

Madrid, 23 de octubre de 2008

Att: Caja de Ávila.
Servicio de Atención al cliente.
Pza. de Santa Teresa,10.
05001 Ávila.

Estimados Sres:

Por la presente, quiero interponer ante Vds. La siguiente **RECLAMACION**, referente a la comisión por mantenimiento que se me está cobrando desde el pasado 1 de julio por la Libreta de ahorro (Nº:) que mantengo abierta en su entidad desde el pasado de noviembre de 2007, y la cual se haya "**exclusivamente**" **VINCULADA** al pago de la cuota mensual del préstamo hipotecario al que me subroga con su entidad desde el de noviembre de 2007.

Como Vds. bien deben saber, el **SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA** tiene publicado (también en su pagina Web) un resumen del apartado 1º de la norma 3ª, de la Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre, (basada en la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989). Dicha circular consagra la libertad en el establecimiento de comisiones y gastos por parte de los Bancos a los titulares de los depósitos aperturados en los mismos. Pero en la misma publicación, el citado Servicio de Reclamaciones hace una serie de consideraciones referentes a las **COMISIONES DE MANTENIMIENTO EN CUENTAS VINCULADAS A OTRA OPERACIÓN DE ACTIVO O PASIVO**, en las que se puede leer textualmente:

El servicio considera que cuando las cuentas se mantienen por imposición de la entidad, o cuando son utilizadas exclusivamente para abonar los intereses de un depósito, o para dar servicio a un préstamo hipotecario, no corresponde a los clientes soportar ninguna comisión por mantenimiento y/o administración.

Ciertamente, tales situaciones conducen al absurdo de que el cliente pague por cumplir una obligación -apertura de una cuenta para facilitar la gestión a la entidad- que ésta le impuso en interés propio, siendo claramente contrario al principio de reciprocidad y a las buenas prácticas y usos bancarios.

Por todo ello, les ruego estudien mi reclamación, en la que **SOLICITO** que no se me cobre nuevamente ningún tipo de comisión de administración o custodia mientras que la citada Libreta siga vinculada (y como único fin) al cobro del préstamo hipotecario, así como que se me restituya la cantidad ya cobrada.

Quedando a la espera de su respuesta, reciban un cordial saludo.

Fdo:

 **Caja de Ávila**
PARACUELLOS DE JARAMA
0478

23 OCT 2008

28860 – Paracuellos del Jarama (Madrid)

Ávila, a 6 de febrero de 2009

Estimado señor:

En relación con la reclamación dirigida a este Servicio de Atención al Cliente de Caja de Ávila en la que solicitaba el cese en el cobro de la comisión de mantenimiento en la cuenta de su titularidad vinculada exclusivamente el pago de la cuota mensual del préstamo hipotecario que tiene en esta Entidad, le rogamos disculpe el error cometido y ya subsanado, así como la tardanza de la contestación, al tiempo que le agradecemos su escrito por cuanto de mejora en la calidad de nuestros servicios va a suponer.

Sin otro particular, reiterando de nuevo nuestras disculpas, atentamente,


Antonio Mart
SERVICIO ATENCIÓN CLIENTE