



CaixaBank

Valencia, 29 de noviembre de 2024

Respuesta a su queja o reclamación

Núm. Ref. reclamación: 53786216

Distinguido señor,

Nos dirigimos a usted en respuesta a su escrito, recibido en este Servicio de Atención al Cliente con fecha de recepción 26/11/2024.

Situación planteada

En su escrito, usted muestra su disconformidad con el tipo de interés aplicado a su préstamo hipotecario con número 9620****4326.

Resolución de la reclamación

Analizado su escrito y realizadas las comprobaciones oportunas, le informamos de que en la cláusula Primera, apartado D), de la escritura de fecha 20 de octubre de 2006, con número de protocolo 1.826, suscrita por usted, se expone que:

"Durante la segunda fracción temporal, que comprenderá el resto del plazo del préstamo, el interés aplicable será VARIABLE, al alza o a la baja, fijandose como referencia el tipo medio publicado en el B.O.E. por el Banco de España, al que se ofrezcan depósitos interbancarios en euros a plazo de un año, en el mes anterior a la fecha de revisión."

En este sentido, la revisión del tipo de interés se realizó en fecha 30 de septiembre de 2024, tomando como referencia el EURIBOR publicado en la **Resolución de 1 de agosto de 2024, del Banco de España, por la que se publican determinados tipos de interés oficiales de referencia del mercado hipotecario**. Es decir, aplicando un 3,526%. Adjuntamos como **Anexo I**, el comunicado remitido por la entidad para que pueda verificarlo.

Los datos serán tratados para la gestión y respuesta de su solicitud, y serán conservados (de acuerdo con la normativa de protección de datos) durante el plazo de prescripción de las acciones derivadas de la misma, a los únicos efectos de cumplir las obligaciones legales requeridas, y para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones. El titular de los datos de carácter personal podrá ejercer los derechos en relación a los mismos de acuerdo con la normativa vigente, en las oficinas de CaixaBank, en el APARTADO DE CORREOS 209 - 46080 Valencia, o en www.caixabank.es/ejerciciodederechos. Así mismo, puede dirigir las reclamaciones derivadas del tratamiento de sus datos de carácter personal a la Agencia Española de Protección de Datos (www.agpd.es).



CaixaBank

Es por ello, que la entidad está aplicando el tipo de interés pactado en la escritura suscrita por usted, por lo que no podemos acceder a sus pretensiones.

En consecuencia, damos por concluida nuestra actuación en este asunto, quedando a su disposición para cualquier cuestión adicional que precise.

¿Qué puedo hacer si no estoy conforme con las explicaciones y propuesta de CaixaBank para buscar juntos soluciones?

En caso de disconformidad con esta decisión, puede plantear su reclamación ante el **Servicio de Reclamaciones del Banco de España**, mediante escrito presentado en la dirección postal calle Alcalá, 48 - 28014, Madrid o de manera telemática a través de la Oficina Virtual en la web del Banco de España (www.bde.es).

Esperando haberle podido facilitar una respuesta e información útil, deseamos manifestarle nuestro agradecimiento por la confianza depositada en CaixaBank y por la oportunidad que nos ofrece de mejorar la calidad de nuestro servicio.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

Titular del Servicio de Atención al Cliente