

Milagros Sánchez Hernández
Responsable de Reclamaciones
Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente

[REDACTED]

Madrid, 5 de marzo de 2019

Ref.: Nuestro número de Registro 19/018770AW

Estimada [REDACTED]

Acusamos recibo a su atento escrito que ha tenido entrada en este Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente, con el número de registro arriba indicado, en el que solicita información y documentación en relación con el contrato 0049 4918 41 2695766591, que mantiene en esta Entidad.

Interesados por cuanto expone, le indicamos en primer lugar que, para la expedición de certificados, duplicados y cualquier otro documento relativo a las posiciones que mantiene en nuestra Entidad, es a las oficinas en las que figuran las mismas a las que ha de dirigirse, concretando su solicitud con todo el detalle posible, indicando fecha, número de contrato y operación concreta sobre la que realiza su petición.

En este sentido, le informamos 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 estas, 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, si bien el contrato solicitado se le facilitará gratuitamente, por lo que a los requerimientos de información se refiere, 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.

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



Milagros Sánchez Hernández
Responsable de Reclamaciones
Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente

Así, le indicamos que la citada comisión figura en el apartado 2 de epígrafe 12. **Servicios prestados diversos de los Precios Estándar de este Banco, a disposición de todos los clientes en las sucursales, además de encontrarse para consulta de todo el público en la página web de nuestra Entidad www.bancosantander.es, entrando en Tablón (parte inferior de la página)/Documentos relacionados/Precios Estándar.**

Por tanto, si persiste en su deseo de que le entreguen los certificados requeridos deberá provisionar en su cuenta el importe correspondiente y autorizar el adeudo de la comisión; una vez obren en su poder, conforme al art. 26 del Reglamento de este Servicio, quedamos a su disposición para que nos concrete los apuntes que sean objeto de su disconformidad, que nos permita analizar la procedencia o no de su reclamación.

A este respecto, debe tener en cuenta que, la revisión y auditoría por parte de este Servicio de la totalidad de la relación que le vincula con nuestra Entidad, durante un periodo de tiempo dilatado, como en el caso que nos ocupa, desbordaría nuestra finalidad competencial, siendo, por tanto, preceptiva la identificación por su parte de los apuntes específicos sobre los que desea reclamar, como así le indicamos en el párrafo anterior.

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 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 enviarle un cordial saludo,

