

Arbitraje de preferentes y deuda subordinada

Procedimiento para acudir al arbitraje

Bankia pone a disposición de las personas que adquirieron participaciones preferentes y obligaciones subordinadas, comercializadas por las cajas de ahorros que dieron origen al Grupo, la posibilidad de acudir al arbitraje.

Únicamente podrán solicitar dicho arbitraje las personas físicas y las personas jurídicas sin ánimo de lucro siempre que, en ambos casos, tengan la condición de cliente minorista. Dada la necesidad de valorar individualmente las particularidades de cada caso, no se admitirá el sometimiento a arbitraje para colectivos, siendo necesario presentar solicitudes individuales.

El procedimiento arbitral es gratuito y no requiere la asistencia de abogado, ni procurador, y es alternativo a la vía judicial. A través del mismo se pueden atender y resolver reclamaciones basadas en defectos de comercialización de un determinado producto o servicio.

La entidad gestionará desde sus oficinas todas las solicitudes presentadas por los clientes y las remitirá a un gestor independiente (en este caso, KPMG) que elaborará un informe valorando la solicitud.

El Informe de KPMG, en su caso, valorará la cuantía máxima a devolver al cliente.

La oficina de Bankia contactará con el cliente y pondrá en su conocimiento el resultado del informe una vez emitido, a fin de que el cliente decida si quiere o no continuar con el proceso arbitral. En caso de que el cliente no quiera seguir el arbitraje, podrá renunciar al mismo, sin que se le cierren otras posibilidades, pudiendo si lo desea acudir a la vía judicial.

Si el cliente está conforme, firmará un "Convenio Arbitral", comprometiéndose a aceptar el laudo arbitral y renunciando a acudir a la vía judicial. Una vez

Datos relevantes



INFORMACIÓN ACTUALIZADA A 28 DE FEBRERO DE 2014

realizada la firma por ambas partes, se inicia el Arbitraje por la Junta Arbitral Nacional que finalizará con la comunicación del laudo arbitral a las partes (cliente y Bankia).

En el caso de que el laudo sea favorable al cliente, la entidad procederá a abonar la cuantía señalada en el laudo, de acuerdo a la fórmula de liquidación recogida en el Convenio Arbitral.

Puede descargar en esta página un [esquema del proceso \(pdf, 877.62 KB\)](#), [el formulario de solicitud \(pdf, 1217.00 KB\)](#), así como consultar las [preguntas más frecuentes](#).

Bankia acogió favorablemente el anuncio del Gobierno sobre su intención de articular un procedimiento de arbitraje para clientes de la entidad que adquirieron participaciones preferentes y deuda subordinada, comercializadas por las cajas de ahorros que dieron origen al Grupo.

La entidad ha mantenido en todo este proceso una actitud de absoluta colaboración y respeto a los criterios establecidos por las autoridades europeas y españolas, plasmados en el Memorando de Entendimiento y en la Ley 9/2012, de 14 de noviembre, de reestructuración y resolución de entidades de crédito, con el fin último de facilitar a sus clientes un proceso sencillo para la resolución de esta controversia.

Vídeos.

Contacto

Teléfono de información: 902 24 68 10

Horario de atención telefónica: De lunes a viernes de 8:00 a 22:00 horas.

Documentación

[Procedimiento de arbitraje \(pdf, 876.48 KB\)](#)

[Modelo de convenio arbitral \(pdf, 113.20 KB\)](#)

[Formulario de solicitud para acudir al arbitraje \(pdf, 1219.51 KB\)](#)

[Información del Instituto Nacional de Consumo \(pdf, 55.26 KB\)](#)

Preguntas frecuentes

[Preguntas frecuentes sobre el arbitraje](#)