

CARTA PARA RECLAMAR AL SAT EL CUADRO DE AMORTIZACIÓN DE UNA HIPOTECA Y EL CONTRATO DE LA CUENTA ASOCIADA - SIENDO AÚN CLIENTES

(Recuerda que debes sustituir **todo el texto** que está en **ROJO** por **tus datos**, o los de **todos los titulares**, y los de **tu entidad**)

POBLACIÓN, DÍA, MES Y AÑO

NOMBRE DE LA ENTIDAD

Servicio de atención al Cliente

DIRECCIÓN COMPLETA DEL SAT DE LA ENTIDAD

Estimados Sres.:

Soy cliente de **AQUÍ PONEMOS EL NOMBRE DE LA ENTIDAD** y escribo esta carta al objeto de **RECLAMAR** que me sea remitida documentación relativa al producto contratado con su entidad, que a continuación les enumero.

En concreto **RECLAMO** me remitan un cuadro de amortización de la hipoteca N° **AQUÍ PONEMOS EL NUMERO DE LA HIPOTECA** suscrita con su entidad, que contenga todos aquellos conceptos cobrados por ustedes en la cuenta de la mencionada hipoteca.

Además de una **copia del contrato de apertura** de la cuenta asociada a la citada hipoteca, debidamente firmado por mí.

Todo ello, entiéndase que deseo me sea remitido desde el inicio de mi relación contractual con esa entidad, amparándome en distintas resoluciones del propio servicio de reclamaciones del Banco de España, así como de sentencias del Tribunal Supremo (sentencias número 277/2006, de 24 de marzo, y número 1046/2001, de 14 noviembre), que opinan al respecto:

Que la remisión de un extracto histórico de movimientos no se limita sólo a los apuntes de antigüedad inferior al plazo arbitrario de 6 años, que “recomienda” el Código de Comercio; es de especial interés el siguiente dictamen del banco de España:

358/07 Caixa d’Estalvis de Catalunya manifestaba que la cuenta del reclamante había sido cancelada en el año 1998, pero no justificó la disposición final de los fondos, mediante la conservación del oportuno documento de reintegro —o similar—. Invocaba en su defensa el transcurso del plazo de seis años de conservación de documentos para los empresarios que

señala el artículo 30 del Código de Comercio. El Servicio censuró el comportamiento de la caja, para lo cual se trajeron a colación un par de sentencias del Tribunal Supremo (sentencias número 277/2006, de 24 de marzo, y número 1046/2001, de 14 noviembre), que, respectivamente, interpretan el artículo 30 de la siguiente manera:

« [...] el precepto invocado no puede producir una dispensa general de prueba que beneficie a la entidad financiera. Esta norma [...] se limita a establecer un período mínimo de tiempo durante el cual, en atención a intereses de carácter general (de los acreedores, de los trabajadores al servicio del empresario, de carácter fiscal...), ha de conservar el comerciante los documentos que se hayan ido generando durante el desarrollo de su actividad. Pero en modo alguno le releva de la carga de conservar, en su propio interés, toda aquella documentación relativa al nacimiento, modificación y extinción de sus derechos y de las obligaciones que le incumben, al menos durante el período en que —a tenor de las normas sobre prescripción— pueda resultar conveniente promover el ejercicio de los primeros, o sea posible que le llegue a ser exigido el cumplimiento de las segundas.»

«Elementales razones de prudencia y de protección de los propios intereses aconsejaban al Banco demandado, en el supuesto que nos ocupa, la conservación durante el período mencionado —15 años del artículo 1964 del Código Civil— de todos y cada uno de los documentos que le sirvieron para acreditar que había efectuado devoluciones parciales o la total de la cantidad depositada, ya fuera a su titular, ya a persona legitimada para reclamarlas [...].»

El cuadro de amortización que les solicito debe de desglosar los importes correspondientes a capital principal amortizado, aplicación de intereses, intereses de mora y **en especial la comisión de aviso de deuda vencida**. Me remito, también, por ser de especial interés, a la reclamación número 200800308, publicada en la memoria del Servicio de Reclamaciones del banco de España correspondiente al año 2008, resuelta con un resultado que censura al BSCH: “El reclamante discutía el importe de una deuda por un préstamo para consumo que le reclamaba el Banco Santander. El Servicio consideró que, a pesar de que el banco demandado aportó diversa documentación relativa a la deuda reclamada, con ella no ha llegado a acreditar la deuda pendiente de pago en la actualidad, por lo que se consideró que la actuación de la entidad se había apartado, en este punto, de los principios de claridad y transparencia que deben presidir las relaciones de las entidades con sus clientes. Por ello, se recomendó a la entidad facilitar al cliente **una liquidación más detallada, que especifique claramente qué importes debe en concepto de principal, intereses y, en su caso, intereses de mora, comisiones, etc.**”

La razón de esta petición, es que no estoy conforme con el importe de la deuda que ustedes afirman que mantengo.

Recelo de que se me han activado una serie de comisiones improcedentes vulnerando la normativa de disciplina que regula las relaciones entre las entidades de crédito y sus clientes según lo previsto en la norma Tercera, apdo. 3º de la Circular del Banco de España 8/1990, y el Número Quinto de la Orden Ministerial de 19 de diciembre de 1989, sobre Tipos de interés y

comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad; sospecho que al menos parte de las referidas comisiones no obedecen ni a un servicio solicitado previamente en firme por quien esto suscribe, ni a un servicio efectivamente prestado por la entidad, ni a un gasto que haya debido asumir ésta.

Les recuerdo la consideración del servicio de Reclamaciones del Banco de España citada en su web que cita textualmente:

“sin perjuicio de que dejando a salvo que las entidades no están obligadas a practicar una información o comunicación general relativa a los movimientos y operaciones de un período largo de tiempo, como consecuencia de peticiones concretas de los clientes y, teniendo en cuenta los principios de claridad y transparencia, se deben proporcionar a sus clientes los extractos o duplicados de estos que les sean solicitados”.

Les recuerdo que el servicio de reclamaciones del Banco de España recoge en diversas memorias pronunciamientos contra entidades por no facilitar tales extractos o duplicados solicitados por causa justificada, aún 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 2 meses, a contar desde el recibo de la presente, es el máximo estipulado por la normativa del Banco de España, ya que de lo contrario 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 la ayuda de una plataforma especializada en abusos bancarios, sin ánimo de lucro y de la cual me he hecho socio, con experiencia en este tipo de reclamaciones, y cuyos letrados me están asesorando.

Sin otro particular.

NOMBRE Y APELLIDOS

DIRECCIÓN

POBLACIÓN

Nº DNI

Firma de todos los titulares

SELLO DE LA ENTIDAD RECLAMADA

(Sólo si se presenta en la oficina, si no, eliminar)

