

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

---

En **LOCALIDAD**, a **DÍA** de **MES** de **AÑO**

## **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

**NOMBRE COMPLETO DE LA ENTIDAD**

**DIRECCIÓN POSTAL COMPLETA DEL SAC DE LA ENTIDAD**

Muy Sr. Mío:

Por la presente me dirijo a este Servicio de Atención al Cliente, reclamando, como titular de el/la **AQUÍ PONEMOS EL TIPO DE PRODUCTO (CUENTA, PRÉSTAMO, TARJETA, ETC.)** nº **AQUÍ PONEMOS TODOS LOS DÍGITOS DE LA CUENTA (IBAN), O DE LOS CONTRATOS DE LOS PRODUCTOS**, me sean remitidos **desglosados, detallados y aclarados todos los conceptos cobrados**, cuyos importes, fechas de cargo y conceptos paso a detallar a continuación:

<u>Fecha de operación</u>	<u>Importe (€)</u>	<u>Concepto</u>
<b>23/10/2009</b>	<b>30,00</b>	<b>INTERESES Y/O COMISIÓN</b>
<b>23/10/2009</b>	<b>30,00</b>	<b>RECOBRO DEUDA TARJETA</b>
<b>15/11/2009</b>	<b>30,00</b>	<b>RECOB. DEUD. VTO. PR.</b>
<b>15/11/2009</b>	<b>30,00</b>	<b>LIQUIDACIÓN DE CUENTA</b>
<b>15/12/2009</b>	<b>30,00</b>	<b>LIQUIDACIÓN DE CONTRATO</b>

El motivo de dicha reclamación es que los apuntes realizados por su entidad, y que les he relacionado justo encima de este párrafo, **o son ininteligibles, o no describen con claridad la causa y detalles del cobro, o no están debidamente desglosados para poder conocer su contenido (intereses, comisiones, etc.) con exactitud.**

Con el fin de evitar posibles confusiones e interpretaciones erróneas al respecto de lo que reclamo a su entidad, les detallo unos ejemplos explicativos:

- Cargos en los que el concepto aparece como **Intereses y/o Comisión** o similares: No es admisible el mezclar en un sólo cargo conceptos distintos, ya que los intereses deberían de cargarse de forma independiente, además de que el concepto "comisión" por sí solo no es aceptable, puesto que los tipos de comisiones que aplica su entidad son muchísimos y es imposible saber a cuál se están refiriendo. Lo que hace indispensable que la entidad desglose convenientemente estos cargos para poder saber qué parte de la cantidad cargada pertenece a cada concepto.

- Cargos en los que el concepto aparece como **Comisión**: El concepto "comisión" por sí solo no es aceptable, puesto que los tipos de comisiones que aplican son muchísimos y es

imposible saber a cuál se están refiriendo. Por lo que es de pura lógica que la entidad deba aclarar de forma precisa a qué tipo de comisión se está refiriendo.

- Cargos en los que el concepto aparece como **Recobros de deuda, vencimientos**, y otros cargos similares en préstamos, tarjetas o hipotecas: Estos cargos, además de los intereses de demora correspondientes por el retraso en el pago, suelen ir mezclados con comisiones, las cuales se incluyen dentro del importe total cargado, haciendo imposible saber qué parte corresponde al capital amortizado, a los intereses y a las comisiones, si las hubiera, lo que hace indispensable el que la entidad desglose convenientemente estos cargos para poder saber qué parte de la cantidad cargada pertenece a cada concepto.

- Cargos en los que el concepto aparece como **Gastos, Otros gastos, Gastos varios** o cargos similares: Estos conceptos por sí solos no son aceptables, puesto que los tipos de gastos que aplican son muchos y es imposible saber a cuál se están refiriendo. Por lo que es de pura lógica que la entidad deba aclarar de forma precisa a qué tipo de gasto se está refiriendo, en vez de utilizar un concepto tan genérico. También me consta que algunas entidades utilizan estos conceptos tan genéricos para el cargo de comisiones, por lo que si fuese el caso, reclamo que la entidad describa el tipo de comisión de forma clara y precisa.

- Cargos en los que el concepto aparece como **“liquidaciones”, “liquidación de contrato”, “liquidación de cuenta”, “liquidación de intereses - comisiones - gastos”** o conceptos similares: Estas liquidaciones contienen siempre varios conceptos, o al menos más de uno, lo que hace imposible saber qué parte de la cantidad cargada pertenece a cada concepto, por lo que es imprescindible que estos cargos sean desglosados por la entidad para su correcto entendimiento, describiendo los conceptos cargados de forma clara e inconfundible con otros conceptos que puedan ser similares, así como los importes cargados correspondientes a cada uno de los conceptos.

Los anteriores ejemplos explicativos pretenden ayudar a su entidad a entender cómo reclamo que me sean detallados, explicados o desglosados todos los conceptos del listado que relaciono al principio de este escrito. No obstante, como es evidente que cada entidad utiliza conceptos distintos, el que éstos no aparezcan exactamente igual en el citado listado de cargos que reclamo me sean aclarados, no significa que dichos cargos no precisen de detalle o desglose, puesto que lo que reclamo a su entidad es que todos y cada uno de los conceptos del citado listado me sean convenientemente aclarados, detallados y/o desglosados.

