

## ¿QUÉ ES EL NUEVO CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS BANCARIAS?

Las Entidades del GCC se encuentran adheridas al Nuevo Código de Buenas Prácticas Bancarias (CBP), para aliviar la subida de los tipos de interés en préstamos y/o créditos hipotecarios sobre vivienda habitual, establecido en el Real Decreto-ley 19/2022, de 22 de noviembre.

Las medidas previstas en este Código de Buenas Prácticas pretenden articular una vía temporal de apoyo a las familias, con el objetivo de que se faciliten los pagos de aquellos préstamos y créditos hipotecarios garantizados con hipoteca inmobiliaria sobre la vivienda habitual, cuyo precio de adquisición no exceda de 300.000 Euros, formalizados hasta el 31/12/2022, dado el aumento de las cuotas hipotecarias por la subida de tipos de interés en relación con la renta familiar, para aliviar la carga hipotecaria de los hogares de clase media en riesgo de vulnerabilidad, dotándoles de certidumbre en su planificación financiera.

Puede ampliar esta información en la web de Grupo Cooperativo Cajamar, que dispone de un apartado específico CBP 19/2022 donde podrá ampliar información sobre los plazos, la documentación necesaria y la presentación de solicitudes sobre las medidas, así como un simulador donde podrá comprobar si cumple con las condiciones necesarias para solicitar la medida del nuevo CBP para mitigar la subida de los tipos de interés.

## ¿QUÉ BENEFICIOS PUEDO OBTENER?

Podrá minorar el importe de la cuota de amortización de su préstamo, según la opción o alternativa de novación modificativa que seleccione, de entre las ofertadas por la Entidad, acordes al Acuerdo de Consejo de Ministros de 22/11/2022, donde se establecieron las opciones posibles de novación.

Una vez que haya comprobado que cumple con todas las condiciones de elegibilidad, y haya recabado la documentación necesaria para presentar la solicitud, puede enviarla por los diferentes canales habilitados al respecto y, después de que comprobemos que todos los documentos necesarios han sido entregados y que se cumplen las condiciones y requisitos, la Entidad le facilitará un Documento Informativo sobre las diferentes opciones de Novación o Modificación de su préstamo, acordes a las alternativas posibles, para que seleccione la opción que le interese. Optado en firme por su parte, por una de ellas, la entidad le entregará una propuesta de acuerdo de novación del préstamo, y se podrá formalizar ante Notario la escritura de novación modificativa del préstamo.

Puede ampliar esta información en la web: [www.grupocooperativocajamar.es](http://www.grupocooperativocajamar.es) en el apartado específico **Código de Buenas Prácticas CBP 19/2022**

## ¿CÓMO SÉ O DÓNDE PUEDO VER CUÁL FUE EL VALOR DE ADQUISICIÓN DE MI VIVIENDA?

Puede consultar este dato en la escritura de compraventa, o título justificativo de la adquisición de su vivienda. El precio de adquisición debe entenderse tal y como se ha estado haciendo hasta ahora, sin IVA, según consultas a la Comisión de Control, sobre el Código de Buenas Prácticas del Real Decreto-ley 6/2012, y mientras no se emita ninguna otra instrucción al respecto.

## ¿CÓMO SE SI CUMPLO LAS CONDICIONES PARA SOLICITARLO?

Para comprobar si cumple las condiciones puede consultar la web de Grupo Cooperativo Cajamar ([www.grupocooperativocajamar.es](http://www.grupocooperativocajamar.es) en el apartado específico Código de Buenas Prácticas CBP 19/2022), donde podrá ampliar información sobre los plazos, la documentación necesaria y la presentación de solicitudes sobre las medidas, así como un **simulador donde podrá comprobar si cumple con las condiciones necesarias para solicitar la medida del nuevo CBP** para mitigar la subida de los tipos de interés y en caso de que le surja alguna duda, puede ponerse en contacto con nosotros para que le ayudemos, a través del teléfono de atención al cliente: 900 151 010 y/o la siguiente dirección de correo electrónico:

**consultasCBP2022@grupocooperativocajamar.es**

Recuerde que deberá cumplir con todos los criterios para considerar que su situación se encuentra en riesgo de vulnerabilidad.

