

**INFORMACIÓN RELATIVA AL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO EN CAJASUR EN EJECUCIÓN DE  
LO PREVISTO EN EL RDL 1/2017 DE MEDIDAS URGENTES DE PROTECCIÓN DE  
CONSUMIDORES EN MATERIA DE CLÁUSULAS SUELO**

El Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo (“RDL 1/2017”), establece un sistema extrajudicial para la solicitud de la devolución de las cantidades percibidas como consecuencia de la aplicación de determinadas “cláusulas suelo”, incluidas en contratos de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria 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 Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

**I. DEPARTAMENTO ENCARGADO DE LA RESOLUCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE DEVOLUCIÓN**

Una unidad específica, que forma parte del “SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE” de la Entidad, será la encargada de resolver las solicitudes de devolución formuladas al amparo del RDL 1/2017.

La dirección postal y electrónica de dicha Unidad es:

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

c/ Ronda de los Tejares 18-24

14001 Córdoba

Dirección de correo electrónico: [SACUnidadGestionSuelos@cajasur.es](mailto:SACUnidadGestionSuelos@cajasur.es)

**II. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD**

**1.- Solicitudes**

Las solicitudes podrán presentarse por aquellos clientes que se hallen en el ámbito de aplicación del RDL 1/2017, conforme a lo expuesto en la parte introductoria anterior, y a través de cualquiera de los siguientes canales:

- En cualquiera de las oficinas de CajaSur cumplimentando el impreso que tendrán a su disposición en la propia oficina o que puede descargarse desde <http://www.cajasur.com/formulario-clausula-suelo>
- Por correo postal dirigido al Servicio de Atención al Cliente, a la dirección antes indicada.
- Por correo electrónico a la dirección, asimismo, antes mencionada.

Es recomendable que el cliente se dirija al Servicio de Atención al Cliente mediante la presentación de la solicitud en su oficina bancaria.

Si no se utiliza el modelo facilitado por la oficina o descargable <http://www.cajasur.com/formulario-clausula-suelo>, los datos a incluir en la solicitud serán:

- Nombre, apellidos, D.N.I. y domicilio de/de los titular/es del préstamo/crédito hipotecario.
- Motivos por los que se presenta la solicitud, identificando claramente su préstamo o crédito hipotecario, mediante la inclusión de su número y la fecha de formalización (así como, en su caso, referencia a las novaciones posteriormente formalizadas).
- Indicación de si ha presentado o no reclamación previa ante el Servicio de Atención al Cliente o en vía judicial contra la Entidad sobre el mismo asunto.
- Datos de contacto: correo electrónico o teléfono.
- Firma.

## **2.- Resolución de las solicitudes**

### **2.1.- Plazo de resolución**

Todas las solicitudes formuladas serán resueltas en el plazo máximo de tres meses desde su presentación, con excepción de las presentadas antes del día 21 de febrero de 2017, en que el plazo de tres meses empezará a contar desde dicha fecha de 21 de febrero.

### **2.2.- Comunicación de la resolución**

Dentro del plazo antes indicado, los solicitantes recibirán una comunicación por escrito en la que se les indicará si procede o no la devolución. En caso negativo, se les trasladarán los motivos de la denegación y en caso positivo, se les remitirá el cálculo desglosado de la cantidad a devolver, poniendo a su disposición la cantidad calculada. El solicitante deberá manifestar si está de acuerdo con el cálculo.

## **3.- Terminación del procedimiento**

El procedimiento aquí previsto se entenderá terminado, a los efectos de que el consumidor pueda adoptar las medidas que estime oportunas, en los siguientes casos:

- Cuando la resolución de la Entidad sea negativa a la solicitud.
- Si finaliza el plazo de tres meses referido en el apartado 2.1. anterior sin comunicación alguna por parte de la Entidad.
- Si el solicitante no está de acuerdo con el cálculo efectuado por la Entidad o rechaza la cantidad ofrecida.
- Si transcurridos tres meses desde la solicitud, no se ha puesto a disposición de forma efectiva la cantidad ofrecida.

#### **4.- Información fiscal**

El Ministerio de Hacienda, a través de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, AEAT, ha publicado una nota informativa sobre la regulación fiscal relativa a las devoluciones de intereses efectuadas por la aplicación del RDL 1/2017, respecto a sus contribuyentes, en su página web:

[http://www.agenciatributaria.es/AEAT.internet/Inicio/La\\_Agencia\\_Tributaria/Campanas/\\_Campanas\\_/Impuesto\\_sobre\\_la\\_Renta\\_de\\_las\\_Personas\\_Fisicas\\_IRPF\\_/INFORMACION/Novedades/Publicadas\\_en\\_2017/Principales\\_novedades\\_tributarias\\_introducidas\\_por\\_el\\_Real\\_Decreto\\_Ley\\_1\\_2017\\_de\\_20\\_de\\_enero\\_de\\_medidas\\_urgentes\\_de\\_proteccion\\_de\\_clausulas\\_suelo\\_.shtml](http://www.agenciatributaria.es/AEAT.internet/Inicio/La_Agencia_Tributaria/Campanas/_Campanas_/Impuesto_sobre_la_Renta_de_las_Personas_Fisicas_IRPF_/INFORMACION/Novedades/Publicadas_en_2017/Principales_novedades_tributarias_introducidas_por_el_Real_Decreto_Ley_1_2017_de_20_de_enero_de_medidas_urgentes_de_proteccion_de_clausulas_suelo_.shtml)

que los clientes pueden consultar.

### **III. NORMATIVA DE TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN DEL CLIENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS**

El presente procedimiento se ha establecido en ejecución de lo previsto en el Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo.

No obstante lo anterior, el cliente tiene a su disposición, en la página web del Banco de España-Portal del cliente bancario (<http://www.bde.es/clientebanca/es/>), un resumen del contenido y objetivos de las principales normas bancarias sobre la transparencia de las operaciones, la protección del cliente y otras normas de protección general de los consumidores. Se adjunta como Anexo al presente documento una enumeración no exhaustiva de dicha normativa.

## Anexo

### **Normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros**

#### *Enumeración no exhaustiva*

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 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.

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

Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre del Ministerio de Economía y Hacienda, 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.

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, 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.

Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección de los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social.

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, 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, 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, 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, sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias.

Ley 22/2010 de 20 de julio del Parlamento de Cataluña, del Código de Consumo de Cataluña.

Ley 3/2016, de 9 de junio, del Parlamento de Andalucía para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda.

Real Decreto-ley 16/2011, de 14 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, por el que se modifican el Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, sobre fondos de garantía de depósitos en entidades de crédito y el Real Decreto 948/2001, de 3 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.