

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**

Calle Gran Vía de Hortaleza, 3  
Edificio La Magdalena, planta baja  
28033 – Madrid  
e-mail: [clausulasuelo@gruposantander.es](mailto: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 sobre declaraciones tributarias anteriores en las que se haya practicado alguna bonificación fiscal por los intereses pagados en esos ejercicios.

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.

### **Normativa, ordenada por materias, que regula la transparencia de las operaciones bancarias y la protección a la clientela:**

#### ***Servicio de atención y defensa del cliente:***

- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, modificada por la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de economía sostenible.
- Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo (B.O.E. del 24 de marzo), sobre Departamentos y Servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
- Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Pensiones.

#### ***Transparencia de las operaciones y protección de la clientela, y otra normativa de protección al consumidor:***

- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 29 de octubre), de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

#### ***Préstamos hipotecarios:***

- Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.
- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 29 de octubre), de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- Real Decreto Ley 2/2003, de 25 de abril, de medidas de reforma económica.
- Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica.
- Ley 1/2012, de 26 de marzo, para la Protección de los Derechos de los Consumidores Mediante el Fomento de la Transparencia en la Contratación Hipotecaria en la Comunidad de Madrid.
- Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos.

#### ***Condiciones generales de la contratación:***

- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.
- Orden EHA/1718/2010 de 11 de junio del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 29 de junio), de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios, desarrollada por la Circular 6/2010 de 28 de septiembre del Banco de España (B.O.E. del 11 de octubre), a entidades de crédito y entidades de pago, sobre publicidad de los servicios y productos bancarios. Orden EHA/1717/2010, de 11 de junio del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 29 de junio), de regulación y control de la publicidad de servicios y productos de inversión.

- Decreto 123/2008 de 1 de julio del Departamento de Industria, Comercio y Turismo y Departamento de Cultura del País Vasco (B.O. País Vasco de 16 de julio), sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias.
  - Ley 22/2010 de 20 de julio del Parlamento de Cataluña (DOGC de 23 de julio), del Código de Consumo de Cataluña.
  - Real Decreto-ley 16/2011, de 14 de octubre (B.O.E. del 15 de octubre), por el que se crea el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito y Real Decreto 628/2010 de 14 de mayo del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 3 de junio), por el que se modifican el Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre (B.O.E. del 21 de diciembre), sobre fondos de garantía de depósitos en entidades de crédito y el Real Decreto 948/2001, de 3 de agosto (B.O.E. del 4 de agosto), sobre sistemas de indemnización de los inversores.
  - Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (B.O.E. del 6 de julio), a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.
-