

## **BANCO Liberbank**

**Madrid, 19 de marzo de 2019**

Estimados Sres.:

Soy cliente de Banco Liberbank y escribo esta carta al objeto de que me remitan documentación relativa al producto contratado con su entidad, que a continuación les relaciono.

Sirva este escrito como **RECLAMACIÓN** fehaciente que les hago ante ese Servicio de Atención al cliente.

En concreto deseo me remitan **UN DOCUMENTO DE LIQUIDACIÓN** de la cuenta corriente (libreta de ahorros) N° xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx suscrito con su entidad, que contenga en el desglose todos los conceptos liquidados en la misma entendiéndose que deseo me sea remitida desde el inicio de mi relación contractual con su entidad. Igualmente deseo me remitan copia del contrato de la citada cuenta, debidamente firmado por mí.

A tal efecto, se indica expresamente que: **NO SE SOLICITAN EXTRACTOS, NI TAMPOCO SE SOLICITAN APUNTES ANUALES. SE SOLICITA "DOCUMENTO DE LIQUIDACIÓN DESGLOSANDO LOS CONCEPTOS" DE LA CITADA CUENTA CORRIENTE (LIBRETA DE AHORROS)**

Todo ello amparándome En la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de Transparencia y Protección del Cliente de Servicios Bancarios.

### **Capítulo IV**

Se extiende a todos los servicios bancarios recibidos la obligación de las entidades de crédito de entregar al cliente, con independencia de que este lo solicite o no, el correspondiente ejemplar del documento contractual en que se formalicen dichos servicios.

La Orden también determina **LA OBLIGACIÓN** de entregar un Documento de Liquidación que las entidades deberán proporcionar a sus clientes, en cada liquidación de intereses o comisiones que practiquen por sus servicios.

Dentro de las comunicaciones a los clientes, la Orden ha introducido una novedad relevante, consistente en que las entidades de crédito deberán remitir a sus clientes, una comunicación en la que, de manera completa y detallada, se recoja la información prevista en la propia Orden sobre comisiones y gastos devengados y tipos de interés efectivamente aplicados a cada servicio bancario prestado al cliente.

Resaltando que: La nueva Orden EHA/2899/2011 faculta expresamente al Banco de España para dictar las normas precisas para su desarrollo y ejecución, e impone determinadas obligaciones específicas al Banco de España para su cumplimiento.

### **Norma octava. Información contractual**

1- Las entidades facilitarán a sus clientes, en cada liquidación de intereses o comisiones que practiquen por sus servicios, un documento de liquidación en el que se expresarán con claridad y exactitud los aspectos que se mencionan en el artículo.

### **Norma undécima. Comunicaciones al cliente.**

5- Las entidades facilitarán la información a que se refieren los apartados anteriores **“de manera gratuita”** en la forma convenida por las partes, siempre que permita al cliente almacenar la información y reproducirla sin cambios.

Les recuerdo que el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, es el garante de que los contenidos y principios aludidos, son reglas cuyo cumplimiento será susceptible de verificación por parte de esta entidad, en el marco del proceso de supervisión prudencial de las entidades de crédito.

También quiero hacer énfasis que el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España recoge en diversas memorias, pronunciamientos contra entidades, por no facilitar la documentación solicitada sin causa justificada, supone un quebrantamiento de las buenas prácticas bancarias y del principio de transparencia.

Les agradeceré que me contesten, por escrito, a la mayor brevedad posible recordándoles que el plazo de 1 mes, **DADA MI CONDICIÓN DE CONSUMIDOR**, a contar desde el recibo de la presente, es el máximo estipulado por:

**La Normativa del Banco de España y La Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, Artículo 9.**

**Sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente indica que:**

***b) La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de UN MES, desde su presentación en el departamento o servicio de atención al cliente, o en su caso al defensor del cliente.***

En caso de que en el citado plazo no obtenga lo reclamado por mí, me veré obligado a presentar mi reclamación ante dicha entidad, en defensa de mis legítimos intereses.

Sin otro particular,