

SERVICI ATENCIÓ CLÀUSULA SÒL

En compliment del que disposa la Disposició Addicional Primera del Reial Decret-Llei 1/2017, de 20 de gener de mesures urgents de protecció de consumidors en matèria de clàusules sòl, CAIXA ONTINYENT informa:

1. CAIXA ONTINYENT té a disposició del seus clients amb Préstecs Hipotecaris concedits a persona física consumidor en la qual s'inclou la "clàusula sòl" el Servei d'Atenció Clàusula Sòl domiciliat a Ontinyent, Pça. Sant Domingo, 24, amb direcció electrònica clausulasol@caixaontinyent.es

2. Este servei entra en vigor el 21 de febrer de 2017, per tant totes les sol·licituds de reclamació rebudes amb anterioritat es consideraran rebudes amb efectes del 21-02-17. Per a facilitar la seua presentació poden descarregar des d'esta pàgina el model de sol·licitud o obtindre-la en les oficines de CAIXA ONTINYENT.

3. La sol·licitud podrà presentar-se pels consumidors que es troben en l'àmbit d'aplicació del Reial Decret-Llei 1/2007, i que s'ha especificat en l'apartat anterior, en l'oficina de CAIXA ONTINYENT on realitze habitualment les seues gestions.

4. CAIXA ONTINYENT podrà analitzar les reclamacions presentades pels clients i resoldre-les en el termini màxim de tres (3) mesos des de la data de presentació de la reclamació en el Servei d'Atenció Clàusula Sòl indicat anteriorment a fi d'intentar arribar a un acord.

5. CAIXA ONTINYENT en compliment del que disposa el Reial Decret-Llei 1/2017 ha implantat este sistema de reclamació a disposició dels clients titulars de préstecs hipotecaris del qual siga un consumidor persona física en què s'inclou una "clàusula sòl" prèvia a la via judicial, voluntari per al client, per atendre les peticions que es formulen. Rebuda la reclamació CAIXA ONTINYENT podrà analitzar la sol·licitud i a falta d'acord el client pot acudir als Tribunals de Justícia.

6. ADVERTÈNCIES

✓ **CONSUMIDOR:** Les mesures previstes en el Reial Decret-Llei 1/2017 s'aplica als contractes de préstec i crèdit garantits amb hipoteca immobiliària que incloga clàusula sòl i el prestatari del qual siga persona física consumidor.

✓ **ANÀLISI:** CAIXA ONTINYENT analitzarà esta sol·licitud d'acord amb el que disposa en el RDL 1/2017 sense que la present reclamació supose el reconeixement de cap dret. Per a això si és procedent CAIXA ONTINYENT efectuarà un càlcul de la quantitat a tornar.

✓ **TERMINI DE RESOLUCIÓ:** Tres (3) mesos des de la data de presentació d'este escrit.

✓ **COMUNICACIÓ:** CAIXA ONTINYENT podrà comunicar-li al client la quantitat a tornar i el consumidor haurà de manifestar si està d'acord amb el càlcul.

✓ **OBLIGACIONS TRIBUTÀRIES:** Se li informa que les possibles devolucions acordades poden generar-li obligacions tributàries.

✓ **SUSPENSIO D'ACCIONS:** No es podrà exercir cap acció judicial o extrajudicial en relació amb l'objecte d'esta reclamació fins que no finalitze el termini de la resolució.

✓ **MESURES COMPENSATÒRIES:** Es podrà acordar l'adopció de mesura compensatòria diferent de la devolució en efectiu.

7. Normativa de transparència i protecció del client de servicis financers

✓ Llei 1/2013 de 14 de maig, de mesures per a reforçar la protecció dels deutors hipotecaris, reestructuració de deute i lloguer social.

✓ Orde ECC/2502/2012 de 16 de novembre, que regula el procediment de presentació de reclamacions davant dels servicis de reclamacions del Banc d'Espanya, la CNMV i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.

