



CAJA RURAL REGIONAL

SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES PREVISTAS EN EL REAL DECRETO LEY 1/2017, 20 DE ENERO, DE MEDIDAS URGENTES DE PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES EN MATERIA DE CLÁUSULAS SUELO.(PUBLICADO EN B.O.E. 21 DE ENERO DE 2.017).

Con efectos desde el 20 de febrero de 2.017, CAJA RURAL REGIONAL, ha establecido un Servicio Especializado (**Servicio Cláusulas Suelo**), dotado de los recursos necesarios para solventar de manera eficiente las reclamaciones previstas en el Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de Medidas Urgentes de Protección de Consumidores en materia de Cláusulas Suelo, realizadas por los clientes consumidores. En este sentido Caja Rural Regional, les informa de lo siguiente:

- **Objeto del Servicio Cláusulas Suelo.**- Este sistema de reclamación, tendrá el carácter de voluntario para el consumidor. El objeto de este servicio especializado, es establecer un procedimiento ágil que permita la rápida resolución de las reclamaciones y a la vez que faciliten la posible devolución, en caso de que proceda, de las cantidades satisfechas por el consumidor, en aplicación de determinadas cláusulas suelo, en los términos recogidos en el referido R.D.L 1/2017.
- **Cliente Afectados, en el ámbito del RDL.**- Todos los clientes personas físicas que ostenten la condición de **CONSUMIDORES** (que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión), titulares de préstamos hipotecarios que contengan Cláusula Suelo y que 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, en función de lo indicado en el referido Real Decreto Ley.
- **Reclamaciones.**- Para facilitar la interposición y tramitación de las reclamaciones, Caja Rural Regional tiene en todas las Oficinas a disposición de todos los Clientes un formulario establecido al efecto. Sin perjuicio de ello, las reclamaciones se podrán realizar por cualquier medio que se considere oportuno. En caso de no efectuarse la reclamación a través de una Oficina, los escritos se deberán de remitir a:

CAJA RURAL REGIONAL
(Servicio de Cláusulas Suelo)
C/ Gran Vía, 1
30320- Fuente Alamo (Murcia).

Correo electrónico: proteccionconsumidores_regional@cajarural.com



CAJA RURAL REGIONAL

- **Procedimiento de reclamaciones.**- El procedimiento establecido, tiene carácter gratuito para el cliente, y está compuesto por cuatro fases:

- a) Presentación de la Reclamación
- b) Acuse de recibo por parte de Caja Rural Regional.
- c) Análisis por el Servicio de Cláusulas Suelo de Caja Rural Regional.
- d) Resolución de la Reclamación.

Presentada la reclamación por el Cliente, la Caja Rural Regional entregará acuse de Recibo al Cliente si ha sido formulada presencialmente, en caso contrario, se acusará recibo postal y/o telemático, indicándole que ha sido recepcionada y **se le da traslado de forma inmediata** al Servicio de Cláusulas Suelo de Caja Rural Regional.

A continuación, dicho Servicio procederá al Análisis de la reclamación, revisando si se han cumplido los preceptos establecidos en el Real Decreto Ley y demás normativa sobre transparencia y protección del cliente de servicios bancarios. Si se informó adecuadamente al cliente de manera que fuese consciente de la existencia y consecuencias de la denominada cláusula suelo. Tras dicho análisis, y dentro del plazo máximo de 3 meses establecido (**véase el apartado 4.- Cómputo de plazos**), se dictará una resolución que contendrá alguno de los siguientes pronunciamientos:

1.- **Denegación de la Reclamación presentada.** En la citada resolución se indicarán las razones que motivan la denegación.

2.- **Aceptación de la Reclamación.** La resolución se trasladará al Cliente, siendo la reclamación aceptada e informándole:

- a) Del importe a devolver, debidamente desglosado, de acuerdo con los cálculos inicialmente realizados por la Entidad, y poniendo dicho importe a disposición del cliente previa conformidad del mismo, o en su caso, reparos sobre dicho cálculo.
- b) La fórmula de pago podrá ser: En efectivo puesto a disposición del cliente, mediante una medida compensatoria, o una combinación de ambas.
- c) En caso de existir medida compensatoria, también se le suministrará la valoración económica de la misma, concediendo al reclamante un plazo de 15 días para que manifieste su aceptación o reparos.
- d) Una vez fijada la fórmula de pago, la formalización de la aceptación por parte del cliente deberá realizarse mediante documento aparte y en el cual el cliente debe expresar **mediante forma manuscrita su conformidad**, a la propuesta pactada.

3.- **Conclusión del procedimiento sin acuerdo.**- A los efectos de que el cliente (reclamante), pueda adoptar las medidas que considere oportunas, se entenderá que el procedimiento extrajudicial se ha concluido sin acuerdo, en las siguientes:



CAJA RURAL REGIONAL

- 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 que ha presentado la reclamación.
- c) Si el cliente que ha reclamado, no está de acuerdo con el cálculo de la cantidad a devolver efectuado por la Entidad o rechaza la misma.
- d) Si transcurrido el plazo de 3 meses, no se ha puesto a disposición del cliente de modo efectivo la cantidad ofrecida por la Entidad.

