



Milagros Sánchez Hernández
Responsable de Reclamaciones

Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente

Madrid, 8 de marzo de 2017

REF.: Nuestro número de Registro 17/027266FG

Estimado Sr.

Contestamos a su 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 3043 91 ****, que mantiene con 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 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, 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.

Avda. Gran Vía de Hortaleza, 3

28033 (MADRID).

Tel: 91 759 48 36.

e-mail: atencie@gruposantander.com



Milagros Sánchez Hemández
Responsable de Reclamaciones

Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente

Así, le indicamos que la citada comisión figura en el apartado 3 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.

Si fuera su deseo que un organismo oficial analizara la situación, sepa que usted puede elevar su reclamación ante el Supervisor en caso de no estar conforme con la resolución adoptada, utilizando para ello el formulario del Banco de España que le acompañamos.

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

Avda. Gran Vía de Hortaleza, 3
28033 (MADRID).
Fax: 91 759 48 36.
e-mail: atencie@gruposantander.com

MEMBER OF
Dow Jones
Sustainability Indices
In Collaboration with RobecoSAM



FTSE4Good

Datos de la persona interesada

Identificador fiscal (*)		Nombre y Apellidos / Razón Social (*)					
Tipo de vía (*)	Nombre de la vía (*)		Número	Portal	Piso	Puerta	
Población (*)	Provincia (*)	Código Postal (*)	País (*)				
Nacionalidad (*)	Teléfono	Fax	Correo electrónico				

Entidad/es sobre las que se presenta la reclamación/queja

Nombre de la entidad (*)

Información complementaria sobre la reclamación/queja

Acciones judiciales	Importe (€)	Fecha presentación SAC o (DEC) (*)
---------------------	-------------	------------------------------------

Resumen de la queja/reclamación

(*) Campos de cumplimentación obligatoria

(1) Con la firma de este formulario autorizo de forma expresa para que los datos contenidos en el mismo se almacenen en un fichero automatizado al objeto de gestionar su tramitación, siendo destinatarios de los mismos la entidad o entidades supervisadas por el Banco de España implicadas en la operación, así como otros organismos supervisores que pudieran ser competentes para su resolución, limitándose tal cesión a la finalidad que la justifica. Para ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a que haya lugar sobre dichos datos, podrá usted dirigirse al Banco de España, Servicio de Reclamaciones, C/Alcalá, 48, 28014 Madrid. Igualmente, le informamos de que, conforme a la normativa vigente, el Servicio de Reclamaciones conservará la información relativa a los expedientes tramitados durante un periodo de 5 años.

Mod: PSR/008/001

Antecedentes de la queja/reclamación

Resumen respuesta recibida SAC/DEC

(*) Campos de cumplimentación obligatoria

Mod. PSR/008/001

Documentación Anexa (*)

.....de de

Firmas autorizadas

Comprobada la firma

(*) Campos de cumplimentación obligatoria

INSTRUCCIONES PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DEL FORMULARIO

- 1ª. Lea atentamente el texto de la LOPD y de la declaración de responsabilidad que aparecen al pie de la primera página del formulario.
- 2ª. Cumplimentación del formulario.

Se deberán cumplimentar al menos los apartados marcados como obligatorios (*), estos son:

Datos de la persona interesada:

Identificador fiscal: Se cumplimentará con el DNI/NIF/NIE/Pasaporte/CIF según corresponda.

Nombre y Apellidos / Razón Social.

Tipo de Vía: Calle, Avenida, etc.

Nombre de Vía.

Población.

Provincia. (Si el país es España)

Código postal.

País. País de la dirección de notificación.

Nacionalidad. Nacionalidad del interesado.

Entidad sobre la que se presenta la Queja/Reclamación.

Acciones judiciales.

Se indicará si se han iniciado acciones judiciales contra la entidad.

Importe.

En el caso de reclamación el importe en euros en que se valora la reclamación.

Fecha de presentación SAC o DEC.

Fecha en la que se presentó reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Cliente de la entidad.

Resumen de la Queja/Reclamación.

Resumen del motivo de la Queja/Reclamación.

Antecedentes de la Queja/Reclamación.

Resumen de los hechos que han motivado la Queja/Reclamación.

Resumen de la respuesta recibida por el SAC/DEC:

Resumen de la respuesta recibida del Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Cliente así como de las razones por las que no está conforme con la misma. En caso de no haber recibido contestación, se debe manifestar así, haciendo constar si han transcurrido o no dos meses desde su presentación.

Documentación anexa.

Relación de documentos que se adjuntan a la reclamación.

Datos de presentación y firma.