## ¿QUÉ CUOTAS VOY A PAGAR SI LO SOLICITO?

Dependerá de la alternativa de novación o modificación que elija. En función de la opción seleccionada, las cuotas de amortización actuales se podrán ver minoradas como consecuencia de la ampliación del plazo del préstamo y/o establecimiento de una cuota fija durante doce meses. Se le facilitará igualmente una simulación de la cuota del préstamo tras la novación, según la alternativa de novación elegida en firme por Usted, teniendo siempre en cuenta que, la ampliación del plazo no puede suponer una reducción del importe de la cuota por debajo de aquella que se estuviera pagando a fecha 1 de junio de 2022, y que no se podrá extender el plazo total del préstamo más allá de 40 años desde su fecha de constitución.

Puede ampliar esta información en la web: [www.grupocooperativocajamar.es](http://www.grupocooperativocajamar.es) en el apartado específico Código de Buenas Prácticas CBP 19/2022

## ¿PUEDO SOLICITARLO YA?

Sí, una vez verifique que cumple requisitos y condiciones puede efectuar su solicitud por cualquiera de las vías que a continuación se indican, ya que las Entidades del GCC se encuentran adheridas al Nuevo Código de Buenas Prácticas Bancarias para aliviar la subida de los tipos de interés en préstamos y/o créditos hipotecarios sobre vivienda habitual, establecido en el Real Decreto-ley 19/2022, de 22 de noviembre. Recuerde que podrá realizar la solicitud hasta el 31 de diciembre de 2024.

- Oficina Habitual
- CONECTA en Banca/Sede Electrónica y APP: Iniciando una nueva conversación y marcando: Adhesión al Código Buenas Prácticas.
- Correo electrónico: **solicitudmedidasCBP2022@grupocooperativocajamar.es**

Le facilitaremos para su firma el **documento de solicitud**, así como **Declaración responsable** relativa al cumplimiento de los requisitos exigidos por ser considerados como riesgo de vulnerabilidad, cuyo modelo deberá ser firmado por todos los deudores del préstamo.

## ¿HASTA QUÉ FECHA TENGO PARA SOLICITARLO?

Si ha revisado las condiciones y se encuentra en circunstancias de poder solicitarlo, podrá efectuar la solicitud hasta el día 31 de diciembre de 2024.

## ¿CUÁNTO TARDARÍA EL PROCESO?

Una vez realizada su solicitud y tras comprobar la entidad todos los documentos enviados por el solicitante y siempre que se cumplan los requisitos, la novación surtirá efectos dentro del plazo de quince días a contar desde la solicitud en firme de la novación.

## ¿CUÁNDO EMPEZARÍA A PAGAR LAS NUEVAS CUOTAS?

La novación surtirá efectos desde la solicitud en firme de la opción de novación, teniendo en cuenta las fechas de liquidación y revisión de tipos de interés de su contrato de préstamo hipotecario.

## ¿QUÉ PASARÍA CON MIS ANTIGUAS CUOTAS?

En caso de cumplir con las condiciones, una vez formalizada o firmada la escritura de la novación, los importes de sus cuotas se sustituirán por los nuevos importes aceptados bajo las condiciones pactadas. **La novación se aplicará de acuerdo a cada caso concreto, atendiendo a las particularidades de cada cliente en cuestión.**

## ¿DÓNDE PUEDO OBTENER MÁS INFORMACIÓN PARA SABER SI PUEDO SOLICITARLO?

Para consultar toda la información en detalle puede dirigirse a la web de Grupo Cooperativo Cajamar [www.grupocooperativocajamar.es](http://www.grupocooperativocajamar.es) en el apartado específico Código de Buenas Prácticas CBP 19/2022. O bien, puede consultar las medidas en el Real Decreto-ley 19/2022, en la web de la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional.

