



## LEGALSHA

Datos del reclamante/cliente

D./Dña

DNI

Domicilio

Telf

Email

*(Servicio de Atención al Cliente/Servicio del Defensor del Cliente)*  
*(Datos de la entidad)*

En ..... a .....de.....20....

**Asunto: Reclamación por cobro comisiones bancarias indebidas.**

Muy Sres. míos:

Como cliente de *(entidad.....)* con cuenta nº ....., pongo en su conocimiento que me han cargado la cantidad de .....euros (€) en concepto de comisiones en las siguientes fechas y motivos:

*1. Indicar fecha, importe y motivo (Ver Nota 1)*

*2.*

*3.*

Los cargos de dichas comisiones han debido producirse por error, ya que las mismas son **ABUSIVAS**, dado que en el contrato que previamente firmé con su entidad NO me corresponde abonar dichas cantidades y tampoco he recibido ninguna notificación informándome de la modificación de dichas condiciones.

El cobro de los importes citados, **VULNERA** la orden ministerial EHA/2899/2011, de 28 Octubre, y lo establecido por el Banco de España.

Dicha orden, establece en su **artículo 3**, que:

*“Sólo podrán percibirse comisiones o repercutirse gastos por servicios solicitados en firme o aceptados expresamente por un cliente y siempre que respondan a servicios efectivamente prestados o gastos habidos”.*

A su vez, el **Banco de España** dictaminó que, el adeudo de estas comisiones, vulnera el código de buenas prácticas bancarias y que sólo puede ser posible si, además de aparecer recogida en el contrato, se acredita que:

- Su devengo está vinculado a la existencia efectiva de gestiones de reclamación realizadas ante el cliente deudor y que no está justificado con la simple remisión de una carta periódicamente generada por el ordenador.
- Dada su naturaleza, su cuantía es única, cualquiera que sea el importe del saldo reclamado, no admitiéndose, por tanto, tarifas porcentuales.

Así pues, según lo establecido en la normativa y siguiendo los criterios establecidos por el Banco de España, exijo me reintegren la cantidad

indebidamente cobrada en el IMPRORROGABLE PLAZO DE 20 DÍAS, así como reiterar, que, en el futuro, no me sea cobrada ninguna comisión.

Atentamente,

Fdo: *(nombre y apellidos)*

**NOTA 1:**

- *Comisión automática por reclamación de posiciones deudoras*
  - *Comisión abusiva por gastos de administración de una cuenta*
  - *Comisión de mantenimiento anticipada por cuenta cancelada*
  - *Comisión por descubierto que supera la TAE establecida 2,5 veces el interés legal del dinero*
  - *Comisión de apertura superior a la permitida o simultánea con otras comisiones en préstamo hipotecario*
  - *Abono por cancelación registral de hipoteca superior a la permitida*
  - *etc.....*
- .....

**LEGALSHA**

## INSTRUCCIONES

Una vez cumplimentado el documento con todos los datos, información y firma, hay varias opciones para su envío:

- 1.- Enviarlo por email a la dirección de correo electrónico del servicio de atención al cliente de la entidad financiera.
- 2.- Imprimir dos copias y presentarlo presencialmente en tu entidad bancaria, la misma te debe entregar una copia sellada de tu reclamación que incluya la fecha actualizada del día de presentación. Importante, tienen la obligación legal de recepcionar la reclamación.
- 3.- Enviarlo mediante BUROFAX, hay que tener en cuenta que conlleva un gasto económico realizar este envío.
- 4.- Envío por correo certificado y con acuse de recibo a la dirección del domicilio social de la entidad o la de su sucursal.

En el caso que no procedieran a devolverte el dinero o bien no te responden en el plazo de 2 meses desde su presentación, se abre la vía para elevar la reclamación al **Banco de España**, cuyos modelos e instrucciones os adjuntamos.

Cualquier consulta, no dudéis en poneros en contacto con nosotros.





**LEGALSHA**