

Lugo, 20 de febrero de 2017

**Asunto: Expediente 307020170000001**

Estimado Sr. Taboada:

Recibida su reclamación el día 4 de enero de 2017 y admitida a trámite el día 4 de enero de 2017 con número de expediente 307020170000001, le informamos que, tras la aprobación del Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, la entidad habilitará, a partir del 21 de febrero, un procedimiento para resolver las reclamaciones de cantidades que pudieran derivarse de la nulidad de la cláusula suelo del contrato. Este procedimiento es voluntario para el cliente.

La entidad dispondrá, en cumplimiento de la citada norma, de un plazo de tres meses, a contar desde de la recepción de la reclamación y, en todo caso, a partir de la habilitación del procedimiento (21 de febrero) para analizar la procedencia de la reclamación y, en su caso, comunicar el cálculo de cantidades a devolver para alcanzar el acuerdo con el cliente.

Este procedimiento permitirá analizar su caso de forma individual y otorga, a los reclamantes y a la Entidad, la posibilidad de establecer una negociación en el caso de que se estime la procedencia de la reclamación, mientras que las actuaciones del Servicio de Atención al Cliente (SAC) se limitan al exclusivo análisis de la reclamación sin tener competencias para establecer negociaciones con los reclamantes.

Ante esta posibilidad, le informamos de que, en caso de que considere oportuno continuar su reclamación mediante el nuevo procedimiento habilitado, debe informar a este Servicio de Atención al Cliente (SAC) que procedería a derivar su reclamación a aquel, archivando su expediente a efectos del SAC.

En todo caso, si en el plazo de 10 días el cliente no manifestara la voluntad de adherirse al nuevo procedimiento, el SAC dará continuidad a la tramitación de su reclamación conforme al procedimiento y plazos establecidos en su reglamento de funcionamiento, sin que, en todo caso, este hecho suponga suspensión alguna de los plazos establecidos para la misma.

Estamos a su disposición para cualquier aclaración que precisen al respecto.

Atentamente,

**SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE CAIXA RURAL GALEGA, s.c.c.l.g.**

Alberto Pallín Novo

*De conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de protección de datos de carácter personal, así como del Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre, el Servicio de Atención al Cliente de Caixa Rural Galega, s.c.c.l.g. (en adelante el Servicio), le informa que sus datos personales serán recogidos e incorporados al fichero denominado "Calidad", del que es responsable Caixa Rural Galega, s.c.c.l.g., con la única finalidad de gestionar las quejas y/o reclamaciones recibidas por el Servicio, así como para el control de las solicitudes de acceso, rectificación, cancelación y oposición ejercidas al amparo de la LOPD.*

*De acuerdo con la normativa vigente, podrá ejercitar en cualquier momento sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en la siguiente dirección:*

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE CAIXA RURAL GALEGA, S.C.C.L.G.  
Rúa Montero Ríos, 24-26, 27002 - Lugo Fax: 982-28.09.47 // Teléfono: 982-28.02.20

*El Servicio garantiza que sus datos personales se conservarán con carácter confidencial y serán tratados con la finalidad para la que han sido recabados, sin perjuicio de las remisiones de obligado cumplimiento impuestas por la normativa vigente.*

*El Servicio considera que mediante la presentación de la reclamación ante este Servicio, está consintiendo el tratamiento de los datos con la única finalidad de tramitar las quejas y/o reclamaciones ante ese Servicio. Si no consintiera el tratamiento de datos deberá manifestarlo expresamente en el plazo de diez días dirigiendo un escrito por correo postal a la dirección anteriormente indicada.*