

PROCEDIMENT DE RECLAMACIÓ PRÈVIA PREVIST EN EL REIAL DECRET LLEI 1/2017

En data 21 de gener de 2017, es va publicar al Butlletí Oficial de l'Estat el Reial Decret – Llei 1/2017, de 20 de gener, de mesures urgents de protecció de consumidors en matèria de clàusula terra, a fi d'establir mesures que facilitin la devolució de les quantitats indegudament satisfetes pel consumidor en aplicació de determinades clàusules terra contingudes en contractes de préstec o crèdit hipotecaris.

En compliment del que estableix aquest RDL, **BANCA MARCH, S.A.** posa en coneixement de tots els seus clients que ha creat el **SERVEI DE GESTIÓ DE CLÀUSULES TERRA (SGCS)**, amb l'objectiu d'articular un procediment àgil per a la ràpida resolució de les reclamacions presentades pels clients, amb l'adreça postal i electrònica que es mostra a continuació:

- Adreça Postal: Av. Alexandre Rosselló, 8 – 07002 Palma
- Adreça electrònica: serviciodegestioncs@bancamarch.es

Les principals característiques d'aquest Procediment són les següents:

1.- Abast d'aplicació.

Contractes de préstec o crèdit hipotecaris, el prestatari dels quals sigui una persona física – consumidor (operació creditícia concedida per a un propòsit aliè a la seva activitat comercial, empresarial o professional), que incloguin una clàusula terra (limitació a la baixa de la variabilitat del tipus d'interès).

2.- Procediment de reclamació prèvia.

Els Clients que s'incloguin en l'àmbit d'aplicació anteriorment indicat, poden presentar una reclamació davant del SGCS, a fi de sol·licitar la supressió de la clàusula terra i la devolució de les quantitats pagades indegudament, per a la qual cosa Banca March, S.A. posa a la vostra disposició un imprès – model, que podeu obtenir tant a la pàgina web del banc com a qualsevol de les nostres oficines. El procediment és gratuït i consta de 4 parts, consistents de la Presentació, Acusament de Rebut, Revisió o Anàlisi de la petició pel SGCS i Resolució de la sol·licitud.

a) Presentació.

La sol·licitud es podrà presentar a qualsevol de les oficines del banc, o bé telemàticament a través de la pàgina web, després de l'emplenament per part del sol·licitant de les dades requerides a l'imprès corresponent.

En cas de préstec/s-crèdit/s amb diversos titulars, únicament podrà presentar aquesta sol·licitud un qualsevol d'ells, però si es reconeix el dret a percebre determinades quantitats i s'arriba a un acord, haurà de ser subscript per tots els titulars. Si es presenta més d'una reclamació sobre el mateix préstec/crèdit, únicament se n'atendrà la primera.

b) Acusament de rebut.

Banca March, S.A. lliurarà un justificant de recepció de la sol·licitud, pel mateix mitjà en què aquesta s'hagi cursat, en què s'indicarà la data i hora de presentació.

c) Revisió o Anàlisi de la sol·licitud per part del SGCS.

Banca March, S.A. a través del SGCS, procedirà a analitzar la sol·licitud presentada, per a determinar si, segons el parer del banc, és procedent o no la devolució de quantitats.

d) Resolució.

En el termini màxim de 3 mesos, comptats des de la data presentació de la sol·licitud (dada que constarà a l'Acusament de rebut), el SGCS dictarà una Resolució que serà degudament notificada al sol·licitant, amb una de les decisions següents:

- Denegar la sol·licitud, indicant el/s motiu/s que ha/n portat a prendre aquesta determinació, i en aquest cas el procediment de reclamació prèvia extrajudicial es donarà per acabat.
- Acceptar la reclamació, informant al sol·licitant de la quantitat a tornar, a fi que el sol·licitant pugui manifestar la seva conformitat o objeccions.

e) Forma de pagament o devolució.

