

En Salamanca a 06 de Septiembre de 2019

Al Servicio de Atención al Cliente de [ENTIDAD BANCARIA]

Estimados Sres:

Me dirijo a ustedes en calidad de Letrada de mi cliente **Don [nombre letrada]**, mayor de edad, con DNI [dni letrada] cliente de su entidad de el [entidad] y titular de la tarjeta de crédito [número de tarjeta o crédito], al objeto de reclamar la copia del contrato de la tarjeta de crédito a mi nombre, así como copia de las amortizaciones y cargas realizadas en la misma desde su apertura hasta la fecha de hoy.

Basándome en 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 29)** actualmente en vigor la cual establece en su artículo 7 las siguientes obligaciones referentes al deber de informar

“las entidades de crédito deberán entregar al cliente el correspondiente ejemplar del contrato en que se formalice el servicio recibido, las entidades de crédito deberán conservar el documento contractual y poner a disposición del cliente copia del mismo siempre que este lo solicite.”

No obstante y en el caso de que debido a la fecha de celebración del contrato, este se tuviere que regir por la normativa anterior a la citada de transparencia y protección al cliente de servicios bancarios, se verá acudir a las siguientes normas

- **Orden de 12 de diciembre de 1989** del Ministerio de Economía y Hacienda en el que establece en el ordinal séptimo “ cuando lo solicite el cliente , las entidades de crédito deberán hacerle entrega del correspondiente ejemplar del documento contractual en el que se formalice su operación, suscrito además de por el cliente por persona con poder para obligar a la entidad
- **Circular 8/1990 de 7 de septiembre del Banco de España** de desarrollo de la anterior, establecía en su norma sexta que la entidad retendrá y conservará copia firmada por el cliente del documento contractual, exceptuando de este requisito los depósitos instrumentados en libretas cuando estas estén el documento

contractual. También deberán conservar el recibí del cliente a la copia del documento que se la sido entregada.

Reclamamos también **Los ficheros de movimientos según la Norma o Cuaderno 43**, en los que viene recogido el histórico de todos movimientos del citado crédito.

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, desde el inicio de la relación contractual con esta entidad en referencia al citado crédito revolving, amparándonos 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).”

No obstante, y en el caso de que no dispongan de los citados ficheros de movimientos según la Norma o Cuaderno 43 con el histórico de todos los movimientos, solicitamos que dichos movimientos sean entregados en el formato/s en que los tengan disponibles (papel, PDF, Excel, etc.).

La liquidación detallada por la que se resten todas las cantidades abonadas por dicho crédito y todas las cantidades dispuestas.

Entendiéndose que dicha liquidación debe contener, por un lado, el detalle de todos los apuntes, y la suma total, del capital efectivamente dispuesto; y, por otro, el detalle de todos los apuntes, y la suma total, de todos los cargos efectuados en concepto de interés remuneratorio, interés moratorio, comisiones, cuotas, penalizaciones, seguros, y cualesquiera otros conceptos cargados en el referido crédito revolving.

Dejando claro que el documento que solicitamos debe estar en formato legible en su totalidad, sin cortes en los párrafos ni ningún otro tipo de tara que impida la completa y correcta lectura de todo el contenido, además de reflejar de forma legible y clara la correspondiente firma de los titulares, por lo que desde este momento les rogamos que eviten el envío de fotocopias u otro formato en mal estado o con otra irregularidad que contradiga lo expuesto.

Le recuerdo que el servicio de reclamaciones de Banco de España recoge en diversas memorias pronunciamientos contra entidades por no facilitar tales duplicados, aun manteniéndose el cliente en posición de mora, en lo que supone un quebrantamiento de las buenas prácticas bancarias.

Les agradecemos que nos contesten en el plazo más leve posible, pero en todo caso le recordamos que el plazo máximo estipulado por el Banco de España es de dos meses ya

que de lo contrario iniciaremos las acciones legales oportunas en defensa de los intereses de mi cliente.

Sin otro particular, rogando la remisión de la documentación solicitada en concreto CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO Y CUADRO DE AMORTIZACIÓN DEL MISMO , al despacho TU REVISADOR, con dirección en la Avenida Reyes de España nº 1 de Salamanca, a la menor brevedad posible

Reciban un cordial Saludo