## ¿QUÉ DOCUMENTOS TENGO QUE APORTAR PARA SOLICITARLO?

Para consultar la documentación en detalle puede consultar la web de Grupo Cooperativo Cajamar [www.grupocooperativocajamar.es](http://www.grupocooperativocajamar.es) en el apartado específico Código de Buenas Prácticas CBP 19/2022.

## ¿DÓNDE PUEDO OBTENER EL DATO DEL TOTAL DE INGRESOS DE MI UNIDAD FAMILIAR?

En el certificado de rentas o prestaciones obtenido, teniendo en cuenta los ingresos brutos de toda la Unidad familiar. Se entenderá por unidad familiar la compuesta por el deudor, su cónyuge no separado legalmente o pareja de hecho inscrita y los hijos (con independencia de su edad), que residan en la vivienda, incluyendo los vinculados por una relación de tutela, guarda o acogimiento familiar.

Y para verificar los miembros que componen la unidad familiar debe aportar:

- Número de personas que habitan la vivienda habitual:

1.º Libro de familia o documento acreditativo de la inscripción como pareja de hecho.

2.º Certificado de empadronamiento relativo a las personas empadronadas en la vivienda habitual, con referencia al momento de la presentación de los documentos acreditativos y a los seis meses anteriores. 3.º Declaración de discapacidad, de dependencia o de incapacidad permanente, en caso de que la hubiera para realizar una actividad laboral.

Por tanto, estos y no otros son los documentos que acreditan el número de personas que habitan la vivienda.

La prueba de la convivencia se realiza mediante la aportación del certificado de empadronamiento. No obstante, también es frecuente que diversas personas que convivan en la vivienda no estén empadronadas en dicha vivienda. Se podrían aportar pruebas que acrediten que la persona vive de manera habitual y por un período superior a los 6 meses, tales como informes de los Servicios Sociales, domiciliaciones bancarias, testimonio de vecinos en número suficiente como aprecie la entidad, etc.

## **¿CUÁL ES EL IPREM ANUAL DE 14 PAGAS PARA PODER COTEJAR QUE LOS INGRESOS DE LA UNIDAD FAMILIAR NO SUPERAN LOS LÍMITES ESTABLECIDOS?**

El conjunto de los Ingresos Brutos de los miembros de la unidad familiar no debe superar el límite de 3,5 veces el IPREM anual de catorce pagas (29.400 euros en 2023). A estos efectos se entenderá por unidad familiar la compuesta por el deudor, su cónyuge no separado legalmente o pareja de hecho inscrita y los hijos (con independencia de su edad), que residan en la vivienda, incluyendo los vinculados por una relación de tutela, guarda o acogimiento familiar.

El límite previsto en el párrafo anterior será de 4,5 veces IPREM anual (37.800 Euros en 2023), si alguno de los miembros de la unidad familiar tiene declarada discapacidad superior al 33%, situación de dependencia o enfermedad que le incapacite para realizar una actividad laboral de forma permanente, o de 5,5 veces IPREM anual (46.200 Euros en 2023), si es deudor hipotecario con parálisis cerebral, con enfermedad mental, o con discapacidad intelectual, con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 33%, o persona con discapacidad física o sensorial reconocida, igual o superior al 65 %, así como los casos de enfermedad grave que incapacite acreditadamente, a la persona o a su cuidador, para realizar una actividad laboral.

## **¿CÓMO DEMUESTRO/ACREDITO QUE TENGO DISCAPACIDAD?**

Se considerará que presentan una discapacidad en grado igual o superior al 33 por ciento los pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez, y los pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio.

