

INFORMACIÓN CLÁUSULAS SUELO

De conformidad con lo establecido por el Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, Arquia Banca ha establecido un procedimiento para tramitar las solicitudes de devolución de cantidades satisfechas por el consumidor por aplicación de las cláusulas suelo contenidas en contratos de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria.

Aquellos clientes interesados en acogerse al mencionado procedimiento deben dirigir su solicitud al Departamento de Cláusulas Suelo a través de las siguientes vías:

Por email:

reclamaciones.clausulasuelo@arquia.es

Por correo postal:

C/ Arcs, 1

08002 Barcelona

Aunque es recomendable que las solicitudes se dirijan al Departamento de Cláusulas Suelo, también pueden presentarse en las oficinas de Arquia Banca.

En la solicitud debe hacerse constar:

- Fecha de presentación de la solicitud.
- Datos personales del solicitante y, en su caso, de la persona que lo represente: Nombre, apellidos y DNI.
- Datos de contacto: Dirección, teléfono y correo electrónico.
- Identificación del préstamo hipotecario: número de préstamo y cuenta corriente asociada al mismo..
- Cualquier documentación adicional que se considere relevante para la resolución de la reclamación.

Arquia Banca analizará la solicitud del cliente atendiendo al Real Decreto-ley. La recepción de la misma no supone el reconocimiento de ningún derecho ni prejuzga la pertinencia de la petición. El plazo máximo para resolver la reclamación será de tres meses a contar desde la presentación de la misma. Para las solicitudes presentadas con anterioridad al 21 de febrero de 2017, estos tres meses se computarán desde dicha fecha.

Si la petición no es procedente, se comunicarán las razones en que se motiva la decisión del Departamento de Cláusulas Suelo, en cuyo caso se dará por concluida la reclamación.

En tanto no finalice el procedimiento de análisis de la solicitud, el cliente no podrá ejercitar ninguna acción judicial o extrajudicial, incluyendo reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente o el Defensor del Cliente de Arquia Banca o ante el

Servicio de Reclamaciones del Banco de España, cuyo objeto sea total o parcialmente coincidente con la cuestión sometida a análisis. El cliente podrá adoptar las medidas que estime oportunas una vez Arquia Banca rechace expresamente su solicitud o finalizado el plazo de tres meses sin haber recibido comunicación alguna por parte de la entidad.