

**SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES PREVISTAS EN EL REAL  
DECRETO LEY 1/2017, DE 20 DE ENERO, DE MEDIDAS URGENTES DE  
PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES EN MATERIA DE CLÁUSULAS  
SUELO. (PUBLICADO EN EL B.O.E. 21 DE ENERO DE 2017).**

Con efectos desde el 20 de febrero de 2017, Caixa Rural de L'Alcúdia ha establecido un sistema de reclamación previa, creando a tal efecto un **Servicio Especializado**, dotado de los recursos necesarios para solventar de manera eficiente las reclamaciones previstas en el Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo realizadas por los clientes consumidores.

Este sistema de reclamación previa tendrá carácter voluntario para el consumidor.

Para realizar la reclamación previa prevista en este sistema, Caixa Rural de L'Alcúdia pone a su disposición los siguientes canales a los que podrá dirigirse:

**Personalmente:** En nuestra Oficina Principal sita en C/Verge de l'Oreto, nº 2 de L'Alcúdia.

**Correo electrónico:** [clausulasuelo\\_cralcudia@cajarural.com](mailto:clausulasuelo_cralcudia@cajarural.com)

**Correo Postal:**

Servicio Especializado Cláusula Suelo  
CAIXA RURAL DE L'ALCUDIA  
Calle Verge de l'Oreto nº 2  
(46250) L'Alcúdia

**El objeto del Servicio Especializado** de cláusula suelo es establecer un procedimiento ágil que permita la rápida resolución de las reclamaciones a los efectos del establecimiento de las acciones que faciliten la posible devolución, en caso de que proceda, de las cantidades satisfechas por el consumidor a las entidades de crédito en aplicación de determinadas cláusulas suelo, contenidas en contratos de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria cuyo prestatario persona física sea un consumidor en los términos recogidos en el Real Decreto-ley 1/2017.

**El Servicio Especializado se ubica** dentro del Servicio de Atención al Cliente de la Entidad, con el objeto de que el análisis se efectúe de una manera más rápida, y se pueda dar un tratamiento específico y diferenciado con respecto a otras reclamaciones recibidas por la Entidad.

**Las personas** que se ha establecido atiendan este Servicio Especializado cuentan con la suficiente experiencia y conocimientos en la resolución de reclamaciones, tanto judiciales como extrajudiciales, y están familiarizadas con los sistemas de información de la Entidad, lo que va a posibilitar una mayor agilidad.

**Los componentes del Servicio y su responsable** establecerán la organización interna que resulte más eficaz para resolver las reclamaciones, así como para marcar los criterios respecto de las soluciones a aportar a cada una de las reclamaciones.

**El Servicio tiene la obligación** de atender y resolver las reclamaciones de la cláusula suelo presentadas por los clientes consumidores.

**Una vez presentada una reclamación al Servicio**, éste tiene la obligación de acusar recibo inmediato de la misma al Reclamante a los efectos del cómputo de plazos.

**Si la petición se entendiera que no es procedente**, se comunicarán las razones en que se motiva la decisión del Servicio Especializado, en cuyo caso se dará por concluida la reclamación.

**Si la petición se entendiera que es procedente**, el Servicio Especializado efectuará un cálculo de la cantidad a devolver y remitirá al cliente una comunicación desglosando dicho cálculo.

**El plazo máximo** para que el consumidor y la entidad lleguen a un acuerdo y se ponga a disposición del primero la cantidad a devolver será de **tres meses** a contar desde la presentación de la reclamación. A efectos de que el consumidor pueda adoptar las medidas que estime oportunas, **se entenderá que el procedimiento extrajudicial ha concluido sin acuerdo:**

- a) **Si la entidad de crédito rechaza expresamente la solicitud** del consumidor.
- b) **Si finaliza el plazo de tres meses sin comunicación alguna por parte de la entidad** de crédito al consumidor reclamante.
- c) **Si el consumidor no está de acuerdo con el cálculo de la cantidad a devolver** efectuado por la entidad de crédito o rechaza la cantidad ofrecida.
- d) **Si transcurrido el plazo de 3 meses no se ha puesto a disposición del consumidor de modo efectivo la cantidad ofrecida.**

Igualmente le informamos que **las devoluciones acordadas pueden generar obligaciones tributarias** en los términos establecidos en el citado Real Decreto-ley 1/2017 y serán comunicadas a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria.

Una vez convenida la cantidad a devolver, **se podrán acordar la adopción de medidas compensatorias distintas de la devolución en efectivo**. En este caso el cliente tendrá un plazo de 15 días para manifestar su conformidad o no con las mismas.

**Las partes no podrán ejercitar entre sí ninguna acción judicial o extrajudicial**, incluyendo reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España en relación con el objeto de la reclamación durante el tiempo en que esta se sustancie.

El cliente podrá adoptar las medidas que estime oportunas una vez haya concluido el procedimiento extrajudicial por cualquiera de las causas indicadas con anterioridad.

Si la reclamación hubiese sido presentada con anterioridad a la fecha de implantación del sistema de reclamación previo (la que se indica al inicio del presente documento), el referido plazo de tres meses comienza a contar desde esta fecha de inicio.

Se acompañan a este documento, los siguientes anexos:

**Anexo I.- Texto del Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo.**

**Anexo II.- Referencias normativas de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.**

**Anexo III.- Formulario de reclamación.**