## ¿QUÉ UNIDAD FAMILIAR SE ENCUENTRA EN CIRCUNSTANCIAS DE ESPECIAL VULNERABILIDAD?

Se considera en circunstancias de especial vulnerabilidad, la unidad familiar que en los cuatro años anteriores al momento de la solicitud haya sufrido:

- Una alteración significativa de sus circunstancias económicas que se entenderá se produce cuando el esfuerzo que represente la carga hipotecaria sobre la renta familiar se haya incrementado, al menos 1,2.
- Hayan sobrevenido en dicho período circunstancias familiares de especial vulnerabilidad, tales como:
  - › La unidad familiar en la que alguno de sus miembros tenga declarada discapacidad superior al 33 por ciento, situación de dependencia o enfermedad que le incapacite acreditadamente de forma permanente, para realizar una actividad laboral.
  - › La unidad familiar con la que convivan, en la misma vivienda, una o más personas que estén unidas con el titular de la hipoteca o su cónyuge por vínculo de parentesco hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, y que se encuentren en situación personal de discapacidad, dependencia, enfermedad grave que les incapacite acreditadamente de forma temporal o permanente para realizar una actividad laboral.
  - › La unidad familiar en que exista una víctima de violencia de género o que sea víctima de trata o explotación sexual.

(\*) A estos efectos se entenderá por unidad familiar la compuesta por el deudor, su cónyuge no separado legalmente o pareja de hecho inscrita y los hijos, con independencia de su edad, que residan en la vivienda, incluyendo los vinculados por una relación de tutela, guarda o acogimiento familiar.

Si existe separación meramente de hecho, debe considerarse que el cónyuge no conviviente sigue formando parte de la unidad familiar.

Puede ampliar esta información en la web de Grupo Cooperativo Cajamar [www.grupocooperativocajamar.es](http://www.grupocooperativocajamar.es) en el apartado específico Código de Buenas Prácticas CBP 19/2022

## ¿CUÁL ES EL TERCER GRADO DE CONSANGUINIDAD O AFINIDAD?

### Primer grado de consanguinidad:

- Mis padres
- Mis hijos/as (tanto naturales como adoptivos)

### Segundo grado de consanguinidad:

- Mis hermanos/as
- Mis abuelos/as
- Mis nietos/as

**Tercer grado de consanguinidad:**

- Mis tíos/as (hermanos/as de mis padres)
- Mis sobrinos/as (hijos/as de hermanos/as)
- Mis bisabuelos/as (padres de mis abuelos/as)
- Mis biznietos/as (hijos/as de mis nietos/as)

**Primer grado de afinidad:**

- Mi cónyuge
- Mis suegro/a (los padres de mi cónyuge)
- Los cónyuges de mis hijos/as
- Cónyuge de mi padre, si no es mi madre
- Cónyuge de mi madre, si no es mi padre

**Segundo grado de afinidad:**

- Cónyuges de mis hermanos/as
- Abuelos/as de mi cónyuge
- Cónyuges de mis nietos/as
- Mis hermanastros/as (entendiendo como hermanastro/a, el hijo/a del cónyuge de mi padre/madre con el que no comparto ningún lazo de sangre)

**Tercer grado de afinidad:**

- Cónyuges de mis tíos/as (cónyuges de los hermanos/as de mis padres)
- Cónyuges de mis sobrinos/as
- Tíos de mi cónyuge y sus cónyuges
- Sobrinos de mi cónyuge y sus cónyuges

Para el concepto de unidad familiar no se tienen en cuenta los ascendientes, sino el cónyuge y los descendientes en caso de consanguinidad.

## ¿CÓMO SÉ SI LA CUOTA HIPOTECARIA ES SUPERIOR AL 30 POR CIENTO DE LOS INGRESOS NETOS QUE PERCIBE EL CONJUNTO DE LOS MIEMBROS DE MI UNIDAD FAMILIAR?

Se calculará la totalidad de los ingresos netos mensuales (sin impuestos ni cotizaciones sociales), y aplicando el 30% a los mismos y, se verificará si ese resultado supera el importe de la cuota hipotecaria mensual.

