



1. Què és una clàusula terra?

És una condició que inclouen els bancs en la hipoteca de tipus variable vinculades a l'Euríbor, l'IRPH o altres indicadors, forçant al client a pagar una taxa d'interès mínim sense tenir en compte l'evolució de referència. Aquest mínim (floor) va fer que quan l'Euríbor es va ensorrar, milers d'hipotecats van continuar pagant un alt interès.

2. Per què són il·legals?

La clàusula en si mateix és legal. El que és il·legal és no haver informat adequadament al client que el contracte la contenia i que suposava que la seva hipoteca mai baixaria del límit previst al contracte.

En el cas que sigui il·legal, la clàusula és nul·la a tots els efectes des de la seva incorporació al contracte.

3. Com puc saber si la tinc?

Un indicador és si teniu hipoteca de tipus variable i el pagament mensual no baixa del límit previst al contracte.

A) Si teniu l'escriptura de préstec hipotecari, mireu les expressions amb les quals la banca amaga aquest tipus de clàusules:

- límit de la variabilitat d'interessos
- un mínim interès
- límits a l'aplicació de l'interès variable
- hipoteca túnel
- També es pot expressar amb la fórmula: "el tipus d'interès acordat no pot ser superior a X o més baix a X".

B) Si no disposeu de l' escriptura de préstec hipotecari, podeu sol·licitar una còpia en el banc o el notari on va signar el préstec.

4. Com puc calcular quina quantitat he pagat de més?

No es recomana utilitzar les múltiples calculadores que s'ofereixen a la web o per part del propis bancs.

Vostè ha d'anar al seu banc per revisar-lo o amb el seu assessor legal (pèrit economista).

5. Què puc fer si ja hi ha sentència i només em van tornar els diners del 2013?

A) Si el procés judicial està en curs es pot demanar la suspensió al Jutjat.

B) En el cas que hi hagi sentència ferma s'haurà de revisar el procés.

6. Com m'afecta si he signat un conveni amb el Banc?

En principi, els acords amb el Banc sovint porten a una clàusula que diu que el client renuncia a



prendre accions judicials. En aquest cas, també es pot reclamar.

7. Puc reclamar si vaig acabar de pagar la meva hipoteca?

Un cop es paga la hipoteca, el termini per reclamar és de quatre anys. No obstant, es recomana fer un estudi cas per cas.

8. Com puc fer una reclamació?

Les entitats bancàries tenen un mes, des de l'entrada en vigor del decret, per preparar els consultoris o departaments on adreçar les reclamacions. És obligació del Banc donar resposta a partir del 21 de febrer de 2017.

Algunes entitats, a data d'avui, ja han comunicat l'adreça habilitada:

BBVA (<https://www.bbva.es/>) : Apartado de Correos 1598 – CP: 28080 Madrid. Correu electrònic: servicioatencioncliente@grupobbva.com

BANKIA (<http://www.bankia.com/es/>) C/Gabriel García Márquez, 1 – CP: 28232 Las Rozas (Madrid). Correu electrònic: clausulasuelo@bankia.com

CAIXABANC (<https://www.caixabanc.es/>) : Apartado de Correos 8037 – CP: 08080 Barcelona. Correu electrònic: solicitud.analisis.clausula.suelo@caixabank.com

BANCO POPULAR (<http://www.bancopopular.es/>): Centro de Reclamación de Cláusulas suelo: C/ Orillamar, 71 – CP: 15002 A Coruña. Correu electrònic: crs@bancopopular.es o crs@bancopastor.es

BANCO SANTANDER (<https://www.bancosantander.es/>) : Unidad de Reclamaciones por cláusula suelo, C/ Gran Vía de Hortaleza, 3 Edificio La Magdalena, planta baja – CP: 28033 Madrid. Correu electrònic: clausulasuelo@gruposantander.es

BANC SABADELL (<https://www.bancsabadell.com/>) : Servicio de Reclamación de Cláusulas Suelo, Pl. Catalunya, 1 – CP: 08201 Sabadell. Correu electrònic: srcs@bancsabadell.com

BANKINTER (<https://www.bankinter.com/>): Servicio de Atención al Cliente, Av.Bruselas, 12 – CP: 28108 Alcobendas (Madrid). Correu electrònic: incidencias_sac.bankinter@bankinter.es

ING Bank NV (<https://www.ingdirect.es/>) C/ Severo Ochoa, 2, Parque Empresarial Madrid- Las Rozas – CP: 28232 Madrid. Correu electrònic: informacion@ingdirect.es

CAJAMAR CAJA RURAL (<https://www.cajamar.es/>): Grupo Cooperativo Cajamar, Servicio de Atención al Cliente, Plaza Barcelona, 5 – CP: 04006 Almería. Correu electrònic: servicioatencioncliente@grupocooperativocajamar.es

IBERCAJA BANCO, S.A (<http://www.ibercaja.es/>): Servicio de Atención al Cliente (SAC), Pl.Basilio Paraíso, 2 – CP 50008 Zaragoza. Correu electrònic: sers@ibercaja.es

Un cop el client ha fet la reclamació, el banc disposa de un màxim de fins a tres mesos per a contestar.

La resposta pot ser:

- una oferta econòmica



Ajuntament de
Montornès del Vallès

- una alternativa del mateix valor econòmic, que inclogui l'interès legal de forma desglossada.

Una vegada el banc fa l' oferta al client, l' hipotecat té 15 dies per respondre.

9. I si després de tot aquest procés no em convenç el que m' ofereix el Banc?

En aquest cas, haureu de recórrer a la via judicial, tenint en compte les especialitats en matèria de costes que preveu el Reial Decret.

RECORDEU: El consumidor és sempre qui ha d'iniciar el procediment presentant una reclamació a l' entitat de forma fefaent.

No s'aconsella esperar la "devolució express" per part del banc.

