

(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.:

Me dirijo a ustedes como cliente de la entidad **AQUÍ PONEMOS EL NOMBRE DE LA ENTIDAD** y titular de la tarjeta **NOMBRE DE LA TARJETA (VISA ELECTRON, MASTERCARD, ETC)**, con número: **NÚMERO DE LA TARJETA (LOS 16 DÍGITOS)**, al objeto de reclamar copia del contrato de la referida tarjeta, debidamente firmado por mí.

Basándome para esta reclamación en la obligación de cumplimiento que tiene la entidad de la **Orden EHA/2899/2011**, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios. (BOE del 29), actualmente en vigor, la cual establece lo siguiente en su **Artículo 7**. Información contractual.

1. Las entidades de crédito deberán entregar al cliente el correspondiente ejemplar del documento contractual en que se formalice el servicio recibido.

2. Las entidades de crédito deberán conservar el documento contractual y poner a disposición del cliente copia del mismo siempre que éste lo solicite.

No obstante, y en el caso de que debido a la fecha de la firma y celebración del documento contractual, éste se tuviese que regir por una normativa anterior a la citada **Orden EHA/2899/2011**, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios. (BOE de 29), se deberá acudir a las siguientes normas:

1ª - La **Orden de 12 de diciembre de 1989**, del Ministerio de Economía y Hacienda. Tipos de Interés y Comisiones, Normas de Actuación, Información a Clientes y Publicidad de las Entidades de Crédito (BOE de 19), establece en su ordinal séptimo, apartado 1º, lo siguiente:

“Cuando lo solicite el cliente, las Entidades de crédito **deberán hacerle entrega del correspondiente ejemplar del documento contractual** en que se formalice la operación, suscrito, además de por el cliente, por persona con poder para obligar a la Entidad.”

2ª - La **Circular 8/1990**, de 7 de septiembre, del Banco de España. Entidades de crédito. Transparencia de las operaciones y protección de la clientela (BOE del 20), de desarrollo de la anterior, establecía en su norma sexta “Entrega de documentos contractuales y de tarifas de comisiones y normas de valoración y ofertas vinculantes”, apartado 2, párrafo 1º:

“La entidad retendrá y conservará copia firmada por el cliente del documento contractual; se exceptúan de este requisito los depósitos instrumentados en libretas cuando éstas sean el documento contractual. También conservará el recibí del cliente a la copia del documento que le haya sido entregada. Cuando los contratos sean intervenidos por fedatario público, la entidad podrá enviar por correo el contrato intervenido; en estos casos, el recibí del cliente vendrá constituido por el correspondiente acuse de recibo del envío”

Dejando claro que el documento contractual que solicito (contrato) debe ser perfectamente legible en su totalidad, es decir, no presentar cortes en los párrafos ni cualquier otro tipo de tara que impida la completa y correcta lectura de todo lo contenido en él, además de reflejar de forma legible y clara la correspondiente firma del titular o titulares. Por lo que les ruego se abstengan de enviarme fotocopias, escaneados o cualquier otro formato de copia en mal estado, o con alguna otra irregularidad que contradiga lo anteriormente expuesto.

Les recuerdo que el servicio de reclamaciones del Banco de España recoge en diversas memorias pronunciamientos contra entidades por no facilitar tales duplicados, aún manteniéndose el cliente en **situación de mora**, en lo 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 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
DIRECCION
POBLACION
Nº DNI

Firma de todos los titulares

SELLO DE LA ENTIDAD RECLAMADA
(Sólo si se presenta en la oficina, si no, eliminar)