Un cop convinguda la quantitat a tornar, el sol·licitant i Banca March, S.A. podran acordar mesures compensatòries diferents de la devolució d'efectiu o bé combinar totes dues coses. En tot cas, Banca March, S.A. informará de forma suficient i adequada sobre la quantitat a tornar, la mesura compensatòria i el seu valor econòmic, de manera que es permeti al consumidor conèixer-ne l'efecte, concedint-li un termini de 15 dies perquè manifesti la seva conformitat.

f) Formalització de l'Acord.

L'Acord haurà de ser subscript per tots els titulars del préstec o crèdit hipotecari. En cas que inclogui alguna mesura compensatòria diferent de la devolució en efectiu, l'acceptació haurà de ser manuscrita, constar en un document addicional i deixar constància del compliment del termini de 15 dies abans indicat.

g) Altres causes de Conclusió del Procediment sense Acord.

A més de la contestació expressa i escrita de Banca March, S.A. denegant la reclamació, també s'entendrà que el Procediment Extrajudicial ha conclòs sense Acord en els casos següents:

- i. El transcurs del termini de 3 mesos, comptats des de l'Acusament de Rebut, sense cap comunicació per part de Banca March, S.A. al consumidor reclamant.
- ii. Si el consumidor no està d'acord amb el càlcul de la quantitat a tornar efectuat per Banca March, SA, o rebutja la quantitat oferta.
- iii. Si transcorregut el termini de tres mesos Banca March, S.A. no ha posat a disposició del consumidor de manera efectiva la quantitat oferta.

3.- Normativa de Transparència i Protecció del Client de Serveis Financers.

La normativa actualment en vigor sobre aquesta matèria, en concret sobre préstecs hipotecaris, és l'Ordre EHA/2899/2011, de 28 d'octubre, de transparència i protecció del client de serveis bancaris, publicada al BOE núm. 261 de data 29 d'octubre de 2011. Aquesta Ordre va ser desenvolupada per la Circular 5/2012, de 27 de juny, del Banc d'Espanya, a entitats de crèdit i proveïdors de serveis de pagament, sobre transparència dels serveis bancaris i responsabilitat en la concessió de préstecs, publicada al BOE núm. 161, de 6 de juliol de 2012.

4.- Obligacions Tributàries.

Banca March, S.A. informa als clients que s'acullin a aquest procediment que la devolució de quantitats acordades en virtut d'aquest pot generar obligacions tributàries. La Disposició Final Primera del RDL 1/2017 introdueix una Disposició Addicional 45a a la Llei 35/2006, de 28 de desembre, de l'IRPF i de modificació parcial de la Llei de l'Impost sobre Societats, de la Llei de No Residents i de la Llei sobre el Patrimoni, que regula el règim tributari de les quantitats percebudes per devolució de les clàusules terra.

5.- Procediments Judicials.

Durant el temps que es substanciï la reclamació extrajudicial prèvia, les parts no es podran interposar cap reclamació judicial o extrajudicial sobre el mateix objecte. En cas que s'interposés abans de finalitzar el procediment, es procedirà a la suspensió del procés fins a la resolució de la reclamació prèvia.

En cas de procediments judicials en curs a l'entrada en vigor del RDL 1/2017, les parts, de comú acord, es podran sotmetre al procediment extrajudicial previst en aquest decret i sol·licitar la suspensió del procediment judicial.

6.- Llei Orgànica de Protecció de Dades.

Les dades personals que els prestataris proporcionin amb la sol·licitud de reclamació prèvia seran incorporades i tractades en fitxers sota la responsabilitat de Banca March, S.A., amb domicili a l'Av. Alexandre Rosselló, núm. 8 de Palma (07002 – Illes Balears), amb l'única finalitat de gestionar i tramitar les reclamacions. El/s prestatari/s podrà/n exercir els seus drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició mitjançant un escrit dirigit al Servei de Gestió de Clàusules Terra (SGCS) de Banca March, SA, al domicili anteriorment indicat.