regula de forma expresa el régimen tributario de las cantidades percibidas por la devolución de las cláusulas suelo derivadas de acuerdos celebrados con las entidades financieras o del cumplimiento de sentencias o laudos arbitrales. Las entidades de crédito deberán informar a la Administración Tributaria de las cantidades abonadas por tal motivo.

En consecuencia con lo anterior, **BMN recomienda a sus clientes que consulten con su asesor fiscal** las implicaciones y obligaciones tributarias que pueden generarse con motivo de la devolución de cantidades por cláusulas suelo.

- **Suspensión de procedimientos judiciales.** 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 ésta se sustancie. Si se interpusiera demanda con anterioridad a la finalización del procedimiento de reclamación y con el mismo objeto, cuando el juzgado tenga constancia de ello decretará la suspensión del proceso hasta que se resuelva la reclamación previa.

En los procedimientos judiciales en curso a la entrada en vigor del RDL en los que se dirima una pretensión incluida en su ámbito, ejercida por uno o varios clientes frente a una entidad de crédito, las partes de común acuerdo se podrán someter al procedimiento extrajudicial del RDL, solicitando la suspensión del proceso, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

- ***Notas.**

Son **consumidores** las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

Son **cláusulas suelo no transparentes** aquéllas en las que el cliente no tuvo una comprensibilidad real de la misma, por no haber obtenido antes de la conclusión del contrato la información necesaria para tomar su decisión con pleno conocimiento de causa.

Madrid, 3 de febrero de 2017.