

INFORMACIÓN CLÁUSULA SUELO

El Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo articula una serie de medidas de carácter voluntario para los consumidores que facilitan la posibilidad de llegar a un acuerdo con las entidades financieras que permita solucionar las diferencias en la aplicación de cláusulas suelo, mediante la restitución de las cantidades que resulten oportunas.

En cumplimiento del Real Decreto-ley, Triodos Bank ha implantado un sencillo sistema para que los clientes*, titulares de un préstamo o crédito garantizado con hipoteca inmobiliaria que incluyan una cláusula suelo, puedan solicitar de forma rápida y gratuita su revisión y, en su caso, si procede, recibir la devolución de los importes cobrados por la existencia de dicha cláusula más intereses.

*Se entiende por cliente:

- Aquellos consumidores personas físicas que reúnan 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 el RDL 1/2007, de 16 de noviembre y que actúen con un propósito ajeno a su actividad profesional, comercial o empresarial

PROCEDIMIENTO

El proceso a seguir es el siguiente: Una vez el cliente* afectado decide reclamar a la entidad los importes cobrados por la existencia de la cláusula suelo deberá cumplimentar el formulario de solicitud (adjuntar). Posteriormente deberá remitirlo debidamente cumplimentado y firmado al Departamento de Cláusula Suelo por cualquiera de las siguientes vías:

- Buzón electrónico clausula.suelo@triodos.es
- Presentarlo en cualquiera de nuestras oficinas comerciales
- Por correo postal a la siguiente dirección:

ATT. Triodos Bank Cláusula Suelo
C/ Jose Echegaray 5, Parque Empresarial
28232 Las Rozas
Madrid

Una vez que Triodos Bank recibe la solicitud del cliente, inicia la tramitación del proceso y analiza la petición del cliente. En caso de que Triodos Bank considere que la devolución no es procedente, comunicará las razones al cliente que motivan la decisión tomada, dándose por concluido el proceso extrajudicial de reclamación. En caso contrario, si procede la devolución, efectuará un cálculo de la cantidad a devolver. Dicho cálculo será remitido al cliente, desglosándole asimismo las cantidades que corresponden en concepto de intereses, debiendo el cliente por su parte manifestar si está de acuerdo con el cálculo realizado. Si lo estuviera, Triodos Bank acordará la devolución del efectivo.

Para proceder a la devolución, es necesario que todos los titulares estén conformes con el importe a devolver y que firmen el documento de acuerdo entre las partes.

El plazo máximo para que el cliente y Triodos Bank lleguen a un acuerdo y se ponga a disposición del primero la cantidad a devolver es de tres meses a contar desde la presentación de la solicitud.

Se informa a los clientes que las devoluciones acordadas pueden generar obligaciones Tributarias, debiendo Triodos Bank informar a la Agencia Tributaria la información relativa a las devoluciones acordadas.

Se entenderá que no se ha podido llegar a un acuerdo extrajudicial:

- a) Si Triodos Bank rechaza expresamente la solicitud del cliente.
- b) Si finaliza el plazo de tres meses sin comunicación al reclamante.
- c) Si el cliente no está de acuerdo con el cálculo de la cantidad a devolver efectuado o rechaza la cantidad ofrecida.
- d) Si en el plazo de tres meses la entidad no ha puesto a disposición del cliente la cantidad ofrecida.

Durante el tiempo en que se sustancie esta solicitud, no se podrá ejercitar ninguna acción judicial o extrajudicial con el mismo objeto. De esta manera, el cliente podrá recuperar los intereses cobrados en concepto de cláusula suelo más los intereses compensatorios, ahorrando tiempo y costes del proceso judicial. Por el contrario, si se hubiera interpuesto una demanda judicial, se procederá a la suspensión de dicho proceso judicial hasta que se resuelva la reclamación extrajudicial.

Ponemos a disposición de los clientes referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros:

Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores de cláusulas suelo. Ley 2/2011, de 4 de marzo de Economía Sostenible (BOE núm. 55 de 5 de marzo de 2011). Ley 10/2014 de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito (BOE núm. 156 de 27 de junio de 2014). Ley 2/1994, de 30 de marzo sobre Subrogación y Modificación de Préstamos Hipotecarios (BOE núm. 80 de 4 de abril de 1994). Ley 13/1996, de 30 de diciembre de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social (BOE núm. 315 de 31 de diciembre de 1996) art. 178. Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación (BOE núm. 89 de 14 de abril de 1998). Orden de 16 de noviembre de 2000, de desarrollo de la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea así como otras disposiciones en materia de gestión de transferencias en general (BOE núm. 283 de 25 de noviembre de 2000). Circular nº 4/2002, de 25 de junio, del Banco de España, Entidades de Crédito, sobre estadísticas de los tipos de interés que se aplican a los depósitos y a los créditos frente a los hogares y las sociedades no financieras (BOE núm. 157 de 2 de julio de 2002). Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica (BOE núm. 271 de 12 de noviembre de 2003). 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 (BOE núm. 72 de 24 de marzo de 2004). Circular nº 2/2005, de 25 de febrero, del Banco de España, sobre ficheros automatizados con datos de carácter personal gestionados por el Banco de España (BOE núm. 69 de 22 de marzo de 2005) Anejo I. Ley 22/2007, de 11 de julio, crédito (BOE núm. 79 de 1 de abril de 2009). Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago (BOE núm. 275 de 14 de noviembre de 2009). Circular 1/2010, de 27 de enero, del Banco de España, a entidades de crédito, sobre estadísticas de los tipos de interés que se aplican a los depósitos y a los créditos frente a los hogares y las sociedades no financieras (BOE núm. 31 de 5 de febrero de 2010). Real Decreto 712/2010, de 28 de mayo, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago (BOE núm. 131 de 29 de mayo de 2010). Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago (BOE núm. 148 de 18 de junio de 2010). Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios. (BOE núm. 157 de 29 de junio de 2010). 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 (BOE núm. 246 de 11 de octubre de 2010). Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de los servicios bancarios (BOE núm. 261 de 29 de octubre de 2011). 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 (BOE núm. 161 de 6 de julio de 2012). Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios (BOE núm. 261 de 29 de octubre de 2011). Orden EHA/1665/2010, de 11 de junio, por la que se desarrollan los artículos 71 y 76 del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión, en materia de tarifas y contratos-tipo (BOE núm. 152 de 23 de junio de 2010). Circular 7/2011 de la CNMV sobre folleto informativo de tarifas y contenido de los contratos-tipo (BOE 24 de junio de 2011), Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo (BOE núm. 151 de 25 de junio de 2011). Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios (BOE núm. 312 de 30 de diciembre de 2006).

CONTACTO DEPARTAMENTO CLÁUSULA SUELO

Domicilio: C/ Jose Echegaray 5, Parque Empresarial
28232 Las Rozas
Madrid

Correo electrónico: clausula.suelo@triodos.es

Teléfono de información 902 360 940 o 91 640 46 84 en horario de Atención Telefónica