

Registro	Salida
Registro Electrónico	
Fecha de Registro:	22/11/2021 08:28:02
Nº Registro:	2021/C79RE/00S090561
	

D. FERNANDO ZUNZUNEGUI PASTOR
CALLE JORGE JUAN Nº 45-1º
28001 MADRID -MADRID- (ESPAÑA)



C180710529122900000008A

RESTRINGIDO

Ref.Expediente: C-202105850

Madrid, 21 de noviembre de 2021

En contestación a su consulta del día 10 de noviembre de 2021, le informamos de que la finalidad de este canal de consultas del Departamento de Conducta de Entidades es la de atender dudas y consultas relativas a cuestiones de interés general sobre los derechos de los usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y buenas prácticas bancarias.

Dicho lo cual, sobre el tema que plantea, debemos hacer mención, en primer lugar, a las recomendaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) con relación a la desaparición del índice Libor a finales de 2021. Le facilitamos el siguiente enlace al citado organismo:

<https://www.cnmv.es/Portal/verDoc.axd?t=%7B344bce12-4fee-4437-9db4-4f965c87b3d2%7D>

A tal fin, debido a la existencia de contratos e instrumentos que no cuentan con cláusulas de respaldo para hacer frente a dicha desaparición del Libor y cuya modificación no resulta posible en el corto período restante hasta su supresión, la Unión Europea valora la aprobación de un mecanismo genérico para designar un tipo sustitutivo legal aplicable a los contratos e instrumentos financieros que no contengan salida a esa contingencia.

Si prospera la propuesta, el tipo sustitutivo será, automáticamente, el designado ex lege, aunque habrá que estar a la disposición normativa para conocer las obligaciones de información que puedan imponerse a las partes.

De no prosperar, estaremos ante un escenario en el que prestamista y prestatario tendrán que intentar acordar una nueva referencia, al amparo del principio de libertad contractual basado en la autonomía de la voluntad que se consagra en nuestro ordenamiento jurídico (vid. art. 1255 del Código Civil).

Por si pudiera resultarle de interés, le facilitamos un enlace a nuestro Portal del Cliente Bancario donde podrá encontrar información al respecto de su consulta:

<https://cliente bancario.bde.es/pcb/es/blog/el-libor-en-las-hipotecas-multidivisa.html>

En cualquier caso, si a la vista de lo anteriormente mencionado, considera que la entidad financiera ha podido incurrir en una posible mala práctica y desea presentar una reclamación ante este Departamento, en nuestro Portal del Cliente Bancario puede obtener información sobre el procedimiento a seguir y sus requisitos:

<https://cliente bancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/podemosayudarte/consultasreclama/comorealizarrecl/>

Le facilitamos los datos de contacto del Servicio de Atención al Cliente de la entidad, donde deberá dirigir su reclamación con carácter previo a Banco de España:

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL GRUPO CAIXABANK

Titular: Belén González Soria

Domicilio: Calle Pintor Sorolla, 2 - 4

46002 VALENCIA

Correo electrónico: servicio.cliente@caixabank.com

A través del citado Portal del Cliente Bancario puede suscribirse a su servicio de alertas y recibir un mensaje de aviso a su correo electrónico cada vez que se difunda una publicación de las categorías que seleccione, pudiendo solicitar la baja cuando lo desee. Le facilitamos el enlace:

<https://cliente bancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/actualidadeducac/blog/suscripciones/>

Gracias por utilizar nuestro servicio de consultas.

EL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO,

Fdo:

Le informamos de que sus datos personales son objeto de tratamiento por el Banco de España con la finalidad de realizar el trámite solicitado. Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, oposición y supresión, así como los demás derechos que se indican en la Política de Privacidad acreditando su identidad, ya sea presencialmente, por correo postal a C/ Alcalá 48, 28014, Madrid (A/A Delegada de Protección de Datos) o electrónicamente a través del procedimiento indicado en la Política de Privacidad del Banco de España disponible en https://www.bde.es/bde/es/Pie/privacidad/Politica_de_privacidad.html. Para más información, consulte nuestro Registro de Actividades de Tratamiento disponible en http://www.bde.es/bde/es/secciones/sobreelbanco/Transparencia/Informacion_inst/registro-de-acti/reclamaciones-quejas-y-consultas.html.

