



Huétor Santillán a de noviembre de 2021

BANKINTER CONSUMER FINANCE

Servicio de Atención al Cliente

Avda. De Bruselas, 12

28108 ALCOBENDAS (Madrid)

Estimados Señores:

En relación a su escrito de referencia “**SAC 2012573**”, desearia ponerles de manifiesto las siguientes irregularidades que he detectado

Las irregularidades detectadas y que consisten :

#### **1.- Transferencias efectuadas indebidamente**

Según he podido verificar, la última cuota de este préstamo 9830 51-0053126, era con vencimiento 30-09-2020, este recibo se abono con fecha 28-10-2020, y por error se siguieron haciendo las siguientes transferencias:

	<b>Importe Euros</b>	<b>Fecha de envío</b>	<b>Cuota mes</b>
1	273,04	20-11-2020	Octubre 2020
2	273,04	20-11-2020	Noviembre 2020
3	273,04	27-11-2020	Diciembre 2020
4	273,04	29-12-2020	Enero 2021
5	273,04	27-01-2021	Febrero 2021
6	273,04	26-04-2021	Marzo 2021



Hay por tanto 6 cuotas pagadas indebidamente. Se adjuntan recibos de las transferencias realizadas indebidamente con cargo a ese préstamo que vencía el 30-09-2021 incluida esta ultima, así como tabla excel, de las cantidades a devolver.

## 2.- Comisiones por Gestión de Reclamación y/o Recobro

Según se aprecia en el cuadro de amortización de mi préstamo 9830-51-0053126 del Préstamo que mantenía con su entidad y que a continuación les desgloso:

	<u>Importe (€)</u>	<u>y anotado</u>
1	30,00	13-08-2019
2	30,00	13-12-2019
3	30,00	09-01-2020
4	30,00	23-03-2020
5	30,00	30-06-2020
6	30,00	28-08-2020
7	30,00	29-09-2020
8	30,00	28-10-2020
9	30,00	20-11-2020
10	30,00	20-11-2020

La aplicación de las referidas comisiones es IMPROCEDENTE, no obedece ni a un servicio solicitado previamente por quien esto suscribe, ni a un servicio efectivamente prestado por la entidad que pueda demostrar, ni a un gasto que haya debido asumir ésta porque de hecho la entidad **no me ha reclamado nada**, habiéndose limitado a repercutir en mi cuenta las referidas comisiones.

Todo ello vulnera la **Orden EHA/2899/2011, de 28 de Octubre**, de Transparencia y Protección



del Cliente de Servicios Bancarios en sus artículos:

### Artículo 3.

1. Las comisiones percibidas por servicios prestados por las entidades de crédito serán las que se fijen libremente entre dichas entidades y los clientes.

**“Sólo podrán percibirse comisiones o repercutirse gastos por servicios solicitados en firme o aceptados expresamente por un cliente y siempre que respondan a servicios efectivamente prestados o gastos habidos”.**

### Artículo 8.

3. Las entidades de crédito 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:

b) **“Las comisiones aplicadas, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo”.**

---

Así como, el criterio establecido por el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, y en la circular que la desarrolla, **Circular del Banco de España 5/2012, de 27 de Junio.**

Desde el punto de vista de la transparencia que debe presidir las relaciones entidad-cliente, son exigibles los siguientes requisitos:

-Solo podrán percibirse comisiones o repercutirse gastos por servicios **solicitados en firme o aceptados expresamente** por un cliente, y siempre que respondan a **servicios efectivamente prestados o gastos habidos que puedan acreditarse.**

Por lo que respecta a la Comisión por Reclamación de Impagados indica desde la óptica de las buenas prácticas y usos financieros, es criterio reiterado de este Departamento que para su cobro cabe exigir a las entidades que actúen conforme a los siguientes principios:

- En primer lugar, debe quedar absolutamente claro que el devengo de la comisión está vinculado a la **existencia efectiva de gestiones de reclamación** realizadas ante el cliente deudor, algo que, a juicio de este Departamento, no queda justificado con la simple remisión de una carta periódicamente generada por el ordenador.
- En segundo lugar, es **única en la reclamación de un mismo saldo.**
- Dada su naturaleza, se exige que **su cuantía sea única**, cualquiera que sea el importe



del saldo reclamado, no admitiéndose tarifas porcentuales.

Les recuerdo además que la Ley del Préstamo al Consumo de 2011 enuncia en el **Artículo 25** sobre el cobro indebido:

2. Si el cobro indebido se hubiera producido por malicia o negligencia del empresario, el consumidor tendrá el derecho a la indemnización de los daños y perjuicios causados, que en ningún caso será inferior al interés legal incrementado en cinco puntos, o el del contrato, si es superior al interés legal, incrementado a su vez en cinco puntos. No consideraré mi reclamación atendida si no me devuelven el importe reclamado más los intereses del TAE del Préstamo incrementados en un 5%.

Les agradeceré que retrotraigan dichas cantidades, y los respectivos intereses, a la mayor brevedad posible; les recuerdo que el plazo de 1 mes en mi calidad de consumidor, a contar desde el recibo de la presente, es el máximo estipulado por la normativa del Banco de España para dar respuesta, ya que de lo contrario me veré obligado a presentar reclamación ante dicha entidad, con las molestias que esto conlleva. En el caso de que no atiendan a la petición y el dictamen del Banco de España me sea favorable, presentaré una demanda ante el Juzgado de 1ª Instancia, por lo que sería una mala práctica bancaria y un abuso por parte de su entidad, en defensa de mis legítimos intereses.

Les informo que actué en mi propio nombre y representación, y que dado mi limitado conocimiento de la normativa bancaria he acudido a una asociación sin ánimo de lucro, **"A.C.U.S.A" (Asociación contra la Usura de Sociedades Acreedoras)**, especializada en abusos y malas prácticas bancarias, y de la cual me he hecho socio, con experiencia en este tipo de reclamaciones, cuyos letrados son los que me están asesorando y que llegado el caso, iniciarán las oportunas acciones judiciales.

Atentamente,

**MIS DATOS:**

Xxxxxx xxxxxxxx xxxxxxxx

DNI: xxxxxxxxxxxx

Mi número de cuenta xxxxxxxxxxxxxxxx

Domicilio. Calxxxxxxx número x, 000000 Xxxxxxx xxxxx



**ADJUNTOS:**

- Documentos del 1 al 7 de las últimas siete transferencias realizadas con cargo al citado préstamo 9830-51-0053126 y efectuadas después de la fecha de vencimiento 30-09-2020.
- Tabla Excel donde están relacionadas estas transferencias realizadas así como los intereses generados (3% interés legal) a mi favor.
- Tabla Excel, en la que están relacionadas todas las comisiones indebidamente cobradas, así como los intereses generados a mi favor.
- Fotocopia DNI