Santander

María Fernández Ibáñez
Responsable de Reclamaciones
Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente

[redacted]

Madrid, 14 de agosto de 2019

Ref.: ***Nuestro número de Registro*** [redacted]

Estimada [redacted]

Contestamos a su escrito con entrada en este Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente con el número de registro arriba indicado, en el que nos manifiesta la disconformidad con el incremento de la cuota del préstamo hipotecario suscrito con nuestra entidad el 29 de julio de 2016.

Interesados por cuanto expone, le participamos que, se ha ajustado la forma de cálculo de las cuotas de su préstamo para cumplir de forma más fiel con el literal de su contrato, donde se pacta en la cláusula financiera tercera respecto del tipo de interés inicial que *"Desde la fecha de formalización de la presente escritura, el capital del préstamo devengará, día a día, sobre las sumas dispuestas y no reembolsadas, hasta la amortización final del mismo, los intereses que a continuación se indican, los cuales serán variables con excepción del primer período de interés, en el que se devengarán intereses a un tipo fijo:*

Hasta el día 31 de julio de 2017 se aplicará el tipo de interés nominal del 2,072 % anual. En los casos en que corresponda de acuerdo a lo ***previsto en el siguiente punto 3.2.4.****, se sustraerá una "****tasa de bonificación****" al tipo de interés anteriormente indicado.*

3.2. ***Variación del Tipo de Interés Inicial****. A partir del 31 de julio de 2017, el* ***"tipo de interés anual aplicable"*** *a las liquidaciones que se produzcan será el resultante de:*

a.-) La adición, en todo caso, de un margen de 2,10 puntos porcentuales al ***"tipo de interés de referencia"****, y, en su caso,*

*b.-) La sustracción de una "****tasa de bonificación****" sobre la resultante de la adición anterior, en los casos en que corresponda de acuerdo con lo previsto en el siguiente punto 3.2.4."*

Hasta ahora, en cada revisión anual del tipo de interés, el sistema calculaba el tipo a aplicar en el siguiente periodo y el importe de capital e intereses a pagar en cada cuota, sin tener en cuenta las bonificaciones al revisarse su cumplimiento mensualmente. Posteriormente, el día antes de cada liquidación mensual, se comprobaba la bonificación y teniendo en cuenta la misma se recalculaban los intereses.

Calle Princesa, 25, Edificio Hexágono, 2º
28008 Madrid.
Fax: 91 759 48 36.
e-mail: atenclie@gruposantander.es

MEMBER OF Dow Jones Sustainability Indices In Collaboration with RobecoSAM
FTSE4Good

Banco Santander, S.A. - Domicilio Social: Paseo de Pereda, 9-12, 39004 SANTANDER - R.M. de Santander, Hoja 286, Folio 64, Libro 5º de Sociedades, Inscripción 1ª. C.I.F.A-39000013

Santander

María Fernández Ibáñez
Responsable de Reclamaciones
Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente

Con estos intereses bonificados y la parte de capital calculada al inicio del periodo se determinaba la cuota resultante para ese mes. Así, en cada liquidación, en función de la bonificación se recalculaban los intereses, mientras que el capital a amortizar en cada cuota mensual era idéntico durante todo el año.

Por el contrario, actualmente, en cada revisión anual se determina el tipo de interés a aplicar en el siguiente periodo, sin tener en cuenta las bonificaciones al revisarse su cumplimiento mensualmente. Posteriormente en cada liquidación mensual, se comprueba la bonificación que le corresponde, y tomando esa bonificación, se determinará el tipo de interés con el que se calculan los intereses y el capital a pagar en la cuota de ese mes. Así, en cada liquidación mensual, en función de la bonificación del tipo de interés, se calcula la cuota íntegra, tanto el capital como los intereses.

Este método de cálculo además de ser más fiel con lo pactado en su contrato supone para usted un beneficio al reducir el importe global que pagará en toda la vida del préstamo, dado que el incremento inicial en la cuota respecto al método anterior se corresponde a que amortiza más capital pero no supone un incremento de intereses.

