



Servicio de atención al cliente de BBVA.

Apartado de Correos 1598

28080, Madrid

**Madrid, XX de Junio, 2019**

Estimados Sres.:

Soy cliente de su entidad y escribo esta carta, que es la **SEGUNDA RECLAMACIÓN** ya que después de la reclamación entregada a la oficina no se me ha facilitado la documentación requerida, al objeto de que me remitan documentación relativa al producto contratado con su entidad, que a continuación les enumero.

En concreto **RECLAMO** que me remitan **copia del contrato original firmado por mí**, de la tarjeta Nº XXXXXXXXXXXX, vinculada a mi D.N.I. XXXXXXXXXXX que tuve contratada hasta Mayo de 2019 con su entidad.

Además les **RECLAMO** me envíen **EI DOCUMENTO DE LIQUIDACIÓN**, correspondiente a la vigencia de la citada tarjeta, en el que se desglosen todos los conceptos liquidados en la misma (Capital dispuesto, Capital pendiente, intereses ordinarios, intereses de demora, comisiones, etc...), entendiéndose que deseo me sea remitido desde el inicio de mi relación contractual con su entidad.

Según ORDEN EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de Transparencia y Protección del Cliente de Servicios Bancarios, 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:

a) El tipo de interés nominal aplicado en el periodo ya devengado y, en su caso, el que se vaya a aplicar en el periodo que se inicia.

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

c) Cualquier otro gasto incluido en la liquidación.

d) Los impuestos retenidos.

e) Y, en general, cuantos antecedentes sean precisos para que el cliente pueda comprobar la liquidación efectuada y calcular el coste del servicio.



Además, los criterios del Servicio de Reclamaciones del Banco de España dictan:

"En lo que se refiere a la información periódica que el proveedor debe enviar a sus usuarios, el artículo 15.2 de la Orden establece que la información referida en el apartado anterior se deberá enviar al usuario de forma gratuita y periódica, al menos una vez al mes, y en la forma convenida por las partes, siempre que permita al ordenante almacenarla y reproducirla sin cambios.

Además de lo anterior, señalar que el proveedor de servicios de pago está igualmente obligado a facilitar información al beneficiario, después de la ejecución de cada operación, de aquellas operaciones sujetas a un contrato marco, sin demoras injustificadas. La información consistirá en una referencia que le permita identificar la operación, al ordenante—cuando dicha información esté disponible—, el importe de la operación en la moneda en que se haya abonado en la cuenta del beneficiario, los gastos desglosados o los intereses que deba abonar el beneficiario, el tipo de cambio y el importe de la operación antes de la conversión de moneda, y la fecha de valor del abono.

Esta información se facilitará de manera gratuita, periódica, al menos una vez al mes y en la forma convenida por las partes, siempre que permita al beneficiario almacenar la información y reproducirla sin cambios.

Por último, indicar que, de acuerdo con los criterios mantenidos por este Servicio de Reclamaciones, las entidades deben atender las solicitudes concretas de información *a posteriori* (incluso aunque el usuario hubiera dejado de ser cliente de la entidad) para la obtención de las aclaraciones pertinentes o de la liquidación de la deuda pendiente de pago. De esta forma, si durante la relación contractual le surgen al cliente dudas razonables acerca de los registros anotados en sus cuentas o sobre el saldo que figura en las mismas, no puede considerarse suficiente, desde el punto de vista de las buenas prácticas bancarias, que ante la solicitud de información de su cliente sobre la deuda generada con su tarjeta se limite a la mera indicación de la ausencia de errores en la aplicación de comisiones y tipos de interés, o la remisión del extracto general ya enviado, sino que debería facilitarse un detalle completo de la liquidación, donde los clientes puedan verificar los saldos, las fechas de valor de los apuntes y demás parámetros que les permitan llevar a cabo las comprobaciones que consideren pertinentes a efectos de verificar la bondad de los importes consignados en las liquidaciones.

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, aun manteniéndose el cliente en situación de mora, en los que 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, en mi calidad 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, 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.

Les comunico 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 en esta reclamación.

Les adjunto copia de la **PRIMERA RECLAMACIÓN** entregada en la oficina el día XX de Abril de 2019

Sin otro particular,

Nombre y Apellidos:

Dirección:

Código Postal y Ciudad:

D.N.I.: