

**SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES PREVISTAS EN EL REAL  
DECRETO LEY 1/2017, DE 20 DE ENERO, DE MEDIDAS URGENTES DE  
PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES EN MATERIA DE CLÁUSULAS  
SUELO. (PUBLICADO EN EL B.O.E. 21 DE ENERO DE 2017).**

Desde la entrada en vigor del Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, Caja Rural del Sur ha establecido un sistema de reclamación previo, dotado de los recursos necesarios para solventar de manera eficiente las reclamaciones previstas en el Real Decreto-ley 1/2017 realizadas por todos y cada uno de nuestros clientes.

Para realizar dicha solicitud, Caja Rural del Sur pone a su disposición los siguientes canales a los que podrá dirigirse:

**Personalmente:** Cualquier oficina de Caja Rural del Sur.

**Correo electrónico:** [atencioncliente@crsur.es](mailto:atencioncliente@crsur.es)

**Correo Postal:** Servicio de Atención al Cliente  
Caja Rural del Sur, Calle Murillo, 2,  
41001 Sevilla

**El objeto del Servicio** es establecer un procedimiento ágil que permita la rápida resolución de las reclamaciones a los efectos del establecimiento de las acciones que faciliten la posible devolución, en caso de que proceda, de las cantidades satisfechas por el consumidor a las entidades de crédito en aplicación de determinadas cláusulas suelo, contenidas en contratos de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria.

**El Servicio se ubica** dentro del Servicio de Atención al Cliente de la Entidad, con el objeto de que el análisis se efectúe de una manera más rápida, y se pueda dar un tratamiento específico y diferenciado con respecto a otras reclamaciones recibidas por la Entidad

**Las personas** que se ha establecido atiendan el servicio son cuentan con la suficiente experiencia y conocimientos en la resolución de reclamaciones, tanto judiciales como extrajudiciales, y están familiarizadas con los sistemas de información de la Entidad, lo que va posibilitar una mayor agilidad.

**Los componentes del Servicio y su responsable** establecerán la organización interna que resulte más eficaz para resolver las reclamaciones, así como para marcar los criterios respecto de las soluciones a aportar a cada una de las reclamaciones.

**El Servicio tiene la obligación** de atender y resolver las reclamaciones de la cláusula suelo presentadas por los clientes.

**Una vez presentada una reclamación al Servicio**, éste acusará recibo de la misma al Reclamante a los efectos del cómputo de plazos

**Si la petición no es procedente**, se comunicarán las razones en que se motiva la decisión del Servicio de Atención al Cliente, en cuyo caso se dará por concluida la reclamación.

**Si la petición es procedente**, el Servicio de Atención al Cliente efectuará un cálculo de la cantidad a devolver y remitirá al cliente una comunicación desglosando dicho cálculo.

**El plazo máximo** para que el consumidor y la entidad lleguen a un acuerdo y se ponga a disposición del primero la cantidad a devolver será de **tres meses** a contar desde la presentación de la reclamación. A efectos de que el consumidor pueda adoptar las medidas que estime oportunas, **se entenderá que el procedimiento extrajudicial ha concluido sin acuerdo:**

- a) Si **la entidad de crédito rechaza expresamente la solicitud** del consumidor.
- b) Si **finaliza el plazo de tres meses sin comunicación alguna por parte de la entidad** de crédito al consumidor reclamante.
- c) Si **el consumidor no está de acuerdo con el cálculo de la cantidad a devolver** efectuado por la entidad de crédito o rechaza la cantidad ofrecida.
- d) Si **trascurrido el plazo de 3 meses no se ha puesto a disposición del consumidor de modo efectivo la cantidad ofrecida.**

Igualmente le informamos que **las devoluciones acordadas pueden generar obligaciones tributarias** y serán comunicadas a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria.

Una vez convenida la cantidad a devolver, **se podrá acordar la adopción de una medida compensatoria distinta de la devolución en efectivo**. El cliente tendrá un plazo de 15 días para manifestar su conformidad.

