

UNITAT DE RECLAMACIONS PER CLÀUSULA TERRA

En virtut del que disposa el Reial decret llei 1/2017, de mesures urgents de protecció de consumidors en matèria de clàusula terra, Banco Santander ha creat la Unitat de Reclamacions per Clàusula Terra per atendre les reclamacions que puguin fer els consumidors en l'àmbit d'aplicació del Reial decret llei esmentat.

Dades de contacte de la Unitat de Reclamacions per Clàusula Terra

Apartat de correus 35.250

28080 Madrid

Adreça electrònica: clausulasuelo@gruposantander.es

Telèfon: 900 81 10 88, en horari de dilluns a divendres de 9 h a 19 h (no festius)

Obligació d'atenció de reclamacions

Aquestes reclamacions, que tenen caràcter voluntari per als consumidors, seran ateses i resoltes en el termini màxim de tres mesos des que es presentin a la Unitat de Reclamacions per Clàusula Terra de Banco Santander.

Descripció del procediment d'atenció a les reclamacions

La reclamació s'ha de presentar a la Unitat de Reclamacions per Clàusula Terra que Banco Santander ha creat, bé a la seva adreça postal, bé a la seva adreça electrònica, les quals s'han indicat abans.

Quan la Unitat de Reclamacions haig rebut la reclamació, l'estudiarà i donarà una resolució sobre la procedència o improcedència d'aquesta.

En cas que no sigui procedent, es comunicaran a la persona reclamant els motius de la denegació i el procediment quedarà conclòs.

En cas que sigui procedent, es comunicarà a la persona reclamant i se li indicarà l'import de la devolució, desglossat i indicant la quantitat corresponent per interessos. La persona reclamant haurà de comunicar, en el termini màxim de 15 dies, si està conforme amb l'import esmentat o, si escau, si hi té objeccions.

En cas de conformitat, la persona reclamant s'haurà de personar a la seva oficina de Banco Santander o a qualsevol altra del banc, identificar-se, manifestar la seva conformitat mitjançant una expressió manuscrita que es farà en la proposta efectuada pel banc i, a continuació, signar-la.

La declaració de conformitat l'ha de fer almenys una de les persones titulars del préstec. Qui la subscriu en aquesta condició, ho ha de fer sota la seva responsabilitat i assumint el compromís de posar-ho en coneixement de la resta de persones titulars perquè, si escau, es distribueixin l'import.

Una vegada s'hagi signat, la Unitat de Reclamacions per Clàusula Terra abonarà la quantitat acordada al compte corrent associat al préstec o, si no n'hi ha, mitjançant un xec bancari.

La devolució que es percebi per aquestes reclamacions pot generar obligacions tributàries per al seu receptor, per la qual cosa es recomana que la persona interessada consulti l'Agència Tributària per saber l'efecte que pot tenir en la seva declaració d'IRPF de l'exercici en curs o en anteriors. Les novetats tributàries principals introduïdes pel Reial decret llei 1/2017, de 20 de gener, de mesures urgents de protecció de consumidors en matèria de clàusules terra s'indiquen a la web de l'AEAT:

https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/irpf/novedades-impuesto/novedades-normativa/principales-novedades-tributarias-real-decreto-1_2017.html

Mentre duri aquest procediment extrajudicial no es podran exercir accions judicials relacionades amb aquesta reclamació. Si la persona reclamant interposa una demanda abans que finalitzi el procediment, es produirà la suspensió del procés fins que aquesta es resolgui.