

Información sobre el procedimiento de reclamación de cláusulas suelo

Le informamos que Deutsche Bank no ha incluido en sus contratos de préstamo hipotecario cláusulas que fijen un suelo de tipo de interés por encima del diferencial aplicable y que ha seguido los criterios fijados en la normativa de transparencia vigentes en cada momento.

No obstante, el Real Decreto Ley 1/2017, de 20 enero, de medidas urgentes de protección de consumidores, en materia de cláusulas suelo, establece la obligación para todas las entidades financieras de poner a disposición de sus clientes un procedimiento de información y, en su caso, de reclamación, razón por la que Deutsche Bank ha definido el procedimiento de reclamación cuyas características se describen a continuación:

1. Los clientes deberán remitir su reclamación junto con la copia de su documento de identificación al Servicio de Atención al Cliente, quien será el encargado de tramitar y resolver dichas reclamaciones:
 - **Por carta a:** Servicio de Atención al cliente.
Apartado de Correos 338. 08080 Barcelona
 - **Por correo electrónico a** atención.clientes@db.com ,

En la solicitud deberá hacer constar:

- Nombre, apellidos, estado civil y domicilio del cliente
 - Descripción del objeto de su solicitud e identificación del préstamo hipotecario al que se refiere.
 - Manifestación de que no se ha iniciado procedimiento administrativo, arbitral o judicial contra el Banco.
2. Una vez recibida la reclamación del cliente, el *Servicio de Atención Al Cliente* procederá a evaluar la procedencia o improcedencia de la devolución de las cantidades reclamadas:

En caso de que la reclamación sea admitida, se efectuará un cálculo de la cantidad a devolver, junto con sus correspondientes intereses, y se remitirá una comunicación al cliente con el desglose de dicho cálculo. Si el cliente mostrase su conformidad, Deutsche Bank procederá a acordar con el mismo los términos de la devolución. En caso de que el cliente mostrase su disconformidad con el cálculo, el banco podrá dar por finalizado el procedimiento, sin necesidad de comunicación alguna en dicho sentido.

En caso de que la reclamación fuera rechazada, Deutsche Bank comunicará al cliente las razones por las que no procede la devolución solicitada, dándose por finalizado el procedimiento de reclamación, desde la fecha de dicha comunicación. También se considerará rechazada la devolución si Deutsche Bank no se comunica con el cliente, en el plazo de tres meses desde la presentación de la reclamación, o si transcurrido dicho plazo, no se hubiera puesto a disposición del cliente, de modo efectivo, la cantidad ofrecida, en su caso.

No obstante, ha de tenerse en cuenta que las devoluciones que, en su caso, fueran acordadas pueden suponer obligaciones tributarias, estando sometidas a un tratamiento fiscal específico.

Las partes no podrán ejercitar entre sí ninguna acción judicial o extrajudicial en relación con el objeto de la reclamación durante el tiempo en que ésta se sustancie.

3. Las reclamaciones serán resueltas en el plazo de tres meses, desde su presentación.

Normativa en materia de Transparencia de las operaciones bancarias y protección a los clientes de servicios financieros

A continuación y a título informativo, se incluyen las referencias normativas más relevantes, en materia de transparencia de las operaciones bancarias y protección a clientes de servicios financieros:

➤ Servicio de Atención al cliente:

- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, modificada por Ley 2/2011, de 4 de marzo de economía sostenible.
- Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo

➤ Transparencia de las operaciones, protección de la clientela y Préstamos Hipotecarios

▪ Normas con referencias concretas en materia de cláusula suelo:

- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios: Artículo 25
- 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
- Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social: página 9 Artículo 6
- Guía de acceso al préstamo hipotecario, publicada por Banco de España
- Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo

▪ Otras referencias normativas en materia de transparencia y Préstamos Hipotecarios:

- Ley 2/1994, de 30 de marzo. Subrogación y Modificación de Préstamos Hipotecarios
- Ley 36/2003, de 11 de noviembre de medidas de reforma económica
- Real Decreto Ley 2/2003, de 23 de abril de medidas de reforma económica
- 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
- Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo
- 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