

UNIDAD DE RECLAMACIONES POR CLÁUSULA SUELO

En virtud de lo dispuesto en el Real Decreto-Ley 1/2017 de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusula suelo, Banco Santander ha creado la Unidad de Reclamaciones por Cláusula Suelo para atender las reclamaciones que puedan realizar los consumidores en el ámbito de aplicación de dicho Real Decreto-Ley.

Datos de contacto de la Unidad de Reclamaciones por cláusula suelo

Apartado de Correos 35.250.

28080 Madrid

e-mail: clausulasuelo@gruposantander.es

Teléfono: 900 81 10 88, en horario de lunes a viernes de 9 a 19 horas (no festivos)

Obligación de atención de reclamaciones

Estas reclamaciones, que tienen carácter voluntario para los consumidores, serán atendidas y resueltas en el plazo máximo de tres meses desde su presentación en la Unidad de Reclamaciones por Cláusula Suelo de Banco Santander.

Descripción del procedimiento de atención a las reclamaciones

La reclamación deberá ser presentada en la Unidad de Reclamaciones por Cláusula Suelo que Banco Santander ha creado, bien en su dirección postal o bien en su dirección de correo electrónico indicadas anteriormente.

Recibida en la Unidad de Reclamaciones, se procederá a estudiarla y resolverá sobre la procedencia o improcedencia de la misma.

En caso de que no sea procedente, se le comunicarán al reclamante los motivos de la denegación, quedando concluido el procedimiento.

En caso de que sea procedente, se le comunicará al reclamante, indicándole el importe de la devolución, desglosado e indicando la cantidad correspondiente por intereses. El reclamante deberá comunicar, en el plazo máximo de 15 días, su conformidad o, en su caso reparos con dicho importe.

En caso de conformidad, el reclamante se deberá personar en su oficina de Banco Santander o en cualquier otra del Banco, identificándose, manifestando su conformidad mediante expresión manuscrita que se realizará en la propuesta realizada por el Banco, firmando a continuación.

La declaración de conformidad debe ser realizada al menos por uno de los titulares del préstamo. Quien en esa condición lo suscriba lo hará bajo su responsabilidad y asumiendo el compromiso de ponerlo en conocimiento del resto de los titulares para que, en su caso, si procede, distribuir el importe.

Una vez firmado, la Unidad de Reclamaciones por cláusula suelo, procederá a abonar la cantidad acordada en la cuenta corriente asociada al préstamo o, en su defecto, mediante cheque bancario.

La devolución que se perciba por estas reclamaciones, puede generar obligaciones tributarias para su perceptor, por lo que se recomienda que el interesado consulte a la Agencia Tributaria para conocer el efecto que puede tener en su declaración de IRPF del ejercicio en curso o anteriores. Las principales novedades tributarias introducidas por el Real Decreto-Ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo se indican en la web de la AEAT:

https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/irpf/novedades-impuesto/novedades-normativa/principales-novedades-tributarias-real-decreto-1_2017.html

Mientras dure este procedimiento extrajudicial, no se podrá ejercitar acciones judiciales relacionadas con esta reclamación. Si el reclamante hubiera interpuesto una demanda con anterioridad a la finalización del procedimiento, se producirá la suspensión del proceso hasta que se resuelva.