4.- Cómputo de Plazos.- A todos los efectos para el cómputo de los plazos indicados en el Procedimiento de reclamaciones, establecidos en el R.D.L 1/2017 e indicados con anterioridad en el presente, se atenderá a lo siguiente:

a) Para las reclamaciones presentadas, con anterioridad a la fecha de implantación del presente Sistema de Reclamación previo, la fecha de inicio será la que se indica al inicio del presente **(20-02-2017)**, fecha de puesta en vigor del Servicio de Cláusulas Suelo.

b) Para las reclamaciones que se reciban con fecha posterior al 20 de febrero de 2.017, será la fecha de la interposición de la reclamación.

- **Obligaciones Tributarias.-** De conformidad con lo establecido en la disposición primera del Real Decreto Ley, 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 Impuesto de Sociedades, sobre la Renta de No Residentes y sobre el Patrimonio; en 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 Entidad Financieras o del cumplimiento de Sentencias o Laudos arbitrales. Las Entidades financieras deberán informar a la Administración Tributaria (AEAT) de las cantidades abonadas por tal motivo. En consecuencia de lo anterior, **Caja Rural Regional, recomienda a sus clientes que consulten con su Asesor Fiscal**, las implicaciones y obligaciones tributarias que pueden generarse, con motivo de la devolución de las cantidades por cláusulas suelo.

Suspensión de procedimientos judiciales.- Las partes no podrán ejercitar entre sí, ninguna reclamación 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 la 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 R.D.L., en los que se dirima una pretensión incluida en su ámbito, ejercida por uno o varios clientes frente a la Entidad de Crédito, las partes de común acuerdo se



CAJA RURAL REGIONAL

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.

Se realiza la indicación de que el texto completo del Real Decreto Ley 1/2017, de 20 de enero de 2017, está publicado en el B.O.E. de 21 de Enero de 2.017.

Se acompañan al siguiente documento, los siguientes anexos.

- **Anexo I.-** Referencias a la Normativa de Transparencia y Protección del Cliente de Servicios Financieros.
- **Anexo II.-** Formulario establecido para la Reclamación de las Cláusulas Suelo.

En Fuente Alamo de Murcia, a 20 de febrero de 2.017.

POR CAJA RURAL REGIONAL



CAJA RURAL REGIONAL

ANEXO I.- NORMATIVA DE TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN DEL CLIENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS.

- [Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero](#), *de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo* Reglamento del Servicio de Atención al cliente.
- [Ley 2/1994, de 30 de marzo](#). Subrogación y Modificación de Préstamos Hipotecarios (BOE de 4 de abril).
- [Ley 44/2002, de 22 de noviembre](#), de Medidas de Reforma del Sistema Financiero. (BOE de 23 de noviembre) (Corrección de errores, BOE de 7 de febrero de 2003) Art. 30.
- [Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo](#), sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras (BOE de 24 de marzo).
- [Ley 22/2007, de 11 de julio](#), sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores (BOE de 12 de julio).
- [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 (BOE de 30 de noviembre) (corrección de errores BOE de 13 de febrero de 2008).
- [Ley 41/2007, de 7 de diciembre](#), por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo. (BOE de 8 de diciembre) Art. 7 a 9.
- [Ley 2/2009, de 31 de marzo](#), por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito (BOE de 1 de abril).
- [Ley 16/2009, de 13 de noviembre](#), de servicios de pago (BOE de 14 de noviembre)
- [Real Decreto 712/2010](#), de 28 de mayo, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago.
- [Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio](#), sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago. (BOE de 18 de junio).



- [Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio.](#), de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios. (BOE de 29 de junio).
- [Circular 6/2010, de 28 de septiembre.](#), del Banco de España, a entidades de crédito y entidades de pago, sobre publicidad de los servicios y productos bancarios. (BOE de 11 de octubre de 2010)
- [Ley 2/2011, de 4 de marzo.](#), de Economía Sostenible. (BOE de 5 de marzo) Arts. 29, 31 y DT 5ª.
- [Ley 16/2011, de 24 de junio.](#), de contratos de crédito al consumo. (BOE de 25 de junio).
- [Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre.](#), de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios. (BOE de 29 de octubre) (Corrección de errores BOE de 3 de diciembre)
- [Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo.](#), de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos. (BOE de 10 de marzo).
- [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 de 6 de julio)
- [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 Fondos de Pensiones. (BOE de 22 de noviembre)
- [Real Decreto-ley 6/2013, de 22 de marzo.](#), de protección a los titulares de determinados productos de ahorro e inversión y otras medidas de carácter financiero. (BOE de 23 de marzo de 2013) (Corrección de errores de 4 de abril de 2013) DA 2ª.
- [Ley 1/2013, de 14 de mayo.](#), de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social. (BOE de 15 de mayo)
- [Ley 10/2014, de 26 de junio.](#), de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito. (BOE de 27 de junio) (Corrección de errores BOE de 28 de junio). Art. 5 y DA 20ª.
- [Orden ECC/2316/2015, de 4 de noviembre.](#), relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros. (BOE de 5 de noviembre)



CAJA RURAL REGIONAL

- [Ley 36/2003, de 11 de noviembre](#), de medidas de reforma económica.
- [Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo](#), de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos.
- [Ley 7/1998, de 13 de abril](#), sobre condiciones generales de la contratación.
- [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.
- [Ley 10/2016, de 7 de junio, de Reforma de la Ley 6/2015, de 24 de marzo, de la Vivienda de la Región de Murcia](#), y de la Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia (B.O.E. del 12 de julio de 2.016).