A la atención de D. Rafael García-Valdecasas Fernández,

Mi Nombre es Federico Lacabaratz, N.I.E. Y-5305757-Q, soy cliente del banco desde el año 2017 y le escribo para efectuar una queja formal al Banco BBVA, relacionada al rescate de mi Plan de Pensiones Individual que me he obligado a realizar debido a que se me ha terminado el PARO el cual tenía activo desde el mes de Octubre de 2019.

En principio lo que motiva mi carta es que siendo cliente del banco, siempre se me ha atendido con mucha cordialidad y rapidez, hasta el día de hoy. Estar sin trabajo no es una situación que se busca, lamentablemente y para mi como Arquitecto Superior (mi profesión), siempre ha sido una tarea mas que difícil la búsqueda y el poder asegurarme un trabajo en tiempos de crisis, los cuales viví siempre y en especial este año con el COVID-19 ha hecho que sea aun mas complicado de lo habitual.

En diciembre de 2018 me acerqué a BBVA ya que disponía de unos ahorros en mi cuenta y me dispuse a abrir el PPI aconsejado por quien entonces era Gerente de la oficina de BBVA ubicada en Passeig de Sant Gervasi, 44, 08022 Barcelona (Actualmente esa sucursal se encuentra cerrada de forma definitiva) confiando como siempre en Uds. Esta persona muy amablemente me asesoro e indico todos los detalles y abrí mi PPI. La experiencia al corto plazo fue en principio malísima ya que al finalizar el primer año, haciendo aportaciones de 100€ mensuales, había perdido 400€ por lo cual ya desde el comienzo debo de decir que el producto no me resulto NADA bueno. Independiente de mi análisis el cual no viene al caso, seguí haciendo aportaciones hasta la fecha en la que me quede sin trabajo en Octubre de 2019, en donde desde luego, pause mis aportaciones y comencé a buscar trabajo pensando en resumirlas al volver a encontrar. También comencé a percibir la ayuda (PARO) económica por estar en esta situación.

Lamentablemente los meses pasaron y se me acabo el PARO, por lo que haciendo uso de una de las clausulas del contrato de mi PPI decidí rescatar el total del capital para poder sustentarme con ese dinero. Antes de eso y a modo de precaución por mi parte teniendo en cuenta lo que sucedía en los meses en donde nos vimos confinados por el COVID-19, pedí información a mi gestora, la Srta./Sra. Eva Sánchez Esteva, quien en todo momento fue muy cordial y respondió a cada una de mis dudas y consultas de manera rápida y efectiva. Para ser mas exactos y que Ud. Pueda tener una idea de los tiempos en los que se efectuaron las peticiones tanto de mi parte hacia BBVA como desde BBVA haca mi, me dispondré a redactar los hechos cronológicamente y de manera exacta para que se aprecien en orden a continuación, (estos datos están en la App de BBVA y en “Mis Conversaciones” y puedo mostrárselos en cualquier momento que lo requieran, aunque entiendo que Uds. Podrán también acceder a ellos para constatar la veracidad de mis declaraciones):

1. Con fecha 07/05/2020 le escribo a mi gestora, para informarme sobre los pasos a seguir y la documentación a presentar a modo de preparación para poder agilizar todo desde mi parte como cliente. Mi gestora me llama y le informo que con fecha 14/06/2020 estaría percibiendo mi ultima prestación por desempleo. Ella me comenta que me comunique a comienzos del mes de Junio (mes 06) para poder informarme bien sobre todo (mas cerca de la fecha), quedamos de acuerdo.
2. Con fecha 01/06/2020 me vuelvo a poner en contacto con mi gestora y me llama al día siguiente 02/06/2020, pasándome toda la información que necesitaba según ella para poder efectuar el rescate. Debo de remarcar mi celeridad e inquietud es desde luego con la finalidad de poder disponer de dinero para el mes siguiente ya que no dispongo de fondos para mi manutención. Con fecha 02/06/2020 entonces entrego completo luego de recibir para el completamiento el debido asesoramiento de mi gestora, los requerimientos de BBVA en los cuales se me pedía:
   1. DNI o NIE – Escribo “Y-5305757-Q”
   2. CONTINGENCIA – Escribo “Solicitud de rescate por COVID-19”
   3. TIPO DE ORDEN – Escribo “Rescate”
   4. NUMERO DE CONTRATO - Escribo “0182-4775-0800-7587771”
   5. NOMBRE DEL PLAN DE PENSIONES – Escribo “BBVA PLAN DE MERCADO MONETARIO, PPI (N2590) - (Plan de Pensiones sistema Individual, y de aportación definida) - BBVA MERCADO MONETARIO F P (F0657)”
   6. MODALIDAD DE RESCATE QUE DESEABA – Indico con una cruz “En forma de Capital Total”

