

## COMUNICADO DE CAJA RURAL DE NAVARRA EN RELACIÓN A LA DECLARACIÓN DE ESTADO DE ALARMA

Ante la situación de alerta sanitaria en la que nos encontramos, Caja Rural de Navarra ha adoptado una serie de medidas enfocadas a prevenir en lo posible el riesgo de contagio y a reducir la afectación de este virus a la sociedad, tratando de salvaguardar en todo lo posible la prestación de los servicios básicos a los clientes.

Por este motivo, siguiendo las recomendaciones establecidas por el ministerio de Sanidad, y con el fin de preservar la seguridad de clientes y empleados/as, rogamos se realicen de forma prioritaria todas las operaciones posibles a través de nuestros canales a distancia: app móvil, cajaruraldenavarra.com o banca telefónica (913 346 780).

En el caso de incidencias con nuestra banca a distancia, Ruralvía, se recomienda:

- Acceder al apartado de “Ayuda Urgente” que se encuentra disponible en nuestra web: <https://www.cajaruraldenavarra.com/es/ayuda-urgente>
- Y, además, en la aplicación para móviles de Ruralvía, existe un asistente virtual denominado “Maia”, que resuelve la mayoría de las consultas operativas.

Si tuvieran necesidad de acudir a nuestras oficinas, el **nuevo horario de atención presencial al público a partir del lunes 16 de marzo es de 9 a 12 horas.**

También, atenderemos por teléfono en todas nuestras oficinas, salvo circunstancias especiales, en horario de 8 a 15 horas **a través de los números de teléfonos de cada oficina** que tenemos publicados en nuestra página web: <https://www.cajaruraldenavarra.com/es/buscador-oficinas-cajeros>

En atención a las medidas de seguridad que se han promovido desde las autoridades públicas, le rogamos que, en caso de que las oficinas se encuentren con nuestros/as responsables atendiendo a clientes, esperen con prudencia o nos llamen por teléfono para atenderles respetando las medidas de seguridad.

## Información sobre la moratoria de la deuda hipotecaria y no hipotecaria

El día 18 de marzo se publicó el Real Decreto-Ley 8/2020, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, donde se detallan los pasos a seguir para solicitar la moratoria de la deuda hipotecaria y la documentación necesaria para acreditar la situación de vulnerabilidad. Dicho Real Decreto-ley se modificó el 31 de marzo.

La estimación de la solicitud supone el aplazamiento de las cuotas hipotecarias por un plazo de tres meses.

### ¿Quién puede solicitar la moratoria?

Aquellos clientes, personas físicas, que tengan contratado un préstamo hipotecario para la adquisición de su vivienda habitual o del inmueble afecto a su actividad económica o de su vivienda arrendada, o un préstamo o crédito de consumo, y pasen a estar en una situación de vulnerabilidad como consecuencia del coronavirus.

Siempre que el solicitante esté en situación de vulnerabilidad.

i.

### ¿Qué documentación es necesario aportar?

- a) Si eres trabajador por cuenta ajena necesitarás, para acreditar tu situación de desempleo, el Certificado expedido por la entidad gestora de las prestaciones, en el que figure la cuantía del subsidio recibido.
- b) Si eres trabajador por cuenta propia, deberá remitir siempre, debidamente firmado, el documento MANIFESTACIÓN AUTÓNOMO. Si además has realizado formalmente el cese de actividad, deberá acompañar el certificado expedido por la AEAT u organismo autónomo correspondiente.
- c) En ambas situaciones y de forma adicional tendrás que presentar:
  - i. Documento SOLICITUD
  - ii. Libro de familia.
  - iii. Certificado de empadronamiento de las personas que habitan el hogar, con referencia al momento de la presentación de los documentos acreditativos y a los seis meses anteriores.
  - iv. Declaración de discapacidad en el caso que sea alegada para algún miembro.
  - v. Nota simple del servicio de índices del Registro de la Propiedad de todos los miembros de la unidad familiar que acredite la titularidad de bienes.
  - vi. Escritura de compraventa de la vivienda, en el caso de que la financiación tenga ese objeto
  - vii. Documento DECLARACIÓN RESPONSABLE del deudor relativa al cumplimiento de los requisitos.
  - viii. Copia de las nóminas del último mes anterior de los miembros de la unidad familiar
  - ix. Copia de la última declaración de renta de la unidad familiar

Si sois varios prestatarios, todos deberéis firmar los documentos preceptivos. Si no puede aportar en este momento todos los documentos, se deberá incluir una declaración responsable, con firma y fecha, que incluya la justificación expresa de los motivos que se lo impiden, que deben estar justificados por la situación del estado de alarma y que se compromete a enviarlos no más tarde de un mes después de la finalización del estado de alarma.

Si no puede aportar en este momento todos los documentos, se deberá incluir una declaración responsable, con firma y fecha, que incluya la justificación expresa de los motivos que se lo impiden, que deben estar justificados por la situación del estado de alarma y que se compromete a enviarlos no más tarde de un mes después de la finalización del estado de alarma.

### ¿Cuál es el plazo duración de la moratoria?

El plazo que establece el real Decreto-ley es de tres meses.

Si el solicitante no cumple con los requisitos para acogerse a la moratoria contemplada por el Real Decreto Ley, pero se encuentre en una situación de dificultad motivada por los acontecimientos recientes del COVID-19, se ha puesto en marcha una medida que permita aplazar el pago de capital, dependiendo de las circunstancias concretas del solicitante.

### ¿Cuándo se aplicará la moratoria?

Una vez se haya presentado la solicitud y tengamos toda la documentación, se procederá a su implementación efectiva en un plazo máximo de 15 días.

## **Responsabilidad del solicitante**

Para que las ayudas se dirijan a todos aquellos que las necesitan el RDL establece que el deudor que se hubiese beneficiado de las medidas de moratoria sin reunir los requisitos previstos en la norma, 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 dicha conducta pudiera dar lugar. El importe de los daños, perjuicios y gastos no será 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 los supuestos de vulnerabilidad económica con la finalidad de obtener la aplicación de estas medidas.

## **¿Cómo lo solicito?**

Para solicitar la moratoria puedes ponerte en contacto con tu oficina.

Todas estas medidas se alinean con lo recomendado por las autoridades sanitarias y por el supervisor financiero (Banco de España), con quienes se mantiene estrecha relación para ir las adaptando a la cambiante situación en la que nos encontramos.

Muchas gracias por su atención, comprensión y colaboración.