**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 objeto de la reclamación durante el tiempo en que esta se sustancie. El cliente podrá adoptar las medidas que estime oportunas una vez haya concluido el procedimiento extrajudicial por cualquiera de las causas indicadas con anterioridad. Si la solicitud es anterior al 21 de febrero de 2017, el referido plazo de tres meses comienza a contar solo desde esta última fecha.

Se acompañan a este documento, los siguientes anexos:

**Anexo I.- Texto del Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo Reglamento del Servicio de Atención al cliente.**

**Anexo II.- Referencias Normativas.**

## **ANEXO I**

**Texto del Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo Reglamento del Servicio de Atención al cliente.**

## ANEXO II.

### NORMATIVA DE TRANSPARENCIA Y PROTECCION DEL CLIENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS

- [Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero](#), de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo Reglamento del Servicio de Atención al cliente.
- [Ley 2/1994, de 30 de marzo](#), Subrogación y Modificación de Préstamos Hipotecarios (BOE de 4 de abril).
- [Ley 44/2002, de 22 de noviembre](#), de Medidas de Reforma del Sistema Financiero. (BOE de 23) (Corrección de errores, BOE de 7 de febrero de 2003) Art. 30.
- [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 de 24).
- [Ley 22/2007, de 11 de julio](#), sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores (BOE de 12).
- [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 (BOE de 30) (corrección de errores BOE de 13 de febrero de 2008).
- [Ley 41/2007, de 7 de diciembre](#), por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo. (BOE de 8)Art. 7 a 9.
- [Ley 2/2009, de 31 de marzo](#), por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito (BOE de 1 de abril).
- [Ley 16/2009, de 13 de noviembre](#), de servicios de pago (BOE de 14)
- [Real Decreto 712/2010](#), de 28 de mayo, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago.
- [Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio](#), sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago. (BOE de 18).
- [Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio](#), de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios. (BOE de 29 ).
- [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 de 11 de octubre de 2010)

- [Ley 2/2011, de 4 de marzo](#), de Economía Sostenible. (BOE de 5) Arts. 29, 31 y DT 5ª.
- [Ley 16/2011, de 24 de junio](#), de contratos de crédito al consumo. (BOE de 25).
- [Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre](#), de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios. (BOE de 29) (Corrección de errores BOE de 3 de diciembre)
- [Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo](#), de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos. (BOE de 10).
- [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 de 6 de julio)
- [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. (BOE de 22)
- [Real Decreto-ley 6/2013, de 22 de marzo](#), de protección a los titulares de determinados productos de ahorro e inversión y otras medidas de carácter financiero. (BOE de 23 de marzo de 2013) (Corrección de errores de 4 de abril de 2013) DA 2ª.
- [Ley 1/2013, de 14 de mayo](#), de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social. (BOE de 15)
- [Ley 10/2014, de 26 de junio](#), de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito. (BOE de 27 de junio) (Corrección de errores BOE de 28 de junio). Art. 5 y DA 20ª.
- [Orden ECC/2316/2015, de 4 de noviembre](#), relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros. (BOE de 5 de noviembre)
- [Ley 36/2003, de 11 de noviembre](#), de medidas de reforma económica.
- [Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo](#), de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos.
- [Ley 7/1998, de 13 de abril](#), sobre condiciones generales de la contratación.
- [Decreto 123/2008 de 1 de julio del Departamento de Industria, Comercio y Turismo y Departamento de Cultura del País Vasco](#) (B.O. País Vasco de 16 de julio), sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias.
- [Ley 22/2010 de 20 de julio del Parlamento de Cataluña \(DOGC de 23 de julio\)](#), del Código de Consumo de Cataluña.

- [Real Decreto-ley 16/2011, de 14 de octubre \(B.O.E. del 15 de octubre\)](#), por el que se crea el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito y Real Decreto 628/2010 de 14 de mayo del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 3 de junio), por el que se modifican el Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre (B.O.E. del 21 de diciembre), sobre fondos de garantía de depósitos en entidades de crédito y el Real Decreto 948/2001, de 3 de agosto (B.O.E. del 4 de agosto), sobre sistemas de indemnización de los inversores.