



Madrid, 8 de Abril de 2020

Ref.: Nuestro número de Registro 

Estimado Sr. 

Contestamos a su escrito, que tuvo entrada en este Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente con el número de referencia arriba indicado, en el que solicita diversa documentación relacionada con las posiciones mantenidas en nuestra Entidad.

Interesados por cuanto expone, le indicamos en primer lugar que no existe en la normativa de disciplina bancaria disposición alguna que obligue a las entidades de crédito a facilitar a los clientes cuanta información solicitan en todo momento, o a emitir certificados o documentos con un formato determinado y con el grado de desglose que cada cliente estime oportuno.

Así, la remisión gratuita del extracto mensual de sus posiciones, de cada una de las liquidaciones de las mismas, y la información anual establecida en el artículo 8.4 de la Orden EHA/2899/2011 de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, son las obligaciones a que está sujeta nuestra Entidad y, por tanto, las que ha de cumplir, y ha cumplido.

Una vez sentado lo anterior, señalar que en caso de producirse una solicitud de duplicados o de información complementaria, como es este caso, la entidad cobrará la comisión que tuviera establecida al efecto por la emisión de información y duplicados de documentos que ya facilitó en su momento.

Así, le indicamos que la citada comisión figura en los Precios Estándar de este Banco, a disposición de todo el público en la página web de nuestra Entidad ([www.bancosantander.es/Tablón/Precios Estándar](http://www.bancosantander.es/Tablón/Precios_Estándar) - Epígrafe 12 – Servicios prestados diversos).

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 de Banco de España. Para ello puede usted utilizar el formulario de presentación ante dicho Organismo, al que puede





Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente

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)/Servicio de Reclamaciones del Banco de España/Acceso a la Oficina Virtual Banco de España

Sin otro particular, aprovechamos la ocasión para enviarle un cordial saludo.