## ¿QUÉ QUIERE DECIR LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL? ¿NO PUEDO PRESENTAR UNA COPIA?

Los documentos y certificados emitidos por la AEAT o TGSS deben ser originales., El resto, puede ser una copia.

Puede presentar la documentación en su Oficina habitual donde la escanearemos y devolveremos o también para su comodidad, puede aportar la documentación directamente desde su BE/APP mediante la siguiente ruta: **Inicio > Utilidades > Documentos > Envío de documentos**, seleccionando en cada caso el tipo de documento que aporta: (IRPF, nóminas...)

Puede ampliar esta información en la web de Grupo Cooperativo Cajamar: [www.grupocooperativocajamar.es](http://www.grupocooperativocajamar.es) en el apartado específico **Código de Buenas Prácticas CBP 19/2022**

## **Y SI TENGO CASI TODOS LOS DOCUMENTOS, PERO ME FALTA ALGUNO ¿NO PUEDO TRAMITAR LA SOLICITUD HASTA QUE NO RECIBE TODOS?**

Sí, puede tramitar la solicitud una vez haya comprobado que cumple con las condiciones y requisitos. En ese momento le facilitaremos para su firma el documento de solicitud y declaración responsable (que deberán firmar todos los deudores del préstamo) y se le indicará un plazo para que pueda recabar la documentación faltante, en su caso. Puede estar exonerado de presentarla, si obrara en poder de la Entidad, o bien, puede solicitar u autorizar se obtenga la misma, de ser factible, de la AEAT, Entidades Gestoras de la Seguridad Social, Registradores de la Propiedad o Mercantiles, o pedir expedición de copias en la Notaría en el caso de escrituras públicas. La Entidad comprobará que todos los documentos necesarios han sido entregados y que se cumplen los requisitos y condiciones de elegibilidad.

Para que los trámites sean más ágiles se recomienda presentar la documentación completa de una sola vez, así esta comprobación se podrá realizar sin interrupciones.

## **¿SI NO CONSIGO ENCONTRAR ALGUNO DE LOS DOCUMENTOS ORIGINALES NO PUEDO SOLICITARLA?**

Si faltase algún documento acreditativo necesario, la entidad se lo comunicará y el proceso quedará detenido a espera de presentación, para lo que se le indicará un plazo de aportación.

## **¿A QUIÉN/DÓNDE TENGO QUE ENTREGAR LA DOCUMENTACIÓN QUE ME PIDEN?**

Puede presentar la documentación en su Oficina habitual donde la escanearmos y devolveremos. O bien, para su comodidad, puede aportar la documentación directamente desde su BE/APP mediante la ruta: **Inicio > Utilidades > Documentos > Envío de documentos**, seleccionando en cada caso el tipo de documento que aporta: (IRPF, nominas...)

En ese momento le facilitaremos para su firma el documento de solicitud y declaración responsable (que deberán firmar todos los deudores del préstamo). La Entidad comprobará que todos los documentos necesarios han sido entregados y que se cumplen los requisitos y condiciones de elegibilidad.

Recuerde que para comenzar con la solicitud de adhesión al nuevo CBP dispone de varios canales, los más habituales son:

- Oficina habitual
- CONECTA en Banca/Sede Electrónica y APP: Iniciando una nueva conversación y marcando: Adhesión Código Buenas Prácticas.
- Correo electrónico: [solicitudmedidasCBP2022@grupocooperativocajamar.es](mailto:solicitudmedidasCBP2022@grupocooperativocajamar.es)

## **ME HAN CERRADO LA SOLICITUD PORQUE NO HE FACILITADO X DOCUMENTO ¿QUÉ PUEDO HACER?**

En caso de que su solicitud se haya cancelado sin resolverse, por falta de algún documento u otra casuística, se le dará un plazo para poder aportarla, pero transcurrido el mismo se archivará su solicitud por no poder verificar el cumplimiento de los requisitos de elegibilidad, todo ello, sin perjuicio de que pueda efectuar nueva solicitud en el caso de recabar toda la documentación necesaria, dentro del plazo máximo para efectuar solicitudes, antes indicado de 31/12/2024.

