

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN PREVIA PREVISTO EN EL REAL DECRETO LEY 1/2017

En fecha 21 de enero de 2017, se publicó en el Boletín Oficial del Estado, el Real Decreto – Ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusula suelo, con el objeto de establecer medidas que faciliten la devolución de las cantidades indebidamente satisfechas por el consumidor en aplicación de determinadas cláusulas suelo contenidas en contratos de préstamo o crédito hipotecarios.

En cumplimiento de lo establecido en este RDL, **BANCA MARCH, S.A.** pone en conocimiento de todos sus clientes que ha creado el **SERVICIO DE GESTIÓN DE CLÁUSULAS SUELO (SGCS)**, con el objetivo de articular un procedimiento ágil para la rápida resolución de las reclamaciones presentadas por los clientes, cuya dirección postal y electrónica es la siguiente:

- Dirección Postal: Avda. Alexandre Rosselló, 8 – 07002 Palma
- Dirección electrónica: serviciodegestioncs@bancamarch.es

Las principales características de este Procedimiento son las siguientes:

1.- Ámbito de aplicación.

Contratos de préstamo o crédito hipotecarios, cuyo prestatario sea una persona física – consumidor (operación crediticia concedida para un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial o profesional), que incluyan cláusula suelo (limitación a la baja de la variabilidad del tipo de interés).

2.- Procedimiento de reclamación previa.

Los Clientes que se incluyan en el ámbito de aplicación anteriormente indicado, pueden presentar una reclamación ante el SGCS, al objeto de solicitar la supresión de la cláusula suelo y la devolución de las cantidades indebidamente pagadas, para lo que Banca March, S.A. tiene a su disposición un impreso – modelo, que puede obtener tanto en la página web del banco como en cualquiera de nuestras oficinas. El procedimiento es gratuito y consta de 4 partes, consistentes en la Presentación, Acuse de Recibo, Revisión o Análisis de la petición por el SGCS y Resolución de la solicitud.

a) Presentación.

La solicitud podrá presentarse en cualquiera de las oficinas del banco, o bien telemáticamente a través de la página web, previa cumplimentación por parte del solicitante de los datos requeridos en el impreso correspondiente.

En caso de préstamo/s-crédito/s con varios titulares, únicamente podrá presentar esta solicitud uno cualquiera de ellos, pero si se reconoce el derecho a percibir determinadas cantidades y se llega a un acuerdo al respecto, deberá ser suscrito por todos los titulares. Si se presenta más de una reclamación sobre el mismo préstamo/crédito, únicamente se atenderá la primera de ellas.

b) Acuse de recibo.

Banca March, S.A. entregará acuse de recibo de la solicitud, por el mismo medio en que se haya cursado la misma, en la que se indicará la fecha y hora de presentación.

c) Revisión o Análisis de la solicitud por parte del SGCS.

Banca March, S.A. a través del SGCS, procederá a analizar la solicitud presentada, para determinar si, a juicio del banco, es procedente o no la devolución de cantidades.

d) Resolución.

En el plazo máximo de 3 meses, a contar desde la fecha presentación de la solicitud (dato que constará en el Acuse de recibo), el SGCS dictará una Resolución que será debidamente notificada al solicitante, con una de las siguientes decisiones:

- i. Denegar la solicitud, indicando el/los motivo/s que ha/n llevado a tomar esta determinación, en cuyo caso el procedimiento de reclamación previa extrajudicial se dará por terminado.
- ii. Aceptar la reclamación, informando al solicitante de la cantidad a devolver, al objeto de que el solicitante pueda manifestar su conformidad o reparos.

e) Forma de pago o devolución.

Una vez convenida la cantidad a devolver, el solicitante y Banca March, S.A. podrán acordar medidas compensatorias distintas a la devolución de efectivo o bien combinar ambas cosas. En todo caso, Banca March, S.A. informará de forma suficiente y adecuada de la cantidad a devolver, la medida compensatoria y el valor económico de la misma, que permita al consumidor conocer su efecto, concediéndole un plazo de 15 días para que manifieste su conformidad.

f) Formalización del Acuerdo.

El Acuerdo deberá ser suscrito por todos los titulares del préstamo o crédito hipotecario. En caso de que incluya alguna medida compensatoria distinta de la devolución en efectivo, la aceptación deberá ser manuscrita, constar en documento aparte y dejar constancia del cumplimiento del plazo de 15 días anteriormente indicado.

g) Otras causas de Conclusión del Procedimiento sin Acuerdo.

Además de la contestación expresa y escrita de Banca March, S.A. denegando la reclamación, también se entenderá que el Procedimiento Extrajudicial ha concluido sin Acuerdo en los siguientes casos:

- i. El transcurso del plazo de 3 meses, a contar desde el Acuse de Recibo, sin comunicación alguna por parte de Banca March, S.A. al consumidor reclamante.
- ii. Si el consumidor no está de acuerdo con el cálculo de la cantidad a devolver efectuado por Banca March, S.A., o rechaza la cantidad ofrecida.
- iii. Si transcurrido el plazo de tres meses Banca March, S.A. no ha puesto a disposición del consumidor de modo efectivo la cantidad ofrecida.

3.- Normativa de Transparencia y Protección del Cliente de Servicios Financieros.

La normativa actualmente en vigor sobre esta materia, en concreto sobre préstamos hipotecarios, es la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, publicada en el BOE nº 261 de fecha 29 de octubre de 2011. Esta Orden fue desarrollada por la 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, publicada en el BOE nº 161, de 6 de julio de 2012.

4.- Obligaciones Tributarias.

Banca March, S.A. informa a los clientes que se acojan a este procedimiento, que la devolución de cantidades acordadas en virtud del mismo puede generar obligaciones tributarias. La Disposición Final Primera del RDL 1/2017, introduce una Disposición Adicional 45ª a la Ley 35/2006, de 28 de diciembre, del IRPF y de modificación parcial de la Ley del Impuesto sobre Sociedades, de la Ley de No Residentes y de la Ley sobre el Patrimonio, que regula el régimen tributario de las cantidades percibidas por devolución de las cláusulas suelo.

5.- Procedimientos Judiciales.

Durante el tiempo que se sustancie la reclamación extrajudicial previa, las partes no podrán interponerse ninguna reclamación judicial o extrajudicial sobre el mismo objeto. En caso de que se interpusiera antes de finalizar el procedimiento, se procederá a la suspensión del proceso hasta la resolución de la reclamación previa.

En caso de procedimientos judiciales en curso a la entrada en vigor del RDL 1/2017, las partes, de común acuerdo, se podrán someter al procedimiento extrajudicial previsto en el mismo, solicitando la suspensión del procedimiento judicial.

6.- Ley Orgánica de Protección de Datos.

Los datos personales que los prestatarios proporcionen con la solicitud de reclamación previa, serán incorporados y tratados en ficheros bajo la responsabilidad de Banca March, S.A. con domicilio en Avda. Alexandre Rosselló, nº8 de Palma (07002 – Illes Balears) con la única finalidad de gestionar y tramitar las reclamaciones. El/los prestatario/s podrá/n ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición mediante escrito dirigido al Servicio de Gestión de Cláusulas Suelo (SGCS) de Banca March, S.A., en el domicilio anteriormente indicado.