

INFORMACIÓN CLÁUSULA CHAN

Que obxecto ten o Real decreto-lei 1/2017?

O Real decreto-lei 1/2017, do 20 de xaneiro, de medidas urxentes de protección de consumidores en materia de cláusulas chan, publicado no día 21 de xaneiro de 2017, ten como obxecto o establecemento de medidas que faciliten a devolución das cantidades satisfeitas polo consumidor ás entidades de crédito en aplicación de determinadas cláusulas chan contidas en contratos de préstamo ou crédito garantidos con hipoteca inmobiliaria.

Aqueles clientes que teñan as cláusulas de chan a que se refire o Real decreto-lei incluídas nos seus contratos poden acollerse a el.

Como realizar a solicitude

Poden dirixirse ao [Servizo de Atención ao Cliente \(Departamento Cláusula Chan\)](#):

- **Por carta**

Apartado de Correos 1598 28080 Madrid

- **Por correo electrónico**

Enderezo electrónico: servicioatencioncliente@grupobbva.com

- **Por web**

bbva.es

En "Información cláusulas chan", no apartado Atención ao cliente accesible a través da ligazón na parte inferior central da páxina de inicio.

Como se tramita a solicitude

Unha vez recibida a reclamación, o Servizo de Atención ao Cliente enviará ao cliente un xustificante de recepción para os efectos de cómputo de prazos.

O Servizo de Atención ao Cliente analizará a petición do cliente atendendo ao Real decreto-lei.

Se a petición non é procedente, comunicaranse as razóns en que se motiva a decisión do Servizo de Atención ao Cliente, en cuxo caso se dará por concluída a reclamación.

Se a petición é procedente, o Servizo de Atención ao Cliente efectuará un cálculo da cantidade que se deberá devolver e remitirá ao cliente unha comunicación coa análise dese cálculo.

O prazo máximo para chegar a un acordo é de 3 meses contados desde a presentación da reclamación.

O cliente deberá manifestar se está de acordo co cálculo.

Unha vez acordada a cantidade para devolver, poderase concertar a adopción dunha medida compensatoria distinta da devolución en efectivo. O cliente terá un prazo de 15 días para manifestar a súa conformidade.

As devolucións que, se for o caso, se puidesen acordar, poden xerar obrigas tributarias e serán comunicadas á Axencia Estatal da Administración Tributaria.

As partes non poderán exercer entre si ningunha acción xudicial ou extraxudicial, incluídas reclamacións ante o Servizo de Reclamacións do Banco de España en relación co obxecto da reclamación durante o tempo en que esta se instrúa. O cliente poderá adoptar as medidas que estimar oportunas unha vez que a entidade rexeite expresamente a súa solicitude ou así que finalice o prazo de tres meses sen ningunha comunicación por parte da entidade. Se a solicitude é anterior a 21 de febreiro de 2017, o referido prazo de tres meses comeza a contar só desde esta última data.

Normativa, ordenada por materias, que regula a transparencia das operacións bancarias e a protección á clientela

Servizo de atención ao cliente:

- Lei 44/2002, do 22 de novembro, de medidas de reforma do sistema financeiro, modificada pola Lei 2/2011, do 4 de marzo, de economía sostible.
- Orde ECC/2502/2012, do 16 de novembro, pola que se regula o procedemento de presentación de reclamacións ante os servizos de reclamacións do Banco de España, a Comisión Nacional do Mercado de Valores e a Dirección Xeral de Seguros e Pensións.
- Real decreto-lei 1/2017, de 20 de xaneiro, de medidas urxentes de protección de consumidores en materia de cláusulas de chan.

Transparencia das operacións e protección da clientela, e outra normativa de protección ao consumidor:

- Orde EHA/2899/2011, do 28 de outubro do Ministerio de Economía e Facenda (BOE do 29 de outubro), de transparencia e protección do cliente de servizos bancarios.
- Lei 22/2007, do 11 de xullo, sobre comercialización a distancia de servizos financeiros destinados aos consumidores.
- Real decreto lexislativo 1/2007, do 16 de novembro, polo que se aproba o texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias.

Préstamos hipotecarios:

- Lei 2/1994, do 30 de marzo, sobre subrogación e modificación de préstamos hipotecarios.
- Orde EHA/2899/2011, do 28 de outubro do Ministerio de Economía e Facenda (BOE do 29 de outubro), de transparencia e protección do cliente de servizos bancarios.
- Real decreto lei 2/2003, do 25 de abril, de medidas de reforma económica.
- Lei 36/2003, do 11 de novembro, de medidas de reforma económica.
- Real decreto lei 6/2012, do 9 de marzo, de medidas urxentes de protección de debedores hipotecarios sen recursos.
- Lei 1/2013, do 14 de maio, de medidas para reforzar a protección dos debedores hipotecarios, reestruturación de débeda e alugueiro social.

Condicións xerais da contratación:

- Lei 7/1998, do 13 de abril, sobre condicións xerais da contratación.
- Orde EHA/1718/2010 do 11 de xuño do Ministerio de Economía e Facenda (BOE do 29 de xuño), de regulación e control da publicidade dos servizos e produtos bancarios, desenvolvida pola Circular 6/2010 do 28 de setembro do Banco de España (BOE do 11 de outubro), a entidades de crédito e entidades de pagamento, sobre publicidade dos servizos e produtos bancarios. Orde EHA/1717/2010, do 11 de xuño do Ministerio de Economía e Facenda (BOE do 29 de xuño), de regulación e control da publicidade de servizos e produtos de investimento.
- Decreto 123/2008, do 1 de xullo, do Departamento de Industria, Comercio e Turismo e do Departamento de Cultura do País Vasco (BO País Vasco, do 16 de xullo), sobre os dereitos lingüísticos das persoas consumidoras e usuarias.
- Lei 22/2010, do 20 de xullo, do Parlamento de Cataluña (DOGC, do 23 de xullo), do Código de consumo de Cataluña.
- Real decreto-lei 16/2011, do 14 de outubro (BOE do 15 de outubro), polo que se crea o Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito e Real decreto 628/2010 do 14 de maio do Ministerio de Economía e Facenda (BOE do 3 de xuño), polo que se modifican o Real decreto 2606/1996, do 20 de decembro (BOE do 21 de decembro), sobre fondos de garantía de depósitos en entidades de crédito e o Real decreto 948/2001, do 3 de agosto (BOE do 4 de agosto), sobre sistemas de indemnización dos investidores.
- Circular 5/2012, do 27 de xuño, do Banco de España (BOE do 6 de xullo), a entidades de crédito e provedores de servizos de pagamento, sobre transparencia dos servizos bancarios e responsabilidade na concesión de préstamos.