



CaixaBank

Valencia, 17 de junio de 2019

Sra. Dña. Mireia
Sr. D. [REDACTED]

DE LLOBREGAT

Núm. Ref. Reclamación: 8-6208252 [REDACTED]

Distinguidos señores:

En respuesta a su carta recibida en este Servicio de Atención al Cliente, referenciada con el número que se indica en el encabezamiento, y en la que manifiestan su desacuerdo con el tipo de interés aplicado a su operación de financiación hipotecaria, en primer lugar quisiéramos trasladarles que esta entidad se ha ajustado en todo momento a lo pactado con usted y a la legislación vigente.

Con relación a la fijación del IRPH como índice de referencia para el cálculo de los intereses, interesa poner de relieve que las entidades gozan de libertad para negociar y pactar los tipos de interés a los que se vayan a liquidar las operaciones de activo, en virtud del artículo 4 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

En cuanto al tipo de interés aplicado, la Disposición Adicional Decimoquinta de la Ley 14/2013, después de establecer en su apartado 1 el cese de la publicación y la desaparición de tres de los índices de referencia oficiales hasta la fecha, establece en su apartado 2 que: "Las referencias a los tipos previstos en el apartado anterior serán sustituidas, con efectos desde la siguiente revisión de los tipos aplicables, por el tipo o índice de referencia sustitutivo previsto en el contrato."

Así pues, en atención a lo recogido en la norma señalada, de manera prioritaria esta entidad debe aplicar lo previsto en

Los datos de carácter personal por usted proporcionados serán incluidos en ficheros cuyo responsable es CaixaBank S.A. (NIF A-08663619) y serán tratados con la exclusiva finalidad de tramitar y gestionar su petición. Usted manifiesta que los datos son suyos, exactos y ciertos.

Podrá acceder a sus datos y solicitar su rectificación o cancelación, así como oponerse a su tratamiento, en los términos previstos en la normativa de protección de datos, dirigiéndose por escrito a CaixaBank S.A. en Carrer Pintor Sorolla, 2-4, 46002 -Valencia.



CaixaBank

el contrato, en el caso que el tipo, sea, precisamente, alguno de los tipos oficiales que desaparecen.

En el presente caso, en el ~~Párrafo~~ Tercero Bis del contrato, se establece que en caso de desaparición del índice de referencia principal y del sustitutivo (ambos índices han desaparecido por aplicación de la Ley 14/2013), el tipo de interés aplicable será el último tipo que haya sido posible calcular. Es decir, por aplicación de esta cláusula, el tipo de interés aplicable ~~deja~~ de variar en función de un índice de referencia y pasa a convertirse en fijo durante toda la vigencia de la operación que queda por transcurrir hasta el vencimiento final de la operación.

Esta circunstancia les fue comunicada antes de la primera revisión del tipo de interés que sucedió a la entrada en vigor de la Ley 14/2013.

En definitiva, esta entidad ha aplicado lo pactado expresamente en la escritura pública y en virtud asimismo de lo que establece el apartado 2 de la DA 15ª de la Ley 14/2013 mencionada anteriormente.

No obstante lo anterior, y tras la evaluación individualizada de su caso, quisiéramos ofrecerles la siguiente alternativa, que esperamos sea de su interés.

Se trata de una novación de su operación de financiación hipotecaria consistente en la modificación del tipo de interés aplicable, pasando de su actual tipo fijo a un tipo variable. A continuación, pasamos a exponerle los detalles de esta propuesta:

1. Índice de referencia: IRPH conjunto de entidades incrementado con un diferencial equivalente a la media aritmética de las diferencias entre el tipo original de su operación y el citado anteriormente, calculadas con los datos disponibles entre la fecha de otorgamiento del contrato y la fecha en la que efectivamente se produce la sustitución del tipo.

Este índice se corresponde con la fórmula legal establecida por la Disposición Adicional Decimoquinta



CaixaBank

de la Ley 14/2013, de 27 de septiembre, de apoyo a los emprendedores y su internacionalización, para la sustitución de índices, aplicable en defecto de previsión contractual sobre el mecanismo de sustitución de índices.

