Banco Ejemplo, S.A.
Servicio de Atención al Cliente
Ref.: Cuenta ES12 0000 0000 0000 0000 0000

Reclamación por el cobro indebido de 180 euros en concepto de comisión de mantenimiento y de descubierto en la cuenta ES12 0000 0000 0000 0000 0000

Pablo Ejemplo Navarro, con documento de identidad 12345678Z, domicilio en Calle de la Muestra 5, 1.º, 41001 Sevilla (Sevilla), teléfono +34600000000 y correo electrónico info@consultgloballex.com, formula la presente **RECLAMACIÓN** con base en los siguientes

HECHOS

Primero. Soy titular de la cuenta ES12 0000 0000 0000 0000 0000 y tengo la nómina domiciliada en ella desde 2021. El contrato de la cuenta establece la exención de comisiones para quien mantiene la nómina domiciliada.

Segundo. El 3 de octubre de 2026 el banco me cargó 180 euros en concepto de comisión de mantenimiento y de descubierto, pese a que la nómina sigue domiciliada y a la exención pactada.

Tercero. Llamé al teléfono de atención al cliente los días 6 y 14 de octubre de 2026. En ambas ocasiones me indicaron que revisarían el cargo.

Cuarto. A fecha de esta carta no he recibido respuesta ni la devolución del importe cobrado.

Quinto. Adjunto el extracto de la cuenta de octubre de 2026, el contrato de la cuenta y las nóminas domiciliadas de 2026.

FUNDAMENTOS

Primero. Cobro contrario a lo pactado en el contrato. El contrato de la cuenta prevé la exención de comisiones con la nómina domiciliada y esta se mantiene desde 2021, por lo que el cargo de 180 euros carece de base contractual y lesiona los intereses económicos que la norma protege al consumidor. (TRLGDCU art. 8)

Segundo. Falta de respuesta a las gestiones de reclamación. Tras las llamadas del 6 y del 14 de octubre de 2026 el banco no ha dado respuesta ni solución, lo que contraviene su deber de atender la reclamación del consumidor y de contestarla en el plazo de 15 días. (TRLGDCU art. 21)

SOLICITO

Primero. La devolución de los 180 euros cobrados indebidamente el 3 de octubre de 2026 en la cuenta ES12 0000 0000 0000 0000 0000.

Segundo. La confirmación por escrito de que la cuenta mantiene la exención de comisiones pactada en el contrato por tener la nómina domiciliada.

Solicito que me contesten por escrito en el plazo de 15 días desde la recepción de esta carta; de no ser atendida, presentaré la reclamación ante el organismo competente.

Normas citadas: TRLGDCU art. 21 (texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007)), TRLGDCU art. 8 (texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007)).

Documentos que se adjuntan: Extracto de la cuenta de octubre de 2026, contrato de la cuenta y nóminas domiciliadas de 2026.

En Sevilla, a 18 de noviembre de 2026.

_____

Fdo.: Pablo Ejemplo Navarro

Cómo enviarla y qué hacer después

1. A QUIÉN Y CÓMO

Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Cliente de la entidad (dirección en su web y en el contrato). Es paso obligatorio. Formulario del SAC en la web o la app, correo electrónico del SAC o carta certificada a su dirección postal. Guarda el número de reclamación.

2. PLAZO DE RESPUESTA

La empresa debe contestar en el plazo más breve posible y, en todo caso, en 15 días (art. 21.3 TRLGDCU, en vigor desde el 27/12/2025). En tu sector: un mes para consumidores en el servicio de atención al cliente de entidades financieras.

3. SI NO CONTESTAN O DICEN NO

Si no contestan en un mes o rechazan la reclamación, reclama ante el Banco de España (Departamento de Conducta de Entidades), por su sede electrónica o por correo postal, adjuntando la carta y la respuesta o el justificante de envío. Para seguros o inversiones, la DGSFP o la CNMV.

4. QUÉ GUARDAR

- Copia firmada de la carta y justificante de envío con fecha (acuse, número de reclamación, correo enviado).
- Toda respuesta de la empresa, incluidas las llamadas (fecha, hora, nombre del agente).
- Facturas, extractos, fotos y contratos que menciona la carta.

La carta se ha redactado con los hechos que facilitaste y las normas de tu sector. No supone representación ni asesoramiento individualizado; el resultado depende de los hechos, las pruebas y la empresa.

How to send it and what to do next

What the letter says. The customer states that on 3 October 2026 the bank charged 180 euros as maintenance and overdraft fees, even though his payroll has been domiciled in the account since 2021 and the contract exempts the account from fees in that case. He called customer service on 6 and 14 October 2026 and received neither an answer nor a refund. He asks for the refund of the 180 euros and written confirmation that the fee exemption remains in place, within 15 days, failing which he will file a complaint with the competent body.

1. TO WHOM AND HOW

The bank's Customer Service or Customer Ombudsman (address on its website and contract). It is a mandatory step. The customer-service form on the website or app, the customer-service email or registered letter to its postal address. Keep the complaint number.

2. REPLY DEADLINE

The company must reply as soon as possible and, in any case, within 15 days (art. 21.3 TRLGDCU, in force since 27/12/2025). In your sector: one month for consumers at a financial institution's customer service.

3. IF THEY DO NOT REPLY OR REFUSE

If they do not reply within a month or reject the complaint, file with the Bank of Spain (Market Conduct Department), through its e-office or by post, attaching the letter and the reply or proof of sending. For insurance or investments, the DGSFP or the CNMV.

4. WHAT TO KEEP

- Signed copy of the letter and dated proof of sending (acknowledgement, complaint number, sent email).
- Every reply from the company, including calls (date, time, agent's name).
- Invoices, statements, photos and contracts mentioned in the letter.

The letter was drafted with the facts you provided and your sector's rules. It is not representation nor individualised advice; the outcome depends on the facts, the evidence and the company.