Acto seguido se me pide en un email aparte que adjunte a lo ya escrito en el email anterior la siguiente documentación, la cual adjunto y envío completa el mismo día de la fecha (02/06/2020):

* 1. Documento identificativo del partícipe del plan de pensiones cuyo rescate se va a solicitar.
  2. Solicitud de rescate debidamente cumplimentada. Este documento lo facilitará la entidad gestora.
  3. Modelo 145 de la Agencia Tributaria de comunicación de datos al pagador, de tal forma que pueda ajustarse la retención que se va a realizar en el importe rescatado. El importe procedente de un plan de pensiones tiene la consideración a efectos fiscales de rendimientos del trabajo.
  4. Documento que acredite estar en situación legal de desempleo, como por ejemplo la carta de despido o resolución positiva de un ERE.
  5. Documento del Servicio Público de Empleo (SEPE) en el que se acredite inscripción como demandante de empleo.
  6. Certificado del SEPE en el que se demuestre que no se tiene derecho a cobrar prestación contributiva de desempleo.

De los documentos anteriormente mencionados y por motivos ajenos a mi (insisto debido al COVID-19), los documentos 2.9 y 2.12 me tardaron un poco mas en poder llegar y los envíe a mi gestora con fecha 16/06/2020.

Mi intención era desde luego y haciendo caso al asesoramiento de mi gestora, el presentar todo lo mas rápido posible para poder esperar los aproximados 15 días que esta me informo que tardarían en acreditar el dinero en mi cuenta común y de esta forma no quedar con bajos o nulos fondos, contando desde el 02/06/2020 que todo comenzó y donde se enviaron la mayoría de los documentos menos dos documentos en espera de recibir por mi parte y que fueron entregados el 16/06/2020, y uno mas que me acerco mi gestora de parte de BBVA con fecha 17/06/2020, el cual complete y devolví el mismo día 17/06/2020. Por eso cumplimente todo lo más rápido posible, y teniendo en cuenta que mucha de esa documentación me costo mucho el reunirla debido al cierre de las oficinas en esos tiempos de confinamiento, o ya que pude obtenerlas de manera telemática.

Al enviar todo, mi gestora me comento que ahora tocaba esperar y que me contactaría ni bien tuviera una respuesta. Me di por satisfecho de momento y comenzó el período de espera. La idea como le comente desde el inicio era el poder tener el dinero en mi cuenta a principios del mes de Julio.

1. Con fecha 03/07/2020 mi gestora envía el siguiente email:

*“Buenos dias Federico, me acaban de contestar el departamento que se encarga del pago de prestaciones de los planes de pensiones me indican que necesitan lo siguiente:*

*El partícipe tiene que enviar la tarjeta de residencia actualizada, para obtenerla*

*tiene que solicitar una tarjeta acreditativa del NIF en la AEAT. Para ello puede*

*hacer lo siguiente:*

*1. Presentación por correo postal del modelo 030 solicitando una nueva*

*tarjeta acreditativa del NIF (casilla 115) en la AEAT en la delegación*

*que le preste servicio. En su caso es la delegación 28612, en Núñez*

*de Balboa 116 (adjuntamos modelo)*

*2. Si dispone de certificado electrónico, puede hacerlo directamente en la*

*web de la AEAT*

*en https://www1.agenciatributaria.gob.es/static\_files/common/internet/*

*dep/aplicaciones/ov/ie80300a.html*

*Cuando lo tengas me lo adjuntas*

*Gracias”*

En ese momento debo de reconocer que comencé a sentirme muy decepcionado por como BBVA estaba manejando mi caso porque no considero justo que con lo que cuesta conseguir un documento en estos tiempos y habiéndoles explicado que me encuentro con poco dinero debido a mi situación de estar ya SIN PARO, sumado a los problemas que ya de por si genera toda esta situación del COVID-19, esperaba un poco mas de sensibilidad para conmigo. Siempre he sido un buen cliente del banco.