En **anexo I** incluimos una **simulación teórica** de las cuotas a pagar, con el desglose del capital amortizado y el interés a pagar en cada cuota hasta su vencimiento comparando ambos sistemas de cálculo. El ejercicio teórico está hecho considerando que el capital prestado son 126.000 euros, el plazo de amortización 276 meses, el tipo de interés para simplificar la simulación constante durante toda la vida del préstamo e igual a Euribor más 2,10 puntos y la bonificación aplicada la máxima fijada en el contrato (1 punto), lo que resulta un tipo de interés del 0,9097% (último Euribor publicado del -0,190, más 2,10 de diferencial y 1 punto de bonificación) con estos supuestos comparamos hasta su vencimiento ambos sistemas de liquidación y resulta que con el nuevo sistema, al amortizar más capital al inicio del periodo se reduce el importe total de intereses a pagar en toda la vida del préstamo, suponiendo el ahorro en este escenario teórico de 501,56 euros, frente al sistema anterior, siendo el capital amortizado el mismo, como no podría ser de otro modo. Señalar que si bien el nuevo sistema supone una cuota inicialmente superior a la que se liquidaba con el sistema anterior, este efecto se revierte a la mitad de la vida del préstamo, momento en el que la cuota se reduce frente a la que se liquidaría con el sistema antiguo.

Por último, informarle que sólo en el caso de que usted esté interesada, le ofrecemos reliquidar el contrato desde el inicio aplicando el nuevo sistema de cálculo, para lo cual deberá dar instrucciones en ese sentido a su sucursal y provisionar en cuenta la diferencia del importe de las cuotas, 1.177,09 euros. En **anexo II** le aportamos el cuadro de amortización de su préstamo **comparando cómo ha liquidado frente a cómo lo habría hecho con el nuevo sistema de cálculo.** Desde el inicio usted ha pagado 16.189,75 euros frente a los 17.366,84 euros que habría pagado si hubiera liquidado según el nuevo sistema de cálculo, lo que ha supuesto que haya amortizado 12.815,46 euros de capital, frente a los 14.026,78 euros que habría amortizado con el nuevo sistema y 3.358,99 euros de intereses frente a los 3.340,06 euros calculados según el nuevo sistema.

P.D.

Calle Princesa, 25, Edificio Hexágono, 2º
28008 Madrid.
Fax: 91 759 48 36.
e-mail: atenclie@gruposantander.es

MEMBER OF Dow Jones Sustainability Indices In Collaboration with RobecoSAM
FTSE4Good

Banco Santander, S.A. - Domicilio Social: Paseo de Pereda, 9-12. 39004 SANTANDER - R.M. de Santander, Hoja 286, Folio 64, Libro 5º de Sociedades, Inscripción 1ª. C.I.F.A-39000013

Santander

María Fernández Ibáñez
Responsable de Reclamaciones
Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente

Advertir que si bien la información contenida en el anexo I es una comparativa hasta el vencimiento con datos teóricos, simulados únicamente con el objetivo de evidenciar el ahorro de intereses para el cliente en toda la vida del préstamo, la comparativa del anexo II está hecha desde el inicio del préstamo hasta la última cuota liquidada y con el tipo de interés y bonificación que corresponde a cada periodo.

En cumplimiento de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, le informamos de la facultad que le asiste de acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España. Para ello puede usted utilizar el formulario de presentación ante dicho Organismo, al que puede acceder en la página web de nuestra Entidad www.bancosantander.es, entrando en Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente (parte inferior de la página) /Formulario Banco de España.

Sin otro particular, aprovechamos la ocasión para saludarle atentamente,

P.O.

Banco Santander, S.A. - Domicilio Social: Paseo de Pereda, 9-12, 39004 SANTANDER - R.M. de Santander, Hoja 286, Folio 64, Libro 5º de Sociedades, Inscripción 1ª. C.I.F. A-39000013

Calle Princesa, 25, Edificio Hexágono, 2º
28008 Madrid.
Fax: 91 759 48 36.
e-mail: atenclie@gruposantander.es

MEMBER OF Dow Jones Sustainability Indices In Collaboration with RobecoSAM
FTSE4Good