



Madrid, 29 de diciembre de 2022

Estimado

Hemos recibido el escrito que nos envió con fecha 20 de diciembre de 2022. Su número de referencia es 9593119.

El objeto de su reclamación, expuesto en su comunicación, es mostrar su disconformidad con el cobro de comisiones y gastos repercutidos por nuestra Entidad en su cuenta con nº , de la cual es usted titular.

Tras haber revisado los hechos que nos describe, hemos comprobado que los gastos de reclamación de posiciones deudoras se corresponden con los que figuran en su contrato o, en su defecto, le fueron comunicados con antelación suficiente.

En este sentido, el criterio del Departamento de Conducta de Entidades de Banco de España en esta materia, recogido en la pág. 346 de su Memoria de 2020 que puede consultar en: <https://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/MemoriaServicioReclamacion/es/20/MSR2020.pdf>, indica que: "En relación con las comisiones y los intereses, la normativa de transparencia establece que las comisiones percibidas y los intereses aplicables a los servicios bancarios (entre ellos, los depósitos) serán los que libremente se pacten entre dichas entidades y los clientes,...."

Asimismo, en cumplimiento de la Circular 5/2012 de Banco de España, BBVA pone a su disposición en cualquiera de sus oficinas, en su página web ([www.bbva.es](http://www.bbva.es)), así como en la de Banco de España ([www.bde.es](http://www.bde.es)), la información de las comisiones y tipos de interés más habituales.

Por lo tanto, en el caso que nos plantea lamentamos comunicarle que no podemos atender su petición.

Sin embargo, tras haber revisado cuidadosamente las comisiones por atención puntual de cargos sin saldo y las comisiones de descubierto, le informamos que su solicitud será atendida de manera favorable, por lo que en los próximos días recibirá el abono solicitado en dicha cuenta.



[bbva.es](http://bbva.es)



Red de Cajeros  
BBVA



Apps BBVA



BBVA  
Contigo



Línea BBVA  
900 102 801  
Desde el extranjero  
+34 91 374 73 68



Oficinas  
BBVA



@bbva\_esp



BBVAespana

Redes  
Sociales

No obstante, si usted no está conforme con esta resolución tiene la facultad de acudir al Departamento de Conducta de Entidades de Banco de España desde la recepción de esta carta. En el caso de que esté interesado en la presentación de una reclamación ante dicho Organismo, puede obtener el formulario de reclamaciones en la siguiente dirección: <https://cliente bancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/podemosayudarte/consultasreclama/comorealizarrecl/> o en cualquiera de las oficinas de nuestra Entidad. En caso de que lo precise en formato físico, también este Servicio de Atención al Cliente le podría facilitar un ejemplar del mismo.

Aprovechamos la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Fdo. P.O.: R. Sánchez  
Servicio de Atención al Cliente



bbva.es



Red de Cajeros  
BBVA



Apps BBVA



BBVA  
Contigo



Línea BBVA  
900 102 801  
Desde el extranjero  
+34 91 374 73 68



Oficinas  
BBVA



@bbva\_esp



BBVAespana

Redes  
Sociales