Lo que me piden además es un sinsentido ya que la tarjeta de residencia o NIF es exactamente igual a mi NIE. El NIE o Certificado de Residente Extranjero de la UE es un documento expedido por el Gobierno de España que no posee fecha de vencimiento y que obliga a quien lo porta a renovarlo **SOLO** si uno cambia de domicilio, algo que no he hecho, entonces porque BBVA no toma este documento para verificar el domicilio si es el documento oficial expedido por el Gobierno de España? En caso de ser para verificar mi domicilio fiscal, si les estoy proveyendo mi Declaración de la Renta y es la propia AEAT quien corrobora en ella mi domicilio fiscal, porque BBVA no toma este certificado oficial expedido por la AEAT para verificar dicho domicilio y numero NIE/NIF si son justamente ellos quienes controlan dicha gestión oficial en primer lugar. Debo de comentarle también que la AEAT a quienes llame por teléfono en ese mismo momento, se mostraron mas que sorprendidos por la petición de vuestro departamento de devoluciones ya que había efectuado mi Declaración de la Renta con fecha 08/06/2020 como le comenté, la cual también adjunte a mi petición de devolución para que pudieran confirmar que mi domicilio fiscal es el mismo y que mi NIE o Certificado de Residente Extranjero de la UE en la cuál figura dicho domicilio.

La petición de esta tarjeta NIF requiere de una cita previa y de esperar mas tiempo aun para poder enviarles para que verifiquen algo que ya he presentado y que incluso figura en mi Declaración de la Renta que también les he entregado.

Al recibir esta notificación de faltante de este documento, me contacté con mi gestora y le pedí por favor que tuvieran un poco de sensibilidad para con mi caso teniendo en cuenta la situación por la que el país y el mundo en general esta pasando con esta pandemia, lo que ocasiona y dificulta muchísimo todo incluyendo la búsqueda laboral. Ella me contesto muy amablemente que haría todo en su poder para poder pedir la excepción de ese documento ya que entendió que con toda la documentación presentada era mas que suficiente.

Con fecha de hoy 07/07/2020 mi gestora se contacto conmigo y me dijo que desde el departamento respondieron que la entrega del modelo 030 es INDISPENSABLE para el rescate, por lo que “lo sentía mucho” pero cuando pudiera obtenerlo se lo hiciera llegar.

No considero justo bajo ningún motivo que se esperen 20 días para pedirme un documento que me llevara con suerte otra semana mas para conseguir. De momento he tenido que pedir dinero prestado y ni hablar de lo mal que me siento por haberlo intentado todo, poniendome en contacto con BBVA desde el 07/05/2020 y poniéndome a disposición para poder estar preparado, habiendo enviado todo lo mas rápido posible y estar aun en esta situación que me transmite un TOTAL DESINTERES por el bienestar del cliente, en este caso, mi persona.

De momento estoy esperando a una cita previa que el personal de AEAT teniendo incluso mas consideración por mi parte que el propio banco me concedió para el día 13/07/2020, en la cuál espero poder obtener dicho documento y hacérselos llegar para que por fin (si es que no se les ocurre nada mas que pedirme), puedan reintegrarme el dinero que puse en sus manos y en un producto que realmente no dio ninguna satisfacción desde mi punto de vista y como cliente.

De mas esta decir que estoy pensando seriamente el dejar BBVA y pasarme a otro banco en el cuál quizá si se me trate mas gentilmente y se tenga un poco mas de consideración ya que entiendo que es en estos tiempos difíciles en los cuales uno como cliente espera que las entidades se comporten al menos tan bien como uno cuando cumple con cada pago, con cada gestión que se nos pide cumplimentar.

Creo que lo peor que podía hacer como cliente era el permanecer en silencio, y es por eso que acudo a Ud. Don Rafael García-Valdecasas Fernández, depositando las ultimas esperanzas que me quedan de encontrar alguien que en esta entidad pueda verme como un ser humano y no como un numero en una lista.

Quedo a la espera de vuestra respuesta, le pido disculpas por la extensión en mi carta pero quería que tuviera cada detalle y dejo el asunto en sus manos.

Atentamente,

Federico Lacabaratz

N.I.E.: Y-5305757-Q