El fin último de presentar esta reclamación, es el de poder presentar posteriormente otra reclamación basada en la aclaración y desglose de los cargos que enumero en este escrito, es decir, una reclamación que presentaré una vez su entidad **me haya remitido la información que reclamo en este escrito**, ya que no estoy conforme con ciertos cargos producidos en mi cuenta y recelo de que se me hayan estado activando una serie de comisiones improcedentes vulnerando la normativa de transparencia bancaria de aplicación. Aunque evidentemente, mientras desconozca los conceptos, desgloses o cargos concretos realizados por su entidad, me va a ser imposible poder ejercer mi derecho a reclamar las comisiones y apuntes que considere improcedentes.

Quiero recordarles que, aún no existiendo en la normativa de disciplina bancaria disposición alguna que obligue a las entidades de crédito a facilitar a los clientes cuanta información soliciten en todo momento, o a emitir certificados con el contenido que los clientes desean, el hecho de facilitar esta información es, en cualquier caso, una buena práctica bancaria. De acuerdo con lo establecido en el **art. 8, apartado 4 de la Orden EHA/2899/2011**, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios. (BOE de 29), en vigor desde el 29 de abril de 2012:

“Las entidades de crédito remitirán a sus clientes una comunicación en la que, **de manera completa y detallada**, se recoja la información prevista en esta Orden sobre comisiones y gastos devengados y tipos de interés efectivamente aplicados a cada servicio bancario prestado al cliente. A estos efectos, el Banco de España establecerá un documento unificado para efectuar este tipo de comunicaciones que, en todo caso, tendrá en cuenta las diferentes prácticas comerciales de cada entidad.”

Asimismo, la **Circular 5/2012** del Banco de España, de desarrollo con la norma anterior, y en vigor desde el 6 de octubre de 2012, establece:

“Los extractos de cuenta comprenderán, como mínimo, los siguientes datos: concepto completo de la operación, fecha de movimiento, importe con un signo, fecha valor, saldo extracto anterior y saldo resultante del nuevo.”

Además de lo mencionado, el Departamento de Mercado y Reclamaciones del Banco de España viene entendiendo que la claridad y transparencia propias de la operación bancaria, exigen que las entidades proporcionen a los interesados una **información clara y correcta**, ajustada a las características de cada operación.

En consecuencia, el Banco de España considera que todos los clientes de las entidades de crédito tienen derecho a que se les informe sobre movimientos de sus cuentas y demás productos financieros contratados de **forma clara y correcta**, motivo por el cual presento esta reclamación, entendiendo que en los cargos que relaciono en este escrito se ha omitido información relacionada con dichos cargos, siendo imposible interpretarlos de manera clara e inteligible.

Por otra parte y en relación con las liquidaciones, la normativa en vigor hasta el 29 de abril de 2012, esto es, el ordinal octavo de la **Orden de 12 de diciembre de 1989**, establece:

“Las entidades de crédito facilitarán a sus clientes, en cada liquidación que practiquen por sus operaciones activas, pasivas o de servicios, un documento en el que se expresen con claridad los tipos de interés y comisiones aplicados, **con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo, los gastos suplidos, los impuestos retenidos y, en general, cuantos antecedentes sean precisos para que el cliente pueda comprobar la liquidación efectuada** y calcular el coste o producto neto efectivo de la operación”.

El Banco de España también entiende que las entidades podrían **quebrantar la normativa de transparencia y las buenas prácticas y usos financieros al no haber desglosado en los extractos de movimientos aportados**, ni en ningún documento suplementario las comisiones de diversa índole cobradas a su cliente, incluyéndolas todas bajo el concepto genérico de “**comisiones**” y/o conceptos de igual ambigüedad.

Considero muy importante el señalar que ya dispongo de **todos los movimientos y extractos correspondientes**, que evidentemente me ha remitido la entidad, por lo que en ningún momento reclamo dichos movimientos, sino que estos cumplan con la normativa vigente y las buenas prácticas bancarias.

Les informo también de que antes de acudir ante este servicio he intentado en varias ocasiones, sin éxito alguno, que **me facilitaran en mi sucursal** la información que reclamo en este escrito, no dejándome más salida que la de presentar esta reclamación.

Quiero manifestar que recibo asesoramiento de una asociación especializada en este tipo de asuntos (asociación que tiene un amplio historial de reclamaciones gestionadas contra su entidad, entre otras), ya que mi conocimiento de la normativa bancaria es casi nulo, al contrario de lo que debe ser exigible a su entidad, con el añadido de la estricta aplicación y cumplimiento de la normativa de transparencia bancaria.

De tal forma, habida cuenta de que su entidad ha descuidado negligentemente el cumplimiento de sus deberes, no podrá recurrir al contenido de los extractos bancarios, a los efectos de reducir o minorar el alcance de su responsabilidad en el cumplimiento de la normativa y códigos de buenas prácticas bancarias.

Les agradeceré que me remitan todos los cargos que enumero en este escrito debidamente detallados y/o desglosados de forma que sean de fácil lectura y totalmente inteligibles, 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 reclamación ante dicha entidad, en defensa de mis legítimos intereses.

Sin otro particular, reciban un cordial saludo.

**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)**