Al respecto, les informamos de que el importe de la cuota de su operación podría variar de acuerdo con las variaciones del índice.

2. Diferencial: Al índice antes definido no se le adicionará el diferencial, en su caso, pactado en la escritura de original de constitución de la operación.

3. Efectos de la modificación: La modificación propuesta surtirá sus efectos a partir de la formalización de la escritura de novación.

4. Gastos: Los gastos serán asumidos por las partes conforme al siguiente reparto. Serán a su cargo los gastos necesarios para el otorgamiento de la escritura de novación de la operación, en concreto: (i) Honorarios del notario, según aranceles notariales, con excepción de los gastos de la expedición de copias notariales en interés de CaixaBank que serán asumidos por ésta última y (ii) Gastos de gestión y tramitación de impuestos y de otorgamiento de la escritura de novación. CaixaBank asumirá los gastos de inscripción de la novación en el Registro de la Propiedad.

En el caso de que dicha oferta resulte de su interés, su oficina gestora está a su disposición para facilitarles, sin ningún compromiso, cuanta información adicional precisen.

Asimismo, en el caso de que no estén ustedes interesados en la oferta realizada, se continuará aplicando a su operación el tipo actualmente vigente hasta la cancelación del mismo.

Aprovechamos la oportunidad para comunicarles que en cualquiera de los casos anteriores puede cambiar de entidad prestamista mediante el procedimiento de subrogación regulado por la Ley 2/1994, de 30 de marzo, de Subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.

Los datos de carácter personal por usted proporcionados serán incluidos en ficheros cuyo responsable es CaixaBank S.A. (NIF A-08663619) y serán tratados con la exclusiva finalidad de tramitar y gestionar su petición. Usted manifiesta que los datos son suyos, exactos y ciertos.

Podrá acceder a sus datos y solicitar su rectificación o cancelación, así como oponerse a su tratamiento, en los términos previstos en la normativa de protección de datos, dirigiéndose por escrito a CaixaBank S.A. en Carrer Pintor Sorolla, 2-4, 46002 -Valencia.



CaixaBank

CaixaBank, S.A. C/ Celler Pintor Sorolla, 2-4, 46002 -Valencia NIF A08663619 inscrita en el Registro Mercantil de Valencia, tomo 40370, folio 1, hoja número V-178351, inscripción 2ª

En cuanto a la pretendida devolución de las cantidades abonadas por la aplicación del índice de referencia cuestionado, esta entidad lamenta no poder acceder a su petición dado que se viene aplicando el tipo de interés conforme a lo pactado contractualmente y lo previsto en la normativa vigente.

En caso de disconformidad con esta decisión, pueden plantear su reclamación ante el Banco de España, Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones: c/ Alcalá, 48 - 28014 Madrid.

Por último, les indicamos que el retraso en la resolución de su reclamación es consecuencia de la carga de trabajo existente actualmente en el Servicio de Atención al Cliente de CaixaBank.

Esperando haberles podido facilitar una respuesta satisfactoria, deseamos manifestarles nuestro agradecimiento por la confianza depositada en CaixaBank y por la oportunidad que nos ofrecen de mejorar la calidad de nuestro servicio.

Sin otro particular, reciban un cordial saludo.

Titular del Servicio de Atención al Cliente

Los datos de carácter personal por usted proporcionados serán incluidos en ficheros cuyo responsable es CaixaBank S.A. (NIF A-08663619) y serán tratados con la exclusiva finalidad de tramitar y gestionar su petición. Usted manifiesta que los datos son suyos, exactos y ciertos.

Podrá acceder a sus datos y solicitar su rectificación o cancelación, así como oponerse a su tratamiento, en los términos previstos en la normativa de protección de datos, dirigiéndose por escrito a CaixaBank S.A. en Carrer Pintor Sorolla, 2-4, 46002 -Valencia.