

(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 SAC DE LA ENTIDAD

Estimados Sres.:

He sido cliente de **NOMBRE DE LA ENTIDAD**, y les escribo esta carta al objeto de reclamar, mediante soporte magnético/informático, los **ficheros de movimientos según la Norma o Cuaderno 43**, en los que viene recogido el histórico de movimientos de la cuenta Nº **AQUÍ PONEMOS TODOS LOS DÍGITOS DE LA CUENTA (IBAN o CCC)**, de la cual era titular.

Dicho Fichero/Cuaderno, elaborado por el Comité Técnico Interbancario, en su primera versión de mayo de 1982, y aprobada por el Pleno del Consejo Superior Bancario en su reunión del día 28 de abril de 1986 (Circular del Consejo Superior Bancario núm. 31/86 del 12 de mayo de 1986), es de **utilización aplicada a toda la Banca por Circular núm. 12/82 de 27 de febrero de 1982 del Consejo Superior Bancario**, y está a disposición del cliente que así lo solicite y/o reclame.

Al respecto del Fichero Norma 43, la Agencia Tributaria menciona claramente, entre otros, lo siguiente:

“Al objeto de adaptar los requerimientos de información a que se refiere el **artículo 93.3 de la Ley 58/2003 a las nuevas tecnologías** a fin de reducir los costes de gestión y las cargas fiscales indirectas que soportan las entidades requeridas, la presente resolución (16 de diciembre de 2008, de Presidencia de la Agencia Estatal de Administración Tributaria) establece, al amparo del artículo 96 de dicha norma, un procedimiento centralizado para el intercambio telemático. Cuando la información exigida se conserve en soporte informático deberá suministrarse en dicho soporte cuando así fuese requerido.”

Todo ello, entiéndase que reclamo me sea remitido el histórico desde el inicio de mi relación contractual con esta entidad —o, en su caso, el período máximo establecido por la misma—, amparándome en distintas resoluciones del propio Servicio de Reclamaciones del Banco de España, así como en **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).”

La razón de esta reclamación, es que no estoy conforme con ciertos cargos producidos en mi cuenta. 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 el **Artículo 3 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre**, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

Me consta que al menos gran 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.

Debe también recordarse que, según el Servicio de Reclamaciones del Banco de España recoge en diversas memorias, facilitar a los clientes cuanta información solicitan en todo momento, o emitir certificados con el contenido que los clientes desean es, en todo 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 del 29), en vigor desde el 29 de abril de 2012:

“Las entidades de crédito remitirán a sus clientes anualmente, durante el mes de enero de cada año, 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 durante el año anterior. 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.”

El Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España viene entendiendo que la claridad y transparencia propias de la operativa bancaria, exigen que las entidades proporcionen a los interesados una información clara y correcta, ajustada a las características de cada operación. En consecuencia, consideran que todos los clientes de las entidades de crédito tienen derecho a que se les informe sobre los movimientos de sus cuentas y demás productos financieros contratados, al menos de los últimos 6 años, que es el plazo que fija el artículo 30 del Código de Comercio, redactado de acuerdo con la **Ley 19/1989 de 25 de julio** (BOE del 27); por supuesto, siempre y cuando dichas solicitudes se planteen por el conducto adecuado, que sería la oficina que corresponda de la entidad y no al servicio de atención al cliente, al cual sólo deberán acudir en caso de no ver satisfecha en el canal correspondiente su pretensión, como es el caso aquí expuesto.

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 reclamación ante dicha entidad, en defensa de mis legítimos intereses.

En este sentido y debido a que las resoluciones emitidas por el BDE no son de carácter vinculante, les comunico que mi intención última es –independientemente de que la resolución de éste me sea favorable o no-, presentar demanda en el Juzgado de Primera Instancia. En dicha demanda, no sólo solicitaré que sea la autoridad judicial quien les obligue a entregar la documentación reclamada en este escrito, sino que en ella, además y una vez en mi poder dicha documentación, demandaré la devolución de todas las comisiones que considero me han sido cobradas de forma irregular, más los correspondientes 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 soy socio–, con experiencia en este tipo de reclamaciones, y cuyos letrados me están asesorando.

Sin otro particular.

NOMBRE Y APELLIDOS

DIRECCION

POBLACION

N ° DNI

Firma de todos los titulares

SELLO DE LA ENTIDAD RECLAMADA

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