## **¿CÓMO CONSIGO LOS CERTIFICADOS DE INGRESOS?**

En la página de la Agencia Estatal de Administración Tributaria o Delegación Autonómica, salvo en el caso de prestaciones, salarios sociales, rentas mínimas de inserción, ingreso mínimo vital o ayudas análogas de asistencia social, así como en el caso de certificados de percepción de prestación por cese de actividad, en el caso de autónomos, que podrá solicitarse en las Entidades gestoras de la Seguridad Social.

## **¿CÓMO CONSIGO LOS DOCUMENTOS DE LAS PERSONAS QUE HABITAN EN LA VIVIENDA?**

Deben facilitártelos esas personas para poder verificar que no se supera el límite de ingresos máximos de la Unidad familiar, siempre que dichas personas consten como empadronados en la vivienda.

## **¿Y SI HAY ALGÚN MIEMBRO QUE HABITA EN MI VIVIENDA, PERO NO ESTÁ EN MI LIBRO DE FAMILIA NI EMPADRONADO?**

Si no se está empadronado en la vivienda no computa como miembro de la unidad familiar. Si hay personas en la vivienda que no son titulares ni codeudores, pero sí están empadronadas en la vivienda, sí tiene que computar en los ingresos de la Unidad familiar.

## **NO ENCUENTRO LA ESCRITURA DE MI VIVIENDA ¿QUÉ PUEDO HACER?**

Si la misma obra en poder de la Entidad no precisa aportarla y en caso contrario puede efectuar la solicitud de copia simple en la Notaría donde formalizó la compraventa/donación o el título justificativo de la adquisición que se trate.

## **¿ES OBLIGATORIO QUE FIRMEN TODOS LOS DEUDORES LA DECLARACIÓN RESPONSABLE? ¿DEBEMOS HACERLO DE MANERA PRESENCIAL?**

Sí, el documento de declaración responsable deberá ser firmado por todos los deudores hipotecarios. Las firmas pueden realizarse de manera presencial en oficina o pueden postponerse para realizarlas a través de la banca o sede electrónica y con control de firma, su Oficina le acompañará en todo el proceso.



## **ME HAN MANDADO LA PROPUESTA, PERO ¿CÓMO SE CUÁL ES LA MEJOR OPCIÓN?**

En caso de existir dudas acerca de cuál es la mejor opción a la que puede acogerse, para aclarar cualquier duda, o para recibir información respecto de las consecuencias económicas de las diferentes medidas de novación, puede ponerse en contacto con su oficina.

## **¿CUÁNTO TIEMPO TENGO PARA TOMAR UNA DECISIÓN CUANDO ME HAN FACILITADO EL DOCUMENTO CON LAS OPCIONES DE NOVACIÓN O MODIFICACIÓN DEL PRÉSTAMO?**

El documento de información simplificada previa tendrá una validez de 30 días para que pueda decidir la medida que le interesa solicitar. Si no responde en este plazo se entenderá que desiste de la medida pudiendo volver a efectuar su solicitud.

## **UNA VEZ FIRMADA Y ACEPTADAS LAS NUEVAS CONDICIONES, ¿PODRÍA VOLVER A SOLICITAR OTRA NOVACIÓN EN CASO NECESARIO?**

No, este nuevo código no contempla una nueva aplicación de medidas de novación, sin perjuicio de que pueda solicitar la novación de condiciones u otras medidas de reestructuración/refinanciación, de serle necesarias, fuera de esta oficina, para su estudio por órganos competentes y fuera del circuito de este código de buenas prácticas.

