

## **PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES SOBRE CLAUSULAS SUELO CON ARREGLO AL RDL 1/2017 DE 20 DE ENERO.**

En cumplimiento de lo establecido en la Disposición Adicional Primera del Real Decreto-Ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, **IBERCAJA BANCO S.A., INFORMA y COMUNICA A SUS CLIENTES:**

1. Que ha creado un Servicio, a través del Servicio de Atención al Cliente (SAC), que se va a encargar de la resolución de las reclamaciones sobre cláusulas suelo, que está ubicado en Plaza Basilio Paraíso 2 de Zaragoza, CP. 50008, con dirección electrónica: [sers@ibercaja.es](mailto:sers@ibercaja.es)
2. Que este Servicio entrará en funcionamiento a partir del día 10 de febrero de 2017. Por ello, todas las reclamaciones que se reciban antes de la indicada fecha se considerarán recibidas con efectos del día 10 de Febrero de 2017.
3. Este Servicio tiene carácter de voluntario para los deudores consumidores y es obligatorio para IBERCAJA. Los clientes consumidores que no acudan a este procedimiento y acudan a la vía judicial, no tendrán derecho a las costas procesales si IBERCAJA se allana a su pretensión antes de la contestación a la demanda.
4. La reclamación podrá ser entregada por los consumidores que se encuentren en el ámbito de aplicación del Real Decreto Ley 1/2017 (clientes consumidores que tengan suscrito un contrato de préstamo o crédito garantizado con hipoteca inmobiliaria que incluya una cláusula suelo) en la oficinas de IBERCAJA abiertas al público donde habitualmente realicen sus gestiones bancarias.  
Deberá estar firmada al menos por uno de los prestatarios cuando hubiera varios y en ella se deberá hacer constar el nombre de todos ellos, su NIF y el número del préstamo al que se refiere la reclamación.
5. IBERCAJA deberá atender y resolver las reclamaciones en el plazo máximo de tres meses siguientes a la presentación de la reclamación o desde la puesta en funcionamiento de este Servicio, si la reclamación se recibe por IBERCAJA antes del 10 de febrero de 2017.
6. Este procedimiento extrajudicial concluirá:
  - I. si IBERCAJA rechaza expresamente la solicitud del consumidor;
  - II. si finaliza el plazo de tres meses e IBERCAJA no ha realizado comunicación alguna al consumidor reclamante;
  - III. en el caso de que proceda, si el consumidor no está de acuerdo con el cálculo de la cantidad a devolver efectuado por Ibercaja, o rechaza la cantidad ofrecida;
  - IV. si IBERCAJA, transcurrido el plazo de tres meses, no ha puesto a disposición del consumidor de modo efectivo la cantidad ofrecida.
7. Ibercaja informa igualmente que las devoluciones que en su caso efectúe a los reclamantes pueden generar obligaciones tributarias para éstos, circunstancia que debe ser valorada por cada uno de tales reclamantes; en especial, en los casos en que hayan consignado en sus declaraciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas correspondientes a ejercicios no prescritos cantidades en concepto de deducción por inversión en vivienda habitual o de deducciones establecidas por las Comunidades Autónomas, así como si hubieran deducido en ellas intereses en concepto de gastos para la determinación de rendimientos del capital inmobiliario o de actividades económicas.
8. Los clientes consumidores tienen los derechos que la normativa de transparencia y protección de la clientela establece, consultables en la página WEB del Banco de España en el enlace:  
[http://www.bde.es/bde/es/secciones/normativas/Regulacion de En/Estatad/Transparencia\\_1f9672d6c1fd821.html](http://www.bde.es/bde/es/secciones/normativas/Regulacion%20de%20En/Estatad/Transparencia_1f9672d6c1fd821.html)