

## SERVICIO ESPECIALIZADO EN CLAUSULA SUELO

El día 20 de enero de 2017 fue aprobado el Real Decreto-Ley 1/2017 de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, en el que se establece el sistema de reclamación extrajudicial para facilitar la tramitación de las solicitudes de devolución de cantidades satisfechas por el consumidor en aplicación de determinadas cláusulas suelo contenidas en contratos de préstamo o créditos garantizados con hipoteca inmobiliaria.

Pueden acogerse a este procedimiento los Clientes que tengan incluidas en su contrato cualquiera de las denominadas cláusulas suelo referidas en este Real Decreto-Ley.

Todas las solicitudes que se realicen a través de este procedimiento serán atendidas y resueltas por el Banco. El seguimiento de este cauce permitirá que la resolución de la reclamación se lleve a cabo con mayor agilidad.

Para iniciar este procedimiento extrajudicial deberá dirigir su solicitud al Servicio Especializado en Cláusula Suelo:

Correo electrónico: [servicio.clausulasuelo@novobanco.es](mailto:servicio.clausulasuelo@novobanco.es)

Correo postal: NOVO BANCO  
Servicio Especializado Clausula  
Suelo Príncipe de Vergara 112, 8ª  
planta 28002 Madrid

Además de las anteriores direcciones, los Clientes podrán presentar sus solicitudes a través de nuestras oficinas abiertas al público.

En las solicitudes deberá constar el nombre y apellidos, domicilio y datos de contacto a los efectos de facilitar la comunicación: correo electrónico, teléfono móvil y/o fijo. En el caso de que la solicitud venga de un tercero, la representación debe venir debidamente acreditada mediante autorización expresa y fotocopia del DNI.

### **SISTEMA DE TRAMITACIÓN AL AMPARO DEL RD-LEY 1/2017**

Cuando nuestro Servicio Especializado en Clausula Suelo reciba la solicitud, remitirá al Cliente la confirmación de la correcta recepción de la misma.

Posteriormente se procederá a analizar toda la documentación relativa a su Contrato y, en virtud de la misma, se le comunicará si considera procedente, a efectos meramente transaccionales, o no, la devolución de cantidades cobradas por aplicación de la cláusula suelo.

En caso de no proceder la devolución de cantidades, se remitirá al Cliente la correspondiente contestación, poniendo de manifiesto las razones que motivan la decisión de Servicio Especializado en Clausula Suelo.

En caso de que por el Banco de considerase procedente (a efectos transaccionales) la devolución de cantidades, Servicio Especializado en Clausula Suelo realizará el cálculo de las cantidades correspondientes y le remitirá una comunicación en la que conste el desglose de dicho cálculo. Tal comunicación no supondrá en ningún caso reconocimiento de hecho o fundamento de derecho alguno determinante de la nulidad de la cláusula suelo.

Tras esta notificación, el Cliente deberá manifestar si está conforme con el cálculo, teniendo las partes un plazo de 3 meses para llegar a un acuerdo, a contar desde que presentó la solicitud. En caso de acuerdo sobre la cantidad a devolver, el Banco procederá a devolverle las cantidades correspondientes en efectivo o con cualquier otra medida compensatoria distinta que se pacte. En este último supuesto, el Cliente dispondrá de un plazo máximo de quince días para comunicar su aceptación a esta medida.

Hacemos constar que la devolución de las cantidades acordadas pueden generar obligaciones tributarias para el Cliente y que el Banco procederá a informar a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria sobre las devoluciones acordadas, tal y como le obliga la Ley.

Mientras este procedimiento de reclamación previa se sustancie, las partes no podrán ejercitar entre sí ninguna acción judicial o extrajudicial, incluyendo reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, en relación con el mismo objeto de la solicitud de reclamación previa.

Si el Servicio Especializado en Cláusula Suelo rechazara su solicitud o finalizara este procedimiento extrajudicial de reclamación previa sin acuerdo entre las partes, el Cliente podrá adoptar las medidas que estime oportunas y el Banco podrá hacer uso de cuantas alegaciones y excepciones, procesales o materiales, considere oportuno oponer frente a cualquier reclamación del cliente, dirigida por cualquier medio admitido en Derecho, que tenga el mismo objeto que la solicitud remitida a este Servicio.

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

### **TRANSPARENCIA DE LAS OPERACIONES Y PROTECCIÓN DE LA CLIENTELA**

- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
- Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de Crédito al Consumo.
- Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos.
- 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.
- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

- Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios.
- 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.
- 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.
- 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.

## **MERCADO HIPOTECARIO**

- Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario.
- Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.
- Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica.
- Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección de los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social.
- Real Decreto-ley 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección a los deudores hipotecarios.
- Real Decreto 716/2009, de 24 de abril, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero.
- Real Decreto Ley 2/2003, de 25 de abril, de medidas de reforma económica.
- Circular 7/2010, de 30 de noviembre, del Banco de España, a entidades de crédito, sobre desarrollo de determinados aspectos del mercado hipotecario.
- Real Decreto-Ley 1/2017, de medidas Urgentes de protección de consumidores en materia de suelo.