

PROCEDIMIENTO

SERVICIO ATENCION CLAUSULA SUELO

En cumplimiento de lo dispuesto en la Disposición Adicional Primera del Real Decreto-Ley 1/2017, de 20 de enero de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, CAIXA ONTINYENT informa:

1. CAIXA ONTINYENT tiene a disposición de sus clientes con Préstamos Hipotecarios concedidos a persona física consumidor en la que se incluye la *"cláusula suelo"* el **Servicio de Atención Cláusula Suelo** domiciliado en Ontinyent, Pza. Sant Domingo, 24 y **con dirección electrónica** clausulasol@caixaontinyent.es
2. Este servicio entra **en vigor el 21 de febrero de 2017**, por tanto todas las solicitudes de reclamación recibidas con anterioridad se considerarán recibidas con efectos del 21-02-17. Para facilitar su presentación pueden descargar desde esta página el modelo de solicitud u obtenerla en las oficinas de CAIXA ONTINYENT.
3. La solicitud podrá **presentarse** por los consumidores que se encuentran en el ámbito de aplicación del Real Decreto-Ley 1/2007, y que se ha especificado en el apartado anterior, en la **oficina de CAIXA ONTINYENT** donde realice habitualmente sus gestiones.
4. CAIXA ONTINYENT podrá analizar las reclamaciones presentadas por los clientes y **resolverlas en el plazo máximo de tres (3) meses** desde la fecha de presentación de la reclamación en el Servicio de Atención Cláusula Suelo indicado anteriormente a fin de intentar llegar a un acuerdo.
5. CAIXA ONTINYENT en cumplimiento de lo dispuesto en el Real Decreto-ley 1/2017 ha implantado este sistema de reclamación a disposición de los clientes titulares de préstamos hipotecarios cuyo prestatario sea un consumidor persona física en los que se incluye una *"cláusula suelo"* previa a la vía judicial, voluntario para el cliente, para atender las peticiones que se formulen. Recibida la reclamación **CAIXA ONTINYENT podrá analizar la solicitud y a falta de acuerdo** el cliente puede acudir a los Tribunales de Justicia.

SOLICITUD ANÁLISIS AL AMPARO REAL DECRETO-LEY 1/2017 SOBRE RECLAMACIÓN CLAUSULA SUELO

Fecha presentación reclamación: ____/____/____

Solicitantes (todos los prestatarios):

Nombre y apellidos	DNI	Teléfono contacto	Correo electrónico

Dirección	Código Postal	Población

Número préstamo: _____

Documentos a aportar: Último recibo préstamo o escritura préstamo.

CONSIDERACIONES

- **CONSUMIDOR:** Las medidas previstas en el Real Decreto-ley 1/2017 se aplica a los contratos de préstamo y crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria que incluya cláusula suelo cuyo prestatario sea persona física consumidor.
- **ANÁLISIS:** CAIXA ONTINYENT analizará esta solicitud de acuerdo con lo dispuesto en el RDL 1/2017 sin que la presente reclamación suponga el reconocimiento de ningún derecho. Para ello si procede CAIXA ONTINYENT efectuará un cálculo de la cantidad a devolver.
- **PLAZO RESOLUCIÓN:** Tres (3) meses desde la fecha de presentación de este escrito.
- **COMUNICACIÓN:** CAIXA ONTINYENT podrá comunicarle al cliente la cantidad a devolver y el consumidor deberá manifestar si está de acuerdo con el cálculo.
- **OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:** Se le informa que las posibles devoluciones acordadas pueden generarle obligaciones tributarias.
- **SUSPENSION ACCIONES:** No se podrá ejercer ninguna acción judicial o extrajudicial en relación con el objeto de esta reclamación hasta que no finalice el plazo de resolución.
- **MEDIDAS COMPENSATORIAS:** Se podrá acordar la adopción de medida compensatoria distinta de la devolución en efectivo.

Los datos personales proporcionados en este documento por los prestatarios serán incorporados y tratados en fichero bajo responsabilidad de CAIXA ONTINYENT con la finalidad de utilizarlo para el mantenimiento de las relaciones Cliente-Caja. La Caja garantiza el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose a cualquiera de sus oficinas

Firma solicitante/s.

A los meros efectos de acuse de recibo