

## SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

(Nombre de la entidad financiera)

Doña xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx y don xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, mayores de edad, vecinos de Madrid, con domicilio habitual en calle xxxxxxxxxxxx (28xxx Madrid), con D.N.I. xxxxxxxxx y xxxxxxxxx, respectivamente, por medio del presente escrito **comparecen** ante ese Servicio y **SOLICITAN**:

Qué al amparo de lo establecido en el artículo 29 de la Ley 44/2022, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero; artículos 3, 10.2, 12, 13 y 15 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras; venimos a solicitar el **procedimiento matemático objetivo** que contempla el artículo 26.1 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, y artículo 21.2 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario; dado que el tipo de referencia (EURIBOR) del **préstamo/crédito** hipotecario que contratamos con fecha **xx/xx/2xxx**, con esa entidad financiera, debe ser claro, accesible, objetivo y verificable para ésta parte, como **prestatarios** del mismo, y calcularse a coste de mercado, tal y como contempla dicho artículo 21.2 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo.

Igualmente, el tipo de referencia (EURIBOR) utilizado no ha de ser susceptible de influencia por parte del prestamista, que en este caso es esa **entidad bancaria**, o en virtud de acuerdos con otros prestamistas o prácticas conscientemente paralelas. Es por ello que **solicitamos** se nos aclare si, esa institución bancaria, interviene de alguna forma en el cálculo de dicho índice de referencia (EURIBOR), y de ser afirmativa la contestación, de qué manera lo hace para calcular el tipo aplicable.

Ese Servicio tiene que tener muy presente que:

**1º.-** Las disposiciones de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, tienen carácter imperativo por lo que sus contenidos no son disponibles para ninguna de las partes contratantes (artículo 3 de dicha norma legal).

2º.- El artículo 6.3 del Real Decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil contempla que **los actos contrarios a las normas imperativas y a las prohibitivas son nulos de pleno derecho, ...**

3º.- Y que el artículo 85 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, contempla que **las cláusulas que vinculen cualquier aspecto del contrato a la voluntad del empresario serán abusivas ...**

Es por ello que **requerimos** suficiente y motivada información sobre:

- El **procedimiento matemático objetivo**, y sus modificaciones legales producidas a lo largo de la vigencia del contrato, empleado para el cálculo del tipo aplicable en el índice de referencia (EURIBOR) utilizado en nuestro **préstamo/crédito hipotecario**, de **xx/xx/2xxx**.
- Y **en qué forma ha intervenido esa entidad financiera en el cálculo de dicho índice de referencia (EURIBOR) -metodología del cálculo del dato-** y si las operaciones en las que ha participado han sido cuantificadas de forma real o con carácter ficticio.

Esperando sus noticias, **informándonos** motivadamente de lo aquí requerido, **quedamos** a su disposición para cualquier dato adicional que precisen sobre lo relacionado a este asunto.

Atentamente, en **Madrid**, a **xx** de **xxxxxxxxxxxx** de 202**x**

Doña **xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**  
D.N.I. **xxxxxxxxxxxx**

Don **xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**  
D.N.I. **xxxxxxxxxxxx**