Grupo BBVA

Madrid, 30 de marzo de 2017

BBVA, un banco que siempre responde

Estimada

Hemos recibido el escrito que envió a nuestro Servicio de Atención al Cliente con fecha 16 de febrero de 2017. Su número de referencia es

Su solicitud:

El objeto de su reclamación, expuesto en su comunicación es solicitar documentos de liquidación relativos a los contratos de las cuentas:

Nuestra respuesta:

Porque en BBVA nuestro objetivo es la transparencia con nuestros clientes, tras haber revisado cuidadosamente los hechos que usted nos describe, le informamos de que:

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. Pza. San Nicolás, 4 48005 Bilbao. CIF A-48265169 . Registro Mercantil Bizkaia, Tomo 3858, folio 1, hoja BI 17 A, insc. 1035

Grupo BBVA

I. Tal y como establece el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España, las solicitudes de información deben dirigirse siempre a la oficina y solamente en caso de denegación de información por parte de la oficina se deberá presentar la correspondiente reclamación ante del Servicio de Atención al Cliente.

II. El Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España en la página 123 de su Memoria de 2014 establece que *"....los apuntes practicados en las cuentas corrientes bancarias y debidamente comunicados a su titular, frente a los cuales éste último no manifiesta su disconformidad dentro de un plazo razonable, deben considerarse conformes por haber sido tácitamente aceptados, de forma que no queden sometidos indefinidamente a una situación de pendencia que colisiona con las más elementales exigencias del principio de seguridad jurídica"*.

Así, además, se ha pronunciado Banco de España recientemente concluyendo *"que los clientes que reciben la correspondiente información mediante extractos mensuales, o con la periodicidad acordada, deben ser los primeros interesados en realizar un control de sus posiciones y de las operaciones realizadas, y también deben ser diligentes y formular oportunamente a la entidad de crédito los reparos correspondientes, no debiendo dejar transcurrir un periodo largo sin expresar discrepancia alguna respecto a la información facilitada por el banco"*.

III. En relación a su petición de los documentos de liquidación de las indicadas cuentas sobre los que nos solicita información, le adjuntamos los detalles de liquidación de los productos de este último año, entre los que se encuentran los de la cuenta [redacted], ya cancelada.

IV. Si siguiera interesado en que le facilitemos los movimientos anteriores (tal y como solicita en su escrito) le agradeceríamos que acudiese a su oficina [redacted] de Barcelona, donde Javier Cantero estará encantado de atenderle y le informará del importe tarifado por la emisión de duplicados de extractos y movimientos de su cuenta, recogido en el epígrafe 18, servicios prestados diversos, apartado 4.1, fijado actualmente en 6,01 euros por cada uno de los duplicados. De estar conforme con la tarifa indicada deberá efectuar, con carácter previo, la correspondiente provisión de fondos.

V. En este sentido, el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España establece que *"....en caso de producirse una solicitud de duplicados de extractos, de documentos de liquidación o de información complementaria.....cabría que la entidad cobrara una comisión por facilitar dicha información y documentación....."*.

VI. Asimismo le informamos de que, la oficina necesitará un plazo de tiempo para recopilar la información y documentación por Vd. solicitada que dependerá del volumen y antigüedad de la misma. No obstante lo anterior, de ser de su interés la oficina le podrá ir proporcionando la misma en función de cuando la vaya obteniendo.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. Pza. San Nicolás, 4 48005 Bilbao. CIF A-48265169 . Registro Mercantil Bizkaia, Tomo 3858, folio 1, hoja BI 17 A, insc. 1035

Grupo BBVA

Por último, quedamos a su disposición para facilitarle cualquier aclaración que precise, una vez haya contrastado los movimientos que le acompañamos y puesto de manifiesto, aquellos con los que no esté de acuerdo, concretando los motivos de dicho desacuerdo.

No obstante, si usted no está conforme con esta resolución puede solicitar su revisión por el Defensor del Cliente en el Apartado de Correos nº 14460 - 28080 de Madrid. Dicha institución es un Organismo independiente del Banco, no dependiendo, por tanto, ni jerárquica ni funcionalmente de la Entidad. Esta opción, se entiende sin perjuicio de la facultad que le asiste de acudir directamente al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España desde la recepción de esta carta. En cumplimiento de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, le remitimos los formularios de presentación ante dicho Organismo.

Aprovechamos la ocasión para enviarle un cordial saludo.

A.Calvo

Servicio de Atención al Cliente

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. Pza. San Nicolás, 4 48005 Bilbao. CIF A-48265169 . Registro Mercantil Bizkaia, Tomo 3858, folio 1, hoja BI 17 A, insc. 1035

BBVA

Informació del teu interès

T'enviem, un any més, el document que recull **interessos, comissions i despeses aplicades** als productes i serveis bancaris contractats a BBVA durant el 2016. Una informació que esperem que et resulti:

- **Útil,** perquè detalla **tots els càrrecs i abonaments** relatius als teus productes financers a BBVA durant l'any passat, **excepte, si s'han produït, els relacionats amb operacions de valors.**
- **Clara,** perquè els agrupem en un **únic document,** diferenciant cadascun dels teus productes i indicant si són de titularitat única o compartida (i en aquest cas et comuniquem els imports totals sense dividir-los).
- **Transparent,** perquè per facilitar-te'n la comprensió posem **a la teva disposició un diccionari** on trobaràs tots els termes que hi ha a l'informe. Consulta'l a bbva.es/midiccionariofinanciero

A més a més, t'enviem informació relativa al **Fons de Garantia de Dipòsits,** a instruments de recapitalització bancària, i al servei de **reclamació extrajudicial en matèria de clàusules terra** previst al Reial decret llei 1/2017.

Com sempre, estarem encantats d'atendre't a la teva Oficina BBVA i a la resta de canals que estan a la teva disposició.

adelante.

BBVA Contigo · bbva.es · Xarxa de Caixers BBVA · Apps BBVA · Línea BBVA 902 22 44 66 · Oficines BBVA · @bbva_esp · BBVAespana · Xarxes Socials

01258 1

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. Pza. San Nicolás, 4 48005 Bilbao. CIF A-48265169. Registre Mercantil Biscaia, tom 3858, foli 1, full BI 17 A, insc. 1035