✓ Circular 5/2012, de 27 de juny del Banc d'Espanya a entitats de crèdit i proveïdors de servicis de pagament, sobre transparència dels servicis bancaris i responsabilitat en la concessió de préstecs.

✓ Orde EHA/2889/2011 de 28 d'octubre, de transparència i protecció del client de servicis bancaris.

✓ Llei 16/2011 de 24 de juny, de contractes de crèdit al consum.

✓ Llei 2/2009, de 31 de març, per la qual es regula la contractació amb els consumidors de préstecs o crèdits hipotecaris i de servicis d'intermediació per a la celebració de contractes de préstec o crèdit.

✓ Reial Decret Legislatiu 1/2007 de 16 de novembre pel qual s'aprova el Text refós de la Llei General per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.

✓ Reial Decret 303/2004, pel qual s'aprova el Reglament dels comissionats per a la defensa del client de servicis financers.

✓ Orde ECO/734/2004 sobre els departaments i servicis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres.

✓ Capítol V de la Llei 44/2002, de 22 de novembre de mesures de reforma del sistema financer: Protecció de clients de servicis financers.

✓ Llei 7/1998 de 13 d'abril sobre condicions generals de la contractació.

✓ Decret 77/1994, de 12 d'abril, pel qual es regulen els fulls de reclamacions dels consumidors i usuaris de la Comunitat Valenciana.

Per a major informació sobre normativa de transparència i protecció dels clients pot consultar en la pàgina del Banc d'Espanya en la direcció següent: http://www.bde.es/secciones/normativa/Regulacion_de_En/Estatal/Transparencia

SOL·LICITUD D'ANÀLISI A L'EMPARA DEL REIAL DECRET-LLEI 1/2017 SOBRE RECLAMACIÓ CLÀUSULA SÒL

Data presentació reclamació: ___/___/_____

Sol·licitants (tots els prestataris):

Nom i cognoms	DNI	Telèfon contacte	Correu electrònic

Domicili	Codi Postal	Població

Número préstec: _____

Documents a aportar: **Últim rebut préstec o escriptura préstec.**

CONSIDERACIONS

- **CONSUMIDOR:** Les mesures previstes en el Reial Decret-Llei 1/2017 s'aplica als contractes de préstec i crèdit garantits amb hipoteca immobiliària que incloga clàusula sòl i el prestatari del qual siga persona física consumidor.
- **ANÀLISI:** CAIXA ONTINYENT analitzarà esta sol·licitud d'acord amb el que disposa en el RDL 1/2017 sense que la present reclamació supose el dret de reconeixement de cap dret. Per a això si és procedent CAIXA ONTINYENT efectuarà un càlcul de la quantitat a tornar.
- **TERMINI DE RESOLUCIÓ:** Tres (3) mesos des de la data de presentació d'este escrit.
- **COMUNICACIÓ:** CAIXA ONTINYENT podrà comunicar-li al client la quantitat a tornar i el consumidor haurà de manifestar si està d'acord amb el càlcul.
- **OBLIGACIONS TRIBUTÀRIES:** Se li informa que les possibles devolucions acordades poden generar-li obligacions tributàries.
- **SUSPENSÍO D'ACCIONS:** No es podrà exercir cap acció judicial o extrajudicial en relació amb l'objecte d'esta reclamació fins que no finalitze el termini de la resolució.
- **MESURES COMPENSATÒRIES:** Es podrà acordar l'adopció de mesura compensatòria diferent de la devolució en efectiu.

Les dades personals proporcionades en este document pels prestataris seràn incorporades i tractades en fitxer baix responsabilitat de CAIXA ONTINYENT amb la finalitat d'utilitzar-ho per al manteniment de les relacions client-caixa. La Caixa garantix el dret d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició dirigint-se a qualsevol de les seues oficines.

Firma sol·licitante/s.

"Sols a efectes d'avís de rebut"