

1. Reclamante Titular (prestatario)			
Nombre y apellidos:		NIF:	
Dirección:			
Teléfono(s):		Correo electrónico:	

2. Representante o apoderado del prestatario (completar en caso de que aplique)			
Nombre y apellidos:		NIF:	

3. Préstamo con garantía hipotecaria			
CCC - Nº de préstamo			
Prestatario 1:		NIF:	
Prestatario 2:		NIF:	
Prestatario 3:		NIF:	
Prestatario 4:		NIF:	

4. Escritura			
Fecha de escritura:			
Notario:		Fecha	
		Nº Protocolo:	

5. Documentación aportada	
<input type="checkbox"/> NIF (obligatorio) <input type="checkbox"/> Poder de representación (obligatorio si es representante) <input type="checkbox"/> Escritura de constitución	<input type="checkbox"/> Escritura de novación/es (si existen) <input type="checkbox"/> Acuerdos privados de modificación de condiciones (si existen) <input type="checkbox"/> Otros:

1. El/Los prestatario/s solicita/n la **adhesión al procedimiento extrajudicial de reclamación previa** establecido en el Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo. Si Ud./Uds. presenta/n esta solicitud aportando documentación específica que obre en su poder sobre su préstamo, Banca Pueyo podrá tramitar con mayor agilidad la respuesta a su solicitud. En cualquier caso, no es obligatorio presentar esta documentación, salvo el documento de identificación (NIF) y el poder de representación en caso de que aplique.

2. Declara/n haber sido **debidamente informado/s por la Entidad sobre el contenido del procedimiento**, del servicio especializado que atenderá y resolverá la reclamación, así como del plazo legalmente establecido para la resolución de la misma.

3. En virtud de lo establecido en el Real Decreto-ley 1/2017, ni el/los prestatario/s, ni Banca Pueyo, S.A., podrán ejercitar **ninguna acción judicial o extrajudicial en relación con el objeto de esta reclamación durante el tiempo en que ésta se sustancie**. Si se interpusiere demanda judicial con anterioridad a la finalización del procedimiento de la reclamación, se producirá la suspensión del proceso hasta que se resuelva la misma.

4. Se compromete/n a **acusar recibo de todas las comunicaciones** que en aplicación del citado procedimiento le/s ha de realizar Banca Pueyo, S.A., y a tal fin manifiesta/n su compromiso de acudir a la oficina del banco en la que mantiene/n el préstamo objeto de esta solicitud.

5. Manifiesta/n que ha/n **sido informado/s de que las devoluciones de cantidades, si hubiere lugar a ellas, pueden generar obligaciones tributarias**, y de que Banca Pueyo tiene la obligación de comunicar a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria la información relativa a las devoluciones acordadas.

6. De acuerdo con lo establecido en la normativa vigente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos de que Banca Pueyo, S.A. es la responsable del tratamiento de los datos personales incluidos en su reclamación, con la finalidad de gestionar la misma en cumplimiento del Real Decreto-ley 1/2017.

La base legal para el tratamiento de sus datos es el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento.

Asimismo, le indicamos que sus datos no se cederán a terceros, salvo obligación legal.

Tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos.

Puede ampliar la información anterior consultando la Política de Privacidad en nuestra página web (www.bancapueyo.es/politica-de-privacidad).

En _____ a __ de _____ de 201_

Fdo. _____

BANCA PUEYO, S.A. - Procedimiento de reclamación previa extrajudicial del Real Decreto-Ley 1/2017.

Pueden adherirse al procedimiento extrajudicial los clientes consumidores¹ que sean titulares de un contrato de préstamo garantizado con hipoteca inmobiliaria que incluya una cláusula suelo. El procedimiento es voluntario para los clientes.

Para iniciarlo basta con cumplimentar la solicitud que Banca Pueyo pone a disposición de los clientes en sus oficinas y en su página web, aportando los documentos marcados como obligatorios. El resto de documentación solicitada es opcional, si bien su aportación puede agilizar el procedimiento y su resolución. La solicitud y los documentos adjuntos se deben presentar físicamente en las oficinas de Banca Pueyo.

Recibida la solicitud, el Servicio de Reclamación Previa RDL 1/2017 iniciará la tramitación del procedimiento. El Servicio analizará su solicitud teniendo en cuenta lo previsto en el Real Decreto-ley.

- **Si la petición no es procedente**, se le comunicarán las razones en que se sustenta la decisión, en cuyo caso **se dará por concluida la reclamación**.
- **Si la petición es procedente**, el Servicio efectuará un cálculo de la cantidad a devolver y **remitirá al cliente una comunicación** en la que le indicará que deberá acudir a su oficina para recoger el documento con el desglose del cálculo. El cliente deberá **manifestar si está de acuerdo** con el cálculo.

El plazo máximo para llegar a un acuerdo es de **3 meses** a contar desde la presentación de la reclamación. Si la solicitud es **anterior al 20 de febrero de 2017**, el plazo de tres meses comenzará a contar desde esta última fecha.

Una vez convenida la cantidad a devolver, se podrá acordar la adopción de una **medida compensatoria distinta de la devolución del efectivo**. En este caso, se le concede un plazo de **15 días** para que manifieste su conformidad.

Las devoluciones acordadas **pueden generar obligaciones tributarias** y serán comunicadas a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria.

Durante el tiempo en que se sustancie la reclamación previa, las partes **no podrán ejercitar contra la otra ninguna acción judicial o extrajudicial** en relación con este objeto. El cliente podrá adoptar las medidas que estime oportunas una vez la entidad rechace expresamente su solicitud o finalizado el plazo de tres meses sin comunicación alguna por parte de la entidad.

¹ Según la **Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios**, son **consumidores o usuarios** las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a su actividad comercial o empresarial.