

Liberbank

INFORMACIÓN A DISPOSICIÓN DE LOS CLIENTES RELATIVA A RECLAMACIONES EN MATERIA DE CLÁUSULAS SUELO

Disposición Adicional 1ª Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo.

20 de febrero de 2017

INFORMACIÓN A DISPOSICIÓN DE LOS CLIENTES RELATIVA A RECLAMACIONES EN MATERIA DE CLÁUSULAS SUELO

1.	Departamento/servicio especializado para la atención de las reclamaciones.....	3
2.	Obligación de Liberbank de atender y resolver las reclamaciones.....	3
3.	Normativa de transparencia y protección del cliente en servicios financieros	3
4.	Procedimiento de reclamación	4

1. Departamento/servicio especializado para la atención de las reclamaciones

De conformidad con el apartado 2.a) de la Disposición adicional 1ª del Real Decreto-ley 1/2017 se informa de que Liberbank cuenta con un Servicio Especializado encargado de la resolución de las reclamaciones formuladas por sus clientes en materia de cláusulas suelo de préstamos/créditos hipotecarios con consumidores.

Se detalla a continuación el Departamento/Servicio Especializado y los datos de contacto en los que se podrá contactar con el mismo:

- Centro/ Servicio: Unidad de Cláusulas Suelo
- Dirección Postal: Plaza de Velarde 1, 39001 Santander
- Correo Electrónico: clausulas.suelo@liberbank.es

2. Obligación de Liberbank de atender y resolver las reclamaciones

De conformidad con el apartado 2.b) de la Disposición adicional 1ª del Real Decreto-ley 1/2017 se informa de la obligatoriedad de Liberbank de atender y resolver las reclamaciones presentadas en materia de cláusulas suelo en el plazo máximo de tres meses desde su presentación en el departamento o servicio correspondiente. Para las reclamaciones presentadas con anterioridad al 21 de febrero el plazo de tres meses comenzará a correr en esa fecha

3. Normativa de transparencia y protección del cliente en servicios financieros

De conformidad con el apartado 2.c) de la Disposición adicional 1ª del Real Decreto ley 1/2017 se indica a continuación las referencias normativas en materia de transparencia y protección del cliente en servicios financieros:

- Ley 2/1994, de 30 de marzo. Subrogación y Modificación de Préstamos Hipotecarios.
- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.
- 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.
- 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.
- Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo.
- 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.
- Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago.
- 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.
- Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios.
- 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.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.
- Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.
- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos.
- 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 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.
- 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.
- Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social.
- Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.
- Orden ECC/2316/2015, de 4 de noviembre, relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros.
- Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo.

4. Procedimiento de reclamación

De conformidad con el apartado 2.d) de la Disposición adicional 1ª del Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelos, se informa de que Liberbank cuenta con un procedimiento de reclamación previa a la interposición de demandas judiciales, de carácter voluntario para el consumidor y cuyo objeto es atender a las peticiones que éstos formulen en el ámbito del Real Decreto-ley.

Las medidas previstas se aplicarán a los contratos de préstamo/crédito con Liberbank garantizados con hipoteca inmobiliaria que incluyan una cláusula suelo cuyo prestatario sea un consumidor.

Se entenderá por consumidor cualquier persona física que reúna los requisitos previstos en el artículo 3 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuario y otras leyes complementarias aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Se entenderá por cláusula suelo cualquier estipulación incluida en un contrato de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria a tipo variable, o para el tramo variable de otro tipo de préstamo, que limite a la baja la variabilidad del tipo de interés del contrato.

A continuación se describe el procedimiento de reclamación extrajudicial con carácter gratuito habilitado por Liberbank:

1) Presentación de la reclamación:

Para acogerse a este procedimiento bastará que el cliente presente una solicitud, cuyo formulario está a su disposición en cualquier oficina de Liberbank o en el siguiente enlace de la página web de Liberbank, www.liberbank.es reclamando la devolución de las cantidades satisfechas por la aplicación de la cláusula suelo incluida en su préstamo/crédito hipotecario.

El formulario deberá ser cumplimentado de forma manuscrita y firmado por el propio cliente, titular de la operación.

Liberbank entregará una copia del formulario de reclamación al cliente sellado y con un recibí de la fecha.

2) Tramitación de la reclamación:

Liberbank tramitará la solicitud y, en el plazo más breve posible, comunicará al cliente:

- En caso de considerarse PROCEDENTE la devolución, la cantidad a devolver, desglosando los cálculos efectuados al efecto.
- En caso de considerarse que NO ES PROCEDENTE la devolución, las razones en que motiva dicha decisión en cuyo caso se entenderá que el procedimiento extrajudicial ha concluido sin acuerdo.

El cliente deberá manifestar si está de acuerdo con el cálculo. Si lo estuviera, Liberbank acordará con el cliente la devolución del efectivo o una medida compensatoria equivalente. El cliente dispondrá de un plazo de 15 días para manifestar su conformidad con la medida compensatoria propuesta. La aceptación de esta deberá realizarse de forma manuscrita.

El plazo máximo para que el cliente y Liberbank lleguen a un acuerdo, en su caso, y se ponga a disposición del primero la cantidad a devolver o se materialice la medida compensatoria equivalente convenida es de tres meses a contar desde la presentación de la solicitud para todas aquellas reclamaciones presentadas con posterioridad al 20 de febrero de 2017. Para las solicitudes presentadas con anterioridad a esa fecha el plazo establecido finaliza el 21 de mayo de 2017.

A efectos de que el cliente pueda adoptar las medidas oportunas, se entenderá que el procedimiento extrajudicial ha concluido sin acuerdo en los casos siguientes:

- Si Liberbank rechaza expresamente la solicitud del cliente.
- Si finaliza el plazo de 3 meses desde la presentación de la reclamación sin comunicación alguna por parte de Liberbank al cliente.
- Si el cliente no está de acuerdo con el cálculo de la cantidad a devolver efectuado por Liberbank o rechaza la cantidad ofrecida.
- Si transcurrido el plazo de 3 meses desde la presentación de la reclamación no se ha puesto a disposición del cliente de modo efectivo la cantidad ofrecida.

3) Obligaciones tributarias

La devolución en efectivo de cantidades abonadas en aplicación de la cláusula suelo puede generar obligaciones tributarias para el cliente.

Liberbank está obligado a comunicar a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria el importe de las cantidades que hayan sido objeto de devolución

4) Reclamación al amparo del Real Decreto-ley 1/2017 y procedimientos judiciales

- a) En el caso de que se haya formulado una reclamación al amparo de este procedimiento extrajudicial ni el cliente ni Liberbank podrán ejercitar entre sí ninguna acción judicial o extrajudicial en relación con el objeto de dicha reclamación durante el tiempo en que ésta se sustancie. Si se interpusiera demanda judicial con anterioridad a la finalización del procedimiento y con el mismo objeto que la reclamación extrajudicial, cuando se tenga constancia, se producirá la suspensión del procedimiento judicial hasta que se resuelva la reclamación previa.
- b) El hecho de que haya presentado demanda judicial con anterioridad al 20 de enero de 2017 no es obstáculo para que el cliente pueda formular reclamación al amparo del presente procedimiento. Para ello será necesario que, de común acuerdo con Liberbank, solicite la suspensión del procedimiento judicial en curso.