## **ME HAN DENEGADO LA NOVACIÓN ¿QUÉ PUEDO HACER?**

Si no cumple con los requisitos y su solicitud ha sido denegada podrá ponerse en contacto con su oficina habitual para barajar otras posibilidades de reestructuración de su préstamo y/o crédito hipotecario, que se encuentren fuera del amparo del Nuevo Código de Buenas Prácticas Bancarias. Estaremos encantados de atenderle.

## **¿QUÉ OTRAS OPCIONES TENGO ADEMÁS DE ADHERIRME AL NUEVO CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS BANCARIAS?**

Para consultar las distintas opciones de las que dispone fuera del amparo del Nuevo Código de Buenas Prácticas Bancarias puede ponerse en contacto con su oficina habitual, donde estarán encantados de revisar su caso y proponerle las opciones personalizadas que mejor se adapten a su situación.

Si presenta dificultades de pago o ha incumplido el pago de alguna cuota hipotecaria puede informarse también sobre la posibilidad de acogerse a las medidas del Código de Buenas Prácticas para deudores situados en umbral de exclusión del Real Decreto-ley 6/2012.

## **¿TENDRÉ QUE PAGAR ALGO/ME SUPONDRÁ ALGÚN COSTE REALIZAR LOS TRÁMITES DE SOLICITUD?**

No, los gastos corren a cargo de la Entidad.

## **¿HABRÁ ALGÚN TIPO DE CONSECUENCIA LEGAL/JURÍDICA SI ME ACOJO A ESTE NUEVO CÓDIGO**

## DE BUENAS PRÁCTICAS, SIN CUMPLIR CONDICIONES O REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD?

Sí, el deudor que se hubiese beneficiado de las previsiones del Código de Buenas Prácticas sin reunir los requisitos será responsable de los daños y perjuicios que se hayan podido producir, así como de todos los gastos generados por la aplicación de estas medidas de flexibilización, sin perjuicio de las responsabilidades de otro orden a que la conducta del deudor pudiera dar lugar. El importe de los daños, perjuicios y gastos no puede resultar inferior al beneficio indebidamente obtenido por el deudor por la aplicación de la norma. También incurrirá en responsabilidad el deudor que, voluntaria y deliberadamente, busque situarse o mantenerse en la condición de deudor hipotecario elegible por estar en riesgo de vulnerabilidad con la finalidad de obtener la aplicación de estas medidas, correspondiendo la acreditación de esta circunstancia a la entidad con la que tuviere concertado el préstamo o crédito.

## ¿ACOGERME AL NUEVO CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS SUPONDRÁ QUE SE LIMITEN MIS POSIBILIDADES DE CONCESIÓN DE OTROS PRÉSTAMOS/FINANCIACIONES EN LA ENTIDAD? ¿Y EN OTRAS ENTIDADES? ¿Y EN OTROS SECTORES?

No, su solicitud no limita ni obstaculiza la solicitud de cualquier otro tipo de financiación.

## EN CASO DE DENEGACIÓN DE SOLICITUD O DISCONFORMIDAD CON LA RESOLUCIÓN, ¿DÓNDE PUEDO PRESENTAR RECLAMACIÓN?

El cliente debe dirigir su reclamación , en primer lugar, ante el departamento o servicio de Atención al Cliente de esta Entidad, en la dirección: Servicio Atención al Cliente - Grupo Cooperativo Cajamar - Pz. de Juan del Águila, Molina 5 - 04006 Almería", o a través de la dirección de correo electrónico:

**[servicioatencioncliente@grupocooperativocajamar.es](mailto:servicioatencioncliente@grupocooperativocajamar.es)**

En caso de que la reclamación fuera inadmitida o desestimada o hubiera transcurrido el plazo de dos meses desde su presentación sin haber recibido contestación, se podrá dirigir reclamación al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España. Lo anterior sin perjuicio de la posibilidad de acudir a las instancias judiciales competentes en defensa de los derechos legítimos.